



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de los usuarios respecto a la administración  
de justicia en los distritos judiciales La Molina, El  
Agustino y Chaclacayo - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Ortiz Tovar, Fiorella Dona

**ASESOR:**

Mgtr. Lizandro Crispín, Rommel

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento Humano

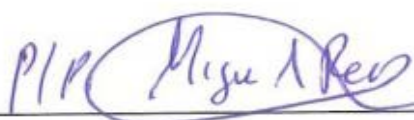
**PERÚ- 2017**

**Página del jurado**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Fátima del Socorro Torres Cáceres", written over a horizontal line. A small 'x' is written to the left of the signature.

Dra. Fátima del Socorro Torres Cáceres

Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Lennin Fabian Rojas", written over a horizontal line. The initials "P/P" are written to the left of the signature.

Mgtr. Lennin Fabian Rojas

Secretario

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Rommel Lizandro Crispin", written over a horizontal line. A small 'x' is written to the left of the signature.

Mgtr. Rommel Lizandro Crispin

Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este momento, y darme salud para lograr mis objetivos.

A mi Padre y hermana.

Por haberme apoyado incondicionalmente todo este tiempo, a pesar de las adversidades que se presentaron.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia, por todo su apoyo brindado en estos meses, gracias por la comprensión, los quiero familia.

Agradezco a los profesores, por los conocimientos brindados, por el apoyo y las horas dedicadas a nosotros, y el empeño dedicado a nosotros, gracias por todo queridos Maestros.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Fiorella Dona Ortiz Tovar, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 44074940, respectivamente, con la tesis titulada *Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017*, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, San Juan de Lurigancho, 2017

  
\_\_\_\_\_  
Fiorella Dona Ortiz Tovar

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis *Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017*, elaborada con el propósito de obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

En el presente trabajo, se estudió la variable percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia. Esta variable posee las siguientes dimensiones: Dimensión de confiabilidad, dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad, dimensión de empatía y dimensión de bienes tangibles.

El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al marco metodológico; el capítulo III describe resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Espero la valoración que corresponda a la presente investigación, así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que redundará en beneficio de los usuarios de los distritos de La Molina, El Agustino y Chaclacayo.

Lima, San Juan de Lurigancho, 2017

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I.INTRODUCCIÓN	12
1.1 Antecedentes	13
1.2 Fundamentación científica	17
1.3 Justificación	48
1.4 Problema	50
1.5 Objetivos	53
II.MARCO METODOLÓGICO	55
2.1 Variable	56
2.2 Operacionalizacion de variable	56
III. RESULTADOS	66
3.1. Resultado descriptivo de la investigación.	67
IV.DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	81
VI. RECOMENDACIONES	84
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
VIII.ANEXOS	92

## Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable satisfacción respecto a la administración de justicia	57
Tabla 2.	Alfa de Crombach	64
Tabla 3.	Comparativo de niveles de satisfacción de usuarios respecto a la dimensión de confiabilidad	67
Tabla 4.	Comparativo de niveles de satisfacción de usuarios respecto a la dimensión de responsabilidad	68
Tabla 5.	Comparativo de niveles de satisfacción de usuarios respecto a la dimensión de seguridad	69
Tabla 6.	Comparativo de niveles de satisfacción de usuarios respecto a la dimensión de empatía	70
Tabla 7.	Comparativo de niveles de satisfacción de usuarios respecto a la dimensión de bienes tangibles	71
Tabla 8.	Niveles de satisfacción de usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de La Molina	72
Tabla 9.	Niveles de satisfacción de usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de El Agustino	73
Tabla 10.	Niveles de satisfacción de usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de Chaclacayo	74
Tabla 11.	Comparativo de niveles de satisfacción de usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales	75



## Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones de calidad del servicio como satisfactores	29
Figura 2. Esquema del modelo Servqual de calidad de servicio	34

## Resumen

El presente trabajo investigación presentó como objetivo determinar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017.

Con respecto a la metodología, se aplicó el método descriptivo simple, exploratorio con enfoque cuantitativo, ya que no se tuvo como fin la manipulación de la variable independiente; sólo que quiso conocer los niveles de percepción de usuarios de tres distritos judiciales. La población se conformó por los usuarios de los distritos judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo. La muestra estuvo conformada por un total de 120 usuarios, a razón de 40 sujetos por distrito judicial, elegida de manera intencional no probabilística. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario que midió las dimensiones de confiabilidad, de responsabilidad, de seguridad, de empatía y de bienes tangibles. El instrumento fue validado por tres expertos y presenta una fiabilidad de 0,951 medido con el alfa de Cronbach.

Los resultados reportaron un nivel medio en la percepción de la administración de justicia en los distritos materia de análisis, siendo el distrito del agustino con un nivel de aceptación media del 85 seguido de La Molina 60% en nivel medio y finalmente Chaclacayo 55% nivel medio .

Respecto se observa una percepción de nivel medio en todas las dimensiones de la variable de estudio confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles en los tres distritos objeto del estudio.

**Palabras clave:** percepción del servicio en la administración de justicia.

## Abstract

The objective of this research was to determine the perception of users regarding the administration of justice in the Judicial Districts of La Molina, El Agustino and Chaclacayo, 2017.

With respect to the methodology, the simple, exploratory descriptive method with a quantitative approach was applied, since the manipulation of the independent variable was not intended; only that he wanted to know the levels of perception of users of three judicial districts. The population was formed by users of the judicial districts of La Molina, El Agustino and Chaclacayo. The sample consisted of a total of 120 users, at a rate of 40 subjects per judicial district, chosen intentionally non-probabilistic. The survey technique was applied and as a tool a questionnaire that measured the dimensions of reliability, responsibility, safety, empathy and tangible assets. The instrument was validated by three experts and presents a reliability of 0.951 measured with Cronbach's alpha.

The results reported a medium level in the perception of the administration of justice in the districts subject of analysis, being the district of the Augustinian with an average level of acceptance of 85 followed by La Molina 60% in the middle level and finally Chaclacayo 55% medium level.

Regarding this, a perception of the average level was observed in all the dimensions of the study variable reliability, responsibility, security, empathy and tangible goods in the three districts that were the object of the study.

Key words: perception of the service in the administration of justice.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Antecedentes

### Antecedentes Internacionales

Gallego y Gaviria (2016) realizaron la investigación titulada *Eficacia de las normas de calidad en los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos y su impacto en el acceso a la administración de justicia* para optar el grado de magíster en la Universidad de Manizales, Colombia. El informe posee como objetivo estudiar la eficacia de las normas de calidad aplicables a los Centros de Conciliación de las Universidades del Eje Cafetero y su impacto en el acceso a la administración de justicia. El trabajo se concretó en tres etapas con el fin de responder al objetivo general y a los objetivos específicos planteados para el desarrollo de la investigación. Según los resultados del estudio, la norma técnica identificada con el número 5906 del año 2012 resultó eficaz en un nivel moderado en los centros de conciliación de los consultorios jurídicos debido al cumplimiento de tres elementos fundamentales: la materialidad del precepto que cita, debido a que posee un efecto real en los centros, aunque carece del cumplimiento por sus destinatarios; no obstante ser considerada una norma obligatoria, y la adjudicación, debido a que el Ministerio de Justicia y del Derecho no efectuó el seguimiento y la imposición de sanciones para que se pueda dar cumplimiento.

Fernández (2015) realizó una investigación respecto a la *calidad en atención a usuarios de la administración pública en España*. Es una investigación de tipo básico, nivel descriptivo. Es de corte transversal. El objetivo fue determinar los niveles de percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención que reciben de la administración pública española. Según los resultados, las dimensiones de amabilidad y cortesía, así como la capacidad de respuesta y transparencia son aspectos críticos que se manifiestan en la organización, las mismas que han sido señaladas como fundamentales por las personas encuestadas y tienen reducido el nivel de satisfacción. A esto se suma que la dimensión Competencia, que, si bien el encuestado se siente satisfecho por ella,

no obstante, es la principal expectativa que desean cumplimentar por lo que es necesario reforzarlo y no desalentarlo en la mejora continua de la organización.

Lima (2015) sustentó la tesis titulada *Trabajar bajo la nueva gestión pública de la justicia brasileña: un estudio empírico* para optar el grado de doctora en la Universidad Autónoma de Barcelona. Es una investigación básica, nivel descriptivo. El objetivo de la investigación fue realizar una evaluación de las condiciones laborales de los servicios de justicia efectuadas por las diversas reformas administrativas y sus implicancias psicosociales en los empleados. Según los resultados, los sujetos muestran su percepción de satisfacción en un nivel medio respecto a la gestión pública del Brasil, sobre todo en cuanto a los contextos laborales, también la valoración de las condiciones en lo que respecta a lo material, a lo técnico y a lo social.

De otro lado, Villa (2015) desarrolló la investigación titulada *Justicia Organizacional en el Poder Judicial chileno: Interés y desafíos en su análisis* para optar el grado de magíster en la Universidad de Chile. La tesis tuvo como objetivo general la de verificar la factibilidad para levantar un instrumento cuantitativo y cualitativo, por medio de un grupo pequeño, que permita ser utilizado para el diagnóstico de percepción de justicia organizacional por parte de los trabajadores del Poder Judicial de la República de Chile y su relación con los niveles de Compromiso Organizacional. La unidad de análisis del estudio es el personal del Poder Judicial de la República de Chile, en todos sus escalafones, lo cual asciende a un total de 9975 personas. Según los resultados de la investigación, se evidencian alteraciones que pueden afectar la validez de las dimensiones. Se evidencia una percepción en un nivel medio de satisfacción de los encuestados respecto a la organización de la administración de la justicia en el poder judicial chileno, sobre todo en cuanto a la atención que reciben los litigantes o usuarios de casos judiciales.

Torrado (2014) presentó la tesis titulada *El marco jurídico de la modernización en la gestión pública: el caso de España* para optar el grado de doctor en la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España. El

estudio posee como fin estudiar la modalidad en que se relacionan los contextos jurídicos y técnicos para establecer procesos de eficacia, modernización y reforma a que asisten las administraciones públicas en determinados Estados democráticos avanzados, todo ello en España. Los resultados dan cuenta que, en el plano jurídico-público, el neoliberalismo no plantea cambios constitucionales, salvo los obvios de estabilidad política y acceso a ciertas garantías jurídicas allí donde no existen, si no que se centra en la reforma administrativa del Estado por medio de un programa que impulsa nuevas políticas de gestión pública. Este programa también se separa del liberalismo político clásico, basado en los principios jurídicos de objetividad y neutralidad, por medio de técnicas de gestión pública que permiten al ámbito privado ejecutar su programa político-económico, mientras se mantiene el papel instrumental y determinante del Estado para el desarrollo económico.

### **Antecedentes nacionales**

A nivel nacional se han realizado diversas investigaciones. Hernández (2015) realizó una investigación titulada: *Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia*. Es una investigación de tipo básico, nivel descriptivo, diseño simple. El objetivo fue determinar a los consultorios jurídicos gratuitos existentes en Lima Metropolitana como alternativas a la política pública y si las personas tienen acceso a ellos. Los resultados dan cuenta que los pobladores están medianamente satisfechos con los consultorios gratuitos, sobre todo porque resultan insuficientes debido a que si bien los usuarios reciben asesoría y sus consultas son respondidas, el seguimiento de sus casos no es completo, debido a que los abogados son cambiados de manera continua o porque ellos mismos tienen que efectuar el seguimiento de sus procesos judiciales, que si bien existe apoyo en algunos casos en la realización de las demandas y escritos, sólo por excepción los responsables del consultorio acompañan al usuario a los Juzgados.

Fisfalen (2014) desarrolló la tesis *Análisis económico de la carga procesal del poder judicial*. Es una investigación básica, nivel descriptivo evaluativo. El objetivo fue reportar la situación de la carga procesal del poder judicial en el Perú. Según los resultados, los usuarios muestran un nivel de insatisfacción respecto a la carga procesal, en el sentido que se han mantenido en niveles altos en los últimos tiempos. Esto se evidencia como la brecha entre la cantidad ofrecida de resoluciones judiciales como producto del poder judicial y la cantidad demandada de resoluciones judiciales las que muestran una tendencia cada vez más creciente. Según el estudio, el ingreso de nuevos expedientes al poder judicial ha sido mayor que la cantidad ofrecida de resoluciones judiciales; es decir, los expedientes resueltos no cubren la demanda.

El Ministerio de Justicia (2013) realizó una investigación titulada *Encuesta a los usuarios de los servicios de Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Distritos Judiciales de Lima, Lima Norte y Lima Sur*. Es una investigación básica, nivel descriptivo con diseño simple, de corte transeccional. El objetivo fue determinar la percepción de los usuarios de los servicios de Defensa Pública que ofrece el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Según los resultados obtenidos respecto al nivel de satisfacción de los encuestados correspondió al 24% de los usuarios que lo califica como muy buena, seguido de un 30% que lo considera como regular, el 6% como mala y solamente el 1% como muy mala. Respecto a la satisfacción sobre el servicio que reciben, el 66% indicó que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos atendió sus demandas y derechos como ciudadano. Se concluye que el 60% de los sujetos encuestados acude a las sedes del Minjus; no obstante, no todas las sedes poseen servicios de vigilancia ni limpieza. Los encuestados consideraron que un buen servicio de atención incrementa la confianza de la ciudadanía frente al Estado.

Herrera (2013) efectuó una investigación titulada *La calidad en el sistema de administración de justicia*. Es una investigación de tipo básico, nivel descriptivo, de corte transversal. El objetivo fue demostrar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del sistema de administración de justicia en el país. Según los resultados del estudio se reporta la percepción negativa de los ciudadanos



respecto al sistema de administración de justicia. El sistema de administración de justicia atraviesa por una etapa crítica manifestada en la negativa percepción de la ciudadanía respecto a la transparencia de las principales entidades que lo constituyen pone en entredicho la consecución de la seguridad jurídica y la justicia en sí. Según el estudio, pese a la colaboración de los organismos internacionales al sistema de administración de justicia peruano y el accionar independiente de las entidades queda mucho por hacer puesto que ha perdido credibilidad en los usuarios del país.

