



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte  
Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Mendoza Solano, Shirley Nicolt (ORCID: 0000-0002-7849-8684)

**ASESOR:**

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por sus consejos, por sus valores pero principalmente por la motivación constante que han permitido en mí luchar por alcanzar mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haber permitido culminar la carrera. A la universidad Cesar Vallejo por ser el centro de mi formación académica y a todas las personas que contribuyeron en el desarrollo de esta tesis, especialmente a mi asesor el Dr. Abraham Cárdenas Saavedra por todas sus enseñanzas y apoyo moral.

## Índice de contenidos

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRAC</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	14
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación:</b> .....	14
<b>3.2 Variables y operacionalización</b> .....	15
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	15
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b> .....	15
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	16
<b>3.6. Métodos de análisis de datos</b> .....	16
<b>3.7 Aspectos éticos:</b> .....	16
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	16
<b>V. DISCUSION</b> .....	38
<b>VI. CONCLUSIONES:</b> .....	41
<b>VII. RECOMENDACIONES:</b> .....	42
<b>VIII. REFERENCIAS</b> .....	43
<b>ANEXOS</b> .....	49

## Índice de tablas

Tabla 1: Variable independiente organización .....	16
Tabla 2: Dimensión estructura orgánica.....	17
Tabla 3: Dimensión delegación de facultades.....	19
Tabla 4: Dimensión cultura organizacional .....	20
Tabla 5: Variable dependiente satisfacción .....	21
Tabla 6: Dimensión rendimiento .....	21
Tabla 7: Dimensión capacidad de respuesta .....	22
Tabla 8: Dimensión expectativa.....	23
Tabla 9: Prueba de Normalidad.....	25
Tabla 10: Niveles de correlación R de Pearson.....	26
Tabla 11: Porcentaje Estandarizado .....	27
Tabla 12: Correlación de R Pearson para la Hipótesis General .....	27
Tabla 13: Resumen del modelo de la Hipótesis General .....	28
Tabla 14: ANOVA de la Hipótesis General.....	29
Tabla 15: Coeficientes de la Hipótesis General .....	29
Tabla 16: Resumen del modelo de la Hipótesis específica 1 .....	31
Tabla 17: ANOVA de la Hipótesis específica 1 .....	31
Tabla 18: Coeficientes de la Hipótesis específica 1 .....	32
Tabla 19: Resumen del modelo de la Hipótesis específica 2 .....	34
Tabla 20 : ANOVA de la Hipótesis específica 2 .....	34
Tabla 21: Coeficientes de la Hipótesis específica 2 .....	34
Tabla 22: Resumen del modelo de la Hipótesis específica 3 .....	36
Tabla 23: ANOVA de la Hipótesis específica 3 .....	37
Tabla 24: Coeficientes de la Hipótesis específica 3 .....	37

## Índice de figuras

Figura 1: Variable independiente organización.....	17
Figura 2: Dimensión estructura orgánica .....	18
Figura 3: Dimensión delegación de facultades .....	19
Figura 4: Dimensión cultura organizacional.....	20
Figura 5: Variable dependiente satisfacción.....	21
Figura 6: Dimensión rendimiento .....	22
Figura 7: Dimensión capacidad de respuesta .....	23
Figura 8: Dimensión expectativa .....	24
Figura 9: Recta de regresión lineal para la hipótesis general .....	30
Figura 10: Recta de regresión lineal para la hipótesis específica 1 .....	33
Figura 11: Recta de regresión lineal para la hipótesis específica 2 .....	36
Figura 12: Recta de regresión lineal para la hipótesis específica 3 .....	38

## RESUMEN

La presente tesis tiene como fin principal determinar la influencia de la Organización en la Satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia, Lima Norte, 2020. La metodología para dicho estudio es explicativa o causal puesto que se desea buscar el porqué de las cosas, diseño no experimental de corte transversal, bajo un enfoque cuantitativo y de tipo aplicada. La muestra fue de tipo censal determinando una población de 90 personas que asiste a la Corte Superior de Justicia, Lima Norte, 2020. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, toda aquella información recolectada fue debidamente validada para demostrar su confiabilidad mediante el Alfa de Crombach, compuesto por 9 preguntas por cada variable lo que hace un total de 18 preguntas. Los resultados fueron obtenidos a través del sistema SPSS para diagnosticar su respectivo análisis. Se concluyó que, si existe una influencia de la Organización en la Satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia, Lima Norte, 2020. Lo cual hace que tenga un resultado asertivo y elocuente.

Palabras clave: Organización, Satisfacción, Usuarios Expectativa

## **ABSTRACT**

The main purpose of this thesis is to determine the influence of the Organization on the satisfaction of the users of the Superior Court of Justice, North Lima, 2020.

The methodology for this study is explanatory or causal, since the aim is to find the why of things, non-experimental design of a cross-section, under a quantitative and applied type approach. The sample was of the census type, establishing a population of 90 people who attend the Superior Court of Justice, North Lima, 2020. For the collection of data, the technique of the survey was used and as an instrument the questionnaire, all that information collected was duly validated to demonstrate its reliability by means of the Crombach Alpha, composed of 9 questions for each variable which makes a total of 18 questions. The results were obtained through the SPSS system to diagnose their respective analysis. It was concluded that, if there is an influence of the Organization in the Satisfaction of the users of the Superior Court of Justice, North Lima, 2020. This makes for an assertive and eloquent result.

Keywords: Organization, Satisfaction, Users, Expectation

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el 2020 de acuerdo a la salud pública y en economía se está enfrentando una crisis en todo el mundo debido a la pandemia del Coronavirus COVID-19, en las cuales se han visto afectados sectores tanto de economía como de salud, etc. Tal como lo indica el Instituto Peruano de Economía IPE (2020). El gobierno ha decretado un Estado de Emergencia que ha hecho que paralice a la gran mayoría de actividades económicas por un determinado tiempo, pero existe la incertidumbre que este virus se propague y afecte la economía y el bienestar de los peruanos. Lo que IPE quiere dar a conocer el estado en la cual se encuentra los principales sectores de la economía peruana como los de agropecuario, pesca minería, transporte, comercio, etc. Lo cual se utilizarán proyecciones macroeconómicas, análisis en las finanzas del Perú y estrategias de mitigación de impacto para empresas y colaboradores. Por otro lado, apreciamos que el Poder Judicial es cuestionado por los ciudadanos que vinculados con los medios de comunicación dan a conocer de la baja de tolerancia y aceptación con los usuarios siendo uno de los cuestionamientos la sobrecarga procesal y el trato inadecuado hacia los mismos. A partir de ello podemos evidenciar la relevancia en la administración moderna ya que se considera pertinente que las entidades ya sean públicas o privadas brinden un servicio de calidad orientado a satisfacer las necesidades del usuario. Así mismo se puede evidenciar que instituciones de países europeos manejan un pensamiento orientado al cliente y a la mejora de servicio que recibe, la cual ha desarrollado un portal del estado donde trabajan de manera conjunta para ofrecer un excelente servicio digital. Esta solución podría servir como inspiración al gobierno peruano en aplicar métodos y funciones para un servicio eficiente. Por ello es fundamental que los trabajadores de Poder Judicial y del estado desarrollen sus funciones con eficiencia los que permitirán lograr objetivos y metas establecidas por la entidad, los cuales concede la satisfacción de los usuarios. El presidente de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte mencionó que los ciudadanos del Perú necesitan una justicia de calidad, brindando un servicio con mayor facilidad, eficacia adjuntando herramientas procesales modernas y actualizadas, además utilizando métodos de organización para afianzar la satisfacción de los usuarios y la igualdad ante la ley.

En el contexto institucional, la investigación se basa de acuerdo a la realidad de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, después de realizar diversas observaciones se pudo comprobar que existen distintos factores que repercuten a la hora de definir la satisfacción de un servicio puesto que en estos últimos meses al poder judicial llegan personas al Área de Registro Nacional de Condenas tales como abogados, jueces, procesados, extranjeros y público en general a requerir distintos servicios como entrega de Antecedentes Penales, Rehabilitaciones, documentos judiciales, etc; y debido a que el departamento no se encuentra con el personal necesario designado para cada área, lo cual es limitante para el personal para que pueda ofrecer un buen servicio al usuario lo cual causar impaciencia e incomodidad de los mismos.

Otro factor que también se percibe es que no cuentan con personal capacitado para brindar orientación en el área de servicio de informe al usuario, sobre los trámites que ellos necesitan realizar y pues esto hace que cada vez que el público que asiste al Poder judicial o a cualquier otra entidad Pública se sienta insatisfecho con los servicios que presta esta institución. Por todo lo mencionado, se formula el siguiente problema general ¿Cómo influye la organización en la satisfacción de los usuarios de la corte Superior de Justicia Lima Norte 2020? y como problemas específicos ¿Cómo influye la estructura orgánica en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2020?, ¿Cómo influye la delegación de facultades en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2020? y ¿Cómo influye la cultura organizacional en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2020? De acuerdo a la justificación de la investigación para Hernández, Fernández & Baptista (2014) Indican que la justificación de la investigación aparte de los objetivos y cuestionamientos del estudio, es imprescindible justificar la investigación explicando sus razones ya que se tiene que fundamentar porqué es conveniente llevar a cabo realizar este estudio y cuáles serán los beneficios que traerá consigo. En el presente proyecto de investigación, la justificación teórica indica que el presente estudio aportará teóricamente por la falta de información de ambas variables, lo cual ayudará para futuras investigaciones, a su vez brinda un reporte actualizado para los gerentes y

profesionales afines, con respecto a la organización en la satisfacción, lo cual debe ser tomada como referencia para otras entidades. Por consiguiente, en la justificación metodológica para el presente estudio se aportó con una encuesta, la cual fue formulada y antes de ser aplicada fue validada a través del juicio de expertos para que así se pueda contar con un instrumento que mida la organización en la satisfacción del usuario lo cual va a contribuir para la realización de futuros estudios. Finalmente en cuanto a la justificación práctica la investigación tiene el propósito de comunicar e informar acerca de Organización en la Satisfacción de los usuarios de la corte Superior de Justicia de Lima Norte, por lo que los resultados que se obtendrán serán difundidos dentro de la entidad pública, como en otros sectores públicos, para que se tome en consideración los cambios y propósitos que deben de tener para lograr una mejor organización en la institución y así poder tener una mayor satisfacción en los usuarios. Seguidamente como planteamiento de hipótesis para el trabajo de investigación se planteó la siguiente hipótesis general: Existe influencia de la organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020. Asimismo, se planteó las hipótesis específicas: a) Existe influencia de la estructura orgánica en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020, b) existe influencia de la delegación de facultades en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020 y c) existe influencia de la cultura organizacional en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020. Como objetivo general se planteó lo siguiente: Determinar la influencia de la organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte superior de Justicia Lima norte, Independencia, 2020. Asimismo, se planteó los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la influencia de la estructura orgánica en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020, b) Determinar la influencia de la delegación de facultades en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020 y c) Determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional Vera y Trujillo (2018). En su artículo la finalidad es explicar causas con mayor colisión de agrado del es explicar los factores que tienen mayor impacto de satisfacción del derechohabiente del programa de salud. Analizando y examinando el proceso de servicio que tiene un derechohabiente en un consultorio A1. Teniendo como diseño causal de tipo no experimental. Concluyendo que las causas cómo índole de la atención por parte de recepción, farmacias y enfermeros, no hubo una colisión estadísticamente significativa. Nápoles Tamayo Moreno (2016). En su trabajo de investigación, la metodología fue de enfoque cualitativo. Concluyendo que este procedimiento constituye útil para tomar decisiones y así contribuir con la resolución de falta de procedimientos para incrementar el agrado del usuario. Para Cabello y Chirinos (2012) En su artículo tiene finalidad es dar validez y examinar la aplicación en los formularios con el fin de calcular el placer de los clientes en un hospital público. El método llevado a cabo fue un estudio descriptivo, transversal. Como resultado los formularios demostraron cualidades Psicométricas que han sido considerados como herramientas de confianza usado para calcular el grado de placer de clientes. Para Steffanell Arteta y Noda (2017). En su estudio tiene como finalidad determinar las dimensiones y atributos que caracterizan la satisfacción del cliente en pequeñas y medianas empresas. El estudio es de tipo exploratorio descriptivo donde se desea determinar las dimensiones y atributos que identifican la satisfacción del cliente a través de una etapa cualitativa que intervienen en la en el agrado del usuario con el uso de un método cuantitativo de confirmación de la existencia de dimensiones mediante el uso de la estadística multivariada. Se concluye que el estudio realizado contribuye con propuestas estratégicas sobre clientes internos de hoteles pyme relacionado con el turismo de negocio. Para Riveros y Berne (2007). En su trabajo de investigaciones el estudio práctico se desarrolla aplicando un formulario de una encuesta, planteado para lo que se requiere a un muestreo de personas de un centro de salud del Sur de Chile sin dejar de lado el tipo y proporción de servicio teniendo en cuenta el tipo y proporción de atención por edades de los clientes alcanzando un Alpha de Cronbach de 0.9292. Dando como respuesta las opiniones extranjeras que los centros de salud cuenten con una información adecuada. Para Barrasa (2003). En artículo tiene como objetivo

