



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Atención de servicios administrativos y satisfacción del
usuario en el Poder Judicial de Huaura, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. Richard Joel Borja Goñi.

Br. César Eduardo Pichilingue Pernia

ASESOR:

Mgtr. Karen del Pilar Zevallos Delgado

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

Miembros del jurado

Dr. Abner Chávez Leandro
Presidente

Mgr. Diana Anicama Ormeño
Secretaria

Mgr. Karen del Pilar Zevallos Delgado
Vocal

Dedicatoria

A Dios por darnos la oportunidad de estar en este mundo y ayudarnos siempre en el logro de nuestros objetivos y también de esta meta.

A nuestras esposas e hijos porque sin el apoyo de ellos no hubiéramos logrado este triunfo.

A nuestros compañeros para que este esfuerzo les sirva de impulso para el logro de sus objetivos y tengan presente que con dedicación y perseverancia se puede alcanzar lo anhelado.

A todas aquellas personas que nos apoyaron y que forman parte de este triunfo.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestra mayor gratitud a todas las personas que contribuyeron al logro de nuestras metas.

A Dios por guiarnos y escucharnos en todo momento, brindándonos sabiduría, salud y la capacidad para realizar nuestras metas.

A nuestros padres por darnos la vida, guiándonos por el camino del bien, por toso su apoyo y ayuda incondicional para obtener este gran triunfo.

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Richard Joel Borja Goñi con DNI N° 41645382 y Cesar Eduardo Pichilingue Pernia con DNI. N° 15732305, estudiantes del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a), con la tesis titulada “Atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Huaura, 2014”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha:

Firma:

Richard Joel Borja Goñi

DNI N° 41645382

Cesar Eduardo Pichilingue Pernia

DNI. N° 15732305

Presentación

Señor presidente.

Señores miembros del jurado calificador:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario en el poder judicial de Huaura, 2014” con la finalidad de establecer la correlación entre las variables atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario, en cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de magister en Gestión Pública.

El documento consta de seis capítulos a través de los cuales se expone el problema de la investigación, los lineamientos teóricos que sustentan la investigación, así como los lineamientos metodológicos, los resultados obtenidos y las conclusiones a la que se llegó en el presente trabajo, con lo cual contribuimos con conocimientos científicos que pueden ser utilizados en la elección correcta de estrategias metacognitivas para hacer eficaz el aprendizaje.

Pongo a su consideración el presente trabajo, para su valoración respectiva.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.1.1. Nacionales	14
1.1.2. Internacionales	15
1.2 Marco Teórico	17
1.2.1. Servicios administrativos	17
1.2.2. Satisfacción del usuario	26
1.3 Justificación	29
1.4 Problema	30
1.4.1 Realidad problemática	30
1.4.2 Formulación del problema	31
1.5 Hipótesis	32
1.5.1. General	32
1.5.2. Específicas	32
1.6 Objetivos	33
1.6.1. General	33
1.6.2. Específicos	33
II. MARCO METODOLÓGICO	34
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	35
2.3. Metodología	36

2.3.1 Tipo de estudio	36
2.3.2 Diseño	37
2.4 Población, muestra y muestreo	37
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.6 Métodos de análisis de datos	41
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS:	72
Anexo 1 Matriz de consistencia	73
Anexo 2 Instrumentos de evaluación	74
Anexo 3. Certificado de validez de instrumentos	78
Anexo 3 Base de datos	82

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable 1. Atención de los servicios administrativos	35
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable 2. Satisfacción del usuario	36
Tabla 3	Población del Poder Judicial de Huaura	38
Tabla 4	Muestra del Poder Judicial de Huaura	38
Tabla 5	Validación por juicio de experto	40
Tabla 6	Análisis de Alfa de Cronbach	41
Tabla 7	Correlación entre la atención de servicios <i>administrativos</i> y <i>satisfacción del usuario</i>	42
Tabla 8	Distribución porcentual de la atención de servicios administrativos	44
Tabla 9	Distribución porcentual de elementos tangibles	45
Tabla 10	Distribución porcentual de la fiabilidad	46
Tabla 11	Distribución porcentual de la capacidad de respuesta	47
Tabla 12	Distribución porcentual de la seguridad	48
Tabla 13	Distribución porcentual de la satisfacción del usuario	49
Tabla 14	Distribución porcentual de la confiabilidad	50
Tabla 15	Distribución porcentual de la validez	51
Tabla 16	Distribución porcentual de la lealtad	52
Tabla 17	Correlación entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario.	53
Tabla 18	Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario	54
Tabla 19	Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario	55
Tabla 21	Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	56
Tabla 22	Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario	57

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles de atención de los servicios administrativos	44
Figura 2	Niveles de elementos tangibles	45
Figura 3	Niveles de fiabilidad	46
Figura 4	Niveles de capacidad de respuesta	477
Figura 5	Niveles de seguridad	48
Figura 6	Niveles de satisfacción del usuario	49
Figura 7	Niveles de confiabilidad	50
Figura 8	Niveles de validez	51
Figura 9	Niveles de lealtad	52

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2014, tuvo como problema general, ¿Cuál es la relación entre atención de los servicios administrativos y satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Huaura – 2014? y como objetivo principal determinar la relación existe entre atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Huaura 2014.

La población de estudio en la investigación está conformada por 123 usuarios del Poder Judicial de Huaura - 2014. Como instrumento de diagnóstico fue utilizado el cuestionario para establecer la relación entre las variables. La investigación se ha elaborado bajo los procedimientos metodológicos del enfoque cuantitativo, a la estructura del diseño de investigación no experimental, del tipo correlacional. Los datos obtenidos del instrumento aplicado fueron procesados mediante un software estadístico denominado SPSS versión 21 en los casos de las variables de atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario.

En cuanto a los resultados podemos mencionar que sometidos los resultados de las encuestas a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario, hallándose un valor calculado donde $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,723; lo cual indica que la correlación es alta.

Palabras claves: atención, servicios administrativos y satisfacción del usuario.

Abstract

This paper titled care administrative services and user satisfaction of the Judiciary of Huaura, 2014, had the general problem, what is the relationship between care of administrative services and user satisfaction in the judiciary of Huaura - 2014 ? and the main objective to determine the relationship between care management services and user satisfaction in the judiciary of Huaura 2014.

The study population research consists of 123 users of the Judiciary of Huaura - 2014. As a diagnostic tool was used the questionnaire to establish the relationship between the variables. Research has been prepared under the methodological procedures of quantitative approach, the structure of non-experimental research design, and the correlational. Data from the instrument applied were processed using statistical software called SPSS version 21 where the variables care administrative services and user satisfaction.

As for the results we mention that submitted the results of the surveys to the statistical test of Spearman's Rho, it is appreciated that there exists significant relationship between care management services and user satisfaction, being a calculated value where $p = 0.000$ a 0.05 significance level (bilateral), and a level of correlation of 0.723; indicating that the correlation is high.

Keywords: care, administrative services and user satisfaction.