Idrogo (2012) realizó un estudio sobre *La descarga procesal civil en el sistema de administración de justicia en el distrito judicial de la Libertad* para obtener el grado académico de Magíster por la Pontificia Universidad Católica del Perú. En dicho trabajo de Investigación, se plantea el problema de cómo disminuir la excesiva carga procesal civil en el Distrito Judicial de La Libertad si es que el número de demandas ingresadas y en trámite entre los años 2007 y 2008 es en promedio 61.958% mayor que las resueltas. Asimismo tiene por objetivo implementar unos sistemas de descarga procesal civil en el distrito judicial de la Libertad para los años 2010 al 2011. Los resultados dan cuenta que se sigue prorrogando la implementación del Plan Nacional de Descarga Procesal en forma indefinida; esto debido a la escasez de recursos económicos del Poder Judicial, a la deficiente capacitación de los auxiliares jurisdiccionales, por falta de jueces titulares a la excesiva carga procesal.

## **1.2 Fundamentación científica**

### **Teoría de la Percepción**

Según Vargas (1994) Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo que consiste en el reconocimiento, interpretación significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y

social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización (p. 48).

Sobre la Percepción Allport (1974) señaló que es:

... algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro (p. 7-8).

Para Merleau-Ponty, (1975):

“Percibir no es experimentar una multitud de impresiones que conllevarían unos recuerdos capaces de complementarlas; es ver cómo surge, de la constelación de datos, un sentido inmanente sin el cual no es posible hacer invocación ninguna de los recuerdos. Recordar no es poner de nuevo bajo la mirada de la conciencia un cuadro del pasado subsistente en sí, es penetrar el horizonte del pasado y desarrollar progresivamente sus perspectivas encapsuladas hasta que las experiencias que aquél resume sean vividas nuevamente en su situación temporal. Percibir no es recordar” (p. 44).

Whittaker (1987), definió la percepción como la forma particular como el sujeto recibe el mundo circundante a través de sus sentidos y los procesa en su cerebro, es por lo tanto, un proceso cognitivo constante, concomitante a la vida misma, y en constante reformulación y evolución (p.17).

Blanco (2007) definió así los aspectos que influyen sobre la persona que percibe: Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona, lo cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción.

Todos estos aspectos son básicos ya que formarán la percepción de la calidad de servicio que se quiere dar el poder judicial en los distritos de La Molina, El Agustino y Chaclacayo y los ciudadanos inmediatamente lo relacionarán. Es por estos motivos que nuestro personal administrativo de este poder del estado debe tener una capacitación adecuada para adquirir, desarrollar habilidades y actitudes, que logren en nuestros ciudadanos la mejor percepción de satisfacción del servicio.

### **Teorías de satisfacción**

#### *Teoría de la no confirmación de expectativas*

Según esta teoría, las personas determinan su percepción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, que permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo.

Cuando la actuación del servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción.

Al respecto, Shi, Holahan y Jurkat (2004) sostuvieron: “Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido”. (p. 43)

En las personas usuarias esta teoría se aplica entendiendo: cliente por usuario de los distritos judiciales que administran justicia, de los diversos servicios que brinda a través de las diversas áreas administrativas, gestoras y de atención. La percepción referente a la satisfacción se evidencia en que los usuarios están de acuerdo con la administración de justicia en los distritos judiciales de Lima Metropolitana y que los beneficien.

## **Teoría de los recursos y capacidades**

Según Barney (1991) La teoría de los recursos y capacidades da cuenta acerca de las fortalezas y debilidades internas de una empresa. Según este corpus teórico, es importante y necesario para la organización que sus trabajadores sean potenciados en sus capacidades como una de las formas significativas de lograr ventajas de competitividad sostenible en el tiempo y que va a favorecer a la empresa (p. 20)

En ese sentido, los recursos y las capacidades juegan cada vez con mayor dinamismo la definición de la identidad de la organización. Así, en el entorno de la vida actual, que es distinguido por ser incierto, complejo, turbulento y global, las empresas se preguntan con frecuencia cuales de las necesidades pueden ser satisfechas organizacionalmente.

Según Barney (1991) esta teoría se fundamentó en las siguientes premisas:

- a. Las empresas dentro de una industria (o grupo estratégico) pueden ser heterogéneas con respecto a los recursos que controlan.
- b. Los recursos que pueden ser perfectamente móviles entre empresas y sí aseguran la heterogeneidad en el tiempo. La heterogeneidad es responsable de las divergencias en los resultados (p. 21)

Al respecto, el análisis tanto de los recursos como de las capacidades de la organización constituyen un instrumento principal para realizar el análisis interno en la empresa, así como la formulación de mecanismos estratégicos de la empresa (Navas y Guerra, 2001).

La teoría manifestó que la organización debe cimentar los recursos y las capacidades, los mismos que son identificados como “fortalezas”, debido a que suponen una primacía y, por lo mismo, deben orientar la identificación y ejecución

de la estrategia. La dificultad principal de esta teoría está en la negatividad de la influencia entorno de la empresa.

En consecuencia, la forma relevante de organización es la que busca gestionar de manera racional sus recursos humanos y, por ende, sus capacidades.

### **La gestión pública**

Respecto a la gestión, Uvalle (2002) sostuvo:

La importancia de la gestión pública en las sociedades democráticas y los gobiernos abiertos es incuestionable dado que es el puente que comunica y atiende la esfera privada y la esfera pública. La legitimidad de los resultados es el indicador de la calidad que tiene la propia gestión pública en los espacios sociales, políticos y económicos que son representativos de la vida productiva y amplia que se desarrolla en la esfera de lo público (p. 34).

En ese sentido, la importancia de la gestión pública tiene como fundamento, que se asocia con las capacidades que las entidades gubernamentales tienen para asegurar las libertades, la democracia política, la calidad de vida de las personas y el bienestar continuo. Por ello, su relevancia permite situar que sin resultados positivos de la acción gubernamental, no es factible que los ciudadanos tengan confianza en él. Lo que un gobierno efectúa o no, se relaciona de forma directa a la gestión pública, en vista que es el eje de las políticas públicas.

Al respecto, Pereira (2011) precisó:

Los cambios sociales, económicos, culturales, tecnológicos y ambientales ocurridos en los últimos cincuenta años, han puesto en jaque muchos aspectos de la concepción clásica de los sistemas judiciales y han provocado que la reforma y

modernización de los sistemas de Justicia sean hoy objeto de debate a lo largo y ancho de nuestra Iberoamérica (p. 34).

Ahora bien, una propuesta de reforma a los sistemas de justicia debe poseer un enfoque sistémico, complejo e integral con perspectiva de política pública, de tal manera que pueda darse un entendimiento en su real magnitud el asunto de la justicia penitenciaria.

Como muy bien lo precisan Campos, Burbano y Chayer (2011):

Debe definir los asuntos específicos y las variadas formas de soluciones posibles desde el Estado, debe profundizar en los principios procesales básicos que deben observarse en los conflictos que se resuelven dentro del sistema de justicia. Adicionalmente, debe definir el esquema procesal de conocimiento y de ejecución de las causas que se tramitan judicialmente; debe proponer un modelo de gestión, identificar las tecnologías de información y comunicación requeridas en la justicia, así como determinar el mecanismo más adecuado para su financiamiento (p. 81).

El modelo de gestión penitenciaria constituye un conjunto metódico de estrategias que están asociadas a actos que se fundamenta en una cantidad de conjeturas que buscan en consolidar esfuerzos de las instituciones para el cambio y la mejora respectiva.

En ese sentido, la gestión de los aparatos judiciales constituye una parte significativa en el andamiaje de estructuras de los procesos de cambio y mejoras planteadas en el sistema judicial, desde la gestión penitenciaria.

### **Gestión pública ética**

La ética es fundamental para el bienestar de las personas en cuanto a responsabilidad y de cuidado; desarrolla su forma en la medida que se acepta lo

legítimo del otro como una persona con quien se configura un universo social. Se basa en la preocupación de las personas, asumir su interés y aspectos de altruismo de solidaridad ante las necesidades de las personas, también como bienestar debido al logro del bien de la comunidad. Es decir, la ética en sí no posee fundamento alguno que sea racional sino netamente emocionales decir, es algo que se da sin que se pueda, en su momento, controlar su acción.

Quienes administran justicia, es decir, realizan una gestión pública en los sistemas penitenciarios, deben seguir modelos éticos que configuren su participación al frente de las necesidades de las otras personas. No es una mera administración de justicia, sino una gestión que conlleve a respetar los derechos fundamentales de las personas que atraviesan por momentos difíciles.

Como muy bien lo expreso USAID (2006):

Ética Pública se refiere a la disposición interna de quienes desempeñan funciones públicas para cumplir las actitudes cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la Ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función, en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común (p. 86).

Ahora bien, la gestión de la política social, en este caso la administración de justicia en los sistemas penitenciarios, Chiara y Di Virgilio (2009) ponen en relieve dos puntos de partida para analizar el tema "La inexistencia de políticas por encima y por fuera de la dinámica general de la sociedad por un lado y de las interacciones que se generan en el curso del diseño y la implementación por el otro". (p. 60)

En ese sentido, es de interés el aporte, en razón que interpela la idea unidimensional del concepto de gestión como una simple articulación de recursos, e incorpora la complejidad que aportan los actores sociales que intervienen en cualquier gestión.

En el entendimiento de la dinámica del término y lo que produce, es efectuarlo partiendo de dos perspectivas, según Chiara y Di Virgilio (2009):

Aquella que pone el énfasis en los procesos a través de los cuales se articulan recursos y, por la otra, la que pone el foco en la porosa frontera entre el Estado y la sociedad en el proceso de constitución de la demanda (p. 60).

En ese sentido, según la misma fuente Chiara y Di Virgilio (2009), se habló de gestión en el sentido de aquellos procesos que están direccionados a:

Articular (utilizar, coordinar, organizar y asignar) recursos (humanos, financieros, técnicos, organizacionales y políticos) que permiten producir satisfactores orientados a hacer posible la reproducción de la vida de la población y por otro al reconocimiento de las prácticas administrativas, técnicas y las prácticas de la población en el aprovisionamiento de los servicios en la esfera en que se ponen en relación (p. 60).

En consecuencia, la última categoría que se encuentra en la gestión estratégica pública es justamente de la organización, la misma que se integra en razón que la complejidad y la necesidad de entender lo que ocurre, la manera de estructurarse, el permanecer y modificarse de las entidades resulta esencial para sostener los procesos de la gestión planificada.

Al respecto, Etkin (2008) tipificó como: "Sistema complejo de carácter socio técnico y adaptativo; un sistema en el cual se conjugan factores de índole política, cultura, económica y social. Factores que se relacionan entre sí en forma complementaria, pero también presentan oposiciones y procesos paralelos". (p. 79),



En la gestión penitenciaria, por tratarse de una gestión social con personas que requieren una socialización acorde a las normas pre-establecidas de la sociedad, es importante que la planificación aporte al proceso que supone sostener la cotidianeidad de las entidades inmersas y que se vislumbre en modelos de gestión que se realizan.

Sobre el particular, Wagner (2008) sostuvo:

En cuanto a la implementación de instrumentos y procedimientos metodológicos, la experiencia acumulada nos ha ido llevando cada vez más hacia el ejercicio de una suerte de neo-artesa nato, en el que hacemos prevalecer la oferta de dispositivos creados a medida. (p. 4)

### **Definición de satisfacción**

La satisfacción es uno de los aspectos que ha venido cobrando mayor atención en la población, respecto a los servicios que reciben o deben recibir de sus organizaciones, entidades, entre otras.

Según Traverso y Morais (2004):

Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios que recibe o deba recibir. (p. 80)

La satisfacción de usuarios es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio.

Por su parte, Delbanco y Daley (2006) refieren que “la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento”. (p. 78)

En ese sentido, para estos autores, la satisfacción del usuario puede tener implicancias en que los usuarios procuren una mejor atención, el espacio a donde acuden para recibir el servicio, el hecho que esté dispuesto hacer el pago por los servicios que reciben, el hecho que los usuarios cumplan con las instrucciones de la organización que brinda los servicios.

En tanto, Cantú (2007) precisó lo siguiente:

La calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo. Los momentos de la verdad ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe. (p. 98)

Al respecto, es preciso señalar que los principales aspectos que están asociados a la satisfacción de los usuarios son la actitud, el comportamiento y la habilidad del trabajador de la organización que brinda el servicio, el tiempo de espera y el que emplean para brindar el servicio, así como los errores que involuntariamente se puedan cometer en la prestación del servicio.

En cuanto a las actitudes se requiere que el servidor sea amigable, que sea atento, responsable, educado y amable. Su apariencia personal tiene mucho que ver con el tipo de vestimenta que usa, la limpieza y su comportamiento. Thompson y Sunol(2005) refirieron que “la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas”. (p. 45) El usuario se siente satisfecho cuando los servicios que recibe están a la altura de sus necesidades o expectativas.

## **Satisfacción del usuario**

Las primeras investigaciones sobre la percepción de los usuarios tienen su fundamento en la evaluación de carácter cognitivo que valore aspectos que tienen que ver con los atributos de los productos, así como la confirmación de las expectativas. Inicialmente se definió como un estado cognitivo relacionado a la adecuación o inadecuación de la recompensa que recibe el sujeto con relación a la acción que realiza.

Al respecto, Ninamango (2010), al referirse a la percepción de satisfacción como proceso, señaló:

Inicialmente se asume que la percepción de la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información. Era el resultado de una comparación realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Esto indicaría que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la percepción de satisfacción. (p.23).

En ese sentido, la percepción de la persona usuaria está en relación no solamente de la calidad del servicio que recibe sino también de las expectativas que tiene respecto a lo que desea. Esto es, si el usuario posee expectativas altas, entonces el servicio que recibe debe estar en un nivel expectante para el usuario.

