



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de insatisfacción de usuarios (ex internos)  
con respecto al sistema de emisión de Antecedentes  
Judiciales - Lima 2014**

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

**AUTORA:**

Br. Rita Viviana Gavidia Huerta

**ASESOR:**

Dr. Carlos Sotelo Estacio

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ – 2015**

**Página de Jurado**

---

**Dra. Galia Lescano López**  
**Presidente**

---

**Mg. Rommel Lizandro Crispin**  
**Secretario**

---

**Dr. Carlos Sotelo Estacio**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

Dedico la investigación a Dios por sus bendiciones, a mi esposo por su apoyo incondicional, moral y económico, a mis hijos por ser el motivo de mi superación, a mis padres por darme la vida, educación, apoyo y consejos, a mis hermanos por ser parte importante en mi existencia.

## **Agradecimiento**

Agradezco a todas las personas que me brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación; quiénes con sus conocimientos y apoyo incondicional me guiaron en el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

## **Declaración jurada**

Yo, Rita Viviana Gavidia Huerta, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 22505558 con la tesis titulada:

“Percepción de insatisfacción de usuarios (ex internos) con respecto al sistema de emisión de Antecedentes Judiciales”.

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 auto plagiado; 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), auto plagio (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, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio de 2015.

---

Rita Viviana Gavidia Huerta  
DNI: 22505558

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado

Presento ante ustedes la Tesis titulada Percepción de insatisfacción de usuarios (ex internos) con respecto al sistema de emisión de Antecedentes Judiciales, los mismos que fueron tramitados en módulo del INPE ubicado en el distrito de Magdalena del mar en el período 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer Capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las diferentes teorías de la variable en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presenta la variable, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, se presentan los resultados descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las recomendaciones y los aportes que permitan justificar la presente investigación, servirán como elemento de juicio para recomendar estrategias a fin de dar una atención oportuna a los usuarios que tuvieron problemas judiciales en el pasado.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibo con aceptación vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseando sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**El autor**

# Índice

	Pág.
Caratula	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Internacionales	15
1.1.2 Nacionales	21
Fundamentación Teórica	23
1.2 Justificación	38
1.3 Formulación del Problema	41
1.4 Hipótesis	42
1.5 Objetivos	42
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>44</b>
2.1 Variable	45
2.2 Operacionalización de la Variable	45
2.3 Tipo de estudio	46
2.4 Diseño	47
2.5 Población y Muestra	48
2.5.1 Población	48
2.5.2 Muestra	48
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información	49
2.6.1 Técnicas	49
2.6.2 Instrumento	49
2.6.3 Validez y confiabilidad del cuestionario	50

2.7 Métodos y análisis de datos	52
2.8 Aspectos éticos	52
<b>III. Resultados</b>	53
3.1 Descripción de Resultados	54
3.2 Contrastación de hipótesis	62
3.2.1 Hipótesis general	62
3.2.2 Hipótesis específica	63
<b>IV. Discusión</b>	66
<b>V. Conclusiones</b>	69
<b>VI. Recomendaciones</b>	71
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	73
<b>Anexos</b>	77

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Definición operacional de insatisfacción de usuarios (ex internos).	46
Tabla 2: Usuarios quienes tramitan sus antecedentes.	48
Tabla 3: Muestra de usuarios.	49
Tabla 4: Validación de instrumento por juicio de expertos.	51
Tabla 5: Análisis de ítems de insatisfacción de usuarios.	51
Tabla 6: Consistencia interna Alfa de Cronbach	52
Tabla 7: Nivel de insatisfacción de los usuarios (ex internos) en la emisión de Antecedentes Judiciales.	54
Tabla 8: Niveles de percepción insatisfacción en dimensión de Maltrato Psicológico en el trámite de Antecedentes Judiciales.	55
Tabla 9: Niveles de percepción insatisfacción en dimensión de Tiempo de demora en la emisión de Antecedentes Judiciales.	56
Tabla 10: Niveles de percepción insatisfacción en dimensión de Costos en la emisión de Antecedentes Judiciales.	57
Tabla 11: Distribución de usuarios (ex internos) en el trámite de Antecedentes Judiciales según sexo.	58
Tabla 12: Maltrato Psicológico en la emisión de Antecedentes Judiciales a usuarios (ex internos) según sexo.	59
Tabla 13: Tiempo de demora en la emisión de Antecedentes Judiciales a usuarios (ex internos) según sexo.	60
Tabla 14: Costos en la emisión de Antecedentes Judiciales a usuarios (ex internos) según sexo.	61
Tabla 15: Prueba $X^2$ de las frecuencias e los niveles de insatisfacción en la emisión de antecedentes Judiciales a usuario (ex internos) según sexo.	63
Tabla 16: Prueba $X^2$ de las frecuencias de los niveles de insatisfacción En la emisión de antecedentes Judiciales a usuario (ex internos) según la dimensión maltrato psicológico por sexo.	64
Tabla 17: Prueba $X^2$ de las frecuencias de los niveles de insatisfacción En la emisión de antecedentes Judiciales a usuario (ex internos) según la dimensión tiempo de demora por sexo.	65
Tabla 18: Prueba $X^2$ de las frecuencias de los niveles de insatisfacción en la emisión de antecedentes Judiciales a usuario (ex internos) según la dimensión costos por sexo.	66

