



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estudio comparativo: la calidad de servicio en los distritos  
judiciales de lima sur y lima norte, 2015.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en Gestión Pública

**AUTOR**

Br. Julio Cesar Escobar Andia

**ASESOR**

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2017**

**JURADO CALIFICADOR**

**DR. ANGEL SALVATIERRA MELGAR**

**Presidente del jurado**

**DR. EDWIN MARTINEZ LOPEZ**

**Secretario del jurado**

**DR. HUGO AGÜERO ALVA**

**Vocal del jurado**

**Dedicatoria:**

A mis hijos Mauro en el cielo,  
Yelia y Dalia, motivo de todo  
cuanto hago.

**Agradecimiento:**

Al Dr. Hugo Agüero por la asesoría  
brindada.

## Declaratoria de autoría

Yo, Julio Cesar Escobar Andia, identificado con DNI N° 43405230, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Estudio comparativo: la calidad de servicio en los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte”, presentado en .....folios, para la obtención del grado académico de Magister es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 04 de julio del 2016

Julio Cesar Escobar Andia

## Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Estudio comparativo: la calidad de servicio en los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte”, cuyo objetivo es: comparar el nivel de calidad de servicio que alcanzan los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte, en el año 2015, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

## Tabla de contenidos

Caratula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
Antecedentes	14
Fundamentación científica, técnica o humanística	19
Justificación	27
Problema	29
Hipótesis	31
Objetivos	31
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	34
2.2 Operacionalización de variables	34
2.3 Tipos de estudio	35
2.4 Diseño	36

2.5 Población, muestra y muestreo	36
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.7 Procedimiento de recolección de datos	41
2.8 Análisis de datos	41
2.9 Aspectos éticos	41
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>42</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>58</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>61</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>64</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>
Anexo A: Artículo Científico	
Anexo B: Matriz de consistencia	
Anexo C: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo D: Certificados de validación de instrumentos	
Anexo E: Base de datos	
Anexo F: Resultados de las pruebas	



## Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la V1	34
Tabla 2: Ficha técnica del instrumento para medir la V1	39
Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1	40
Tabla 4: Confiabilidad del instrumento: Calidad de Servicio	40
Tabla 5: Niveles de percepción de la calidad de servicio en Lima Norte	43
Tabla 6: Niveles de percepción de la calidad de servicio en Lima Sur	44
Tabla 7: Niveles de percepción de la celeridad procesal y atención en Lima Norte	45
Tabla 8: Niveles de percepción de la celeridad procesal y atención en Lima Sur	46
Tabla 9: Niveles de percepción de capacidad de los operadores en Lima Norte	47
Tabla 10: Niveles de percepción de capacidad de los operadores en Lima Sur	48
Tabla 11: Niveles de percepción de transparencia y acceso en Lima Norte	49
Tabla 12: Niveles de percepción de transparencia y acceso en Lima Sur	50
Tabla 13: Rangos de la calidad de servicio en Lima Norte y Lima Sur	51
Tabla 14: Prueba Estadística Calidad de Servicio: Estadístico Mann-Whitney U	51
Tabla 15: Rangos de la celeridad procesal y atención en Lima Norte y Lima Sur	53
Tabla 16: Prueba Estadística de la celeridad procesal y atención: Estadístico Mann-Whitney U	53
Tabla 17: Rangos de la capacidad de los operadores en Lima Norte y Lima Sur	54
Tabla 18: Prueba Estadística capacidad de los operadores: Estadístico Mann-Whitney U	54
Tabla 19: Rangos de la transparencia y acceso en Lima Norte y Lima Sur	56
Tabla 20: Prueba Estadística Transparencia y acceso: Estadístico Mann-Whitney U	56

## Lista de figuras

	Página
Figura 1. Diagrama de diseño comparativo	36
Figura 2. Calculo de muestra del Distrito Judicial de Lima Sur	37
Figura 3. Calculo de muestra del Distrito Judicial de Lima Norte	38
Figura 4: Niveles de percepción de la calidad de servicio en Lima Norte	43
Figura 5: Niveles de percepción de la calidad de servicio en Lima Sur	44
Figura 6: Niveles de percepción de la celeridad procesal y atención en Lima Norte	45
Figura 7: Niveles de percepción de la celeridad procesal y atención en Lima Sur	46
Figura 8: Niveles de percepción de capacidad de los operadores en Lima Norte	47
Figura 9: Niveles de percepción de capacidad de los operadores en Lima Sur	48
Figura 10: Niveles de percepción de transparencia y acceso en Lima Norte	49
Figura 11: Niveles de percepción de transparencia y acceso en Lima Sur	50
Figura 12. Prueba Estadística Calidad de Servicio	52
Figura 13. Prueba Estadística Celeridad Procesal y Atención	53
Figura 14. Prueba Estadística Celeridad Procesal y Atención	53
Figura 15. Prueba Estadística Transparencia y Acceso	56

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Estudio comparativo: la calidad de servicio en los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte”, tuvo como objetivo general “Comparar el nivel de calidad de servicio que alcanzaron los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte, en el año 2015”.

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva de nivel descriptivo comparativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 40270 usuarios del Distrito Judicial de Lima Sur y 112756 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, la muestra por 381 y 383 usuarios de cada Distrito Judicial respectivamente y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de actitudes con escala Likert que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) Existe diferencia entre el nivel de calidad de servicio entre los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte, en el año 2015, (b) Existe diferencia entre el nivel de celeridad procesal y atención a los justiciables entre los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte, en el año 2015, (c) Existe diferencia entre el nivel de capacidad de los operadores judiciales entre los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte, en el año 2015, y (d) No existe diferencia entre el nivel de transparencia y acceso a la justicia entre los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte, en el año 2015.

*Palabras claves:* calidad de servicio, administración de justicia, distrito judicial.

## ABSTRACT

This research entitled "Comparative Study: Quality of Service in the judicial districts of Lima South and Lima North" had as general objective to compare the quality of service that reached the judicial districts of Lima South and Lima Norte, in the 2015.

The research by purpose was substantive comparative descriptive level, quantitative approach; no experimental design: cross. The population consisted of 40270 users Judicial District of Lima South and 112,756 users of the Judicial District of North Lima, the sample 381 and 383 users respectively each Judicial District and was probabilistic sampling. The technique was used to collect data and survey data collection instrument was a questionnaire with Likert scale attitudes were duly validated through expert judgment and determined their reliability through Cronbach's alpha statistic. They reached the following conclusions: (a) There is a difference between the level of quality of service between the judicial districts of Lima South and Lima Norte, in 2015, (b) There is a difference between the level of procedural speed and attention to litigants in the judicial districts of Lima South and Lima Norte, in 2015, (c) There is a difference between the level of capacity of judicial officials in the judicial districts of Lima South and Lima Norte, in 2015, and (d) There is no difference between the level of transparency and access to justice in the judicial districts of Lima South and Lima Norte, in 2015

*Keywords:* quality of service, Justice administration, judicial District.