En lo que respecta a los efectos de la percepción de satisfacción, se tiene presente que es un determinante importante la actitud hacia el servicio, así como la posibilidad de recomendación y de repetir el servicio. En tal sentido, la satisfacción tiene influencia, como señalan Ball et al. (2004):

Debido a la importancia que ésta tiene en la mantención de clientes y en el crecimiento futuro del negocio. Además de lo anterior, se ha establecido que la satisfacción es un factor antecedente de otros constructos que son muy relevantes en el

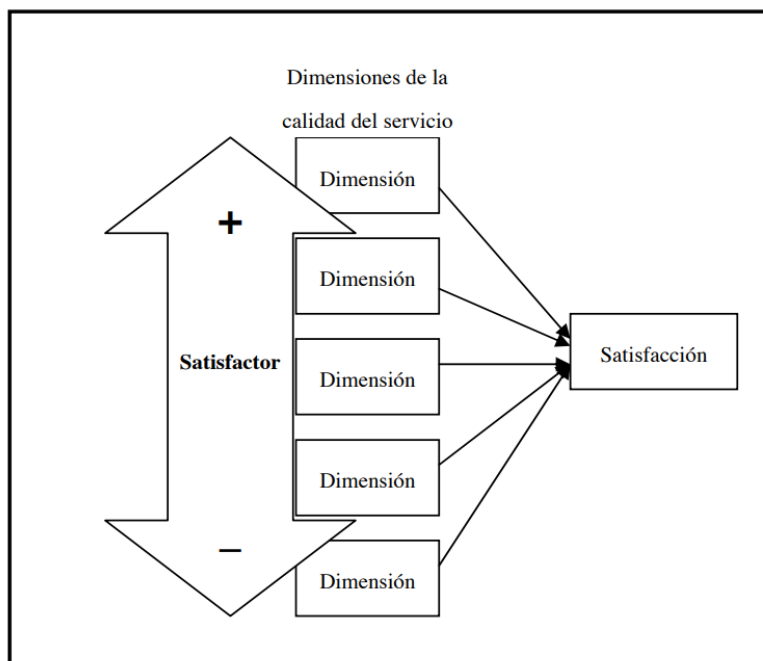
marketing relacional, como son por ejemplo, la confianza, el compromiso y la reputación. (p. 77)

En cuanto a los principales factores asociados, se tienen las expectativas y la performance del desempeño, las que son abordadas en la presente investigación. A ellos se suma la disconformidad como determinante en el grado de percepción de satisfacción del usuario. Para Andreassen (2000) este punto “refleja los aspectos negativos que el consumidor percibe en la relación con un proveedor, y que al igual que la satisfacción, está determinada por las expectativas y la performance del servicio”. (p. 34). Finalmente se puede considerar otros factores determinantes de la percepción de los usuarios, tales como la imagen y la familiaridad con la organización proveedora del servicio.

No obstante, en el pasado se consideraba que la percepción de satisfacción era un factor antecedente de la calidad del servicio en la organización, puesto que se veía a la primera dándose a nivel transaccional y a la segunda a nivel global. Pero con el transcurrir del tiempo se han realizado investigaciones que han reportado que la calidad del servicio es un factor determinante para la percepción de satisfacción positiva y directamente.

Generalmente la influencia de la calidad del servicio sobre la satisfacción se ha investigado de manera agregada, considerando la calidad del servicio como una variable compuesta por un conjunto de dimensiones. No obstante, se identifican factores que están asociados en diversos grados a la percepción de satisfacción del usuario de forma independiente.

Beverland et al. (2004) sostuvo que el inverso de la satisfacción del usuario es la “no satisfacción”, asimismo el inverso de insatisfacción es la “no insatisfacción”. (p. 41) A continuación las dimensiones de calidad del servicio como satisfactores:



*Figura 1.* Dimensiones de calidad del servicio como satisfactores  
Fuente: Beverland(2004)

En el contexto de la asociación usuario – proveedor se toma en cuenta que las causas de la percepción y el descontento pueden no poseer la misma fuente. En ese sentido, algunos factores de la calidad del servicio pueden no ser críticos en la satisfacción, aunque pueden conducir a la insatisfacción si es que son mal conducidos por la organización que brinda el servicio.

### **Calidad del servicio**

Respecto a la calidad está referida a realizar acciones o brindar servicios de manera óptima, adecuada, oportuna y que el usuario acepte de buen grado. Al respecto existen definiciones, tales como:

Domínguez (2006) señaló: “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. (p. 47)

En tanto, Álvarez manifiesta que la calidad “depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo”. (p. 95)

Según Drucker (1958) en una organización el recurso humano es fundamental para generar satisfacción el los clientes. Constituye además el eje fundamental de la calidad y de la productividad, en razón que la calidad de los recursos humanos determina la calidad del trabajo y, en consecuencia, las expectativas de los usuarios.

En la medida que la calidad del servicio esté garantizada entonces la satisfacción del usuario que recibe el recibió también estará garantizada. En ese sentido, como señaló Drucker (1958):

La calidad comprende productos y servicios, pero, además, los procesos de fabricación, de entrenamiento, de la información, de administración; es la satisfacción del cliente externo e interno, y lo que ello presupone, la eficiencia y la productividad. La calidad decide la supervivencia de las personas mismas, de las empresas, del sistema y de la sociedad. (p. 78)

Las organizaciones se mantienen si tienen usuarios, y si están fidelizados mejor aún. También se mantienen si tienen buen servicio, porque la organización necesita de sus usuarios. Es decir, los usuarios determinan la supervivencia de la organización.

Según Matsumoto (2014):

Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad. La calidad en el servicio

se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. (p. 184)

Esto significa que la medida de la calidad se efectúa a través de la diferencia del servicio que el usuario espera y el que recibe de la organización. En este caso se considera la expectativa y la percepción.

La expectativa viene a ser la creencia sobre el servicio que se brinda y que sirve como un estándar para evaluar el desempeño de la organización. Es decir, es lo que espera el usuario de un determinado servicio. Como señalo Matsumoto (2014): “El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil”. (p. 185)

En cuanto a la percepción es entendida como la valoración que realizan los sujetos respecto al servicio que recibe. Es decir, cómo recibe el servicio y cómo lo evalúa. La percepción está relacionada con las características de la calidad del servicio que da la organización y que tiene que ver con qué tan confiable es, con la seguridad, con la responsabilidad en el servicio, con la empatía hacia los usuarios y con los bienes tangibles con que brinda la institución.

### **Control de calidad y mejora continúa**

El control de la calidad es, según Ríos (2009):

Un sistema de medios para producir económicamente bienes y servicios con valor agregado que satisfagan las necesidades del usuario, beneficiario o cliente; es un sistema elaborado para la resolución de los problemas de la entidad y el mejoramiento de las actividades; significa un método estadístico y sistemático para Kaizen y la resolución de los problemas, (p. 12)

En cuanto al control de calidad y mejora continua consiste en aplicar estadística que contemple la utilización y el análisis de los datos obtenidos. Dicho método pide que la situación real y los diversos problemas que están en estudio deban ser cuantificados.

En ese sentido, un sistema destinado a la recopilación y la evaluación de datos constituye una parte fundamental de un programa del Centro de calidad, el mismo que se basa en la aplicabilidad de determinados criterios: Asegurar la calidad, reducir los costos; cumplimiento de las cuotas de producción y cumplir con los procedimientos de entrega, brindar seguridad, desarrollar nuevos productos, mejora de la productividad y la administración del proveedor de la organización.

Alexander (2002), al referirse al término calidad refiere que, muchas veces, al existir una definición errada, se emplea una estrategia inadecuada de implantación en la organización, lo que lleva a situaciones de frustración y de pérdida de tiempo y de dinero. Así, el autor define el término calidad como la habilidad presente en un conjunto de características de un determinado producto, proceso o sistema, que contribuyen al cumplimiento de los requerimientos de los usuarios o personas que reciben el servicio de la empresa (p. 4)

Ahora bien, esta definición tiene que ver que, en una organización o empresa posee una serie de características que le facilitan la elaboración de los productos a su cargo o los procesos que ponen a disposición de sus clientes, siempre en un marco de excelencia o de calidad a fin de que satisfagan las necesidades de los usuarios.

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad puede definirse como un proceso de la gestión de manera oportuna y adecuada con un valor sumado que busca promover y ejecutar



diversas políticas de cualificación de manera frecuente y constante a fin de direccionar diversas tareas y procesos con objetivos claros: niveles adecuados y expectantes con el propósito de obtener una calidad de servicio a los usuarios. Es decir, busca la mejora de estándares que tienen que ver con la calidad de atención, con los costos, con la productividad y con los tiempos en la atención al usuario.

Al respecto, Ríos (2009) preciso lo siguiente:

Una vez hecho esto, el trabajo de supervisión por la Gerencia consiste en procurar que se observen los nuevos estándares. El mejoramiento continuo, sólo se logra cuando la gente trabaja para estándares más altos. Con la introducción de los nuevos paradigmas, el concepto "cliente" va más allá del consumidor corriente, que tradicionalmente identificamos como el que compra o paga por un producto o servicio. Dentro de esa perspectiva el cliente es la razón de ser de la existencia de la entidad y es fundamental su fidelización hacia los servicios públicos, (p. 13)

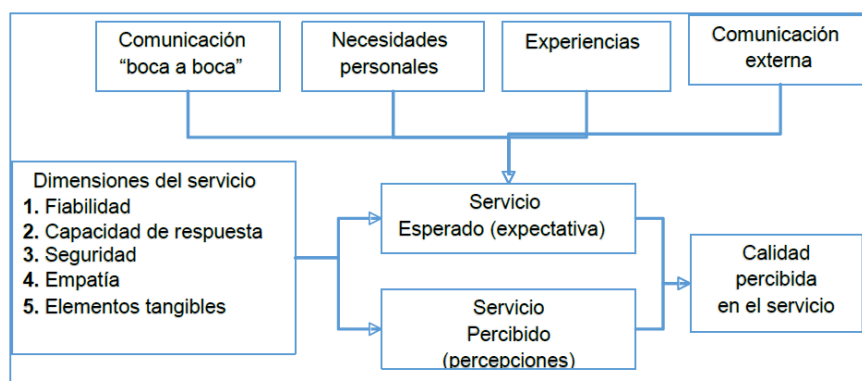
En tanto, la mejora de calidad significa parte de la gestión de la calidad direccionada a incrementar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad, eficiencia y efectividad mediante políticas de calidad que vienen a ser lineamientos de la organización para aumentar de manera continua la calidad de los servicios públicos y son plasmadas de manera formal por la alta gerencia.

### **El modelo Servqual de calidad**

Este modelo importante para determinar la calidad de servicio en una organización fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que se brinda en una organización. Este modelo hace uso de un cuestionario que mide la calidad del servicio prestado en dimensiones de confiabilidad, de responsabilidad, de seguridad, de empatía y de bienes tangibles.

El modelo en mención está compuesto por una escala politómica que fue elaborada para entender las expectativas de los usuarios con relación a un determinado servicio. Busca evaluar pero además es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones o instituciones.

Esta herramienta mide lo que el usuario espera de la organización que brinda el servicio en las cinco dimensiones señaladas, contrastando la medición con la estimación de lo que el usuario percibe de ese servicio en dichas dimensiones. Se busca determinar la brecha que pueda existir entre las dos medidas, es decir, la discrepancia entre lo que el usuario espera de la organización en cuanto al servicio y lo que percibe del servicio. Se busca facilitar la puesta en funcionamiento de acciones correctoras pertinentes que eleven la calidad del servicio.



*Figura 2.* Esquema del modelo Servqual de calidad de servicio  
Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

Al referirse al modelo mencionado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) preciso:

Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones de manera que estas superarán las expectativas, implicando una elevada

calidad percibida del servicio y alta satisfacción con el mismo. (p. 50)

En este modelo, se dan determinados factores claves que buscan el condicionamiento de los usuarios, tales como:

a) Comunicación directa, opiniones y recomendaciones de amistades y familiares sobre el servicio que brinda la organización.

b) Necesidades personales de los usuarios de la organización que brinda el servicio.

c) Experiencias con el servicio que el usuario ha tenido anteriormente.

d) Comunicación externa que la organización realiza respecto a las prestaciones de su servicio y que influyan en las expectativas que la persona tiene sobre las mismas.

### **Definición de administración de justicia**

La justicia no solo es un concepto o término, es un pedido social la cual dependen muchos ciudadanos para vivir en paz. Ante esta realidad, su debida administración debe satisfacer tal expectativa. Para conocer mejor ello, es menester conocer el concepto de este término.

Antes de ello, primero se debe abarcar qué es en sí la justicia. Aristóteles señalaba a la justicia como “la única virtud de una persona que es considerada como el bien de alguna otra, ya que ella asegura una ventaja para otra persona, sea un funcionario o un socio” (Corva, 2013, p. 11).

En ese sentido, el término de justicia se asume que su administración es una función pública que debe ser realizada de una forma eficiente y eficaz por las organizaciones que tienen que ver el asunto. Como señalo Honorio (2009):

En el Perú existe un sistema de la administración de justicia que no sólo implica al Poder Judicial, sino que está conformada por el Tribunal Constitucional, Ministerio de Justicia, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, y de manera especial tenemos la jurisdicción Militar y arbitral (p. 56).

Dentro del tema de los problemas por los que atraviesa la administración de justicia en el Perú, es preciso mencionar que éste siempre preocupó desde hace muchos años a distintos juristas especializados en materia constitucional. Al recordar se pone de manifiesto que este problema se empezó a abordar con mayor realce a finales de la década del setenta, pudiéndose tener aproximaciones prácticas al arreglo de su realidad o contexto, y esto fue sin lugar a dudas debido a la existencia de una Comisión de Reforma Judicial establecida al interior de la Corte Suprema de dicha época, lo cual nos sirve de ejemplo a seguir en la actualidad.

En ese sentido, desde hace mucho tiempo el pensamiento que se tenía de una real administración de justicia era escaso y limitado. En la década del ochenta el problema se hizo más extensivo pese a entrar en vigencia la Constitución Política del Perú de 1979 y de la reforma dispuesta por esta carta magna. La administración de justicia siguió siendo uno de los asuntos que provocaba mayores protestas por parte de los ciudadanos, en lo que respecta a su manejo.

