



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Programa para mejorar la atención en Mesas de Partes  
de la Corte Suprema de Justicia**

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

**Magister en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Rita Giovanna Pinto Malache**

**ASESOR:**

**Dra. Galia Lescano López**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2016**

Página del Jurado

.....  
Dr. Antonio Lip Licham  
Presidente

.....  
Dr. Noel Alcas Zapata  
Secretario

.....  
Dra. Galia Susana Lescano López  
Vocal

### **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a mi familia, gracias a por su apoyo y por ser el motor de mi vida y en quienes me inspiro para ser una mejor persona.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y a la Escuela de Post Grado.

A la Dra. Galia Susana Lescano López, por su asesoría y sus pacientes orientaciones en la elaboración de mi tesis.

Al personal de las Mesas de Partes de la Corte Suprema de Justicia de la República, que en todo momento colaboraron muy gustosos en el desarrollo de este trabajo.

### **Declaración Jurada**

Yo, Rita Giovanna Pinto Malache, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10802633, con la tesis titulada "Programa para mejorar la atención en Mesas de Partes de la Corte Suprema de Justicia".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) 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.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 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, 06 de febrero de 2016

Firma.....

Rita Giovanna Pinto Malache

DNI: 10802633

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: "Programa para mejorar la atención en las Mesas de Partes de la Corte Suprema de Justicia"; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendando las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I     INTRODUCCIÓN</b>	
1.1    Antecedentes	14
1.2    Bases Teóricas y fundamentación científica	19
1.2.1   Variable 1: Atención del Usuario	19
1.2.2   Variable 2: Programa de Capacitación	27
1.2.3   Marco conceptual	30
1.3    Justificación	31
1.4    Problema	33
1.5    Hipótesis	36
1.6    Objetivos	37
<b>II    MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1    Variables	39
2.2    Operacionalización de variables	39
2.3    Metodología	40

2.4	Tipo de estudio	40
2.5	Diseño	41
2.6	Población, muestra, muestreo	42
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	44
2.8	Métodos de análisis de datos	45
2.9	Aspectos éticos	48
<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	49
<b>IV</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	58
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	62
<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	65
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>67</b>
	<b>ANEXOS</b>	71
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	
	Anexo 2. Instrumentos	
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	
	Anexo 4. Base de datos	



**Índice de tablas**

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable	39
Tabla 2	Relación de validadores	46
Tabla 3	Confiabilidad cuestionario	47
Tabla 4	Pre Test y Post Test, Atención al Usuario	50
Tabla 5	Pre Test y Post Test, características del servicio	52
Tabla 6	Pre Test y Post Test, características del trato personalizado	53
Tabla 7	Rangos	55
Tabla 8	Rangos	56
Tabla 9	Rangos	57

## Índice de figuras

		Página
Figura 1	Pre Test y Post Test, Atención al Usuario	51
Figura 2	Pre Test y Post Test, características del servicio	52
Figura 3	Pre Test y Post Test, características del trato personalizado	54

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general explicar el efecto del programa de capacitación en la atención que brindan las Mesas de Partes al usuario externo de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú. Año 2015; la población infinita, la muestra probabilística consideró 384 usuarios, en los cuales se ha empleado las variables: Programa de atención en mesa de partes y Atención al usuario.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, se utilizó para su propósito el diseño pre experimental de nivel explicativo, que recogió la información en un período específico y que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de atención del usuario en la escala de Likert (Muy Poco, Poco, Medio Bastante, Mucho) que brindó información acerca de la calidad del servicio en sus dimensiones de: Características del servicio y características de trato personalizado, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El programa de capacitación permite una mejora significativa en la atención que brindan las Mesas de Partes al usuario externo de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú. Año 2015; esto es, la atención del usuario del Post Test (Baja 9.4%, Media 29.2% y alta 61.5%) mejoró en cada uno de sus niveles respecto al Pre Test (Baja 56%, Media 35.9% y Alta 8.1%); luego de la aplicación del programa de capacitación.

**Palabras clave:** Programa de atención en Mesa de Partes y Atención al Usuario.

## **Abstract**

This research has the general objective to explain the effect of the training program on the care provided tables parties to the external user of the Supreme Court of Peru. 2015; the infinite population, the probability sample considered 384 users, which has been used variables: service in table parts and customer service. The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the experimental design pre explanatory level, which collected information over a specific period, which was developed by applying the instrument: Questionnaire user attention on the scale Likert (Too Little, Little, Middle Pretty, Much) I provide information about the quality of service in their dimensions: service features and characteristics of personalized service, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: The training program allows for a significant improvement in the care provided tables parties to the external user of the Supreme Court of Peru. 2015; that is, the user's attention Post Test (Low 9.4% 29.2% Media high 61.5%) improved in each of its levels regarding the Pre Test (Lower 56% and Upper 35.9% Media 8.1%); after the implementation of the training program.

**Keywords:** care program table parts and customer service.