



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

Percepción de la reputación corporativa de La Corte Superior de Justicia
de La Libertad –sede Trujillo, año 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Valverde Coronel, Rubleny Dreis.

ASESORES

Dra. Calvanapón, Alva Flor Alicia.

Mg. Alcántara Mesías Erickson

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

TRUJILLO – PERÚ, 2016.

Página del Jurado

Dra: Alicia, Calvanapón Alva
Presidente

Mg. Luz Alicia Baltodano, Nontol
Secretaria

Mg. Pinglo Bazan, Miguel Elias
Vocal

Dedicatoria

A mi padre Dios, por darme vida y salud para poder lograr mis metas y por darme todo lo bello que hoy en día tengo.

A mis padres Charo Coronel y Santos Valverde, que aun pasando por muchas dificultades me brindaron su apoyo incondicional y su mejor esfuerzo.

A mi hermano Jerold por estar con migo en los más difíciles momentos y brindarme sus sabios consejos. A mis hermanitos Pricy y Kelsen por regalarme tan bellos momentos de alegría con sus ocurrencias.

Agradecimiento

La terminación del presente trabajo no hubiera sido posible sin la ayuda valiosa de algunas personas. Para quiénes va mi agradecimiento total:

A mi asesora, Dra: Alicia Calvanapón Alva, por su disponibilidad y apoyo en los momentos más urgentes.

A La Corte Superior De Justicia La Libertad- sede Trujillo por facilitarme hacer el estudio dándome la facilidad para poder investigar.

Agradezco a las instituciones públicas que colaboraron con mi estudio de investigación.

Al Mg. Gustavo Ugarriza Gross por su ayuda desinteresada en el desarrollo de mi tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo Valverde Coronel, Rubleny Dreis con DNI N° 47529808, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo, autorizo a la universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, diciembre del 2016



Valverde Coronel Rubleny Dreis

DNI: 47529808.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Percepción de la reputación corporativa de La Corte Superior de Justicia de La Libertad –sede Trujillo, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

La autora.

Índice

Página del Jurado	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación.....	6
Índice.....	7
I. Introducción	12
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos Previos.	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4. Formulación del problema	20
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Objetivos.	21
1.7.1. Objetivo general:	21
1.7.2. Objetivos específicos:	22
II. Método	24
2.1. Diseño de la investigación:.....	24
Tabla 2.1.....	24
<i>Operacionalización de variables.....</i>	24
2.3. Población y muestra.....	25
2.3.1. Población.	25
2.3.2. Muestra	25
2.3.3. Muestreo	26
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	27

2.4.1. Validez.....	27
2.4.2. Confiabilidad.....	27
2.5. Método de análisis de datos	28
III. Resultados	30
IV. Discusión	40
V. Conclusiones.....	45
VII. Referencias bibliográficas	47
ANEXOS.....	48

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo determinar cuál es la percepción de la reputación corporativa de La Corte Superior de Justicia de La Libertad– sede Trujillo, año 2016. El tipo de investigación no experimental, cuyo diseño fue descriptivo cuantitativo. La población estuvo dividida en dos grupos: 1360 usuarios, obtenidos a través de un muestreo aleatorio simple y 80 representantes de 4 instituciones públicas; a través de un muestreo por cuotas. La muestra total fue equivalente a 380. Se utilizó un cuestionario realizado por Manukian, que mide el cociente de reputación corporativa a través de 6 dimensiones, utilizándose para la presente sólo 4 de ellas en una escala de evaluación tipo Likert. La conclusión más resaltante fue que la reputación corporativa es mala, según la percepción de los usuarios, mientras que en los funcionarios públicos fue en un nivel regular.

Palabras clave: reputación corporativa, stakeholders, descriptiva.

Abstract

The current studies had the objective to determine which was the perception and corporative reputation which belong to the supreme court of the department of "La Libertad" - Franchise TRUJILLO, year 2016. The type of investigation with no experiments related to it, had a descriptive design and quantitative. The considered population was divided respectively to 1360 and 80 representatives from 4 public institutions; through a quota sampling, which gave us a total of 380. We have used a survey made by Manu Kian, who measure the quotient of the corporative reputation through 6 dimensions. Using only 4 of them to evaluate on a scale of type Likert.

The most important conclusion was that the corporative reputation was bad according to the perception of the users, while according to the public workers, the results shows a regular level.

Keywords: corporate reputation, interested, descriptive parts.