examinar el propósito el método y la aplicación de las investigaciones que traten del placer de clientes en el SNS. La metodología fue de un enfoque cuantitativo. Se concluye que hay escasos antecedentes publicados que el SNS esté modificando en función de las investigaciones sobre el placer de los usuarios. Para Arraut (2010). En su investigación tiene como objetivo plantear un enfoque de objetivo es presentar un análisis de las novedades de organización y su vínculo con los programas de calidad en las compañías y su relación con los sistemas de calidad en las compañías el método usado es de diversos sucesos aclaratorios teniendo metodología utilizada es de múltiples casos explicativos tomando como total el sector petroquímico de la ciudad de Cartagena de Indias. En conclusión, para que una compañía tenga competencia en el mercado pueda competir en los mercados depende de sus vínculos con la calidad e innovación. Para Ramirez y García (2010). En su artículo tiene como objetivo demostrar la calidad y colisión de los Comités Universidad-Empresa-Estado (CUEE) en Colombia, de manera que se continúe amparando esta maniobra de creación asociativa, académico-empresarial y gubernamental, que busca provocar la exploración, sabiduría, invención y técnica en todos los sectores productivos a nivel nacional. La metodología fue una orientación cuantitativa, con un nivel correlacional de diseño transversal. Se concluye que es fundamental trazar ecuánimes de productividad elevada y perfilar las vías para obtener efectos de buen beneficio. Al Mamun, C. & Hasan, M (2017). El fin de esta investigación es precisar los motivos y los factores para identificar la manera de rotación de los empleados, este estudio sugiere estrategias para reducir y retener a los colaboradores en las empresas Abdulaali, A. (2018) La finalidad de este estudio es analizar los elementos del capital intelectual y como este afecta a las empresas. Se analizó de manera cualitativa indicando como resultado que el capital intelectual impacta en la organización de la empresa de distintas maneras como mejorar la ventaja competitiva, facilitar la competencia delos empleados y mejorar la innovación. Wikhamn, W. (2019). La finalidad de este estudio es explicar cómo las prácticas de capital humano impactan en la relación innovación- satisfacción de los clientes en los hoteles suecos. Los resultados indican que la relación de ambos depende de las prácticas sostenibles de los recursos humanos en la empresa. Oh, H., & Kim, K. (2017). El objetivo este estudio es analizar las señales de estandarización y la identificación

en la satisfacción y lealtad del cliente a través de la calidad del servicio. Se realizó una encuesta a 315 clientes, los datos fueron analizados y el modelo utilizado fue PLS-SEM. Dando como resultado que la estandarización tiene impacto grande en localidad de asistencia comparándose con la satisfacción y la personalización del cliente tiene un efecto significativo en la lealtad de cliente. Kanten, I. & Darma, G. (2017). La finalidad de este estudio es analizar cómo influye el comportamiento del consumidor en el desempeño del negocio, la estrategia de marketing y la satisfacción del usuario. La población utilizada es de 171 encuestados. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario, donde el método de muestreo en este estudio utilizó una combinación de muestreo intencional y accidental. El análisis técnico utilizado es un análisis cuantitativo con el método de análisis SEM (Modelo de ecuación estructural) utilizando AMOS, la cual dio como resultado que el comportamiento del consumidor tiene un impacto bueno y significativo en el rendimiento de la empresa. Farooq, M., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N. & Ayupp, K. (2018). Este estudio tiene como finalidad determinar la particularidad de servicio de la aerolínea y su impacto en las expectativas del usuario. Se recopiló 460 encuestados utilizando un cuestionario auto administrado, diseñado en cinco dimensiones de la escala AIRQUAL. Dando como resultado que los servicios de personal, la empatía y la imagen tienen un impacto significativo y positivo en el agrado del cliente de la aerolínea. Esta investigación tiene como finalidad la interrelación entre la satisfacción del usuario y la calidad que se brinda, se realizó una encuesta con clientes de banca minorista sobre estas construcciones, que da como resultado 261 encuestados válidos. Luego se proponen y prueban las hipótesis utilizando el análisis factorial confirmatorio (CFA) y la (SME). El estudio indica que existen relaciones no lineales entre la calidad de servicio y el agrado del usuario. Leninkumar, V. (2017). La finalidad de este estudio es ver si existe vínculo entre la confianza y satisfacción del usuario en los bancos comerciales, la cual se ha identificado como un factor importante en lealtad al usuario. Se realizó una encuesta a 300 clientes utilizando un método de muestreo por conveniencia las cuales se recogieron 210. Para la cual se utilizó el SPSS Y SmartPLS para el análisis de datos. La cual dio como resultado que existe relación entre el agrado del cliente y la lealtad a través de la confianza de este. Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). La intención de este estudio es

conocer las longitudes de calidad de prestación que agraden a los clientes y observar el impacto de la calidad del servicio en el agrado del cliente. La técnica se lleva a cabo manipulando una encuesta por cuestionario tratada entre 170 muestras a través de un muestreo casual simple. Los resultados sugieren que la calidad del servicio tuvo un impacto significativo en la agrado del cliente. Ali, M., & Raza, S. A. (2017). La finalidad de este trabajo es medir la relación entre la calidad que brinda la compañía y las expectativas que genera en el consumidor de los bancos islámicos pakistaníes. Este estudio empleó un modelo SERVQUAL, se realizó la encuesta a 450 clientes del banco. Se concluye que la escala de calidad de servicio multidimensional está relacionada positiva y significativamente con la escala unidimensional de agrado del usuario. Babatunde, B., & Adebisi, A. (2012). Tiene como finalidad los impactos del análisis ambiental estratégico en el desempeño de la Organización los datos fueron observados e aclarados con el método de análisis de regresión y coeficiente de correlación. La hipótesis uno reveló que existe una correlación significativa entre el escaneo ambiental estratégico y el servicio de la organización, el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) es 0.297. Muestra que el 30% de la variación o cambio en el desempeño efectivo de la organización es causada por la variación en la estrategia, la hipótesis dos también muestra que el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) es 0.301. Dando como resultado una relación positiva. Anderson & Sullivan (1993) Tiene como finalidad investigar las consecuencias de la satisfacción del usuario, se analizó una base de datos única: una encuesta a nivel nacional de 22300 clientes en Suecia, finalmente se encontró que la elasticidad de las intenciones de recompra con respecto a la satisfacción es menos para los compañías que proporcionan una alta satisfacción. Oh, H. (1999). Tiene el propósito de proponer un modelo de integración de calidad de servicio, valor para el cliente y satisfacción del cliente. El modelo tiene validez práctica y capacidad explicativa, dando como resultado una perspectiva holística para el procedimiento de toma de decisiones. Famiyeh, Asante-Darko y Kwarteng (2018). El propósito de este estudio es entender la influencia la cultura organizacional vinculando la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y la fidelidad en el sector bancario usando datos del sector bancario ghanés. Se utilizó una encuesta y se basó en modelos de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales para el estudio de variables. Dando

como resultado que la satisfacción del cliente tiene una relación positiva directa con la lealtad del cliente. Gera, R., Mittal, S., Batra, D., & Prasad, B. (2017). Este estudio tiene como finalidad reconocer la lealtad de los pasajeros de las aerolíneas en la industria de las aerolíneas de Indonesia, se analizó mediante análisis factorial confirmatoria y modelos de ecuaciones estructurales, dando como resultados que el compromiso del cliente tiene el efecto más influyente en la fidelidad del pasajero. Para Vásquez et al. (2009). En su estudio la finalidad es reconocer los probables elementos coligados al placer bajo el criterio personal del cliente, igualmente como cuál de estos elementos intervendrán en el agrado integral de los clientes. El método es descriptivo y de corte transversal. Se concluye que el cuestionario elaborado es de confianza y podría usarse en encuestas con intenciones más generales. Para Ortiz, et al (2004). Tiene como finalidad valorar las expectativas del usuario mediante su opinión. Tiene como metodología un enfoque cualitativo y diseño transversal. Se concluye que el agrado del cliente guarda relación con las negligencias en el transcurso de la consulta, que el médico y la atención que ofrezca sea servicio de mala calidad. Para Seclen y Darras (2005). En su trabajo de investigación tiene como finalidad constituir el grado de placer del cliente, examinar su correlación y reconocer los elementos sociodemográficos y de facilidad incorporados. Este método fue transversal, siendo su muestra probabilística, con múltiples etapas y proporcional a las regiones del Perú. Como conclusión se tiene que coexisten elementos sociodemográficos, financieros y de facilidad para la aplicación que manifiestan la correlación con el agrado del cliente. Para Guerrero et al. (2018). Su finalidad es establecer cómo el agrado al cliente permite que los usuarios asuman la actitud de aceptación a través de una exploración que trate de la eficacia de la asistencia. La metodología fue de tipo aplicada, de nivel correlacional. Por lo cual concluye que el servicio como un producto es el resultado de un acto. Para Quispe y Ayaviri (2016). En su estudio tiene como finalidad es calcular el agrado del cliente de cooperación al desarrollo. Se realiza un estudio cualitativo y descriptivo. Se llega a la conclusión de afirmar 4 de las 6 hipótesis, en el cual se puede visualizar que el agrado guarda vínculo significativamente con las constantes evaluadas, y que ésta está pendiente de su conducta y aplicación que brinde la formación en el usuario; de manera que 2 hipótesis son excomulgadas, según la aplicación estadística. A

nivel nacional para Hernández (2011) en su artículo La importancia de la satisfacción del usuario que presenta como finalidad de este trabajo evidenciar la importancia que tienen las investigaciones de satisfacción dentro de las acciones de información, así mismo, este estudio es de método cuantitativo, se ha utilizado la encuesta como técnica teniendo como método Delphi, siendo de aplicación anónima para que así no haya influencia que perjudique los resultados; finalmente es necesario estudiar con más precisión el fenómeno de satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta la perspectiva teórica y metodológica de forma consciente y sistemática. Para Marín (2012). En su artículo tiene como objetivo demostrar que las compañías orgánicas son más actualizadas que aquellas organizaciones mecanizadas y simples. Realizado bajo un estudio de tipo descriptivo, teniendo como muestra 92 pymes manufactureras de Bogotá, a lo que se obtuvo como resultado que se demuestran que el rediseño de la organización no tiene en cuenta a una acción formal y sistemática que surge de la estrategia; se obtuvo como conclusión que la estructura respalda el método siendo está más adaptable a las organizaciones multi divisionales. Rey (2000) En su trabajo de investigación el método habitual por el cual se calcula es el cuestionario. Por lo cual se emplea manuales propios orientados para esta finalidad y que se pueden usar en manera de programas auto administrativos, formularios o a través de interrogantes. Se concluye que el agrado del cliente puede ser una señal de la valoración de rentabilidad respetado como tal. Orihuela (2016). En su informe tiene como propósito identificar el agrado del cliente realizando un formulario a cuarenta y tres empleados del CLAS Tambopata. La investigación tiene como diseño descriptivo simple y transversal, se aplicó la entrevista e interrogatorio para definir el agrado de los empleados de Salud; para el estudio de las conclusiones de esa investigación, se fija por medio del cálculo descriptivo de la constante y capacidad de la investigación. Concluyendo que la mejor estrategia es mejorar la relación de jefes y colaboradores. Para Guadarrama y Rosales (2015). En su informe de investigación, la finalidad es analizar las distintas investigaciones enfocados en la gestión del vínculo con los usuarios, su lealtad y satisfacción; y cuanto ha repercutido en los resultados de las compañías de producción y servicio. La investigación fue de método cuantitativo y nivel correlacional. Concluyendo que para que la empresa maximice su información acerca a través

de sus usuarios y la manera en la que influyen con respecto a retención y lealtad se requiere el marketing relacional. Para Marzo et al (2002). En su trabajo de investigación tiene como propósito es alegar las interrogantes vinculadas con la satisfacción de las personas, se diseñó un formulario. Finalmente, el agrado se fija a manera significativa en medio de los juicios se consolida como intermediario significativo entre los juicios cognitivos de los usuarios y su fidelidad.