Según Guerrero (2012):

La independencia del Poder Judicial no sólo exige la ausencia en sus entrañas de representantes directos de los otros poderes. También requiere que no tenga vinculaciones en su origen con aquellos a quienes debe controlarse en la constitucionalidad de sus actos y decisiones, así como independencia adecuada y manejo propio en materia presupuestal, que no impida sus iniciativas concretas por imposición de límites cuantitativos vía el

Presupuesto General de la República y su ejecución por las autoridades gubernamentales(p. 43).

La administración de justicia se da fundamentalmente en el poder judicial, la que está consagrada en los artículos 95 de demás de la Constitución Política del Perú de 1823. En la actual Constitución, el ejercicio de la potestad jurisdiccional o de “administrar justicia”, se explica en el artículo 138, párrafo 1, la cual señala las siguientes acciones:

La tutela de los derechos fundamentales.

La tutela de los derechos ordinarios e intereses legítimos.

La sanción de los delitos.

El control de la legalidad de la actuación de las autoridades administrativas.

El control de la constitucionalidad y la legalidad del ejercicio de la potestad reglamentaria.

El control difuso de la constitucionalidad de las leyes y normas con rango de ley. (p. 15)

La justicia es un derecho cuya responsabilidad de asegurarla y brindarla a la población la tiene el Estado. De esta manera, existe un personal del Estado encargado de administrar este fenómeno. Cabe aclarar que este personal debe ser el primero en respetar las leyes, normas y reglamentos para su debida administración.

Conforme la Ley Orgánica del Poder Judicial, según la modificación introducida por el artículo 2 de la Ley 27465 (El Peruano, 30 de mayo del 2001), define a la Gerencia General como “el órgano ejecutivo, técnico y administrativo del Poder Judicial que tiene a su cargo las funciones de ejecución, coordinación y supervisión de las actividades administrativas no jurisdiccionales del Poder Judicial” (Justicia Viva, 2009, p. 24).

Ahora bien, la gerencia general depende directamente del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, que nombra a su titular (artículo 82.15, LOPJ). Éste tiene la condición de “funcionario de confianza” y “un mandato igual al del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial” (artículo 84, párrafo 1, LOPJ). El gerente general “asiste a las sesiones del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial con voz, pero sin voto, y actúa como Secretario de este órgano”.

La estructura de la Gerencia General es compleja. Está integrada por una Gerencia de Administración y Finanzas, una Gerencia de Informática y una Gerencia de Personal y Escalafón Judicial. Es posible que tomando en cuenta las necesidades del Poder Judicial (artículo 86, LOPJ), el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial cree otras gerencias distintas, dependientes de la Gerencia General, así como subgerencias. La reglamentación de las atribuciones de la Gerencia General corresponde al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, el mismo que ha de delimitar las funciones de cada una de las gerencias y subgerencias de aquella.

### **La calidad en el servicio de justicia**

La administración de justicia es un tema relevante a tratar en cuando a la percepción de los usuarios respecto a la satisfacción. Es decir, en la medida que una institución administre justicia en niveles óptimos entonces los usuarios estarán satisfechos con el servicio que reciben.

En ese sentido, si se quiere gestionar de manera correcta una estructura administrativa con la finalidad de lograr la calidad total, no se debe olvidar la necesidad de modernizar la administración de justicia, no solamente con lo técnico sino con los recursos humanos y financieros.

Para tal fin es necesario apoyarse en las ciencias de la organización para el logro de los objetivos de calidad trazados; se trata de un cambio integral de la organización. Como señaló Ramiro (2002):

Se trata de un conjunto de nuevos argumentos administrativos y filosóficos, políticos y de visiones gerenciales e interdisciplinarias, que sobre el estado y la administración pública, y sobre los diagnósticos de sus problemas y las propuestas de soluciones, teóricas o prácticas, se han venido desarrollando en los últimos veinte años. (p. 86)

Ahora bien, es preciso diferenciar entre administrar y gestionar. El primero hace referencia a gobernar, ordenar, dirigir y disponer de los recursos materiales, humanos y financieros; en tanto, el segundo está referido a aplicar estrategias para lograr un objetivo final. Gandasegui (2007) señaló al respecto:

Gestionar con calidad es una actitud y una cultura en la forma de llevar a cabo cualquier actividad, pública y privada... La gestión de la calidad total se entiende con carácter general como un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la calidad de los distintos grupos de una organización, para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente. (p. 130)

En consecuencia, la calidad total debe entenderse como un sistema de gestión eficaz en una organización y que es producto de la integración de esfuerzos de la mejora de la calidad en el servicio. Así, la administración de justicia en cualquier estamento del sistema macro de justicia, debe cumplir los objetivos de brindar un servicio de calidad a los usuarios que buscan la justicia para sus casos.

## **Fundamentación técnica**

### **La organización judicial**

El Poder Judicial en el Perú es un poder del Estado y cuenta con potestad en materia de justicia en todo el país y tiene una vasta organización jerárquica que

tiene como fin la administración de justicia en el marco constitucional. Según Justicia Viva (2003):

El régimen legal básico de los juzgados y tribunales ordinarios se halla previsto en la propia Constitución Política, la Ley Orgánica del Poder Judicial (LOPJ) y los códigos y principales leyes procesales. La actual Constitución peruana estipula que “el Poder Judicial está integrado por órganos jurisdiccionales que administran justicia en nombre de la Nación, y por órganos que ejercen su gobierno y administración” (artículo 143, párrafo 1, Constitución). (p. 25)

El modelo de la organización judicial en el Perú le permite administrar justicia de manera racional y eficiente, y en ese marco, hace que los jueces puedan cumplir su función esencial que es resolver los casos judiciales o litigios en los usuarios.

Dentro de la organización judicial, los órganos jurisdiccionales que la integran son:

- a) La Corte Suprema de Justicia
- b) Las cortes superiores de justicia
- c) Los juzgados especializados y mixtos
- d) Los juzgados de paz letrados
- e) Los juzgados de paz.

En cuanto a los órganos de gobierno son:

- a) El presidente del Poder Judicial
- b) La Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia
- c) El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial
- d) La Oficina de Control de la Magistratura (OCMA)
- e) El Consejo Nacional de la Magistratura (CNM).



Los órganos administrativos son:

- a) La Gerencia General del Poder Judicial
- b) La Oficina de Inspectoría General del Poder Judicial

La organización del poder judicial también la componen los órganos auxiliares que están compuestos por secretarios y los relatores de salas de las Cortes Suprema y Superiores, Secretarios de Juzgados Especializados o Mixtos y de Juzgados de paz Letrados, entre otros.

Como señalo Justicia Viva (2003):

Existen 27 distritos judiciales a nivel nacional, siendo de destacar que en la capital de la República operan dos cortes superiores, a saber, la Corte Superior de Justicia de Lima (la más grande del país) y la Corte Superior de Justicia del Cono Norte, a las cuales se suma, por su proximidad territorial, la Corte Superior del Callao. En cada Corte Superior de Justicia, se reproduce grosso modo el modelo organizativo judicial de carácter nacional, lo que equivale a decir que las diversas cortes superiores cuentan con órganos jurisdiccionales de distintas instancias (modelo jerárquico), así como con órganos de gobierno y de administración. (p. 26)

### **Órganos de gobierno**

Los órganos de gobierno de la administración de justicia en el país se ciñen al rol judicial relacionados a la conducción del Poder Judicial y tiene la potestad de decidir el cumplimiento de las diversas actividades o acciones en sus diversos planos.

Según Justicia Viva (2003), las principales funciones del gobierno judicial son:

1. Fijar las políticas generales.
2. Aprobar los planes de desarrollo de la institución.
3. Aprobar los presupuestos, asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la institución.
4. Proyectar el comportamiento futuro de la organización.
5. Dictar normas y reglamentos para la administración del propio Poder Judicial.
6. Mantener relaciones institucionales con los otros poderes y organismos públicos y privados.
7. Establecer mecanismos de comunicación interna y externa.
8. Designar autoridades judiciales.
9. Seleccionar y designar a los integrantes de la organización.
10. Realizar el control institucional. (p. 40)

Esto significa que los órganos gubernamentales del Poder Judicial son la presidencia del Poder Judicial, la Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia, la Oficina de Control de la Magistratura (OCMA) y el Consejo Nacional de la Magistratura (CNM).

### ***Consejo Ejecutivo Distrital***

El Poder Judicial en el país está también constituido por el consejo Ejecutivo Distrital. Su existencia se da en aquellos cortes superiores en las que hay seis o más salas especializadas. Está integrado por cinco miembros:

1. El presidente de la Corte Superior, quien lo preside.
2. El vocal jefe de la Oficina Distrital de Control de la Magistratura.
3. Un vocal designado por la Sala Plena de la Corte Superior, que será el último ex presidente de dicha corte, cuando sea un vocal en ejercicio.
4. Un juez especializado o mixto elegido por los jueces especializados o mixtos del respectivo distrito judicial.
5. Una persona de reconocida experiencia en la gerencia pública o

privada, designada por el Colegio de Abogados de la localidad (artículo 95, párrafo 1, LOPJ). (Justicia Viva, 2003, p. 48)

De forma similar con relación al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, en tanto se hallan en el ejercicio de sus funciones, los integrantes del Consejo Ejecutivo Distrital que no son vocales superiores poseen iguales prerrogativas, categoría y consideraciones que este (artículo 95, párrafo 2, LOPJ).

Según Justicia Viva (2003), las principales funciones y atribuciones del Consejo Ejecutivo Distrital, son, entre otros:

1. Emitir los informes que requiera el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
2. Vigilar la pronta administración de justicia, debiendo requerir con tal fin a los jueces especializados o mixtos, jueces de paz letrados, jueces de paz y auxiliares de justicia.
3. Expedir los títulos correspondientes a los secretarios administrativos, secretarios y relatores de sala, y secretarios de juzgado.
4. Señalar el radio urbano dentro del cual debe fijarse el domicilio de los litigantes.
5. Proponer al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial la adopción de las medidas que juzgue pertinentes para mejorar la administración de justicia.
6. Las demás funciones que señalan las leyes y los reglamentos (artículo 96, LOPJ). (p. 49)

### ***Distritos Judiciales***

Mediante la Resolución Administrativa N° 101-2014-CE-PJ, publicada en el diario oficial El Peruano, el Consejo ejecutivo del Poder Judicial dispuso el funcionamiento del Distrito Judicial de Lima Este, el mismo que brindará atención a una población aproximada de 2'752,296 de habitantes, lo que representa el 50% de la población que hoy es atendida en la Corte Superior de Lima.

El nuevo distrito judicial tendrá competencia territorial en dos provincias del departamento de Lima: en 8 distritos de la provincia de Lima y en toda la provincia

de Huarochirí. En el caso de la provincia de Lima, los distritos incluidos en este nuevo distrito judicial son Lurigancho, Chaclacayo, Ate (Vitarte), Santa Anita, San Juan de Lurigancho, El Agustino, La Molina y Cieneguilla.

En lo que corresponde a la provincia de Huarochirí, se contemplan 32 distritos, tales como Matucana, Antioquía, Callahuanca, Carampoma, Chicla, Cuenca, Huachupampa, Huanza, Huarochirí, Lahuaytambo, Langa, Laraos, Mariatana y Ricardo Palma. Así como San Andrés de Tupicocha, San Antonio de Chaclla, San Bartolomé, San Damián, San Juan de Iris, San Juan de Tantarache, San Lorenzo de Quinti, San Mateo, entre otros.

### ***Reglamentación de distritos Judiciales***

Los distritos Judiciales en el Perú poseen su propia reglamentación. Así, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (2012), mediante Resolución Administrativa N° 214.2012-CE-PJ, con fecha 5 de noviembre del 2012 aprueba el Reglamento de Organización y Funciones. La normativa, en su primer considerando, señalo lo siguiente:

Que mediante Resolución Administrativa N° 230-2011-CE-PJ de fecha 7 de setiembre de 2011, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que tienen Consejo Ejecutivo Distrital, la misma que formaliza la estructura orgánica de las Cortes Superiores de Justicia que se constituyeron como Unidades ejecutoras Presupuestarias a partir del año 2012. (p. 1)

El segundo considerando de la normativa precisa que por Resolución Administrativa N° 114-2012-CE-PJ con fecha de 20 de junio del 2012, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial conformó las Cortes superiores de Justicia de Lima Norte, entre otras, como unidades ejecutoras a partir del Ejercicio Fiscal 2013, siendo necesario que las mismas se adapten a la estructura orgánica para tal objetivo.

Más adelante, la normativa en mención, en su primer artículo aprueba el Reglamento de Organización y funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades ejecutoras (distritos Judiciales), que forman parte de la Resolución. El documento es firmado por César San Martín Castro, entonces presidente del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

### **Dimensiones de satisfacción por la administración de justicia**

Para la presente investigación se toma el soporte teórico de la satisfacción respecto al servicio que los usuarios reciben en cuanto a administración de justicia de Gonzáles, Carmona y Rivas (2007) quienes establecen como dimensiones de la satisfacción a la dimensión de confiabilidad, dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad, dimensión de empatía y dimensión de bienes tangibles.

#### ***Dimensión de confiabilidad***

Esta dimensión es entendida como la habilidad para efectuar el servicio que se brinda de una forma fiable y cuidadosa, acierto y precisión, y se evidencia ausencia de errores. Según Gonzáles, Carmona y Rivas (2007):

Este atributo se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos. La fiabilidad representa la capacidad organizativa y de recursos para prestar el servicio de forma eficiente y sin fallos que lo impidan o perjudiquen. (p. 19)

En ese sentido, a fin de satisfacer este criterio son importantes los procesos que han sido experimentados y se requiere personal calificado para su ejecución. En la medida que la fiabilidad es baja entonces se dan riesgos en el sentido de la pérdida de confianza de los usuarios, incluso puede llegar a la pérdida del usuario y, consecuentemente se elevan los costos de reparación, aquellos denominados como costes de la “no calidad”.

***Dimensión de responsabilidad***

Esta dimensión está referida a la disposición que tiene la organización de proporcionar un servicio responsable, rápido, puntual y oportuno. Según Gonzáles, Carmona y Rivas (2007):

No basta con tener medios para prestar un servicio, sino que tiene que ser posible prestarlo cuando lo demanda el usuario. El servicio diferido no puede plantearse en gran parte de las actividades económicas y sociales de hoy en día. (p. 19)

La capacidad de responsabilidad se evidencia en la rapidez y entrega oportuna del servicio, así como en la puntualidad y el respeto al usuario en brindar el servicio que realmente necesita.