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Insatisfacción en la emisión de Antecedentes Judiciales.	54
Figura 2: Maltrato Psicológico a los usuarios (ex internos) en el trámite de Antecedentes Judiciales.	55
Figura 3: Tiempo de demora en la emisión de Antecedentes Judiciales.	56
Figura 4 : Costos en la emisión de Antecedentes Judiciales.	57
Figura 5 : Distribución de usuarios (ex internos) en la emisión de Antecedentes Judiciales según sexo.	58
Figura 6 : Maltrato Psicológico en la emisión de Antecedentes Judiciales a usuarios (ex internos) según sexo.	59
Figura 7 : Tiempo de demora en la emisión de Antecedentes Judiciales a usuarios (ex internos) según sexo.	60
Figura 8 : Costos en la emisión de Antecedentes Judiciales a usuarios (ex internos) según sexo.	62

## Resumen

El propósito de este estudio fue determinar la insatisfacción de usuarios (ex internos), en la tramitación de sus Antecedentes Judiciales que emite el Instituto Nacional Penitenciario en el módulo ubicado en el distrito de Magdalena del Mar - Lima.

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y comparativa. El diseño fue no experimental, descriptivo, comparativo. La muestra fue de 145 usuarios (ex internos), se les aplicó un cuestionario de encuesta para usuarios, instrumento validado por el asesor del taller, muy confiable, *Alfa de Cronbach*: 0,755. Para el contraste de hipótesis se realizó la prueba estadística no paramétrica Chi<sup>2</sup>.

Entre los principales hallazgos se puede afirmar que existe una insatisfacción significativa de parte de usuarios (ex internos varones  $p=0.001$  y mujeres  $p=0.000$ ) con respecto al sistema de emisión de Antecedentes Judiciales, en el distrito de Magdalena del Mar durante el período 2014, habiendo una tendencia mayoritaria de moderada a baja insatisfacción. No existe una diferencia significativa en el nivel de insatisfacción de estos usuarios con respecto al sistema de emisión de Antecedentes Judiciales en su dimensión maltrato psicológico, con una tendencia mayoritaria de moderada a baja insatisfacción. Existe una diferencia significativa en el nivel de insatisfacción de los usuarios con respecto al sistema de emisión de Antecedentes Judiciales en su dimensión tiempo de demora, con una tendencia mayoritaria de moderada a alta insatisfacción. Y finalmente existe una diferencia significativa en el nivel de insatisfacción de los usuarios (ex internos varones  $p=0.004$ ) con respecto al sistema de emisión de Antecedentes Judiciales en su dimensión costos, no habiendo diferencias significativas en el grupo femenino ( $p=0.146$ ), la tendencia fue de moderada a baja en ambos géneros estudiados.

**Palabras clave:** Insatisfacción, maltrato psicológico, tiempo de demora, costos.

## Abstract

The goal of this study was to determine the dissatisfaction of users (former inmates) in the processing of their judicial history in Magdalena del Mar, Lima.

The research was descriptive comparative and basic. The design was not experimental, descriptive, cross-sectional comparative. The sample consisted of 145 users (former inmates), we applied a questionnaire survey, instrument validated by the advisor to the workshop, very reliable, Cronbach's alpha: 0.755. Hypothesis testing for nonparametric statistics Chi<sup>2</sup>.

Test was performed. Among the key findings we can say that there is significant dissatisfaction on the part of users (former inmates men  $p = 0.001$  and women  $p = 0.000$ ), having a majority trend of moderate to low dissatisfaction. There is no significant difference in the level of dissatisfaction among users regarding issuance system in its dimension Background psychological abuse, with a majority tendency of moderate to low dissatisfaction. There is a significant difference in the level of user dissatisfaction with respect to the issuance system Judicial in its dimension delay time, a majority trend of moderate to high dissatisfaction. And finally there is a significant difference in the level of user dissatisfaction (men  $p = 0.004$ ) compared to the system Judicial Background in its dimension costs, with no significant differences in the female group ( $p = 0.146$ ), the trend It was moderate to low in both genders studied.

**Keywords:** Dissatisfaction, Psychological abuse, Time delay and Costs.