Para profundizar la investigación se hizo el uso de tesis nacionales como internacionales: Para Chávez. (2019) En su investigación tiene como propósito realzar el desempeño profesional en los colaboradores que trabajan en la organización mencionada. Se ha usado el método cuantitativo, de tipo sustantiva descriptiva, no experimental con corte transversal. Concluyendo que la implantación del manual requiere de un especialista para el cargo, esto para asegurar los resultados esperados. Paredes (2016) En su tesis Indica que su objetivo es establecer el vínculo entre la gestión administrativa y el agrado del usuario. Se empleó el cuestionario serqual como instrumento que fue adaptado por el MINSA del Perú y los establecimientos de salud a nivel público y privado lo aplicaron. Se concluye que según al grado de bienestar del usuario externo los cálculos demostraron que el 22,1% indicaron que les gusta el trato en el área de nutrición; por lo contrario el 77,9% indicaron estar disgustados con dicha area. Quispe (2015) En su proyecto de investigación tiene como finalidad precisar el vínculo que hay entre la eficacia de la prestación y el agrado del usuario. Su metodología es cuantitativa, descriptiva, no experimental de corte transversal y correlacional. Concluye observándose una similitud de 0,555 lo que representa una similitud positiva moderada de estas dos constantes. Franco y Torrenegra (2009). En su tesis tiene como finalidad un análisis organizacional más adecuado a su plan estratégico. La metodología utilizada es el análisis de las encuestas aplicada para obtener más información, además se tuvo en cuenta la información dada de estructuras aplicadas en compañías de igual características para informar a los usuarios de manera más eficiente dando como resultado una participación teórica para la empresa que serán analizados y evaluados para la implementación de una estructura futura. Ocampo y Valencia (2017). Tiene por finalidad fijar el vínculo entre el trabajo administrativa y la eficacia de asistencia al cliente. La

metodología es de tipo descriptivo correlacional, el proceso de la estadística descriptiva e inferencial. Los resultados conseguidos revelan que el vínculo de ambas constantes es positivo. Julcarima (2017) En su trabajo de investigación, el propósito fue establecer el grado de agrado del cliente sobre el transcurso de repartimiento de las compañías de consumo intensivo de Lima Sur. La metodología es de nivel descriptivo, método deductivo, debido a que no tiene hipótesis y de diseño no experimental de corte transversal. Llegando a la conclusión de que los usuarios de las compañías de consumo intensivo están satisfechos con la seguridad que los ampara. Para Alvarado Genovezzi (2017). En su investigación tiene como objetivo general se propone establecer un manual organizacional para la compañía. El trabajo de investigación es de metodología cuantitativa y se llega a la conclusión que los métodos y estilos de dirección permite una estabilidad en los procesos que realizan en la compañía. Para Sánchez (2012). En su tesis, Establece el grado de complacencia de los pacientes que asisten a consulta. Los estudios se realizaron empleando una metodología cualitativa. Llegando a la conclusión que el precio de obtener un cliente nuevo equivale a 5 veces más que el de satisfacer a un paciente obtenido. Para Armada, E., Martínez, F., Segarra, E. & Díaz, A. (2015) En su proyecto tiene por objetivo definir el nivel de placer de los clientes. La metodología del sistema de calidad aplicada. Los resultados confirman que el valor de agrado percibido es alto. Otacoma (2015). En su estudio tiene como objetivo cubrir problemas de organización, reestructuración y mejoras. La metodología es exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. Como resultado se obtuvo respuestas significativas, diferentes y ventajosas sobre la demanda presenciada. Reyes (2014) En su tesis la metodología es de tipo experimental. Los resultados muestran que existe insatisfacción de los clientes porque la empresa carece de calidad de servicio. Pérez (2013). En su trabajo de investigación tiene como finalidad detallar el grado de placer del cliente con la asistencia brindado. Mediante un estudio transversal con dirección cuantitativa utilizando un instrumento tipo Liker a 200 usuarios. La cual llega a la conclusión que el grado de placer de los clientes asistidos son altos, lo cual indica que esa institución está entre los estándares de calidad. Para profundizar más sobre el estudio de variables es imprescindible basada en teorías científicas lo cual explica el soporte

y valor para ambas variables que se detallan a continuación :Con respecto a la teoría que explican la Organización, Lawrence y Lorsch (1967) plantea la teoría de las contingencias, la cual consiste explicar las características internas de las empresas en función de su entorno por ende una organización es entendido como un conjunto de sistemas que a su vez pueden dividirse en subsistemas, la cual genera una red de relaciones de interdependencia. Ente los subsistemas tenemos: Ambiental, Entorno de la organización; estratégico, metas de la organización; tecnológico, sistema de recursos materiales; psicosocial, recursos humanos; estructural, puestos y funciones de trabajo y proceso administrativo, zona donde se interrelaciona los subsistemas. Con respecto a la teoría que explican la Satisfacción Liljander y Strandvid (1995) plantea la teoría de las expectativas, la cual refiere que los usuarios forman sus perspectivas respecto al producto o servicio antes de adquirirlo, para luego de adquirir el mismo realice una comparación de las perspectivas con el desempeño real produciendo así una sensación positiva si el servicio supera sus expectativas o una sensación negativa si el servicio no alcanza las expectativas planteada, así mismo se produce una confirmación de sus expectativas planteadas si el servicio es tal y como el usuario lo espera. De acuerdo a la teoría que se encuentra relacionada a la variable organización se presenta la teoría funcional, propuesta por Henri Fayol (1916) en esta teoría nos plantea que para organizarnos la mejor manera se basa en una adecuada distribución de las funciones puesto que estas se subdividen en sub funciones y procedimientos, los cuales al mismo tiempo son desarrollados por uno o más puestos. Así mismo está la teoría de los sistemas cooperativos, esta teoría fue acuñada por Chester Barnard (1938) el refiere que la mejor manera para organizarnos es asegurándonos que los miembros que conforman la empresa, trabajen en una constante cooperación bajo un trato justo que otorgue beneficios recíprocos. La teoría del desarrollo organizacional planteada planteada por kurt Lewin y Douglas McGregor (1962) proponen que la motivación para el cambio es la organización la cual se basa en las intervenciones y en la colaboración entre los distintos grados organizacionales haciendo esto posible. Así mismo en las teorías relacionadas a la variable Satisfacción se encuentra la teoría de la Equidad sostiene que la satisfacción se genera cuando un destinado fragmento siente que el grado de las deducciones obtenidas en un desarrollo equilibrado tales como el

costo, el esfuerzo y el tiempo (Brooks 1995). Seguidamente se encuentra la Teoría de la Atribución Causal determina que el usuario ve lo esperado cuando realiza una compra y si este llega a tener éxito o un término de fracaso, el efecto de la satisfacción se imputa a componentes tales como las apreciaciones del usuario al efectuar una compra y a componentes externos como la dificultad de realizar la compra (Brooks 1995) y por último la teoría de resultado o desempeño especifica la práctica como el grado de calidad del producto en relación con el precio que se paga por el que usuario percibe. La satisfacción, por consiguiente, se compara al precio donde este es la calidad percibida en vinculó al importe abonado por el producto y/o servicio (Johnson, Anderson y fornell 1995). En el enfoque conceptual, para la primera variable Organización, Franklin (2009) Lo indica como la disposición que se tiene como parte de un proceso administrativo, es ahí donde se plantea la estructura organizacional, así como la manera de delegar funciones, la perspectiva de manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; es decir, una entidad orientada hacia la obtención de metas bajo un sistema sincronizado y estructurado asociado con el entorno teniendo como dimensión 1 Estructura Orgánica la cual sirve para definir jerarquías en una organización, lo cual indica cada puesto, la función empleada y donde se reporta en la organización; es decir, establece cómo opera la organización, para así lograr las metas, lo cual permitirá un crecimiento en un futuro, para ello se seleccionó las siguientes indicadores, Departamentalización, Niveles, Funciones. Para la dimensión 2 Delegación de Facultades indica que en su acto concreto en la que el jefe superior transfiere parte de sus responsabilidades a inferior dándole una jurisdicción propia e independiente dándole así una exclusividad competente. Teniendo como indicadores, Funciones generales, funciones específicas, Funciones de Cargo. Finalmente, para la dimensión 3, Cultura Organizacional se define como una serie de creencias, hábitos, actitudes, costumbres, valores y maneras de realizar las labores que comparten los integrantes de una sociedad en función a su contexto social y de los valores que lo sustentan, teniendo como indicadores misión, visión, valores. Asimismo, para la variable Satisfacción, Kotler (2010) Se determina como el grado del estado animico de un individuo que surge de la comparación de interés observado de un servicio o producto con sus perspectivas; es decir, el nivel de

calidad de una organización se basa en lo esperado que tiene el cliente en relación a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Como dimensión 1, Rendimiento se refiere a la proporción que existe entre los recursos utilizados para conseguir algo y el resultado que este consigue, teniendo como indicadores, calidad, cantidad, costo. Como dimensión 2, Capacidad de Respuesta, se entiende por la calidad que posee para cooperar con los consumidores y facilitar con rapidez un servicio, esto encierra el tiempo de los compromisos, es decir el entrar en contacto con la persona y la eficiencia con la que se pueda lograr. Teniendo como indicadores, oportunidad, disposición, seguridad. Finalmente, para la dimensión 3, Expectativa indica es aquello que el cliente desea encontrar con el uso o disfrute del producto o servicio, estos son relativamente cambiantes y se generan de manera imprevista, teniendo como indicadores, conocimiento, profesionalismo, fiabilidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación:**

El tipo de la investigación fue aplicada según Hernández et al. (2014) en este tipo de estudio se cumplió con dos propósitos resolver problemas y producir conocimientos. Por lo cual sería beneficioso para la empresa porque es la herramienta para conocer lo que nos rodea. Diseño no experimental- transversal, puesto que busca realizarse sin manipular ninguna de las variables de manera intencionada; puesto que se tiene que contemplar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para así poder estudiarlo y a la vez recolectar los datos en un solo momento, teniendo como propósito el analizar y describir la relación (Hernández et al. 2014).

Asimismo cuenta con un enfoque cuantitativo ya que En el presente estudio se ha utilizado el enfoque cuantitativo ya que hace uso de la recolección de datos para probar de las hipótesis planteadas a través de sondeo número y análisis estadístico (Hernández et al. 2014).

El nivel de investigación fué explicativa o causal ya que Hernández et al. (2014) refiere que los estudios tienen por objetivo hallar los motivos o causas que provocan los diferentes fenómenos, es decir estudiar el porqué de las cosas.

A su vez el método es hipotético – deductivo ya que en la presente investigación se ha utilizado el método hipotético – deductivo el cual consiste en hacer uso de una serie de procedimientos, que nace de la formulación de hipótesis las cuales guiarán el trabajo, por lo tanto, estas hipótesis fueron comprobadas, refutadas o rechazadas de acuerdo a los resultados adquiridos en la investigación. (Hernández et al. 2014).

### **3.2 Variables y operacionalización**

Para la variable 1, Organización Franklin (2009) Lo indica como la disposición que se tiene como parte de un proceso administrativo, es ahí donde se plantea la estructura organizacional, así como la manera de delegar funciones, la perspectiva de manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; es decir, una entidad orientada hacia la obtención de metas bajo un sistema sincronizado y estructurado asociado con el entorno. Para la variable 2 Satisfacción Kotler (2010) Se detalló como el grado del estado anímico de un individuo que surge de la comparación de producto observado de un servicio o producto con sus expectativas; es decir, el grado de calidad de una organización se basó en la impresión que tiene el cliente en relación a la satisfacción de sus perspectivas y necesidades.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población del presente estudio estuvo conformada por 90 usuarios de la Corte Superior de Justicia, Lima Norte; al respecto Hernández, et al. (2014) refiere como una población a un grupo de individuos que coinciden con distintas características. La muestra poblacional fué censal porque se utilizó el total de la población y muestra por conveniencia, en cuanto al muestreo se utilizó el tamaño de la muestra.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Para los datos recolectados se empleó la encuesta como técnica donde propone Hernández et al. (2014) es aquella que permite agilizar los procesos de estudio, siendo un instrumento empleado en una investigación. El instrumento utilizado es el cuestionario, esta debe ser elaborada de manera formal la cual está conformada por 18 preguntas debidamente validadas por un juicio de expertos.

Hernández et al. (2014) determina que se puede considerar como valido el

instrumento siempre y cuando mide aquello para cual está propuesto a medir. Fue validado por medio del juicio de expertos en lo cual se determinó que el cuestionario de Organización en la satisfacción de los usuarios es aplicable. Para la confiabilidad del instrumento se ejecutó una prueba piloto de 10 personas dando como resultado un coeficiente de 0,911 del Alfa de Crombach que de acuerdo a la escala de Medición de la información tomada de Metodología de la Investigación, por Bernal (2010) siendo esta de un rango muy alto.

### **3.5. Procedimientos**

Para el procedimiento se utilizó el cuestionario, donde se explica la información de ambas variables, luego se elaboró la encuesta para la recolección de datos vía online, para los usuarios de la entidad, que se planteó en una matriz de datos llamado Excel para luego ser procesado utilizando el programa SPSS v 26.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se empleó la estadística descriptiva, siendo está constituida por tablas, cuadros y gráficos. A su vez, se empleó la estadística inferencial acerca de la población basándose así en los datos estadísticos obtenidos del censo, es decir nos va a permitir el contraste de las hipótesis a través de la prueba paramétrica de Person.

### **3.7 Aspectos éticos:**

Toda la información recolectada para presente estudio se respetó las normas éticas vigentes tanto internacional como nacional , los usuarios serán informados sobre el proceso a realizar para cada intervención manteniendo en reserva su identidad , también se considerará los valores expuestos por El Poder Judicial las cuales son: el respeto, el derecho a la libre expresión y la tolerancia cuidado así la integridad de cada usuario, ya que de esta manera se podrá obtener datos reales para el proyecto.

## **IV. RESULTADOS**

### **Estadística descriptiva**

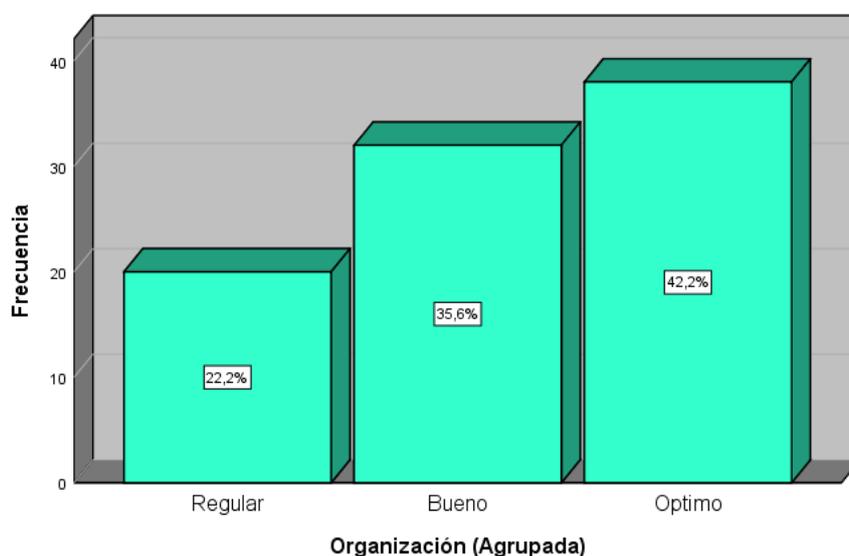
Posteriormente a la recolección de datos se procedió a procesarlo y en la cual mediante la estadística descriptiva se permitió comprender las características y conducta de la variable de estudio de manera agrupada.