***Dimensión de seguridad***

Esta dimensión hace referencia a la seguridad que se brinda en el servicio que la organización brinda a los usuarios y tiene que ver con el conocimiento y atención que muestran los empleados, así como sus habilidades que inspiren credibilidad y confianza.

Para Gonzáles, Carmona y Rivas (2007):

El usuario de un servicio precisa de una confianza en la percepción del servicio, que le inspire la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la Organización o Unidad Organizativa adecuada. La profesionalidad del personal de contacto con el usuario es una fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza en el desarrollo del servicio acordado. (p. 20)

En tal sentido, a fin de potenciar el atributo de calidad del servicio se debe descartar cualquier indicio de duda sobre el proceso y sus resultados. En esta dimensión están contenidos diversos criterios, tales como la profesionalidad, que tiene que ver con la competencia técnica, la posesión de las destrezas necesarias

y los conocimientos para la ejecución del servicio que se brinda. Otro criterio es la cortesía que tiene que ver con la atención, la consideración, el respeto y la amabilidad de los empleados para con los usuarios de la organización.

Un tercer criterio es la credibilidad que está referida a la veracidad, a la creencia y a la honestidad en los servicios que se brindan a los usuarios. Un último criterio tiene que ver con la seguridad, referida a la ausencia de peligros, riesgos o dudas en la organización que brinda los servicios.

### **Dimensión de empatía**

Esta dimensión hace referencia a la atención que en forma individualizada brinda la organización a sus usuarios. Según Gonzáles, Carmona y Rivas (2007):

Un servicio es, en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las que el cliente “consume” determinado servicio. En este sentido, es necesario mantener informados al usuario de un servicio a lo largo de todo el proceso con información relevante para el mismo. (p. 20)

La dimensión de la empatía contiene diversos criterios, por ejemplo, el de accesibilidad que tiene que ver con el servicio accesible y fácil de contactar a los usuarios. Otro criterio es el de comunicación, el mismo que establece el mantener a los usuarios informados empleando un lenguaje que sea entendible, así como practicar una escucha activa y mostrar la capacidad para explicar lo que sucede. Un tercer criterio tiene que ver con la comprensión del usuario, que consiste en hacer el esfuerzo de conocer a los usuarios y sus diversas necesidades.

### **Dimensión de bienes tangibles**

En cuanto a esta dimensión, se refiere a la satisfacción de los usuarios respecto a las instalaciones físicas, equipos, materiales que intervienen o son empleados en el servicio, así como el personal. Constituyen la parte visible del servicio que brinda la organización y de los procesos respectivos.

Según Gonzáles, Carmona y Rivas (2007):

Pueden ser determinantes en la imagen percibida por el usuario del servicio y en la generación de contradicciones entre las expectativas producidas por la comunicación al usuario del servicio prometido, con la realidad del mismo por parte del usuario. (p. 21)

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación teórica**

La investigación se justifica en dos importantes teorías: la *teoría de la no confirmación de expectativas*, la que explica que las personas determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, que permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Esto indica que, cuando la actuación del servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción.

Según Shi, Holahan y Jurkat (2004), “Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido”. (p. 43)

También se justifica en la *teoría de los Recursos y Capacidades* de Barney (1991), la misma que da cuenta acerca de las fortalezas y debilidades internas de una empresa. Según este corpus teórico, es importante y necesario para la organización que sus trabajadores sean potenciados en sus capacidades como una de las formas significativas de lograr ventajas de competitividad sostenible en el tiempo y que va a favorecer a la empresa.



Barney (1991) sostiene que esta teoría se fundamenta en las siguientes premisas: Las empresas dentro de una industria (o grupo estratégico) pueden ser heterogéneas con respecto a los recursos que controlan; los recursos que pueden ser perfectamente móviles entre empresas y sí aseguran la heterogeneidad en el tiempo. La heterogeneidad es responsable de las divergencias en los resultados.

### **Justificación técnica**

El presente trabajo de investigación se justifica, porque al parecer, en la administración de justicia no se está aplicando de manera correcta la gestión pública y tampoco se está tomando en consideración la calidad de la gestión pública y, del mismo modo, no se está considerando a los principios de la calidad de la gestión, dejando de lado la eficiencia, la eficacia, la objetividad y el servicio satisfactorio a los ciudadanos que recurren a las entidades judiciales para hacer valer su derecho a la tutela jurisdiccional efectiva.

De este modo, se puede observar que en las diferentes entidades públicas, como el Poder Judicial, no hace el uso adecuado de los recursos administrativos, económicos, y de personal; contribuyendo al mal manejo de la administración de justicia, de esta forma incrementando la carga procesal, la demora en los procesos judiciales, el incremento de actos de corrupción, indebidos fallos judiciales, huelgas y manifestaciones de los trabajadores judiciales, entre otros.

### **Justificación social**

Los resultados de la investigación son relevantes para la sociedad, especialmente para los usuarios de la administración de justicia, en la medida que se reporta el grado de satisfacción de los usuarios del poder judicial, específicamente de los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo.

A la vez, se puede apreciar que los servidores y funcionarios públicos carecen de una preparación profesional idónea y de acuerdo a su función y cargo.

Es más, la gran mayoría de funcionarios públicos reconocen que no se utiliza adecuadamente los recursos del estado y que no se ofrece un servicio de calidad, esto es muy lamentable, ya que el Perú forma parte del Consejo Iberoamericano de gestión de calidad y mucho de nuestros funcionarios no conocen dicho consejo.

### **Justificación práctica**

Desde el punto de vista práctico, este estudio es relevante, porque dará un resultado y servirá de manual al personal jurisdiccional y administrativo y a los usuarios en general para que se pueda evaluar cómo está avanzando en temas de mejora que se está o no suscitando en la institución y que realmente se está llevando a cabo una gestión transparente sobre la base de la identificación de los niveles de satisfacción de los usuarios de los Distritos Judiciales de La Molina, el Agustino y Chaclacayo.

En consecuencia, esta investigación puede a largo plazo beneficiar al Poder Judicial y a otros poderes del Estado, debido a que facilitará los conocimientos sobre procesos de modernización de los servidores, que dentro de otras cosas, y lo más importante implicara la modernización y el desarrollo del servicio al usuario, donde sería una mejor atención y agilización de sus procesos judiciales.

#### **1.4 Problema**

Actualmente, se puede observar que en nuestra sociedad se viene tocando los temas relacionados a la gestión pública y la administración de justicia, en los cuales la gran mayoría de personas perciben un bajo nivel de satisfacción con el servicio que brindan las entidades públicas del estado, llámese poder judicial, ya que muchas personas están de acuerdo en la ineficacia con la que operan estas entidades públicas en la correcta administración de justicia. Esto es debido a varios factores que contribuyen en su incremento como son el mal manejo de los

recursos del estado, la inadecuada organización de personal, la deficiente preparación del personal que brinda el servicio, la excesiva carga procesal, poco personal, etc. Todos estos factores contribuyen a que el Perú sea reconocido como uno de los países con mayor incidencia en una inadecuada administración de justicia por un mal e inadecuado manejo de la gestión pública a pesar de los intentos que se han hecho por mejorarla.

El Poder Judicial ha implementado el plan de modernización del donde se tocan algunos puntos que ayudarían a la mejora de la administración de justicia. Del mismo modo con el Plan de Actuación Inmediata para la Mejora de Justicia, donde se proponen algunos puntos que ayudarían a mejorar el nivel profesional del personal de la Administración de Justicia, que contribuyan a una mayor eficacia del servicio público; la introducción y mejoras de sistemas informáticos de la gestión procesal. Todos estos elementos puestos en práctica conjuntamente pueden contribuir a la mejora de la administración de justicia.

Sobre el particular, se puede ver que el Poder Judicial, es un Poder del Estado, de los tres Poderes en el Perú, (Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial), la misma que no cuenta con una buena infraestructura y tecnología en la precitada institución, siendo eso un gran problema para los justiciables, como abogados, demandados, demandantes. Asimismo, resulta un malestar para los usuarios no poder tener acceso a sus procesos, al no contar con una mejor orientación donde se encuentran ubicados sus proceso, o al no tener conocimiento referente a las desactivaciones y creaciones de los diversos juzgados, siendo una incertidumbre la poca orientación por parte de los servidores del Poder Judicial a los justiciables.

Asimismo, se puede ver que la Administración de justicia en el Poder Judicial todavía existen muchas deficiencias, siendo necesario la modernización y el manejo eficiente de la tecnología, como se puede saber, en cada órgano jurisdiccional del Distrito Judicial de la Molina, cuenta con una carga procesal de más de tres mil (3000) Expedientes por cada juzgado en todas las especialidades como son, materias penales, civiles, familia, y otros, en la cual solo vienen laborando cinco (05) personas las mismas que son, dos (02) Especialistas

Judiciales, dos (02) Asistentes Judiciales y la Magistrada. Para poder cubrir los tres mil expedientes en procesos, también se debe contar los procesos nuevos que entran por Mesa de Partes cada día, la cual resulta insuficiente dicho personal para realizar todos los procesos que se tiene en cada juzgado.

Es por ello, que la administración de justicia no puede mejorar porque existe demasiada carga procesal en todos los juzgados y falta de personal para poder realizar las diligencias que se necesitan en los juzgados. Asimismo, siendo necesario el uso de la tecnología, por parte de los servidores de la institución como de los propios justiciables.

Es así, que los juzgados del distrito Judicial de la Molina, tiene un desequilibrio entre la carga procesal y el número de trabajadores que hay en cada órgano jurisdiccional, que no es equivalente por ser una excesiva carga que tiene los juzgados.

Estos hechos repercuten en la administración de justicia a nivel nacional, porque se ven reflejados en un tema de corrupción de parte del personal y el magistrado con los litigantes, ya sean demandados y/o demandantes, que por el motivo de los retrasos de las emisiones de las Resoluciones Judiciales en cada uno de los procesos.

Para que exista transparencia, en la publicación y/o emisión de las resoluciones, se requiere personal adecuado e idóneo para realizar las funciones asignadas, asimismo, la moderada carga de Expedientes en los diferentes órganos jurisdiccionales del Distrito Judicial La Molina.

Similar caso ocurre en los Distritos Judiciales de El Agustino y Chaclacayo, en donde deben administrar justicia de manera eficiente y eficaz a fin de que los usuarios puedan obtener solución a sus casos judiciales.

Frente a esta realidad problemática, el tema a abordar se enfocará en la gestión pública, con la finalidad de contar con una mejor modernización en la

institución, donde pueda ser eficaz y eficientemente la labor que se realiza judicialmente. Además, para un mejor trabajo en los órganos jurisdiccionales del distrito Judicial de la Molina, ya que la manera como se ha venido trabajando hasta hoy en día, se ha podido observar que existen muchas deficiencias que deben ser corregidas y mejoradas.

Considerando los puntos expuestos es que la gestión pública y la administración de justicia necesitan aplicar de manera adecuada y de calidad, que busque la satisfacción de los administrados, así como de las personas que laboran en la administración de justicia.

**Problema general:**

¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia de los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017?

**Problemas específicos:**

P<sub>1</sub> ¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de La Molina, 2017?

P<sub>2</sub> ¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de El Agustino, 2017?

P<sub>3</sub> ¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de Chaclacayo, 2017?

## **1.5 Objetivos**

**Objetivo general:**

Identificar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia de los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017.

**Objetivos específicos:**

O<sub>1</sub> Identificar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de La Molina, 2017.

O<sub>2</sub> Identificar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de El Agustino, 2017.

O<sub>3</sub> Identificar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de Chaclacayo, 2017.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## 2.1 Variable

### Identificación de variable

Percepción respecto a la administración de justicia

### Definición conceptual:

**Variable:** percepción respecto a la administración de justicia

Según Nejati y Nejati (2008):

Se entiende como que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público (p. 571).

En cuanto a la percepción respecto a la administración de justicia, tiene que ver con qué tan satisfecho o insatisfecho están los usuarios sobre los servicios que reciben de los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo.

## 2.2 Operacionalización de variable

**Variable:** percepción de usuarios respecto a la administración de justicia



Tabla 1.

*Operacionalización de la variable percepción de respecto a la administración de justicia*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Dimensión de confiabilidad	Cumplimiento Resolución Servicio correcto Oportunidad Información	1, 2, 3, 4, 5, 6	Totalmente en desacuerdo = 1  En desacuerdo = 2	Baja [30 - 70]
Dimensión de responsabilidad	Prontitud Disposición Atención Solución de casos Toma de decisiones	7, 8, 9, 10, 11, 12	Ni en desacuerdo ni de acuerdo = 3  De acuerdo = 4  Totalmente de acuerdo = 5	Media [71 - 110]  Alta [111 - 150]
Dimensión de seguridad	Confianza Cortesía Consultas Decisiones correctas	13, 14, 15, 16, 17, 18		
Dimensión de empatía	Atención individual Atención de casos Preocupación por resolución Necesidades específicas Solución de casos	19, 20, 21, 22, 23		
Dimensión de bienes tangibles	Equipos Instalaciones físicas Presentación de empelados Materiales de comunicación Horarios de atención Tecnologías Bienes y materiales	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30		

Nota: Tomado del Modelo de Satisfacción

## 2.3 Metodología

### Método

Los métodos de investigación, que tiene como base las opiniones de la población, son la forma de cómo emplear los recursos para los fines del investigador. Como parte del método se encuentra la selección del diseño y la recopilación de datos cuantitativos. Para este tipo de investigación, las mediciones son generalmente arbitrarias, dependiendo del tipo ordinal o de intervalo (Hernández, Fernández y

Baptista, 2010, p. 72).

El método de investigación asumido es el hipotético desde un enfoque cuantitativo, por lo cual se utilizó métodos teóricos deductivos, ya que se analizó la información recogida en forma de datos numéricos a través de los instrumentos se tabularon y se analizarán estadísticamente.

