



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Atención al usuario en los procesos judiciales en la Corte
Superior de Justicia de Huaura, 2014

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

AUTORES:

Br. Josué Joel Ríos Herrera

Br. Wilmer Félix Martínez Palomino

ASESORA:

Mgtr. Karen Zevallos Delgado

SECCIÓN:

Ciencias empresariales y médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control administrativo

PERÚ - 2015

MsC Abner Chávez

Mgtr. Diana Anicama Ormeño

Mgtr. Karen Zevallos Delgado

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mi familia y a mis padres que siempre me han apoyado en mi desarrollo profesional, doy gracias a días por todos los días de mi vida.

Josué Joel Rios Herrera

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mi esposa Maribel y a mis hijas Nicol y Valentina, por comprenderme mis horas de ausencia en el hogar y a mis padres y hermanos por su valioso apoyo

Wilmer Félix Martínez Palomino

Agradecimientos

Al Ing. César Acuña Peralta por su valioso aporte en el fomento del desarrollo del conocimiento.

A mi familia y amigos por todas las veces que invirtieron su tiempo valioso para ayudarme y aconsejarme, hasta alcanzar este éxito.

A Todas las personas que participaron de manera directa e indirecta en la consolidación de este logro personal.

Declaración Jurada

Yo Josué Joel Ríos Herrera y Wilmer Félix Martínez Palomino, identificado con D.N.I 41997989 y 21866891, estudiantes del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2014 - 2014”, 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 autoplagiada; 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), 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, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 31 de Enero del 2014

.....
Josué Joel Ríos Herrera
D.N.I. N° 41997989

.....
Wilmer Félix Martínez Palomino
D.N.I. N° 21866891

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Huacho presento la Tesis titulada: “Atención al usuario en los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2014”; 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 la variable y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema y los objetivos. En el capítulo dos se presenta la variable 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. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las sugerencias y recomendaciones que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Caratula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	25
1.2.1 Variable: Atención al usuario	25
1.3 Justificación	55
1.4. Problema	56
1.5 Hipótesis	58
1.6 Objetivos	58
II MARCO METODOLÓGICO	59
2.1 Variables	60
2.2 Operacionalización de variables	62
2.3 Metodología	63
2.4 Tipo de estudio	63
2.5 Diseño	63
2.6 Población, muestra, muestreo	64

2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	66
2.8	Métodos de análisis de datos	69
2.9	Aspectos éticos	70
III.	RESULTADOS	71
IV.	DISCUSIÓN	78
V.	CONCLUSIONES	82
VI.	RECOMENDACIONES	84
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS		93
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	94
	Anexo 2. Instrumentos	96
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	100
	Anexo 4. Base de datos	106

Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Definición operacional de la variable atención al usuario	63
Tabla 2 Relación de Validadores	69
Tabla 3 Fiabilidad del Instrumento de la atención al usuario	70
Tabla 4 Nivel de atención al usuario en los procesos judiciales	72
Tabla 5 Nivel de intervención oportuna en los procesos judiciales	73
Tabla 6 Nivel de eficacia en los procesos judiciales	74
Tabla 7 Nivel de calidad en los procesos judiciales	75

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Diseño de la Investigación descriptiva	64
Figura 4 Nivel de atención al usuario en los procesos judiciales	72
Figura 5 Nivel de intervención oportuna en los procesos judiciales	73
Figura 6 Nivel de eficacia en los procesos judiciales	74
Figura 7 Nivel de calidad en los procesos judiciales	75

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de atención al usuario en los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2014. La población fue infinita, quienes son los usuarios atendidos en Corte Superior de Justicia de Huaura, 2014, la muestra probabilística consideró a 377 usuarios, en los cuales se han empleado la variable: Atención al usuario.

El método empleado en la investigación fue el deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario SERQUAL, el cual estuvo constituido por 33 preguntas en la escala de Likert (en desacuerdo, desacuerdo, No opina, de acuerdo, Totalmente de acuerdo), que brindará información acerca de la atención al usuario, a través de la evaluación de sus tres dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: En cuanto al objetivo general, la atención al usuario en un nivel regular representa el 53.6% presentan un nivel regular de la atención al usuario, por otro lado el 8.2% alcanzo un nivel bueno de la atención al usuario, asimismo el 38.2% se encuentra en un nivel malo de la atención al usuario.

Palabras claves: Atención al usuario.

Abstract

The present study was designed to determine the overall level of customer service in judicial proceedings in the Superior Court of Huaura, 2014. The population was infinite, who are the users treated in Superior Court of Huaura, 2014, the probabilistic sample consisted of 377 users, which have used the variable: user assistance.

The method used in the research was the deductive. This research used for its purpose the non-experimental descriptive level of trans court, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instrument: Questionnaire SERQUAL, which consisted of 33 questions on the Likert scale (disagree, disagree, No opinion, agree, strongly agree) that provide information about customer care through assessing its three dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: Regarding the general objective, customer care on a regular level represents 53.6% have a regular level of customer service, on the other hand, the 8.2% reached a good level of customer care also 38.2% are in a poor level of customer service.

Keywords: Attention to the user.