*Tabla 1: Variable independiente organización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	20	22.2
	Bueno	32	35.6
	Optimo	38	42.2
	Total	90	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

*Figura 1: Variable independiente organización*



**Interpretación:** Se aprecia de los resultados de la Tabla 1 y Figura 1, que el 42.2% de los usuarios de la entidad, perciben a la organización de manera óptima al ejecutar sus labores, mientras un 35.6% manifiesta que tiene un nivel bueno. Además, se aprecia que el 22.2% de los usuarios percibe un nivel regular de los servicios que brinda la organización.

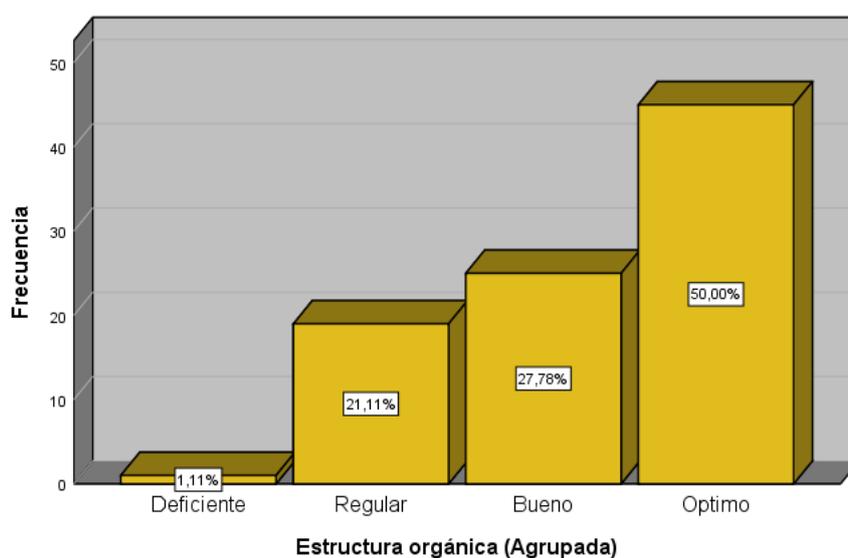
*Tabla 2: Dimensión estructura orgánica*

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

	Deficiente	1	1.1
	Regular	19	21.1
Válido	Bueno	25	27.8
	Optimo	45	50.0
	Total	90	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 2: Dimensión estructura orgánica



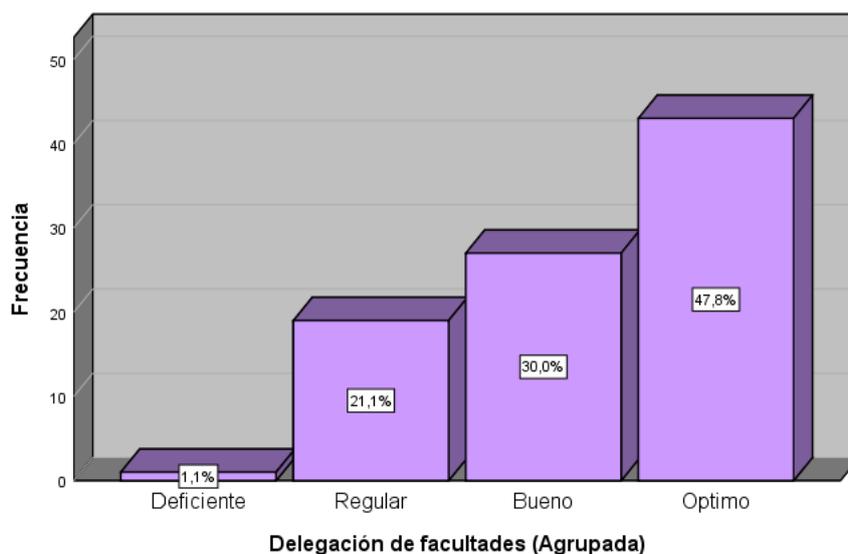
**Interpretación:** Se observa de los resultados de la Tabla 2 y Figura 2, que el 50.0% de los usuarios de la entidad, perciben a la estructura orgánica de manera óptima en la forma de sus distribuciones por departamentos, mientras un 27.8% manifiesta que lo tiene un nivel bueno y un 21.1% lo considera con un nivel regular. Además, se aprecia que el 1.1% de los usuarios percibe un nivel deficiente respecto a la estructura orgánica de la institución por las áreas que mantiene distribuida.

Tabla 3: Dimensión delegación de facultades

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	1.1
Regular	19	21.1
Válido Bueno	27	30.0
Optimo	43	47.8
Total	90	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 3: Dimensión delegación de facultades



**Interpretación:** Se percibe de los resultados de la Tabla 3 y Figura 3, que el 47.8% de los usuarios de la entidad, perciben una delegación de facultades de manera óptima en sus funciones dentro de la institución, mientras un 30.0% manifiesta que lo tiene un nivel bueno y un 21.1% lo considera con un nivel regular. Además, se aprecia que el 1.1% de los usuarios percibe un nivel deficiente respecto a las facultades encomendadas en los funcionarios de la

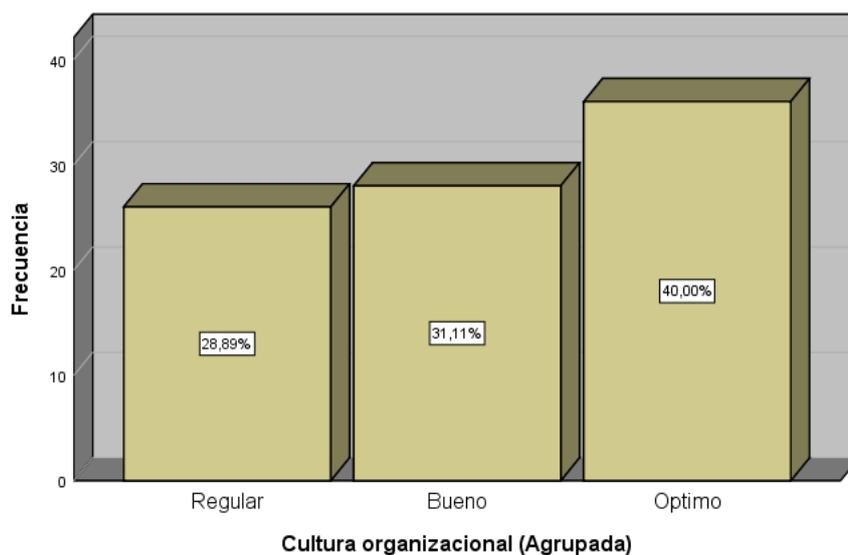
entidad.

Tabla 4: Dimensión cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	26	28.9
	Bueno	28	31.1
	Optimo	36	40.0
	Total	90	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 4: Dimensión cultura organizacional



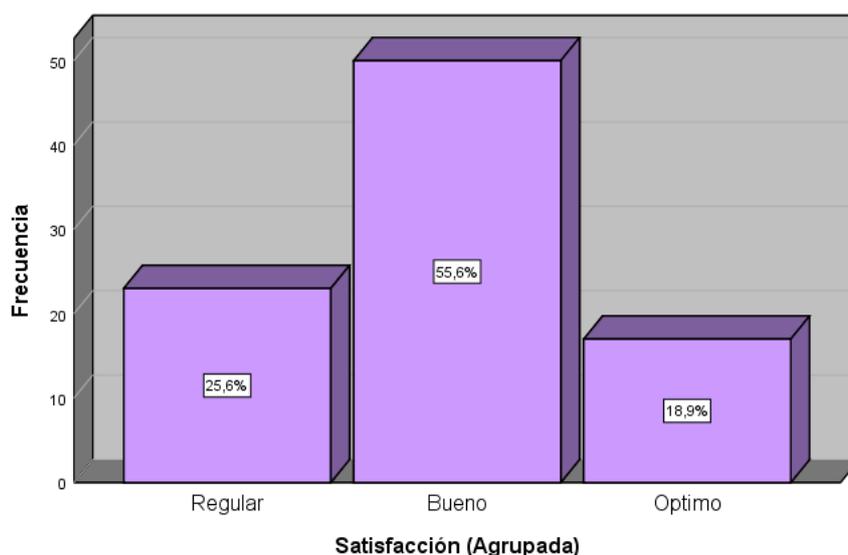
**Interpretación:** Se aprecia de los resultados de la Tabla 4 y Figura 4, que el 40.0% de los usuarios de la entidad, perciben a la cultura organizacional de manera óptima en la manera como se ejecutan las actividades dentro de la institución, mientras un 31.1% manifiesta que lo tiene un nivel bueno. Además, se aprecia que el 28.9% de los usuarios percibe un nivel regular de la forma como se vienen realizando los deberes en la institución.

Tabla 5: Variable dependiente satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	23	25.6
	Bueno	50	55.6
	Óptimo	17	18.9
	Total	90	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 5: Variable dependiente satisfacción



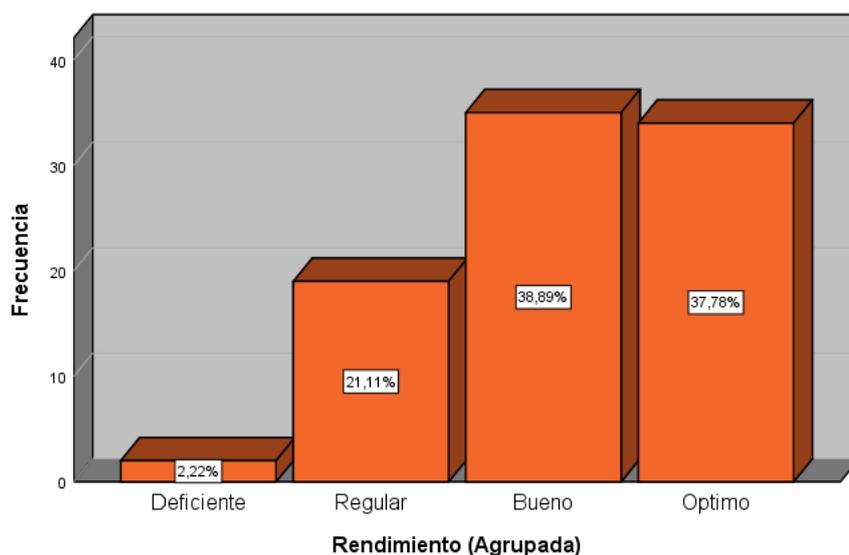
**Interpretación:** Se aprecia de los resultados de la Tabla 5 y Figura 5, que el 55.6% de los usuarios de la entidad, poseen una satisfacción de nivel bueno por los servicios que brinda dicha institución de justicia, mientras un 25.6% manifiesta que lo tiene un nivel regular. Además, se aprecia que el 18.9% de los usuarios percibe un nivel óptimo respecto a su satisfacción con los servicios que realiza la entidad.

Tabla 6: Dimensión rendimiento

		Frecuencia	Porcentaje
	Deficiente	2	2.2
	Regular	19	21.1
Válido	Bueno	35	38.9
	Óptimo	34	37.8
	Total	90	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 6: Dimensión rendimiento



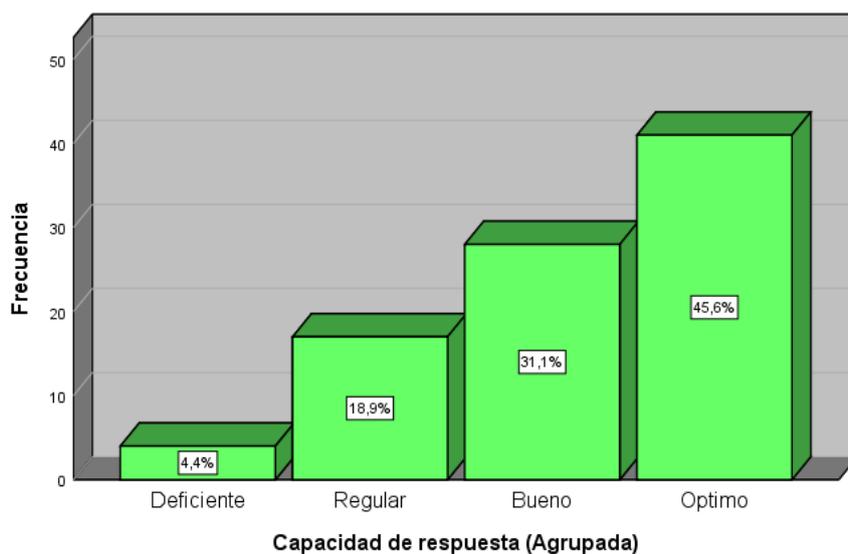
**Interpretación:** De los resultados de la Tabla 6 y Figura 6, se aprecia que el 38.9% de los usuarios de la entidad, perciben un rendimiento de nivel bueno de los empleados, mientras un 37.8% manifiesta que lo tiene un nivel óptimo y un 21.1% lo considera con un nivel regular. Además, se aprecia que el 2.2% de los usuarios percibe un nivel deficiente respecto a los integrantes de laboran en la entidad pública.