### **Método hipotético deductivo**

Según Bernal (2006), el método hipotético deductivo “se basa en un proceso que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca contradecir o falsear tales hipótesis, infiriendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los actos” (p. 56). Este método hipotético deductivo permite probar la verdad o falsedad de las hipótesis, que no se pueden demostrar directamente, debido a su carácter de enunciado general.

### **Enfoque cuantitativo**

En la presente investigación, se ha optado por el enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por pretender ser objetiva, deductiva, uso de estadística inferencial y tener el control de las variables estudiadas para poder llegar a realizar generalizaciones a partir de los hallazgos (Bonilla & Rodríguez, 2005).

## **2.4 Tipo de estudio**

El presente trabajo de investigación es tipo básica porque está orientada a la búsqueda de nuevos sin un fin práctico específico e inmediato; es decir está dedicada a ampliar los conocimientos relacionados la variable percepción de la administración de justicia en los distritos La Molina, El Agustino y Chaclacayo en el periodo 2017.

La presente investigación es de naturaleza descriptiva. Según Hernández et al. (2006) los estudios descriptivos “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. Asumió el nivel de investigación exploratorio. Para Hernández et al. (2006) las investigaciones exploratorias se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado. Sirven

para preparar el terreno y por lo común anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos. (p. 100)

El enfoque cuantitativo en una investigación consiste en usar la recolección de información y datos para poder probar la hipótesis, donde tiene su base en la medición numérica y su respectivo análisis estadístico, para poder contrastar lo investigado.

Es no experimental la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Porque según Hernández et al., (2014, p.81) la investigación no experimental es un estudio que se realiza sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

## **2.5Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es de tipo comparativo. Según Sánchez y Reyes (2009), consiste en recolectar en dos o más muestras con el propósito de observar el comportamiento de una variable, tratando de “controlar” estadísticamente otras variables que se considera pueden afectar la variable estudiada (variable dependiente).este tipo de diseño tiene como propósito comparar variables en dos o más grupos de investigación. Asume el siguiente diagrama:

$$\begin{array}{l} M1 \rightarrow O1x \\ M2 \rightarrow O2x \\ M3 \rightarrow O3x \end{array}$$

Donde:

M1, M2 y M3 son las muestras de investigación, en este caso los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo.

O1x, O2x y O3x son las observaciones realizadas a cada muestra de investigación por cada Distrito Judicial

## **2.6 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

La población en la investigación se considera como el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen características comunes las cuales son observables en un lugar y a su vez en un momento determinado.

Según Hurtado y Toro (2001):

La población se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación, una vez concluida ésta, para lo que es necesario que la muestra con la cual se trabaje sea representativa de la población. (p. 68)

Al momento de llevar a cabo alguna investigación, debe considerarse y tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. La población de estudio fue conformada por 160 casos que se registran en un mes en los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo. Es decir, el número de usuarios que realizan trámites mensualmente es del orden de 160.

### **Muestra**

Es la que puede determinar la problemática ya que les capacita de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

Tamayo y Tamayo (1997) afirman que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno...” (p. 34). La muestra de la población fue de 120 sujetos a razón de 40 usuarios por cada distrito judicial que corresponde a los casos ocurridos (trámites) en una semana útil (lunes a viernes)

## **Muestreo**

Con respecto al muestreo, se aplicó el muestreo de selección intencional no probabilístico debido a que se tuvieron 40 casos judiciales identificados en una semana en cada Distrito Judicial y es el número de sujetos que han aceptado participar de la investigación.

En las actividades de investigación científica y tecnológica es muy útil el empleo de muestras. El análisis es una muestra permite inferir conclusiones susceptibles de generalización a la población de estudio con cierto grado de certeza (Holguin y Hayashi, 1993).

El muestreo es el proceso de seleccionar un conjunto de individuos de una población con el fin de estudiarlos y poder caracterizar el total de la población, asimismo, es muy importante para el investigador e inclusive se puede considerarse indispensable, ya que resulta imposible poder entrevistar a todos los miembros de una población, debido a que puedan haber problemas de tiempo, recursos económicos y/o esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un sub-conjunto de la población, pero donde la misma sea lo suficientemente representativa para que posterior se pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población.

## **Criterios de inclusión**

- Usuarios que tienen vigente sus casos judiciales en cada Distrito Judicial.
- Usuarios que gestionan sus casos durante la semana de realización de la investigación (primera semana hábil de setiembre del 2017).
- Usuarios que han aceptado participar de la investigación

## **Criterios de exclusión**

- Usuarios que han solucionado sus casos judiciales y que no están vigentes en procesos.
- Usuarios que gestionan sus casos antes o después de la semana de investigación.
- Usuarios que se han negado participar de la investigación.

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Según Rodríguez (2008, p. 10), las técnicas son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

La técnica aplicada en la investigación es la encuesta, la cual permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz para su realización. Asimismo, adicionalmente al obtener una muestra y realizar las encuestas a los usuarios que ésta indica, se pudo obtener información precisa, sin la necesidad de tener que encuestar a toda la población de los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo.

### **Instrumentos**

Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información, Los datos secundarios, por otra parte son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido recogidos, y muchas veces procesados, por otros investigadores, suelen estar diseminados, ya que el material escrito corrientemente se dispersa en múltiples archivos y fuentes de información (Sabino, 1996).

La recolección de datos se realiza en base al diseño de investigación, en el presente caso se desarrolla a través de un diseño cuantitativo, mediante un cuestionario previamente elaborado, donde se logra conocer la opinión de la muestra encuestada.

### **Instrumento de la variable satisfacción por la administración de justicia**

Este instrumento permitió conocer referente a la percepción de los usuarios con respecto a la administración de justicia en los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo 2017.

**Ficha técnica:**

Nombre: cuestionario para determinar la percepción de usuarios respecto a la administración de justicia, según Servqual.

*Adaptación:* Bachiller Fiorella Dona Ortiz Tovar

Año: 2017

*Objetivo:* Determinar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia de los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017.

Administración: Individual

Tiempo de duración: Aproximadamente 25 minutos

Descripción: El instrumento mide las siguientes dimensiones: Dimensión de confiabilidad (seis ítems), dimensión de responsabilidad (seis ítems), dimensión de seguridad (seis ítems), dimensión de empatía (cinco ítems) y dimensión de bienes tangibles (siete ítems). El instrumento consta de un total de 30 ítems.

**Escala:**

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Rangos por dimensiones:

Dimensión de confiabilidad: (baja: 6 – 14); (media: 15 – 22); (alta: 23 – 30)

Dimensión de responsabilidad: (baja: 6 – 14); (media: 15 – 22); (alta: 23 – 30)

Dimensión de seguridad: (baja: 6 – 14); (media: 15 – 22); (alta: 23 – 30)

Dimensión de empatía: (baja: 5 – 11); (media: 12 – 17); (alta: 18 – 25)

Dimensión de bienes tangibles: (baja: 7 – 16); (media: 17 – 25); (alta: 26 – 35)

Rangos por variable:

(Baja: 30 – 70); (media: 71 – 110); (alta: 111 – 150)

*Validez:* El instrumento es válido según resultado de juicio de expertos (dos jueces)

*Confiabilidad:* El instrumento presenta un índice de fiabilidad de 0,951 medido con el alfa de Cronbach en una prueba piloto conformada por 11 sujetos

Tabla 2.

*Alfa de Crombach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	30

## 2.8 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos recogidos se aplicó el SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) versión 23, mediante el cual se elaboraron tablas de frecuencias y figuras estadísticas.

## 2.9 Consideraciones éticas

Este trabajo de investigación cumplió los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se cumplió con el respeto de autoría de la información bibliográfica haciéndose referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que esto conllevó.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una



persona "autora". Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Resultado descriptivo de la investigación.

Tabla 3.

*Comparativo de la percepción de usuarios respecto a la dimensión de confiabilidad*

Niveles	Distrito Judicial de La Molina		Distrito Judicial de El Agustino		Distrito Judicial de Chaclacayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja Percepcion Satisfacción	4	10%	14	35%	18	45%
Percepcion de Satisfacción media	22	80%	26	65%	18	45%
Alta percepcion de Satisfacción	4	10%	-	--	4	10%
Total	40	100%	40	100%	40	100%

Los resultados de la investigación reportan que en el Distrito Judicial de La Molina el 80% de los usuarios tienen una percepción de satisfacción media respecto a la dimensión de confiabilidad, en tanto el 10% tiene baja percepción de satisfacción y otra cifra similar, percepción de satisfacción alta. En el caso del Distrito Judicial de El Agustino, hay un 35% de usuarios que tienen baja percepción de satisfacción, mientras que el 65% percepción de satisfacción media. Ningún usuario encuestado muestra percepción alta). En el Distrito Judicial de Chaclacayo, el 45% muestra percepción baja y otra cifra similar, percepción media. Solamente el 10% percepción de satisfacción alta.

Tabla 4.

*Comparativo de niveles de percepcion de usuarios respecto a la dimensión de responsabilidad*

Niveles	Distrito Judicial de La Molina		Distrito Judicial de El Agustino		Distrito Judicial de Chaclacayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja percepcion de satisfacción	4	10%	4	10%	14	35%
Percepcion de Satisfacción media	21	52,5%	32	80%	18	45%
Alta percepcion de satisfacción	15	37,5%	4	10%	8	20%
Total	40	100%	40	100%	40	100%

En cuanto a la percepcion de satisfacción de usuarios respecto a la dimensión de responsabilidad, el 52,5% y 37,5% de usuarios muestran satisfacción media y alta, respectivamente, en el Distrito Judicial de La Molina. El 80% de los usuarios del Distrito Judicial de El Agustino muestran una percepcion de satisfacción media, mientras que el resto muestra baja y alta percepcion . En el caso del Distrito Judicial de Chaclacayo, el 35% muestra baja percepcion y el 45% percepcion media, mientras que el 20% alta percepcion por la administración de justicia en cuanto a la dimensión de responsabilidad.

Tabla 5.

*Comparativo de percepcion de usuarios respecto a la dimensión de seguridad*

Niveles	Distrito Judicial de La Molina		Distrito Judicial de El Agustino		Distrito Judicial de Chaclacayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja percepcion de satisfacción	--	--	8	20%	18	45%
Percepcion de Satisfacción media	24	60%	28	70%	14	35%
Alta Percepcion de satisfacción	16	40%	4	10%	8	20%
Total	40	100%	40	100%	40	100%

En cuanto a la percepcion de satisfacción de usuarios respecto a la administración de justicia en referida a la dimensión de seguridad, en el Distrito Judicial de La Molina el 60% muestra percepcion satisfacción media y el 40% alta percepcion de satisfacción; en el Distrito Judicial de El Agustino, hay un 20% que muestra percepcion de satisfacción baja y un 70% percepcion de satisfacción media. En el Distrito Judicial de Chaclacayo, un 45% muestra baja percepcion de satisfacción y un 35% percepcion de satisfacción media. Un 20% muestra una alta percepción en cuanto a la seguridad en el Distrito Judicial en mención.

Tabla 6.

*Comparativo de percepcion de usuarios respecto a la dimensión de empatía*

Niveles	Distrito Judicial de La Molina		Distrito Judicial de El Agustino		Distrito Judicial de Chaclacayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja percepcion de satisfacción	4	10%	10	25%	14	35%
Percepcion de Satisfacción media	24	60%	18	45%	19	47,5%
Alta percepcion de Satisfacción	12	30%	12	30%	7	17,5%
Total	40	100%	40	100%	40	100%

En el Distrito Judicial de la Molina, el 60% de los usuarios muestran Percepcion de satisfacción media y un 30% Percepcion de satisfacción alta por la administración de justicia en cuanto a la dimensión de empatía. En tanto, en el Distrito Judicial de El Agustino, hay un 25% de usuarios que muestran una percepcion de satisfacción baja, un 45% percepcion de satisfacción media y un 30% alta percepcion de satisfacción. En el Distrito Judicial de Chaclacayo, un 35% de usuarios tienen baja percepcion de satisfacción, mientras que el 47,5% percpeccion de satisfacción media y un 17,5% alta percepcion de satisfacción por la administración de justicia en su distrito.

Tabla 7.

*Comparativo de niveles percepción de usuarios respecto a la dimensión de bienes tangibles*

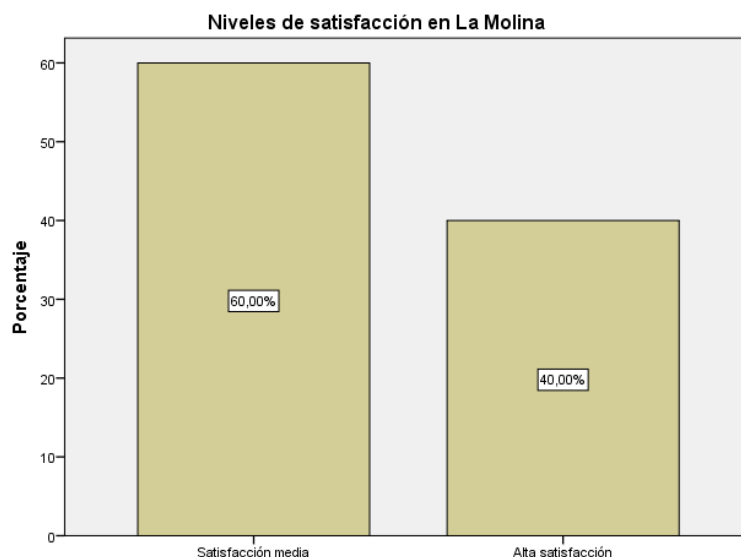
Niveles	Distrito Judicial de La Molina		Distrito Judicial de El Agustino		Distrito Judicial de Chaclacayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja percepción de satisfacción	4	10%	6	15%	14	35%
Percepción de Satisfacción media	19	47,5%	26	65%	19	47,5%
Alta Percepción de satisfacción	17	42,5%	8	20%	7	17,5%
Total	40	100%	40	100%	40	100%

Los resultados de la investigación reportan que el 47,5% de los usuarios muestran percepción de satisfacción media en cuanto a la administración de justicia respecto a la dimensión de bienes tangibles; el 42,5% muestra alta percepción de satisfacción al respecto, en el Distrito Judicial de La Molina. En tanto, en el Distrito Judicial de El Agustino, el 65% de los usuarios muestran percepción de satisfacción media, un 20% percepción de satisfacción alta y el 15% baja percepción satisfacción. En el Distrito Judicial de Chaclacayo, hay un 35% de usuarios que muestra baja percepción de satisfacción, un 47,5% percepción de satisfacción media y un 17,5% percepción de satisfacción alta por los bienes tangibles con que cuenta y pone a disposición de los usuarios dicho establecimiento judicial.

