



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario y su relación con el proceso
de terminación anticipada en la Corte Superior Lima
Norte – 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Ferro Aguirre Violeta Eleonora

ASESOR:

Dr. García Chávez Anderson

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ -2015

Página del Jurado

PRESIDENTE:

SECRETARIA:

VOCAL:

Dedicatoria

A mis padres quienes me han enseñado los principios morales, éticos, el valor del estudio y del trabajo, el valor de terminar lo que se empieza con satisfacción.

La autora

Agradecimiento

Es propicia la oportunidad para expresar mi agradecimiento a Dios por darme salud para poder continuar con mis estudios a fin de hacer realidad uno de mis objetivos obtener el título de magister.

De igual manera agradezco a mi familia, especialmente a mis hijos y esposo, por su comprensión y apoyo entendiendo mi estudio de la maestría.

De igual manera mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo, especialmente a la Escuela de Posgrado, plana docente y al Dr. Anderson García Chávez, asesor, por su paciencia, dedicación y atinada orientación en el desarrollo del presente trabajo que me permite culminar la maestría.

A los magistrados, trabajadores, defensores públicos y usuarios del Poder Judicial y Dirección Distrital de la defensa Pública de Lima Norte que directa o indirectamente han contribuido con sus conocimientos en todo el proceso de investigación.

La autora

Declaración Jurada

Yo, Violeta Eleonora Ferro Aguirre, estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09050396 con la tesis titulada “Satisfacción del Usuario y su relación con el proceso de terminación anticipada en la Corte Superior Lima Norte - 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, Noviembre 2015

Violeta Eleonora Ferro Aguirre

DNI N° 09050396

Presentación

Señor Presidente;

Señores miembros del Jurado;

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado “Satisfacción del usuario y su relación con el proceso de terminación anticipada en la Corte Superior Lima Norte – 2014”.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo, por su carácter, de un diseño no experimental, transversal y descriptivo – correlacional, por que intenta dar la descripción de un fenómeno en particular y establecer la relación entre la variable satisfacción del usuario y procesos de terminación anticipada.

El estudio está compuesto por ocho capítulos, en el Capítulo I se presenta la introducción, la cual contiene los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, se plantea la justificación y se formulan los problemas, hipótesis y objetivos de la investigación, en el capítulo II. Marco metodológico se presenta la variable de estudio, la operacionalización de la variable, se desarrolla la metodología, tipo, diseño y se detalla la población y muestra de estudio, en el capítulo III se presentan los resultados descriptivos e inferenciales, en el capítulo IV se desarrolla la discusión, en el capítulo V se plantea las conclusiones, en el capítulo VI se presentan las recomendaciones y en el capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y finalmente el capítulo VIII los anexos.

Espero, pues, que este trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Índice

CARATULA	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	36
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	41
2.1 Variables	42
2.2 Operacionalización de variables	43
2.3 Metodología	44
2.4 Tipos de estudio	45

2.5	Diseño	45
2.6	Población, muestra y muestreo	46
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8	Métodos de análisis de datos	52
2.9	Aspectos éticos	52
III	RESULTADOS	53
IV	DISCUSIÓN	61
V	CONCLUSIONES	65
VI.	RECOMENDACIONES	67
VII.	REFERENCIAS	69
VIII.	ANEXOS	72
	Anexo 1: Matriz de consistencia	73
	Anexo 2: Base de datos	75
	Anexo 3: Instrumento de medición	91
	Anexo 4: Confiabilidad de Crobach	95
	Anexo 5: Prueba de Normalidad	97
	ARTICULO CIENTIFICO	98

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	43
Tabla 2: Operacionalización de la variable Proceso de Terminación Anticipada	44
Tabla 3: Validez de contenido de los instrumentos por juicio de expertos	50
Tabla 4: Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario	51
Tabla 5: Nivel de confiabilidad del instrumento Proceso de Terminación Anticipada	51
Tabla 6: Distribución de datos según la variable satisfacción del usuario	54
Tabla 7: Distribución de la variable satisfacción del usuario por dimensiones	55
Tabla 8: Distribución de datos según la variable Proceso de Terminación Anticipada	56
Tabla 9: Distribución Proceso de Terminación Anticipada por dimensiones	57
Tabla 10: Spearman entre satisfacción del usuario Proceso de Terminación Anticipada	58
Tabla 11: Spearman entre la satisfacción del usuario y el plazo	59
Tabla 12: Spearman entre la satisfacción del usuario y Negociación	60

Índice de figuras

Figura1: Niveles de la variable satisfacción del usuario	54
Figura2: Niveles de la variable satisfacción del usuario por dimensiones	55
Figura 3: Niveles de la variable Proceso de Terminación Anticipada	56
Figura4: Niveles de la variable Proceso de Terminación Anticipada por dimensiones	57

Resumen

En la presente investigación, el objetivo general ha sido determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y el Proceso de Terminación Anticipada en la Corte Superior Lima Norte – 2014. Así mismo se plantearon dos objetivos específicos que contribuyeron a alcanzar el objetivo general. Además se han analizado de acuerdo a cada variable sus diferentes dimensiones e indicadores.

La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido de un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. La población para este estudio estuvo conformada por 400 usuarios (procesados de los procesos de terminación anticipada). Se estableció que la población es finita y se determinó mediante la ecuación muestral que la muestra es de 196 usuarios.

A través del uso del instrumento validado por expertos, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento, se tuvo como resultado una confiabilidad del Alfa de Cronbach con un puntaje del 0.913 de la variable satisfacción del usuario y 0.854 para la variable Proceso de Terminación Anticipada. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y graficas en barras obteniéndose en la tabla 6 y figura 1 que el 18.37% perciben un nivel alto con respecto a la satisfacción del usuario un 47.96% un nivel medio y un 33.67% un nivel bajo y en la tabla 8 y figura 3 que el 20.41% perciben un nivel alto con respecto al Proceso de Terminación Anticipada un 53.57% un nivel medio y un 26.02% un nivel bajo. Y según la correlación de Spearman el grado de correlación es moderado al 0.531 entre las variables de estudio.

Palabras Claves: proceso, satisfacción, juez, juicios, plazo, expectativas, resultados, conocimiento.

Abstract

In this research, the overall objective was to determine the relationship between user satisfaction and Early Termination Process in North Lima Superior Court - 2014. Also two specific objectives contributing to the general objective raised. In addition we have analyzed each variable according to its different dimensions and indicators.

The methodology used to conduct this study was a quantitative approach and correlational descriptive level. The population for this study consisted of 400 users (processed processes early termination). It was established that the population is finite and determined by the equation sample that the sample is 196 users.

Through the use of the instrument validated by experts, the reliability thereof was measured by applying this instrument, it resulted in a Cronbach's alpha reliability with a score of 0.913 variable user satisfaction and 0.854 for the variable Process Termination Early. Results through frequency tables and charts in bars obtained in Table 6 and Figure 1 described the 18.37% perceive a high level with respect to the satisfaction of user with an average 47.96% 33.67% level and a low level and Table 8 and Figure 3 the 20.41% perceive a high level with respect to one Early Termination Process 53.57% a medium level and 26.02% low. And according to the Spearman correlation the correlation is moderate to 0.531 between the study variables.

Key words: process, satisfaction, judge, judgment, maturity, expectations, results, knowledge.