Tabla 7: Dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
	Deficiente	4	4.4
	Regular	17	18.9
Válido	Bueno	28	31.1
	Óptimo	41	45.6
	Total	90	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 7: Dimensión capacidad de respuesta



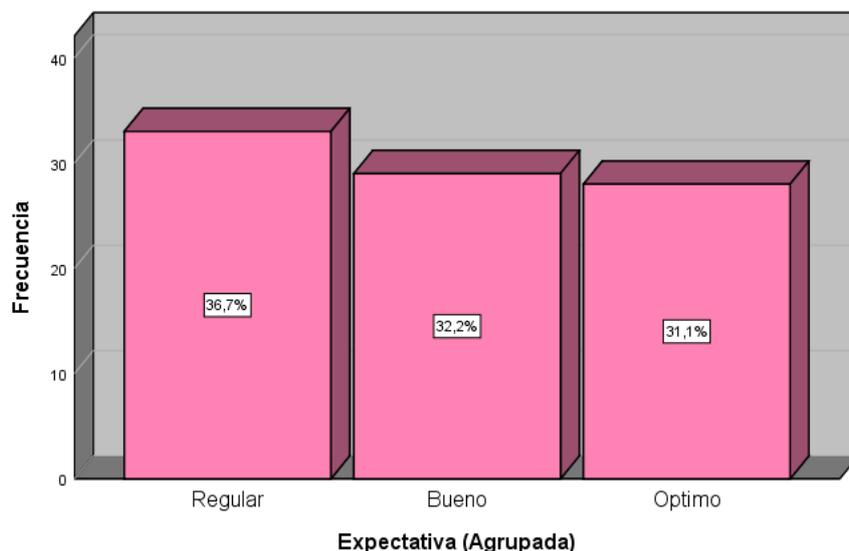
**Interpretación:** Se aprecia de los resultados de la Tabla 7 y Figura 7, se aprecia que el 45.6% de los usuarios de la entidad perciben un rendimiento de nivel bueno respecto a la capacidad de respuesta que tiene la entidad, mientras un 31.1% manifiesta que lo tiene un nivel bueno y un 18.9% lo considera con un nivel regular. Además, se aprecia que el 4.4% de los usuarios percibe un nivel deficiente respecto a la capacidad respuesta de los colaboradores al realizar sus labores en la entidad pública.

Tabla 8: Dimensión expectativa

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	33	36.7
Bueno	29	32.2
Óptimo	28	31.1
Total	90	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 8: Dimensión expectativa



**Interpretación:** Se aprecia De los resultados de la Tabla 8 y Figura 8, que el 36.7% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia, Lima Norte, tiene una expectativa de nivel regular respecto a la entidad, mientras un 32.2% manifiesta que tiene un nivel bueno. Además, se aprecia que el 31.1% de los usuarios percibe un nivel óptimo respecto a sus expectativas ante la institución pública de justicia.

### Prueba de Normalidad

Se desarrolló la prueba de normalidad para determinar el tipo de estadístico

(paramétrico o no paramétrico) a emplear.

**Hipótesis de normalidad:**

H0: La distribución de la muestra **sigue una distribución normal**

H1: La distribución de la muestra **no sigue una distribución normal.**

**Significación:**

- a) Sig. I = 0.05 o 5%
- b) Nivel de aceptación= 95%

**Regla de decisión:**

- a) Sig. E < Sig. I (0.05) entonces se rechaza Ho.
- b) Sig. E > Sig. I (0.05) entonces se acepta Ho

**Selección de estadístico de normalidad:**

- a) Tamaño de muestra  $N < 50$  se aplicará el estadístico Shapiro-Wilk
- b) Tamaño de muestra  $N \geq 50$  se aplicará el estadístico Kolmogorov-Smirnov

Tabla 9: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico
Organización (Agrupado)	0.114	90	0.052	0.943
Satisfacción (Agrupado)	0.104	90	0.059	0.966

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** Tomando en consideración el tamaño de la muestra del estudio que es superior a 50, se procede a seleccionar el estadístico de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, además se observa que los resultados de la Tabla 09 se verificó que la variable organización y satisfacción tienen una distribución mayor que el grado de significancia, es decir (0.052; 0.059 > 0.05). Por lo tanto, se

acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ , por ende la distribución de los datos recolectados tiene una distribución normal y se convendrá utilizar pruebas paramétricas.

### **Estadística inferencial**

Se realizó la comprobación de existencia de correlación entre las variables de estudio, la prueba de resumen de modelo, el Anova y los coeficientes para la contrastación de las hipótesis planteadas

Hernández y Mendoza (2018), determina que el coeficiente de correlación de Pearson, es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables y su valor del coeficiente puede estar en un rango de -1 a 0 a +1, mientras más cercano a -1 puede ser negativa perfecta, si es a 0 es no entender que no existe correlación y de ser más cercana a +1 se constata una correlación positiva perfecta, la cual se especifica a continuación:

*Tabla 10:* Niveles de correlación R de Pearson

<b>Valor</b>	<b>Tipo de Correlación</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: *Hernández y Mendoza (2018)*

Para explicar nivel de influencia en términos porcentual se consideró lo siguiente:

Tabla 11: Porcentaje Estandarizado

Porcentaje	Tendencia
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: *Rivero (2005)*

## PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

### 1) PRUEBA DE HIPÓTESIS DE RELACIÓN

#### Hipótesis General

Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

#### I. Planteo de Hipótesis de relación

**Ho:**  $R = 0$ ; No existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

**H1:**  $R > 0$ ; Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

#### II. Regla de decisiones

Sig. T= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig. E < Sig. T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig. E > Sig. T, entonces, aceptamos Ho.

#### III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 12: Correlación de R Pearson para la Hipótesis General

	Satisfacción (Agrupado)	Organización (Agrupado)
Correlación de Satisfacción (Agrupado)	1.000	0.866

Pearson	Organización (Agrupado)	0.866	1.000
Sig. (unilateral)	Satisfacción (Agrupado)		0.000
	Organización (Agrupado)	0.000	
N	Satisfacción (Agrupado)	90	90
	Organización (Agrupado)	90	90

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** En la tabla 12 se observa, la correlación es de 0.866 que de acuerdo a los grados de correlación de la Tabla 10 existe una correlación positiva considerable; También se verifica que la Sig. E es 0.000 que es menor al grado de significancia en el trabajo equivalente a 0.05, ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $Z=1.96$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Entidad.

## 2) PRUEBA DE REGRESIÓN LINEAL

### Hipótesis General

Existe influencia de la organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

### I. Planteo de Hipótesis

**Ho:** La organización no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

**H1:** La organización si influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

### II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig. E < Sig. T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig. E > Sig. T, entonces, aceptamos Ho.

### III. Estadística de contraste de hipótesis

*Tabla 13: Resumen del modelo de la Hipótesis General*

Modelo	R	R	R	Error	Estadísticos de cambio
--------	---	---	---	-------	------------------------

		cuadrado	cuadrado	estándar de					Sig.
			ajustado	la estimación	Cambio en	Cambio	gl1	gl2	Cambio
					R cuadrado	en F			en F
1	,866 <sup>a</sup>	0.751	0.748	0.46891	0.751	265.036	1	88	0.000

a. Predictores: (Constante), Organización (Agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** La tabla 13 muestra que el coeficiente de Pearson conjunta es R= 0,866. Así mismo el R cuadrado es equivalente a 0.751, dicho valor se interpreta de acuerdo la Tabla 11 de porcentaje estandarizado de Rivero (2005) donde la variable satisfacción tiene una tendencia alta en cambiar en un 75.1% por acción de la variable organización, la cual es significativa.

*Tabla 14:* ANOVA de la Hipótesis General

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	58.276	1	58.276	265.036	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	19.349	88	0.220		
	Total	77.625	89			

a. Variable dependiente: Satisfacción (Agrupado)

b. Predictores: (Constante), Organización (Agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** Al analizar la Tabla 14, se llega a observar que el valor de F= 265,036 está a la derecha de Z=1.96 que es el punto crítico y en ese sentido el valor F cae en la zona de rechazo y además se puede observar que la significancia es 0.00 menor que 0.05, la cual indica que las varianzas de las muestras (variables) son iguales, por lo que lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la Ha, el cual indica que la satisfacción si depende de la organización

*Tabla 15:* Coeficientes de la Hipótesis General

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
	(Constante)	0.372	0.177		2.094	0.039
1	Organización (Agrupado)	0.882	0.054	0.866	16.280	0.000

a. Variable dependiente: Satisfacción (Agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** La tabla 15 muestra, el  $\beta_0 = 0.372$ ; es el sitio de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas; además, el coeficiente de regresión  $\beta_1 = 0.882$  lo cual da entender que la cifra de unidades que aumentara la variable satisfacción por cada unidad que agrande la variable organización, el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.866. Los valores de la “sig.” 0.039 y 0.000 son menores al nivel de Sig. 0.05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza que la organización si influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

### 3) ECUACIÓN DE LA RECTA REGRESIÓN LINEAL

$$Y = \beta_0 + \beta_1 (X)$$

Dónde:

$Y = VD =$  Satisfacción;  $X = VI = X_1 =$  Organización;  $\beta_0 = 0.372$ ;  $\beta_1 = 0.882$

**Satisfacción** =  $0.372 + 0.882$  (Organización)

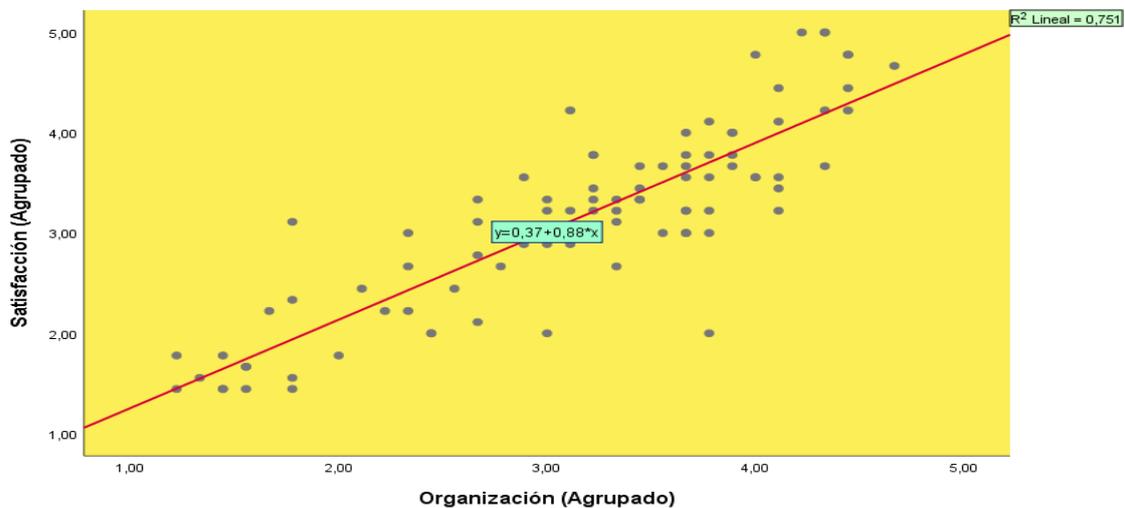


Figura 9: Recta de regresión lineal para la hipótesis general

**Interpretación:** El coeficiente de discriminación es el  $R^2$  que en este caso es de 75,1% explica el cambio que sufre la variable satisfacción por efecto de la variable organización.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Existe influencia de la estructura orgánica en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

### I. Planteo de Hipótesis

**Ho:** La estructura orgánica no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

**Ha:** La estructura orgánica si influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

### II. Significancia y decisión

Sig. A= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig. E < Sig. A, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig. E > Sig. A, entonces, aceptamos Ho.

### III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 16: Resumen del modelo de la Hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,684 <sup>a</sup>	0.468	0.462	0.68493	0.468	77.466	1	88	0.000

a. Predictores: (Constante), Estructura orgánica (Agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** Se verifica en la tabla 16 que el coeficiente de Pearson conjunta es R= 0,684. Además el R cuadrado es equivalente a 0.468, dicho valor se interpreta según la Tabla 11 de porcentaje estandarizado de Rivero (2005) donde la variable satisfacción tiene una tendencia moderada en cambiar en un 46.8% por acción de la variable estructura orgánica, la cual es significativa.

Tabla 17: ANOVA de la Hipótesis específica 1

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	36.342	1	36.342	77.466	,000 <sup>b</sup>
Residuo	41.284	88	0.469		
Total	77.625	89			

a. Variable dependiente: Satisfacción (Agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** En la tabla 17, se llega a observar que el valor de  $F= 77,466$  está a la derecha de  $Z=1.96$  que es el punto crítico y en ese sentido el valor  $F$  cae en la zona de rechazo y además se puede observar que la significancia es  $0.00$  menor que  $0.05$ , la cual indica que las varianzas de las muestras (variables) son iguales, por lo que lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , el cual indica que la satisfacción si depende de la estructura orgánica

*Tabla 18: Coeficientes de la Hipótesis específica 1*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	1.227	0.230		5.337	0.000
<sup>1</sup> Estructura orgánica (Agrupado)	0.602	0.068	0.684	8.801	0.000

a. Variable dependiente: Satisfacción (Agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** En la Tabla 18, el  $\beta_0 = 1.227$ ; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas; además, el coeficiente de regresión  $\beta_1 = 0.602$  lo cual da entender que el número de unidades que aumentara la variable satisfacción por cada unidad que aumente la variable estructura orgánica, el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de  $0.684$ . Los valores de la "sig."  $0.000$  son menores al nivel de significancia  $0.05$  por lo tanto se afirma con un  $95\%$  de confianza que la estructura orgánica si influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Entidad.

