



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la
Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio,
Huarochirí, Lima – 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Elder Maldonado Alata

ASESORA:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2017

Hoja del Jurado

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Presidente

Mgtr. Miluska Rosario Vega Guevara

Secretario

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

Vocal

Dedicatoria:

A mis padres, que me dieron la vida, a quienes debo todo, a quienes llevo en el corazón.

El autor.

Agradecimiento:

Agradezco a la Universidad César Vallejo y los docentes de la Escuela de Posgrado por su trabajo académico.

El autor.



Declaración de Autoría

Yo, Elder Maldonado Alata, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad de San Antonio, Huarochirí, Lima – primer semestre 2016”, presentada en 108 folios para conseguir el grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de diciembre del 2016

Elder Maldonado Alata

DNI: 08549118

Presentación

Señor Presidente

Señores Miembros del Jurado

Presento la tesis titulada “Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad de San Antonio – Huarochirí – Lima, primer semestre 2016”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

En la presente investigación se empleó el método hipotético deductivo de diseño no experimental, corte transversal y de alcance descriptivo puesto que se busca describir la variable Satisfacción del usuario en la Conciliación extrajudicial.

Este trabajo está estructurado en ocho capítulos: Capítulo I: Introducción; Capítulo II: Marco Metodológico; Capítulo III: Resultados; Capítulo IV: Discusión; Capítulo V: Conclusiones; Capítulo VI: Recomendaciones; Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y Capítulo VIII: Anexos.

Dentro del campo de la Gestión Pública no se ha encontrado una sola tesis que estudie la Satisfacción del usuario en las defensorías municipales del niño y el adolescente por lo que esta investigación resulta novedosa. En consecuencia, sería gratificante que este trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad y amplitud el problema de esta investigación.

El Investigador

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstrac	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	16
1.1.1. Antecedentes de conciliación extrajudicial	16
1.1.2. Antecedentes de satisfacción del usuario	20
1.2. Fundamentación científica.	24
1.2.1. Marco teórico de: Conciliación extrajudicial	24
1.2.1.1 Autor que fundamenta el concepto de conciliación extrajudicial	28
1.2.1.2. Teoría del conflicto	28
1.2.1.3. Teoría de la negociación	30
1.2.1.4. Conceptos relacionados	32
1.2.2. Marco teórico de la variable: Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial	35
1.2.2.1 Autor que fundamenta la variable	40
1.2.2.2. Teoría del marketing	41
1.2.2.3. Dimensiones e indicadores	43
1.3. Justificación	44
1.4. Problema	45
1.5. Objetivos de la investigación	51
1.5.1. Objetivo general	51

II. Marco Metodológico	53
2.1. Variable	54
2.2. Operacionalización de variable	54
2.3. Metodología	56
2.4. Tipo de estudio	56
2.5. Diseño de investigación	57
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.6.1. Población	57
2.6.2. Muestra	58
2.6.3. Muestreo	59
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.7.1. Validación y confiabilidad de instrumento	60
2.8. Métodos de análisis de datos	62
2.8.1. Análisis descriptivo	63
2.9. Aspectos éticos	63
III. Resultados	64
3.1. Estadística descriptiva: Análisis de datos.	65
IV. Discusión	72
4.1. Discusión de resultados	73
V. Conclusiones	74
5.1. Conclusiones	75
VI. Recomendaciones	77
6.1. Recomendaciones	78
VII. Referencias	79
7.1. Referencias	80
VIII. Anexos	86
8.1. Anexo 1: Matriz de consistencia	87
8.2. Anexo 2: Distribución porcentual de la población según materia conciliable.	89
8.3. Anexo 3: Matriz o Base de datos de la variable Satisfacción del usuario en la Conciliación extrajudicial	90
8.4. Anexo 4: Instrumento de la variable Satisfacción del usuario en La Conciliación extrajudicial	91

8.5.	Anexo 5: Formato de validación de instrumento	93
8.6.	Anexo 6: Carta de presentación de la UCV a la Municipalidad de San Antonio.	99
8.7.	Anexo 7: Constancia emitida por la institución que acredita la Realización del estudio in situ.	100
8.8.	Anexo 8: Artículo científico	101
8.9.	Anexo 9: Autorización para la publicación del artículo científico	108

Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial	55
Tabla 2.	Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento.	61
Tabla 3.	Estadístico de fiabilidad para la variable	62
Tabla 4,	Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Satisfacción del usuario en la Conciliación extrajudicial.	65
Tabla 5,	Distribución de frecuencia y porcentaje del indicador Experiencia de compra previa.	66
Tabla 6,	Distribución de frecuencia y porcentaje del indicador Opinión de amigos.	67
Tabla 7,	Distribución de frecuencia y porcentaje del indicador Información y promesa del que vende.	68
Tabla 8,	Distribución de frecuencia y porcentaje del indicador Seleccionar información.	69
Tabla 9,	Distribución de frecuencia y porcentaje del indicador Organizar información.	70
Tabla 10,	Distribución de frecuencia y porcentaje del indicador Interpretar información.	71
Tabla 11,	Cantidades por materia conciliable.	89
Tabla 12,	Porcentajes por materia conciliable.	89

Lista de figuras

Figura 1.	Ubicación geográfica de la Provincia de Huarochirí	48
Figura 2.	Ubicación del distrito de San Antonio.	48
Figura 3.	AAHs del anexo 8 del distrito de San Antonio.	49
Figura 4.	Variable Satisfacción del usuario en la Conciliación Extrajudicial	65
Figura 5,	Indicador: Experiencia de compra previa.	66
Figura 6,	Indicador: Opinión de amigos.	67
Figura 7,	Indicador: Información y promesa del que vende.	68
Figura 8,	Indicador: Seleccionar información.	69
Figura 9,	Indicador: Organizar información.	70
Figura 10,	Indicador: Interpretar información.	71

Resumen

La presente investigación titulada “Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la Municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima –2016”, se desarrollo en el primer semestre del año 2016 y consideró como objetivo general determinar el nivel de satisfacción respecto de la conciliación extrajudicial que presentan los usuarios de la Demuna en el lugar y periodo señalado líneas arriba.

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y de alcance descriptivo, la población estudiada fue de 50 usuarios de la Defensoría municipal del niño y del adolescente - Demuna del distrito de San Antonio, Provincia de Huarochirí y Departamento de Lima, a fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de la conciliación extrajudicial, para lo cual se utilizó como técnica de recolección de datos, un cuestionario o encuesta de 30 preguntas, que se aplicó a una población la población mencionada de usuarios.

Los resultados estadísticos descriptivos indicaron que el 86% de los usuarios valoraron favorablemente la satisfacción del usuario; en relación a los indicadores: experiencia de compra previa, opinión de amigos, información y promesa del que vende, seleccionar información, organizar información e interpretar información, los usuarios las estimaron favorablemente con un 98%, 68%, 94%, 90%, 98% y 90% respectivamente; de lo que se concluye que existe satisfacción en el público usuario de la Demuna del distrito de San Antonio, provincia de Huarochirí y departamento de Lima en el primer semestre del año 2016.

Palabras Claves: Conciliación, Conciliación extrajudicial, satisfacción, satisfacción del usuario.

Abstract

The present investigation entitled "Extrajudicial conciliation and user satisfaction in the Demuna of the Municipality of San Antonio, Huarochirí, Lima -2016", was developed in the first half of 2016 and considered as a general objective to determine the level of satisfaction with respect to the extrajudicial conciliation that users present in the Demuna, in the place and the period indicated above.

This study was a quantitative, non - experimental design, cross - sectional and descriptive range, the population studied was 50 users of the Municipal Defender of the child and adolescent - Demuna of the district of San Antonio, Huarochirí Province and Department of Lima, In order to know the level of users' satisfaction of the extrajudicial conciliation, for which a data collection technique is used as a questionnaire or survey of 30 questions, which apply to a population of 50 users.

Descriptive statistical results indicated that 86% of users, rated favorably the satisfaction of users; In terms of indicators: previous buying experience, friends' opinions, information and promises of the sale, select information, information and interpretation, users rated favorably with 98%, 68%, 94%, 90%, 98% and 90 % respectively; From what it is concluded that there is satisfaction of public users in the Demuna of the district of San Antonio, province of Huarochirí and department of Lima in the first half of the year 2016.

Keywords: Conciliation, Extrajudicial conciliation, satisfaction, user satisfaction.