Tabla 8.

*Niveles de percepción de usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de La Molina*

	Frecuencia	Porcentaje
Percepción de		
Niveles Satisfacción media	24	60,0
Alta Percepción de Satisfacción	16	40,0
Total	40	100,0



*Figura 3. Niveles de percepción de satisfacción de usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de La Molina*

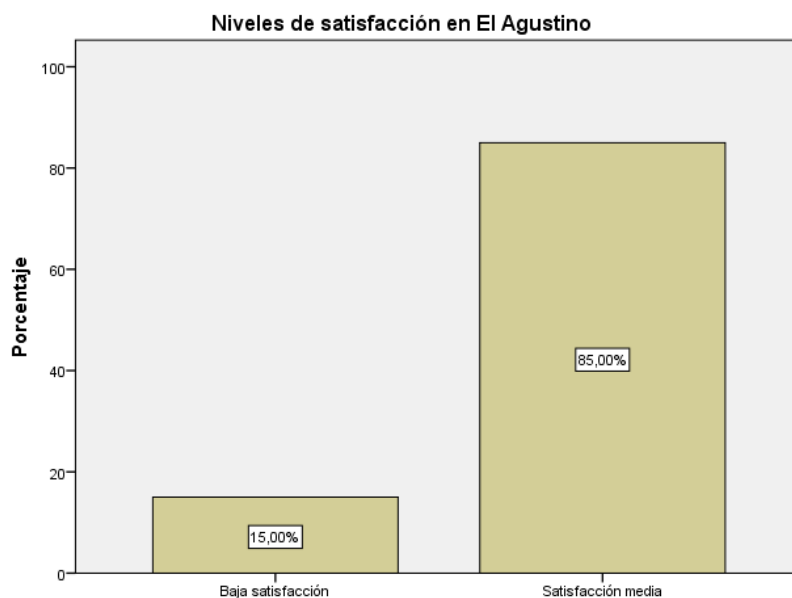
Los resultados de la investigación reportan que el 60% de los usuarios del Distrito Judicial de La Molina muestran una percepción de satisfacción media respecto a la administración de justicia de los casos judiciales que realiza; el 40% muestra una alta percepción de satisfacción. Esto indica que casi la mitad de usuarios están satisfechos respecto a la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles que brinda el organismo público que administra justicia en el distrito.



Tabla 9.

*Niveles de percepción de satisfacción de usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de El Agustino*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja percepción de		
Niveles Satisfacción	6	15,0
percepción de		
Satisfacción media	34	85,0
Total	40	100,0



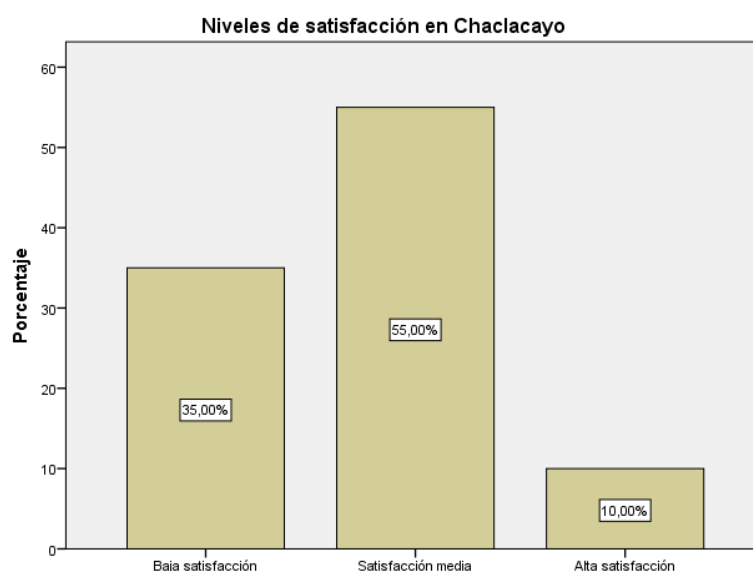
*Figura 4. Niveles de percepción de satisfacción de usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de El Agustino*

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencias 8 dan cuenta que el 85% de los usuarios perciben una mediana satisfacción respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de El Agustino; un 15% percibe una baja satisfacción al respecto. No se presenta ningún dato porcentual respecto a satisfacción alta en lo que respecta a la administración de justicia en cuanto a la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles del organismo del Estado.

Tabla 10.

*Niveles de percepción de satisfacción en usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de Chaclacayo*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	14	35,0
Niveles Satisfacción media	22	55,0
Alta satisfacción	4	10,0
Total	40	100,0



*Figura 5. Niveles de percepción de satisfacción de usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de Chaclacayo*

En lo que respecta al Distrito Judicial de Chaclacayo, los resultados de la investigación reportan que un 35% de usuarios muestran una percepción de satisfacción baja en cuanto a la administración de justicia en su jurisdicción. El 55% muestran una percepción de satisfacción media y solo un 10% alta percepción de satisfacción. Se concluye que la percepción mayoritaria no está plenamente satisfecha respecto a la administración de justicia en el distrito en cuanto a confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles.

*Tabla 11.*

Comparativo de niveles de percepción de satisfacción de usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales

Niveles	Distrito Judicial de La Molina		Distrito Judicial de El Agustino		Distrito Judicial de Chaclacayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	Baja satisfacción	--	--	6	15%	14
Satisfacción media	24	60%	34	85%	22	55%
Alta satisfacción	16	40%	--	--	4	10%
Total	40	100%	40	100%	40	100%

Según los resultados de la investigación, al hacer una comparación de los niveles de percepción de satisfacción en los usuarios respecto a la administración de justicia en los tres distritos judiciales, en el de La Molina se aprecia alta satisfacción en un 40% de los usuarios encuestados, en tanto en El Agustino no existe porcentaje alguno y en el de Chaclacayo solamente un 10%. En tanto, mientras que en el Distrito Judicial de la Molina no existe porcentaje alguno en el nivel de satisfacción baja, sí se presenta en El Agustino en un 15% y mayor aún en el de Chaclacayo en un 35%. Esto demuestra comparativamente que el de La Molina está mucho mejor en los otros distritos, especialmente con el de Chaclacayo.

## **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados de la investigación reportan que el 60% de los usuarios del Distrito Judicial de La Molina muestran una percepción de satisfacción media respecto a la administración de justicia de los casos judiciales que realiza; en tanto, el 40% muestra una alta satisfacción. Esto indica que casi la mitad de usuarios de dicha jurisdicción judicial están satisfechos respecto a la dimensión de confiabilidad, dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad y dimensión de empatía y dimensión de bienes tangibles que brinda el organismo público que administra justicia en el distrito de La Molina, departamento de Lima.

Según la investigación, se percibe que el 85% de los usuarios se muestran medianamente satisfechos respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de El Agustino; un 15% muestra baja satisfacción al respecto. No se presenta ningún dato porcentual en cuanto a satisfacción alta en lo que concierne a la administración de justicia en cuanto a la dimensión de confiabilidad, dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad, dimensión de empatía y dimensión de bienes tangibles del organismo del Estado.

En lo que respecta al Distrito Judicial de Chaclacayo, los resultados de la investigación se percibe que un 35% de usuarios muestran satisfacción baja en cuanto a la administración de justicia en su jurisdicción. El 55% muestran satisfacción media y solo un 10% alta satisfacción. Se concluye que la mayoría no está plenamente satisfecha respecto a la administración de justicia en el distrito en cuanto a la dimensión de confiabilidad, dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad, dimensión de empatía y dimensión de bienes tangibles.

Según los resultados de la investigación, al hacer una comparación de los niveles de percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los tres distritos judiciales, en el de La Molina se aprecia alta satisfacción en un 40% de los usuarios encuestados, en tanto en El Agustino no existe porcentaje alguno y en el de Chaclacayo solamente un 10%. En tanto, mientras que en el Distrito Judicial de la Molina no existe porcentaje alguno en el nivel de satisfacción baja, sí se presenta en El Agustino en un 15% y

mayor aún en el de Chaclacayo en un 35%. Esto demuestra comparativamente que el Distrito Judicial de La Molina está mucho mejor en los otros distritos judiciales, especialmente con el Distrito Judicial de Chaclacayo que tiene un porcentaje considerable de insatisfacción (satisfacción baja) por parte de los usuarios que realizan trámites judiciales.

Investigaciones internacionales refieren la importancia de administrar justicia de manera eficiente y eficaz. Gallego y Gaviria (2016) reportan un nivel moderado en los centros de conciliación de los consultorios jurídicos debido al cumplimiento de tres elementos fundamentales: la materialidad del precepto que cita, debido a que posee un efecto real en los centros, aunque carece del cumplimiento por sus destinatarios; no obstante ser considerada una norma obligatoria, y la adjudicación, debido a que el Ministerio de Justicia y del Derecho no efectuó el seguimiento y la imposición de sanciones para que se pueda dar cumplimiento. Lima (2015) encontró que los sujetos sometidos a investigación muestran su satisfacción en un nivel medio respecto a la gestión de justicia pública del Brasil, sobre todo en cuanto a los contextos laborales, también la valoración de las condiciones en lo que respecta a lo material, a lo técnico y a lo social. En tanto, Villa (2015) reportó alteraciones que pueden afectar la validez de las dimensiones de la satisfacción respecto a la administración de justicia. Se evidencia un nivel medio de satisfacción de los encuestados respecto a la organización de la administración de la justicia en el poder judicial chileno, sobre todo en cuanto a la atención que reciben los litigantes o usuarios de casos judiciales.

Torrado (2014) reporta que, en el plano jurídico-público, el neoliberalismo no plantea cambios constitucionales, salvo los obvios de estabilidad política y acceso a ciertas garantías jurídicas allí donde no existen, si no que se centra en la reforma administrativa del Estado por medio de un programa que impulsa nuevas políticas de gestión pública. No obstante, Fernández (2015) halló que las dimensiones de amabilidad y cortesía, así como la capacidad de respuesta y transparencia son aspectos críticos que se manifiestan en la administración de justicia, las mismas que han sido señaladas como fundamentales por las personas encuestadas y tienen reducido el nivel de satisfacción. A esto se suma

que la dimensión Competencia, que, si bien el encuestado se siente satisfecho por ella, no obstante, es la principal expectativa que desean cumplimentar por lo que es necesario reforzarlo y no desalentarlo en la mejora continua de la organización.

A nivel nacional se han realizado diversas investigaciones al respecto. Hernández (2015) en su investigación concluye que los pobladores están medianamente satisfechos con los consultorios gratuitos, sobre todo porque resultan insuficientes debido a que si bien los usuarios reciben asesoría y sus consultas son respondidas, el seguimiento de sus casos no es completo, debido a que los abogados son cambiados de manera continua o porque ellos mismos tienen que efectuar el seguimiento de sus procesos judiciales, que si bien existe apoyo en algunos casos en la realización de las demandas y escritos, sólo por excepción los responsables del consultorio acompañan al usuario a los Juzgados. El Ministerio de Justicia (2013) en sus resultados obtenidos respecto al nivel de satisfacción de los encuestados, correspondió al 24% de los usuarios que lo califica como muy buena, seguido de un 30% que lo considera como regular, el 6% como mala y solamente el 1% como muy mala. Respecto a la satisfacción sobre el servicio que reciben, el 66% indicó que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos atendió sus demandas y derechos como ciudadano. Se concluye que el 60% de los sujetos encuestados acude a las sedes del Minjus; no obstante, no todas las sedes poseen servicios de vigilancia ni limpieza. Los encuestados consideraron que un buen servicio de atención incrementa la confianza de la ciudadanía frente al Estado.

Idrogo (2012) da cuenta que se sigue prorrogando la implementación del Plan Nacional de Descarga Procesal en forma indefinida, esto debido a la escasez de recursos económicos del Poder Judicial, a la deficiente capacitación de los auxiliares jurisdiccionales, por falta de jueces titulares y a la excesiva carga procesal. En ese sentido, se muestra mediana satisfacción en los usuarios. No obstante, Fisfalen (2014) halló que los usuarios muestran un nivel de insatisfacción respecto a la carga procesal, en el sentido que se han mantenido en niveles altos en los últimos tiempos. Esto se evidencia como la brecha entre la

cantidad ofrecida de resoluciones judiciales como producto del poder judicial y la cantidad demandada de resoluciones judiciales las que muestran una tendencia cada vez más creciente. Según el estudio, el ingreso de nuevos expedientes al poder judicial ha sido mayor que la cantidad ofrecida de resoluciones judiciales; es decir, los expedientes resueltos no cubren la demanda. Asimismo, Herrera (2013) reporta la percepción negativa de los ciudadanos respecto al sistema de administración de justicia. El sistema de administración de justicia atraviesa por una etapa crítica manifestada en la negativa percepción de la ciudadanía respecto a la transparencia de las principales entidades que lo constituyen pone en entredicho la consecución de la seguridad jurídica y la justicia en sí. Según el estudio, pese a la colaboración de los organismos internacionales al sistema de administración de justicia peruano y el accionar independiente de las entidades queda mucho por hacer puesto que ha perdido credibilidad en los usuarios del país.