### 3) ECUACIÓN DE LA RECTA REGRESIÓN LINEAL

$$Y = \beta_0 + \beta_1 (X_1)$$

Dónde:

$Y = VD =$  Satisfacción;  $X = VI = X_1 =$  Estructura orgánica;  $\beta_0 = 1.227$ ;  $\beta_1 = 0.602$

**Satisfacción** =  $1.227 + 0.602$  (Estructura orgánica)

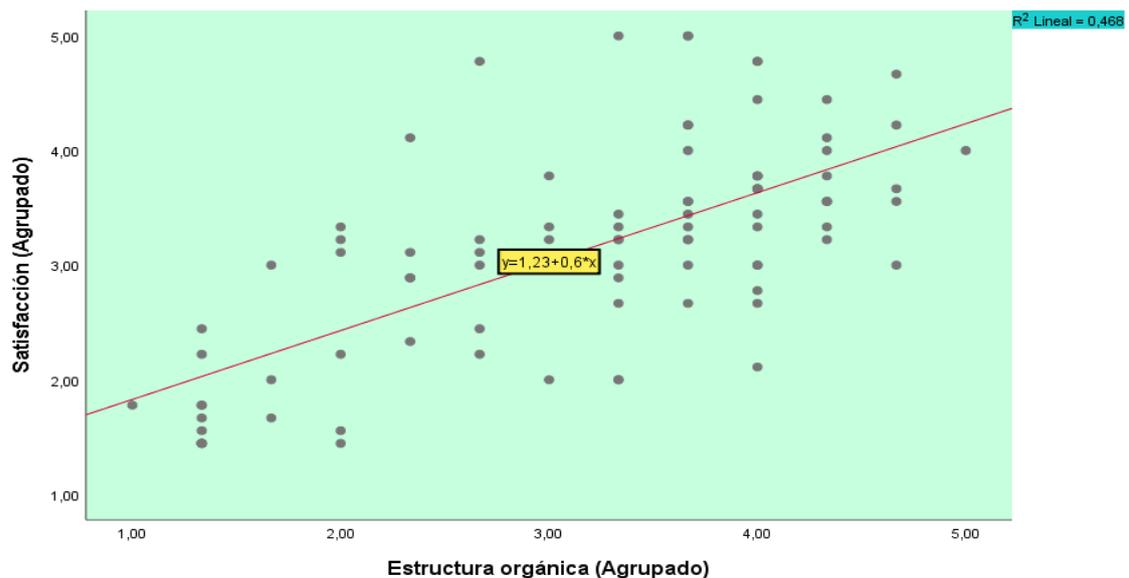


Figura 10: Recta de regresión lineal para la hipótesis específica 1

**Interpretación:** El coeficiente de discriminación es el  $R^2$  que en este caso es de 46,8% explica el cambio que sufre la variable satisfacción por efecto de la variable estructura orgánica.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Existe influencia de la delegación de facultades en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

### I. Planteo de Hipótesis

**Ho:** La delegación de facultades no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

**Ha:** La delegación de facultades si influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

### II. Significancia y decisión

Sig. A= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig. E < Sig. A, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig. E > Sig. A, entonces, aceptamos Ho.

### III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 19: Resumen del modelo de la Hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,762 <sup>a</sup>	0.580	0.575	0.60865	0.580	121.540	1	88	0.000

a. Predictores: (Constante), Delegación de facultades (Agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** La Tabla 19 muestra que el coeficiente de Pearson conjunta es  $R=0,762$ . Además el R cuadrado es equivalente a 0.580, dicho valor se interpreta según la Tabla 11 de porcentaje estandarizado de Rivero (2005) donde la variable satisfacción tiene una tendencia moderada en cambiar en un 58.0% por acción de la variable delegación de facultades, la cual es significativa.

Tabla 20 : ANOVA de la Hipótesis específica 2

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	45.025	1	45.025	121.540	,000 <sup>b</sup>
Residuo	32.600	88	0.370		
Total	77.625	89			

a. Variable dependiente: Satisfacción (Agrupado)

b. Predictores: (Constante), Delegación de facultades (Agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** Al analizar la Tabla 20, se llega a observar que el valor de  $F=121.540$  está a la derecha de  $Z=1.96$  que es el punto crítico y en ese sentido el valor F cae en la zona de rechazo y además se puede observar que la significancia es 0.00 menor que 0.05, la cual indica que las varianzas de las muestras (variables) son iguales, por lo que lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , el cual indica que la satisfacción si depende de la delegación de facultades.

Tabla 21: Coeficientes de la Hipótesis específica 2

Modelo	Coeficientes no estandarizados	Coeficientes estandarizados	t	Sig.
--------	--------------------------------	-----------------------------	---	------

	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	1.119	0.195		5.744	0.000
<sup>1</sup> Delegación de facultades (Agrupado)	0.646	0.059	0.762	11.025	0.000

a. Variable dependiente: Satisfacción (Agrupado)

**Interpretación:** La tabla 21 muestra, el  $\beta_0 = 1.119$ ; es el sitio donde se intercepta la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas; además, el coeficiente de regresión  $\beta_1 = 0.646$  lo cual da entender que las unidades que aumentara la variable satisfacción por cada unidad que aumente la variable delegación de facultades, el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.762. Los valores de la “sig.” 0.000 son menores al nivel de significancia 0.05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza que la delegación de facultades si influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Entidad,

### 3) ECUACIÓN DE LA RECTA REGRESIÓN LINEAL

$$Y = \beta_0 + \beta_1 (X_2)$$

Dónde:

$Y = VD =$  Satisfacción;  $X = VI = X_2 =$  Delegación de facultades;  $\beta_0 = 1.119$ ;  $\beta_1 = 0.646$

$$\text{Satisfacción} = 1.119 + 0.646 (\text{Delegación de facultades})$$

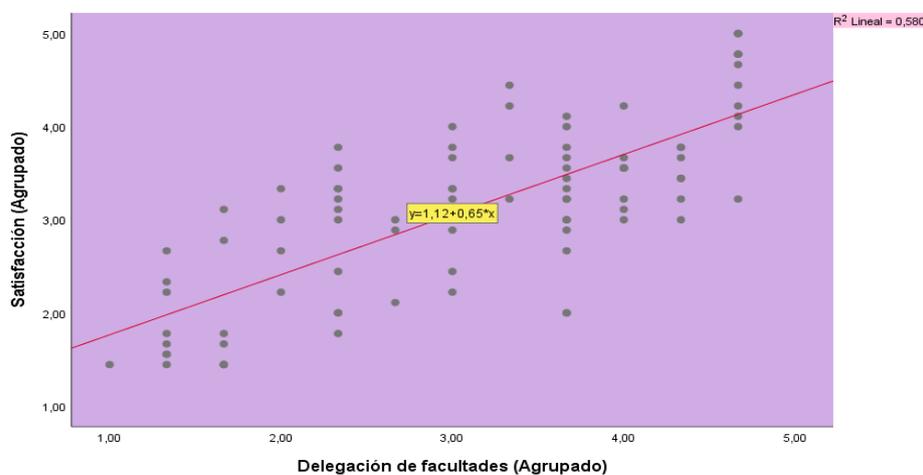


Figura 11: Recta de regresión lineal para la hipótesis específica 2

**Interpretación:** El coeficiente de discriminación es el  $R^2$  que en este caso es de 58% explica el cambio que sufre la variable satisfacción por efecto de la variable delegación de facultades.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Existe influencia de la cultura organizacional en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

#### I. Planteo de Hipótesis

**Ho:** La cultura organizacional no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

**Ha:** La cultura organizacional si influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

#### II. Significancia y decisión

Sig. A= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig. E < Sig. A, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig. E > Sig. A, entonces, aceptamos Ho.

#### III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 22: Resumen del modelo de la Hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,776 <sup>a</sup>	0.602	0.597	0.59278	0.602	132.910	1	88	0.000

a. Predictores: (Constante), Cultura organizacional (Agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** En la table 13 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es R= 0,776. Así mismo el R cuadrado es equivalente a 0.602, dicho valor se interpreta según la Tabla 11 de porcentaje estandarizado de Rivero (2005) donde

la variable satisfacción tiene una tendencia moderada en cambiar en un 60.2% por acción de la variable cultura organizacional, la cual es significativa.

**Tabla 23:** ANOVA de la Hipótesis específica 3

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	46.703	1	46.703	132.910	,000 <sup>b</sup>
Residuo	30.922	88	0.351		
Total	77.625	89			

a. Variable dependiente: Satisfacción (Agrupado)

b. Predictores: (Constante), Cultura organizacional (Agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** Al analizar la Tabla 23, se llega a observar que el valor de  $F=132.910$  está a la derecha de  $Z=1.96$  que es el punto crítico y en ese sentido el valor  $F$  cae en la zona de rechazo y además se puede observar que la significancia es 0.00 menor que 0.05, la cual indica que las varianzas de las muestras (variables) son iguales, por lo que lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , el cual indica que la satisfacción si depende de la cultura organizacional.

**Tabla 24:** Coeficientes de la Hipótesis específica 3

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	1.016	0.195		5.206	0.000
1 Cultura organizacional (Agrupado)	0.686	0.059	0.776	11.529	0.000

a. Variable dependiente: Satisfacción (Agrupado)

**Interpretación:** la Tabla 24 muestra, el  $\beta_0 = 1.016$ ; es el punto de cruce de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas; además, el coeficiente de regresión  $\beta_1 = 0.686$  lo cual da entender que el número de unidades que aumentara la variable satisfacción por cada unidad que desarrolle la variable cultura organizacional, el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.776. Los valores

de la “sig.” 0.000 son menores al nivel de significancia 0.05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza que la cultura organizacional si influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020.

### 3) ECUACIÓN DE LA RECTA REGRESIÓN LINEAL

$$Y = \beta_0 + \beta_1 (X_3)$$

Dónde:

$Y = VD =$  Satisfacción;  $X = VI = X_3 =$  Cultura organizacional;  $\beta_0 = 1.016$ ;  $\beta_1 = 0.686$

**Satisfacción = 1.016 + 0.686 (Cultura organizacional)**

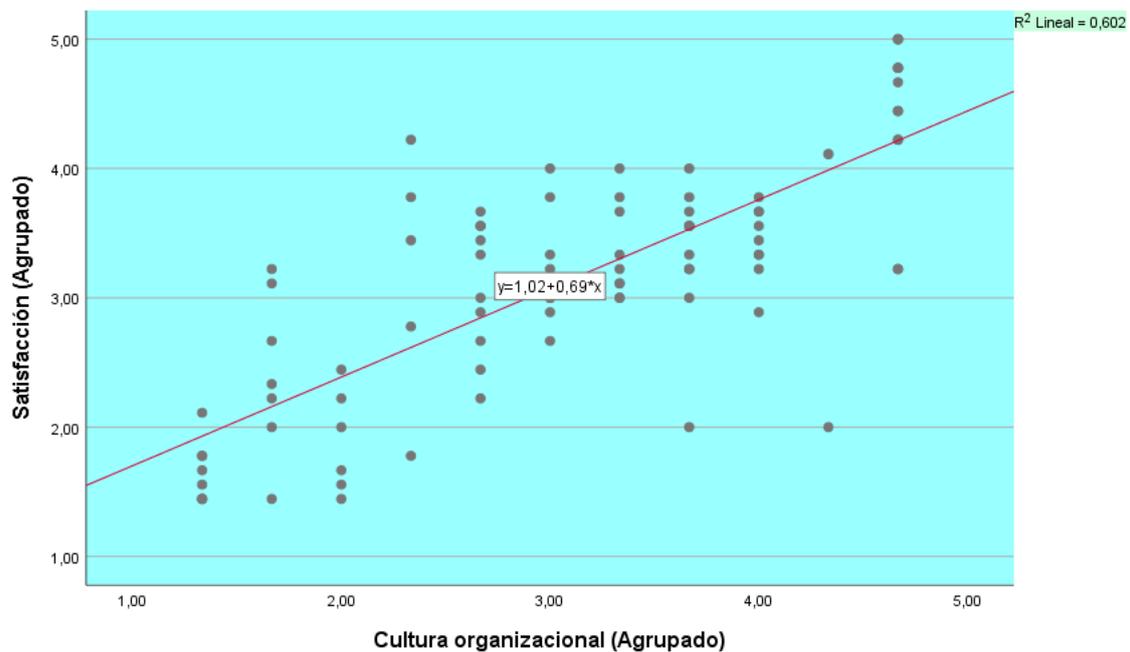


Figura 12: Recta de regresión lineal para la hipótesis específica 3

**Interpretación:** El coeficiente de discriminación es el  $R^2$  que en este caso es de 60,2% explica el cambio que sufre la variable satisfacción por efecto de la variable organización.

## V. DISCUSIÓN

### Discusión por objetivos

La finalidad de la tesis fue establecer la influencia entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia, Lima Norte, 2020, ya que la empresa presenta problemas de organización en su personal por ende no hay un buen resultado en cuanto a la satisfacción del usuario, como lo es el trato cordial al usuario, la buena comunicación y el buen servicio que la entidad debe brindar. Este estudio tiene una semejanza con la tesis de Armada, E., Martínez, F., Segarra, E. & Díaz, A. (2015) La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes., para verificar los niveles de calidad que ofrecen teniendo como resultado La confirmación que el valor de agrado del cliente es alta.

