



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de la información y satisfacción de los usuarios de
la Central de Distribucion General de la Corte Superior de
Justicia de San Martín- 2014.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. MARILUS VALLE OQUENDO

ASESOR:

MG. ANTONIO ZALATIEL TERRONES BORREGO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

MOYOBAMBA-PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

TESIS:
**“GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
CENTRAL DE DISTRIBUCION GENERAL DE LA CORTE SUPERIOR DE
JUSTICIA DE SAN MARTÍN- 2014”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADA POR LA BACHILLER:

MARILUS VALLE OQUENDO

APROBADA POR:

MG. ALFONSO ISUIZA PEREZ
Presidente

MG. WILSON TORRES DELGADO
Secretario

MG. ANTONIO SALATIEL TERRONES BORREGO
Vocal

Moyobamba, 05 de marzo del 2015

DEDICATORIA

A Dios: por guiarme por el buen camino darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban, estando siempre a mi lado, dándome buena salud y una familia maravillosa.

A mi Familia: mis padres **Balvino Valle Obb** y **Susana Oquendo Orue**, por haberme apoyado en todo momento, con sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor, a mi **esposo Mario Acosta López** y mis hijos **Katherin, Mayra, Katia y Luis Acosta Valle**, de quienes he recibido su paciencia, comprensión, amor y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor: Mg. Antonio Terrones Borrego, por su presencia incondicional sus apreciados y relevantes aportes, críticas, comentarios y sugerencias durante el Desarrollo de esta investigación.

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante Ustedes la Tesis titulada **“GESTIÓN DE LA INFORMACION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA CENTRAL DE DISTRIBUCION GENERAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTIN, 2014”**, con la finalidad de establecer la relación entre la gestión de la información y la satisfacción de los usuarios de la Central de Distribución General de la corte superior de justicia de San Martín, 2014., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Marilus Valle Oquendo

INDICE

CARATULA	0
NOMBRE DE LOS JURADOS	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACION JURADA	iv
PRESENTACION	v
INDICE	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	01
Antecedentes	03
Fundamentación científica, técnica, humanística	06
Justificación	15
Problemas	15
Hipótesis	15
Objetivos	16
II. MARCO METODOLÓGICO	17
Variables	17
Operacionalización de variables	17
Metodología	19
Tipo de estudio	20

Diseño	21
Población, muestra y muestreo	22
Técnicas e instrumentos	24
Métodos de análisis de datos	24
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
VIII. ANEXOS	41

RESUMEN

La investigación denominada Gestión de la información y satisfacción de los usuarios de la Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de San Martín, 2014, tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión de la información y la satisfacción laboral en la Corte Superior de Justicia de San Martín.

La investigación se enmarcó dentro del tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional, porque tuvo como propósito conocer la relación que existe entre dos variables en un contexto en particular, en cuanto a la recopilación de datos de campo se utilizó la técnica de la encuesta, con escalas ordinales.

Los resultados de la investigación evidencian que existe una baja gestión de la información de la CDG así como existe insatisfacción en los usuarios del servicio.

La conclusión principal es que la Corte Superior de Justicia de San Martín no ha sido capaz de implementar adecuadamente la CDG con el propósito de mejorar sistemas que mejoren la gestión de la información y por ende la satisfacción del usuario.

Palabras Clave: gestión de la información, satisfacción del usuario, influencia.

ABSTRACT

The research called MANAGEMENT INFORMATION AND SATISFACTION OF USERS OF THE CENTRAL DISTRIBUTION GENERAL OF THE SUPERIOR COURT OF SAN MARTIN, 2014, had as its overall objective to establish the relationship between information management and job satisfaction in Superior Court of San Martín.

The research was framed within the non-experimental and correlational descriptive design, because I had the purpose to know the relationship between two variables in a particular context, in terms of data collection of field survey technique was used with ordinal scales.

The research results show that there is a low information management of CDG and there is dissatisfaction among service users.

The main conclusion is that the Superior Court of San Martín has not been able to properly implement the CDG with the aim of *improving systems to improve information management and therefore user satisfaction.*

Keywords: Management Information, User Satisfaction, Influence.