### **Discusión por metodología**

La metodología para dicho estudio es explicativa o causal puesto que se desea buscar el porqué de las cosas, Se obtuvo como principal objetivo conocer la influencia de la organización en la satisfacción del usuario en la entidad. Se trabajó con el diseño no experimental de corte transversal, puesto que busca realizarse sin manipular ninguna de las variables de manera intencionada, en un contexto natural y un tiempo determinado. De los antecedentes previos el estudio que se pudo obtener Quispe (2015) En su tesis Su propósito es precisar el vínculo que hay entre la eficacia de la prestación y el agrado del usuario. Tiene como metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental de corte transversal.

### **Discusión por resultados**

Durante el desarrollo de la tesis se buscó obtener los mejores resultados para establecer la influencia que existe entre la organización con la satisfacción del usuario. Para la recolección de datos se realizó una prueba piloto con 10 personas la cual estuvo compuesta por 18 preguntas y así poder conocer la confiabilidad del instrumento a utilizar. Después de haber cotejado que el instrumento podría aplicarse se encuestó a la muestra total que fue de 90 usuarios que asisten a la entidad. Se buscó medir el nivel de influencia de organización en la satisfacción del usuario donde un 77.8% muestran un nivel alto en la variable organización, mientras que un 76.65 indican un nivel muy alto respecto a la variable Satisfacción. Esto indica que la organización si influye en la satisfacción de los

usuarios de dicha institución aceptando así la hipótesis planteada para el estudio la cual fue si la organización influye en la satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia, Lima Norte de los antecedentes previos, la tesis de Pérez (2013). Donde la población estuvo conformada por 1345 usuarios en la cual se seleccionó un muestreo aleatorio de 200 usuarios para indagar los niveles de satisfacción con la prestación de servicio, dando como resultado un 3% de usuarios que están de acuerdo con el servicio brindado y el 97% que están insatisfechos. Donde se llega a la conclusión que es prudente y necesario buscar estrategias de organización con la finalidad de brindar un mejor trato y servicio a los usuarios y así puedan tener una satisfacción y expectativa de los usuarios que asisten a la institución.

### **Discusión por conclusión**

En la investigación presentada se llegó a la conclusión de que para que la Corte Superior de Justicia, Lima Norte pueda mejorar aún más debe realizar cambios organizacionales y enfocarse más en las necesidades de los usuarios para así tener un amplio panorama de lo que se requiere precisamente en cada área y de esta manera poder ofrecer un mejor servicio a la población. En su tesis Ocampo y Valencia (2017). Tiene como propósito fijar el vínculo entre la Gestión administrativa y la eficacia de asistencia al cliente.

### **Discusión por teorías**

En la investigación presentada se utilizó una teoría Lawrence y Lorsch (1967) plantea la teoría de las contingencias, la cual consiste explicar las características internas de las organizaciones en función de su entorno por ende una organización es entendido como un conjunto de sistemas que a su vez pueden dividirse en subsistemas, la cual genera una red de relaciones de interdependencia. Esta teoría admite que es importante conocer las características de organización que tiene que estar basado en sistemas estratégicos, ambientales, psicosociales y administrativos para un mejor manejo del área donde se encuentra el personal. También se basó de los antecedentes a Liljander y Strandvid (1995) plantea la teoría de las expectativas, la cual refiere que los usuarios forman sus expectativas con respecto al producto o servicio antes de

adquirirlo, para luego de adquirir el mismo realice una comparación de las expectativas con el desempeño real. Admitiendo de esta teoría que si las expectativas cumplen con lo esperado se obtendrá una sensación positiva o una sensación negativa si el servicio no alcanza las expectativas planteadas. Se llega a la conclusión toda institución debe tener un buen nivel de organización para poder así brindar un mejor trato a los usuarios que asisten a dicha institución.

## **VI. CONCLUSIONES:**

1. Se logró alcanzar el objetivo de la actual investigación, la cual consistió determinar la influencia de la organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia, Lima Norte.
2. Se logró alcanzar el objetivo específico 1 del siguiente estudio, la cual consistió en establecer la influencia de la estructura orgánica en la satisfacción del usuario en la institución.
3. En concordancia con el objetivo específico 2 de la investigación, se determinó la influencia de delegación de facultades en la satisfacción de los usuarios de la entidad.
4. Se cumplió lograr el objetivo específico 3 del presente estudio, se determinó la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción de los usuarios de la entidad pública.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

Primera: Se recomienda realizar un plan de capacitaciones a los colaboradores de las distintas áreas con el fin de ponerlo en práctica y poder tener un impacto positivo en la entidad.

Segunda: Se propone que la entidad evalúe el perfil profesional y psicológico de cada personal; y verifique si están cumpliendo con lo que se requiere para dicha área.

Tercera: Se sugiere tomar en consideración las necesidades de las personas que asisten a la entidad pública y elaborar un técnica de acción para poder mejorar en ese aspecto.

Cuarta: Se sugiere crear un programa de incentivos y reconocimientos al personal para fortalecer sus habilidades y motivarlos a realizar una buena ejecución de sus labores, en las áreas destinadas.

## **VIII. REFERENCIAS**

Abdulaali, AR (2018). El impacto del capital intelectual en la organización

- empresarial. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal* [Revista de la Academia de Contabilidad y Estudios Financieros], 22 (6), 1-16.
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction.[Evaluar los efectos de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente] *Management Science Letters*, 9(1), 13-24.
- Al Mamun, CA y Hasan, MN (2017). Factors affecting employee turnover and sound retention strategies in business organization: A conceptual view. [Factores que afectan la rotación de empleados y las estrategias de retención de sonido en la organización empresarial: una visión conceptual] *Problems and perspectives in management*, (15, Iss. 1), 63-71.
- Ali, M., & Raza, S. A. (2017). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, [Percepción de la calidad del servicio y satisfacción del cliente en los bancos islámicos de Pakistán: el modelo SERVQUAL modificado. Gestión de calidad total y excelencia empresarial] 28(5-6), 559-577.
- Alonso Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*, 45(178), 79-95.
- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms.[Los antecedentes y las consecuencias de la satisfacción del cliente para las empresas] *Marketing science*, 12(2), 125-143.
- Armada, E. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el Servicio Municipal de Deportes: percepción, análisis y evolución. *Proyecto de investigación:2016*
- Asencio, O., & Xiomara, V. (2015). *Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa SOLAINT SA ante las necesidades de una reestructuración año 2015* (Doctoral dissertation).
- Babatunde, B. O., & Adebisi, A. O. (2012). Strategic Environmental Scanning and Organization Performance in a Competitive Business Environment. Economic Insights-Trends & Challenges [Análisis estratégico del entorno y rendimiento de la organización en un entorno empresarial competitivo.

Perspectivas económicas: tendencias y desafíos] 64(1).

- Banchon, A., Katusca, L., Tumbaco, G., & Guiseppe, L. (2017). Creación de un manual organizacional para la compañía PACIFIC COOLING SERVICES SA de la ciudad de GUAYAQUIL 2016 (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil).
- Barrasa, J. I., & Aibar, C. (2003). Revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el período 1986-2001. *Revista de Calidad asistencial*, 18(7), 580-590.
- Bejarano, M. A. G., Suárez, R. J. P., & Vera, M. F. A. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 140-146.
- Bernal, c., a. (2010) Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales.
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95.
- Camargo, L. C. A. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (69), 22-41.
- Chávez, C. O. (2019). Manual de organización y funciones para mejorar el desempeño laboral en la empresa Gredos Perú SAC.
- Encuesta, R. y Te Boekhorst, P. (2008). *Medición de la calidad: medición del rendimiento en bibliotecas* (Vol. 127). Walter de Gruyter.
- Famiyeh, S., Asante-Darko, D. y Kwarteng, A. (2018). Famiyeh, S., Asante-Darko, D., & Kwarteng, A. (2018). Service quality, customer satisfaction, and loyalty in the banking sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*. [Calidad de servicio, satisfacción del cliente y lealtad en el sector bancario].
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach.[ Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en las aerolíneas de Malasia: un enfoque PLS-SEM] *Journal of Air Transport Management*, 67, 169-180.

- Fernandez, G. Q., & Nina, V. A. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación el Desarrollo. *Empresarial*, 10(37), 27-35.
- Franco Hadechni, I., & Torrenegra González, R. M. (2009). *Análisis organizacional de la empresa Carmetalica Ltda* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).
- Gera, R., Mittal, S., Batra, D. K., & Prasad, B. (2017). Evaluating the effects of service quality, customer satisfaction, and service value on behavioral intentions with life insurance customers in India. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology (IJSSMET)*, 8(3), 1-20.
- González, I. B., Melo, N. A. P., & Limón, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Idarraga, D. A. M. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios gerenciales*, 28(123), 43-63.
- Julcarima Isla, E. L. Satisfacción del cliente respecto al proceso de distribución de las empresas de consumo masivo de Lima Sur, Lima 2017.
- Kanten, I. K., & Darma, G. S. (2017). Consumer Behaviour, Marketing Strategy, Customer Satisfaction, and Business Performance.[Comportamiento del consumidor, estrategia de marketing, satisfacción del cliente y rendimiento empresarial]*Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(2), 143-165.
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. In *Anales de documentación* (Vol. 3, pp. 139-153). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Marzo, J. C., Tur, V. M., Ramos, J., & Peiró, J. M. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema*, 14(4)
- Ngo, V. M., & Nguyen, H. H. (2016). The relationship between service quality,

- customer satisfaction and customer loyalty: An investigation in Vietnamese retail banking sector[La relación entre calidad de servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: una investigación sobre el sector de banca minorista vietnamita.]. *Journal of Competitiveness*.
- Ocampos Guerrero, L. E., & Valencia Concha, S. T. (2017). Gestion Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes 2016.
- Oh, H., & Kim, K. (2017). Customer satisfaction, service quality, and customer value: years 2000-2015. [Satisfacción del cliente, calidad del servicio y valor para el cliente: años 2000-2015] *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Ortiz Espinosa, R. M., Muñoz Juárez, S., & Torres Carreño, E. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Revista Española de Salud Pública*, 78, 527-537.
- Pepall, L., Richards, D. J y Norman, G (2008). Organización Industrial: Teoría contemporánea y aplicaciones empíricas. Wiley Blackwell.
- Perea, J. L. (2008). Planeamiento estratégico en la dinámica humana y organizacional como producto de los procesos cognoscitivos. *Revista de investigación en psicología*, 11(1), 199-216.
- Quispe Pérez, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas-2015.
- Rey Martín, C. (1). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales De Documentación*, 3, 139-153.
- Rivas, L.A. (2009), "Evolución de la teoría de la organización". En Revista Universidad & Empresa, Universidad del Rosario, 17: 11-32.
- Salazar, M. D. P. R., y Valderrama, M. G. (2010). La Alianza Universidad-Empresa-Estado: una estrategia para promover innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (68)
- Sánchez Barrón, L. A. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Sánchez, P. (2016). La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo

del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015.

Sanpieri, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación

Steffanell-De León, I., Arteta-Peña, Y., & Noda-Hernández, M. (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Ciencias Holguín*, 23(3), 1-13.

Tavira, E. G., & Estrada, E. M. R. (2015). Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórica. *Ciencia y sociedad*, 40(2), 307-340.

Vásquez, W., Arimborgo, C., Pillhuaman, N., y Vallenas, G. (2009). Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolome. *Investigaciones Sociales*, 13(22), 337-353.

Viñas, V. (2005). Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (32)

Wikhamn, W. (2019). Innovation, sustainable HRM and customer satisfaction [Innovación, gestión de recursos humanos sostenible y satisfacción del cliente] *International Journal of Hospitality Management*, 76, 102-110.

## Anexo 5 Matriz de operacionalización de variables de estudio

### Anexo 6

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE x</b> <b>Organización</b>	Franklin (2009) Lo indica como la disposición que se tiene como parte de un proceso administrativo, es ahí donde se plantea la estructura organizacional, así como la manera de delegar funciones, la perspectiva de manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; es decir, una entidad orientada hacia la obtención de metas bajo un sistema sincronizado y estructurado asociado con el entorno.	La variable de investigación se medirá identificando las dimensiones y de ellas los indicadores que permitirán diseñar un instrumento que servirá para medir la variable	Estructura Orgánica  Delegación de Facultades  Cultura Organizacional	Departamentalización  Niveles  Funciones  Funciones generales  Funciones específicas  Funciones de Cargo  Misión  Visión  Valores	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni en de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
<b>VARIABLE y</b> <b>Satisfacción</b>	Kotler (2010). Se define como el grado del estado de ánimo de un individuo que surge de la comparación de rendimiento observado de un servicio o producto con sus expectativas; es decir, el nivel de calidad de una organización se basa en la percepción que tiene el cliente en relación a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.	La variable de investigación se medirá identificando las dimensiones y de ellas los indicadores que permitirán diseñar un instrumento que servirá para medir la variable.	Rendimiento  Capacidad de respuesta  Expectativa	Calidad  Cantidad  Costo  Oportunidad  Disposición  Seguridad  Conocimiento  Profesionalismo  Fiabilidad	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni en de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)

**ANEXO 6**  
**Instrumento de recolección de datos**

**Organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte – Independencia – 2020**

**Objetivo:** Determinar la influencia Organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte – Independencia – 2020

**INSTRUCCIONES:** A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente

1. Totalmente de acuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
	VARIABLE 01 ORGANIZACIÓN DIMENSIÓN: ESTRUCTURA ORGÁNICA					
<b>1</b>	Departamentalización - Las áreas de trabajo de la Corte Superior de Justicia- Lima Norte están de acuerdo a sus necesidades.					
<b>2</b>	Niveles - Los niveles de autoridad de la Corte Superior de Justicia- Lima Norte están bien determinados.					
<b>3</b>	Funciones - Las funciones de las áreas de trabajo de la Corte Superior de Justicia- Lima Norte están claramente definidas.					
	DIMENSIÓN: DELEGACIÓN DE FACULTADES					
<b>4</b>	Funciones generales - Las funciones generales establecidas en la Corte Superior de Justicia- Lima Norte permiten establecer facultades a cada una de las áreas.					
<b>5</b>	Funciones específicas - Las funciones específicas de cada una de las áreas de la Corte Superior de Justicia- Lima Norte están correctamente definidas.					
<b>6</b>	Funciones de cargo - Cada uno de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia- Lima Norte tiene funciones y responsabilidades que permiten atender eficientemente a los usuarios.					
	DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL					
<b>7</b>	Misión - Está usted de acuerdo con la misión de la de la Corte Superior de Justicia- Lima Norte. (El Poder Judicial Independiente, eficaz y eficiente, imparte justicia oportuna,					

	con equidad y transparencia, resuelve conflictos jurídicos con miras a restaurar la paz social, interpreta leyes y administra sus recursos, en el marco constitucional de un Estado Social de Derecho)					
<b>8</b>	<p>Visión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Está usted de acuerdo con la visión de la de la Corte Superior de Justicia- Lima Norte.</li> </ul> <p>(Un Poder Judicial independiente, respetado, con prestigio, confiable, transparente, integrado por magistrados y funcionarios idóneos y eficientes; caracterizado por la excelencia en el servicio, el acceso oportuno e indiscriminado a la justicia y que garantice la seguridad jurídica.)</p>					
<b>9</b>	<p>Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cumplen los valores establecidos por la Corte Superior de Justicia- Lima Norte.</li> </ul> <p>Ética: Honestidad y Transparencia, Equidad, Imparcialidad, Independencia, Previsibilidad, Credibilidad, Valentía, Calidad)</p>					
	VARIABLE 02 : SATISFACCIÓN DIMENSIÓN: RENDIMIENTO					
<b>10</b>	<p>Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los colaboradores de la institución resuelven los casos correctamente.</li> </ul>					
<b>11</b>	<p>Cantidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los colaboradores de la institución resuelven sus actividades de acuerdo a las metas establecidas.</li> </ul>					
<b>12</b>	<p>Costo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El costo del servicio generado por la Corte Superior de Justicia- Lima Norte está de acuerdo a sus expectativas.</li> </ul>					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
<b>13</b>	<p>Oportunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los colaboradores de La Corte superior de Justicia - Lima Norte le ofrece oportunidad y prioridad en sus asuntos importantes</li> </ul>					
<b>14</b>	<p>Disposición</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal de la institución está dispuesto a atenderlo correctamente.</li> </ul>					
<b>15</b>	<p>Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La solución de su caso está de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas por la institución.</li> </ul>					
	DIMENSIÓN: EXPECTATIVA					
<b>16</b>	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal se encuentra capacitado para resolver sus problemas de acuerdo a lo que usted requiere.</li> </ul>					
<b>17</b>	<p>Profesionalismo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal de la Corte Superior de Justicia- Lima Norte brinda solución a sus procesos de acuerdo a la especialidad en la que se encuentra.</li> </ul>					
<b>18</b>	<p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La solución de los casos en la Corte Superior de Justicia- Lima Norte tiene la garantía suficiente.</li> </ul>					

## Anexo 7 Validez por juicio de expertos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020					
Apellidos y nombres del investigador: Mendoza Solano Shirley Nicot					
Apellidos y nombres del experto: MBA. Jesús Enrique Barca Barrientos DNI: 46176175					
VARIABLES		INDICADORES		OPINIÓN DEL EXPERTO	
DIMENSIONES		ITEM / PREGUNTA		ESCALA	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Rendimiento	Calidad	Los colaboradores de la institución resuelven los casos correctamente.		Ordinal	
	Cantidad	Los colaboradores de la institución resuelven sus actividades de acuerdo a las metas establecidas.			
	Costo	El costo del servicio generado por la Corte Superior de Justicia Lima Norte está de acuerdo a sus expectativas.			
Capacidad de respuesta	Oportunidad	Los colaboradores de La Corte superior de Justicia Lima Norte le ofrece oportunidad y prioridad en sus asuntos importantes			
	Disposición	El personal de la institución está dispuesto a atenderlo correctamente.			
	Seguridad	La solución de su caso está de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas por la institución.			
Expectativa	Conocimiento	El personal se encuentra capacitado para resolver sus problemas de acuerdo a lo que usted requiere.			
	Profesionalismo	El personal de la Corte Superior de Justicia Lima Norte brinda solución a sus procesos de acuerdo a la especialidad en la que se encuentra.			
	Fidelidad	La solución de los casos en la Corte Superior de Justicia Lima Norte tiene la garantía suficiente.			
FIRMA DEL EXPERTO				FECHA:	2019

*Jesús Enrique Barca Barrientos*

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**  
 Título de la investigación: Organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020  
 Apellidos y nombres del investigador: Mendoza Solano Shirley Nicolt  
 Apellidos y nombres del experto: MBA. Jesús Enrique Barca Barrientos DNI: 46176175

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable X: Organización	Estructura Orgánica	Departamentación	Las áreas de trabajo de la Corte Superior de Justicia Lima Norte están de acuerdo a sus necesidades	Ordinal			
		Niveles	Los niveles de autoridad de la Corte Superior de Justicia Lima Norte están bien determinados				
		Funciones	Las funciones de las áreas de trabajo de la Corte Superior de Justicia Lima Norte están claramente definidas				
	Delegación de Facultades	Funciones generales	Las funciones generales establecidas en la Corte Superior de Justicia Lima Norte permiten establecer facultades a cada una de las áreas				
		Funciones específicas	Las funciones específicas de cada una de las áreas de la Corte Superior de Justicia Lima Norte están correctamente definidas				
		Funciones de Cargo	Cada uno de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Lima Norte tiene funciones y responsabilidades que permiten atender eficientemente a los usuarios				
	Cultura Organizacional	Misión	Está usted de acuerdo con la misión de la de la Corte Superior de Justicia Lima Norte				
		Visión	Está usted de acuerdo con la visión de la de la Corte Superior de Justicia Lima Norte				
		Valores	Se cumplen los valores establecidos por la Corte Superior de Justicia Lima Norte				

FIRMA DEL EXPERTO

FECHA DE 2019

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: Organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020			
Apellidos y nombres del investigador: Mendoza Solano Shirley Nicolt			
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI: 08467692			
ASPECTO POR EVALUAR			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA
Variable Y: Satisfacción	Rendimiento	Calidad	Los colaboradores de la institución resuelven los casos correctamente.
		Cantidad	Los colaboradores de la institución resuelven sus actividades de acuerdo a las metas establecidas.
		Costo	El costo del servicio generado por la Corte Superior de Justicia Lima Norte está de acuerdo a sus expectativas.
	Capacidad de respuesta	Oportunidad	Los colaboradores de La Corte superior de Justicia Lima Norte le ofrece oportunidad y prioridad en sus asuntos importantes
		Disposición	El personal de la institución está dispuesto a atenderlo correctamente.
		Seguridad	La solución de su caso está de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas por la institución.
	Expectativa	Conocimiento	El personal se encuentra capacitado para resolver sus problemas de acuerdo a lo que usted requiere.
		Profesionalismo	El personal de la Corte Superior de Justicia Lima Norte brinda solución a sus procesos de acuerdo a la especialidad en la que se encuentra.
		Fiabilidad	La solución de los casos en la Corte Superior de Justicia Lima Norte tiene la garantía suficiente
			OPINIÓN DEL EXPERTO
			ESCALA
			SI CUMPLE
			NO CUMPLE
			OBSERVACIONES / SUGERENCIAS

FIRMA DEL EXPERTO



FECHA: 10 DE ... 2019

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: Organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Mendoza Solano Shirley Nicolt							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Victor Demetrio Davila Arenaza DNI: 08467692							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	OPINIÓN DEL EXPERTO				
			ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Variable X: Organización	Estructura Orgánica	Departamentalización	Las áreas de trabajo de la Corte Superior de Justicia Lima Norte están de acuerdo a sus necesidades.	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Niveles	Los niveles de autoridad de la Corte Superior de Justicia Lima Norte están bien determinados.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Funciones	Las funciones de las áreas de trabajo de la Corte Superior de Justicia Lima Norte están claramente definidas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Delegación de Facultades	Funciones generales	Las funciones generales establecidas en la Corte Superior de Justicia- Lima Norte permiten establecer facultades a cada una de las áreas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Funciones específicas	Las funciones específicas de cada una de las áreas de la Corte Superior de Justicia Lima Norte están correctamente definidas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Funciones de Cargo	Cada uno de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia- Lima Norte tiene funciones y responsabilidades que permiten atender eficientemente a los usuarios. Está usted de acuerdo con la misión de la de la Corte Superior de Justicia Lima Norte.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Cultura Organizacional	Misión	Está usted de acuerdo con la visión de la de la Corte Superior de Justicia Lima Norte.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Visión	Está usted de acuerdo con la visión de la de la Corte Superior de Justicia Lima Norte.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Valores	Se cumplen los valores establecidos por la Corte Superior de Justicia Lima Norte.		<input checked="" type="checkbox"/>		
						<input checked="" type="checkbox"/>	

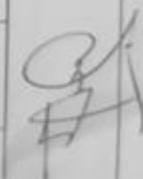
FIRMA DEL EXPERTO

FECHA: 11 DE JULIO DE 2019

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**  
**Título de la investigación:** Organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020

Apellidos y nombres del investigador: Mendoza Solano Shirley Nicolt

Apellidos y nombres del experto: Dr. Carranza Estela Teodoro DNI:08074405

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Variable X: Organización	Estructura Orgánica	Departamentalización	Las áreas de trabajo de la Corte Superior de Justicia Lima Norte están de acuerdo a sus necesidades.	Ordinal				
		Niveles	Los niveles de autoridad de la Corte Superior de Justicia Lima Norte están bien determinados.					
		Funciones	Las funciones de las áreas de trabajo de la Corte Superior de Justicia Lima Norte están claramente definidas.					
	Delegación de Facultades	Funciones generales	Las funciones generales establecidas en la Corte Superior de Justicia Lima Norte permiten establecer facultades a cada una de las áreas.					
		Funciones específicas	Las funciones específicas de cada una de las áreas de la Corte Superior de Justicia Lima Norte están correctamente definidas.					
		Funciones de Cargo	Cada uno de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Lima Norte tiene funciones y responsabilidades que permitan atender eficientemente a los usuarios.					
		Misión	Está usted de acuerdo con la misión de la de la Corte Superior de Justicia Lima Norte.					
	Cultura Organizacional	Visión	Está usted de acuerdo con la visión de la de la Corte Superior de Justicia Lima Norte.					
		Valores	Se cumplen los valores establecidos por la Corte Superior de Justicia Lima Norte.					
		FIRMA DEL EXPERTO				FECHA	DE	2019

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: Organización en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia Lima Norte, Independencia, 2020

Apellidos y nombres del investigador: Miandoza Solano Shirley Nicolt

Apellidos y nombres del experto: **Dr. Carranza Estela Teodoro** DNI: 08074405

ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable Y: Satisfacción	Rendimiento	Calidad	Los colaboradores de la institución resuelven los casos correctamente	Ordinal			
		Cantidad	Los colaboradores de la institución resuelven sus actividades de acuerdo a las metas establecidas.				
		Costo	El costo del servicio generado por la Corte Superior de Justicia Lima Norte está de acuerdo a sus expectativas.				
Variable Y: Satisfacción	Capacidad de respuesta	Oportunidad	Los colaboradores de La Corte superior de Justicia Lima Norte le ofrece oportunidad y prioridad en sus asuntos importantes				
		Disposición	El personal de la institución está dispuesto a atenderlo correctamente.				
		Seguridad	La solución de su caso está de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas por la institución				
		Conocimiento	El personal se encuentra capacitado para resolver sus problemas de acuerdo a lo que usted requiere.				
Expectativa	Expectativa	Profesionalismo	El personal de la Corte Superior de Justicia Lima Norte brinda solución a sus procesos de acuerdo a la especialidad en la que se encuentra				
		Fiabilidad	La solución de los casos en la Corte Superior de Justicia- Lima Norte tiene la garantía suficiente				

FIRMA DEL EXPERTO



FECHA DE 2019

**Anexo 8**  
**Estadístico de Fiabilidad de Alfa de Cronbach**

---

***Estadísticas de fiabilidad***

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	18

---

***Fuente:*** SPSS v 26

**Anexo 9**  
**Autorización de aplicación del instrumento**

Lima, 15 de junio del 2020

**CARTA DE AUTORIZACION**

Señores

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

De mi consideración,

Por medio de la presente, **NELLY SARANGO JULCA** Identificado con **DNI 07153679** en calidad de representante administrativo del **ÁREA DE REGISTRO DISTRITAL DE CONDENAS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA - LIMA NORTE** ubicado en Av. Carlos Izaguirre 176, Independencia, RUC 20159981216, autorizo a la **Srta. SHIRLEY NICOLT MENDOZA SOLANO**, identificada con **DNI 74763097**, estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, la realización de actividades dentro de nuestras instalaciones para el desarrollo de la tesis titulada, **Organización en la Satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia, Lima Norte, 2020.**

Atentamente,

  
**PODER JUDICIAL**  
**NELLY SARANGO JULCA**  
ÁREA DE REGISTRO DISTRITAL DE CONDENAS  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA - LIMA NORTE

FIRMA Y SELLO