## **V. CONCLUSIONES**

- Primera: Los resultados de la investigación reportan que cerca de la mitad de usuarios del Distrito Judicial de La Molina perciben una alta satisfacción respecto a la administración de justicia de los casos judiciales que realiza; sin embargo un poco más de la mitad dice estar medianamente satisfecho en los servicios que recibe en cuanto a la dimensión de confiabilidad, dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad y dimensión de empatía y dimensión de bienes tangibles que brinda el organismo público que administra justicia en el distrito de La Molina, departamento de Lima.
- Segunda: En cuanto al Distrito Judicial de el Agustino se percibe que la mayoría de los usuarios están medianamente satisfechos con la administración de justicia. Un porcentaje bajo está insatisfecho y no se muestra dato alguno que señala tener satisfacción alta respecto al servicio judicial que reciben en cuanto a la dimensión de confiabilidad, dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad, dimensión de empatía y dimensión de bienes tangibles.
- Tercera: En lo que respecta al Distrito Judicial de Chaclacayo, los resultados de la investigación muestran una percepción de la tercera parte de los usuarios están insatisfechos por la administración de justicia en su jurisdicción; un poco más de la mitad muestra satisfacción media y una décima parte muestra alta satisfacción. Esto indica que la mayoría no está plenamente satisfecha respecto a los servicios judiciales que recibe en cuanto a la dimensión de confiabilidad, dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad, dimensión de empatía y dimensión de bienes tangibles.
- Cuarta: Al efectuar una comparación de la percepción de los resultados de los tres distritos judiciales se tiene que el Distrito Judicial de La Molina tiene mayor aceptación de parte de sus usuarios respecto a la administración de justicia que el Distrito Judicial de La Molina y el Distrito Judicial de Chaclacayo, siendo este último distrito que tiene

mayor porcentaje de insatisfacción respecto al servicio que reciben en la dimensión de confiabilidad, dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad, dimensión de empatía y dimensión de bienes tangibles. No obstante, la satisfacción por el Distrito Judicial de La Molina no es en la mayoría de los casos, aunque muy cercano a la mitad de los usuarios. Hay mayor porcentaje de satisfacción media en el Distrito Judicial de El Agustino.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En esta oportunidad se mencionan las sugerencias dirigidas a los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo.

Primera: Se sugiere proponer en el Plan Operativo Anual (POA), del próximo año, la implementación de más personal calificado para agilizar la administración de los procesos judiciales pendientes. Con ello, se resaltarán la importancia de la labor administrativa del personal de los distritos judiciales para que la gestión que percibe el usuario sea de calidad.

Segunda: A partir de una efectiva gestión del talento humano, la organización tendría mayores posibilidades de desarrollo y mejora, no solo como organización sino también de forma individual. Para ello, se recomienda la evaluación constante del personal así como del acompañamiento para la potencialización de sus habilidades en el manejo del servicio a los usuarios.

Tercera: Se sugiere que constantemente se capacite al personal en el conocimiento y dominio de las principales políticas gubernamentales que cada cierto tiempo se implementa o cambia. El personal no solo debe ser un administrador de las leyes, sino un conocedor y orientador de estas normas. Con esta base, la misión y visión de la organización se verán fortalecidas debido a la predisposición de sus miembros.

Cuarta: A partir de los resultados de la presente investigación, se sugiere que los Distritos Judiciales de La Molina, de El Agustino y de Chaclacayo recolecten periódicamente información de sus usuarios sobre los vacíos o dificultades que ellos perciben cada vez que tramitan algún documento. No basta con un buzón de sugerencias, la organización debe aplicar encuestas o entrevistas para identificar aspectos específicos que ayuden a mejorar la gestión pública.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Allport, F.(1974).*El problema de la percepción*, Buenos Aires,Nueva Visión, 81 p.

Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoría en salud*. Bogotá: Editorial ECOE.

Andreassen, T.W. (2000). Antecedents to Satisfaction with Service Recovery.*European Journal of Marketing*, Vol. 34 (1/2), pp. 156-176.

Blanco. (2007). Evaluación de la calidad del servicio. Trabajo de Diploma en opción al Título de Lic. en Economía. Departamento Docente de Economía: Centro Universitario de las Tunas. Cuba.

Ball, D., et al. (2004). The Role of Communication and Trust in Explaining Customer Loyalty.An Extension to the ECSI Model.*European Journal of Marketing*, Vol. 38 N° 9/10, pp. 1272- 1293.

Barney J. (1991). "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage". En: *Journal of Management*, n° 17, pp. 39-61.

Beverland, M., F. Farrelly y Z. Woodhatch. (2004). The Role of Value Change Management in Relationship Dissolution: Hygiene and Motivational Factors. *Journal of Marketing Management*, Vol. 20, pp. 927-939.

Bonilla, E. & Rodríguez, P. (2005). Más allá del dilema de los métodos. Colombia: Editorial Nomos S.A.

Campos, S. P., Burbano, C. V., &Chayer, H. M. (2011).*Bases Generales para una Reforma a la Justicia Civil en América Latina y el Caribe*. Montevideo: Santiago Pereira Campos.

Cantú, H. (2007). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill.

Chiara, M. y Di Virgilio, M. (2009). *Gestión de la Política Social. Conceptos y Herramientas*. Buenos Aires: Prometeo Libros.

- Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (2012). *Resolución Administrativa N° 230-2011-CE-PJ*. Lima: Poder Judicial.
- Corva, M. A. (2013). *La administración de justicia en la provincia de Buenos Aires, 1853-1881*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Recuperado de: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.878/te.878.pdf>
- Delbanco, TL. Y Daley, J. (2006). Through the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology*, 88 (3 suppl.), pp. 415-475.
- Dominguez, H. (2006). *El servicio invisible. Fundamento de un buen servicio al cliente*. Colombia: Editorial ECOE.
- Etkin, J. (2005). *Gestión de la Complejidad en las organizaciones. La estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado*. Buenos Aires: Granica.
- Fernández, R. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. (Tesis de maestría). Universidad F.A.S.T.A., Mar de Plata, Argentina.
- Fisfalen, M. (2014). *Análisis económico de la carga procesal del Poder Judicial*. (Tesis de maestría). Recuperado de: [file:///C:/Users/IVONNE/Downloads/FISFALEN\\_HUERTA\\_MARIO\\_ANALISIS\\_ECONOMICO.pdf](file:///C:/Users/IVONNE/Downloads/FISFALEN_HUERTA_MARIO_ANALISIS_ECONOMICO.pdf)
- Gallego, L. y Gaviria, M. (2016). *Eficacia de las normas de calidad en los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos y su impacto en el acceso a la administración de justicia* (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Colombia.
- Gandasegui, M. y Hernández, C. (2007). La modernización de la administración de justicia y la gestión de la calidad. *Estudios de Derecho Judicial*, n°105, pp. 60/61, ISBN 978 84 96809.



González, L., Carmona, M.A. y Rivas, M.A. (2007). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. Fundación Valenciana de la Calidad.

Guerrero, F. (2012). *La administración de justicia en el Perú*. Recuperado el 20 de octubre del 2017 de: <http://fguerrerochavez.galeon.com/>

Herrera, L. (2013). *La calidad en el sistema de administración de justicia*. (Tesis de maestría). Universidad ESAN, Lima.

Hernández, L. (2015). *Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4° ed.). México: Mc Graw-Hill.

Idrogo, T. (2012). *La Descarga Procesal en el Sistema de Administración de Justicia de La Libertad*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Justicia Viva (2003). *Manual del sistema peruano de justicia*. Lima: ali Arte Gráfico.

Lima, E. (2015). *Trabajar bajo la nueva gestión pública de la justicia brasileña: un estudio empírico*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España.

Merleau-Ponty, M.(1975). *Fenomenología de la percepción*, Barcelona, Península, 476 p. (Col. Historia, ciencia, sociedad, núm. 121).

Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. *Revista*

*Perspectivas*, núm. 34, octubre 2014, pp. 181-209, Universidad Católica Boliviana San Pablo, Bolivia.

Ministerio de Justicia (2013). *Encuesta a los usuarios de los servicios de Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Distritos Judiciales de Lima, Lima Norte y Lima Sur*. (Tesis de maestría). de: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2013/11.pdf>

Navas, J. y Guerras, N. (2001). *Administración estratégica*. Madrid: Civitas.

Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Parasuraman, A., Zeithaml, M. y Berry, A. (1988). *La calidad de servicio es igualar y sobre pasar las expectativas del cliente*. México. Eximpress.

Pereira, S. (2011). *Modernización de la justicia civil*. Montevideo: fondo Editorial de la Universidad de Montevideo.

Ramiro, A. (2002). *Demandas de calidad de la Administración Pública: Un derecho a la ciudadanía*. Madrid: Editorial Dykinson.

Ríos, E. (2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. *Revista Actualidad Gubernamental*, N° 11 - Setiembre 2009.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima – Perú: Editorial Visión Universitaria.

Shi, X., Holahan, P.J. y Juirkat, M.P. (2004). Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. *The Journal of Academic Librarianship*, 30 (2): 122-131.

- Thompson, A. y Sunol, R. (2005). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. *International Journal for Quality in HealthCare*, 7(2): 127-141.
- Torrado, J. (2014). *El marco jurídico de la modernización en la gestión pública: el caso de España*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Educación a Distancia, España.
- Torres, M. y Hidalgo, P. (2012). Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción: un análisis de los componentes higiénicos y satisfactorios. *Estudios de Administración*, vol. 15, Nº 1, pp. 65- 92, Chile.
- Traverso, M. y Morais, N. (2004). Reinviando a subjetividade dos usuarios da Rede Básica de Saúde: para uma humanização do atendimento. *Saúde Pública*, nº20(1), pp. 80-89.
- Uvalle, R. (2002). *Los fundamentos institucionales de la gestión pública*. Lisboa, Portugal: Internacional.
- USAID. (2006). *Modelo de Gestión Ética*. Bogotá: Eximpress.
- Vargas Melgarejo, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4 (8), 47-53.
- Villa, L. (2015). *Justicia Organizacional en el Poder Judicial chileno: Interés y desafíos en su análisis*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago.
- Whittaker, J. O. & Whittaker, S. J. (1987). *Psicología*. México DF: Editorial Interamericana, Cuarta edición.
- Ziethaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España.

## **VIII.ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Variable				
		Variable 1: Niveles de percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia				
¿Cuáles es la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia de los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017?	Identificar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia de los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017.	<b>Operacionalización de la variable percepción de satisfacción en la administración de justicia</b>				
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Problemas específicos:  P1 ¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de La Molina, 2017?  P2 ¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de El Agustino, 2017?  P3 ¿Cuál es la	Objetivos específicos:  O1 Identificar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de La Molina, 2017.  O2 Identificar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de El Agustino, 2017.  O3 Identificar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia	Dimensión de confiabilidad	Cumplimiento Resolución Servicio correcto Oportunidad Información	1, 2, 3, 4, 5, 6	Totalmente en desacuerdo = 1  En desacuerdo = 2	Baja [30 - 70]  Media [71 - 110]
		Dimensión de responsabilidad	Prontitud Disposición Atención Solución de casos Toma de decisiones	7, 8, 9, 10, 11, 12	Ni en desacuerdo ni de acuerdo = 3  De acuerdo = 4  Totalmente de acuerdo = 5	Alta [111 - 150]
		Dimensión de seguridad	Confianza Cortesía Consultas Decisiones correctas	13, 14, 15, 16, 17, 18		
		Dimensión de empatía	Atención individual Atención de casos Preocupación por resolución Necesidades específicas Solución de casos	19, 20, 21, 22, 23		
		Dimensión de bienes tangibles	Equipos Instalaciones físicas Presentación de empleados Materiales de comunicación Horarios de atención Tecnologías Bienes y materiales	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30		

percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el Distrito Judicial de Chaclacayo, 2017?	en el Distrito Judicial de Chaclacayo, 2017.	
<b>METODOLOGIA</b> <b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo <b>Diseño de estudio:</b> Simple, exploratorio no experimental <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Muestra:</b> 40		

## Anexo 02: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ

**Corte Superior de Justicia de Lima Este**

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

DADO CUENTA: El Informe N° 052-2017-FOT, estando al contenido se dispone AUTORIZAR a la Abog. Fiorella Dona Ortiz Tovar, a fin de realizar encuestas a los usuarios de las Mesas de Partes de las Sedes Judiciales que se encuentran en los distritos de La Molina, El Agustino y Chaclacayo, para que pueda sustentar su trabajo de Investigación (Tesis): "Percepción de los Usuarios respecto a la Administración de Justicia en los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo – 2017", en tanto que la misma no afecte el derecho de los litigantes; conforme a lo autorizado por el Despacho de la Presidencia mediante Correlativo N° 364897, de fecha 26 de Junio del año 2017

Ate, 26 de Junio de 2017.



KAREM F. SALCEDO BARRENECHEA  
Abogado Titular del Área Funcional de Servicios Judiciales  
Corte Superior de Justicia de Lima Este

**Anexo 03: Matriz de datos**

BASE DE DATOS "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LOS DISTRITOS JUDICIALES LA MOLIA, EL AGUSTINO Y CHACLACAYO																														
CHACLACAYO																														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	3	2	2	1	1	3	2	1	1	5	1	5	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	5	2
2	1	2	2	5	1	1	2	5	1	1	5	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	5	2	1	5	2	5	2	5
3	1	2	2	2	5	2	1	5	4	1	1	1	1	2	5	1	1	2	5	2	3	2	5	3	1	2	3	1	2	1
4	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	1	1	2	3	2	5	4	1	2	2	3	3	1	2	5	2
5	4	2	3	2	1	5	1	1	5	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	4	3	5	2	2	2	2	5
6	3	2	3	2	5	2	2	1	4	1	4	1	2	3	1	1	3	2	5	2	3	1	2	2	1	5	5	2	5	2
7	1	2	2	2	1	1	1	1	1	4	1	2	2	1	5	2	2	2	2	5	4	1	5	1	3	1	3	3	3	2
8	3	2	2	2	5	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	5	5	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	5	2	2
9	1	2	2	4	1	5	2	3	5	1	4	1	3	1	1	3	1	2	5	2	4	1	5	1	2	3	3	2	5	1
10	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	5	2	2	1	1	1	2	1	3	5	2	2	2
11	1	2	3	1	3	5	2	2	3	1	4	1	1	3	2	1	1	2	2	1	3	3	3	5	5	1	1	3	5	1
12	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	5	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	4	2
13	3	3	2	3	2	1	3	2	3	1	1	5	1	5	1	5	1	3	2	1	4	5	5	5	2	5	2	5	5	4
14	5	2	4	3	2	1	5	4	1	2	2	1	5	2	1	1	1	3	4	2	3	3	1	1	3	1	3	2	3	4
15	4	2	2	2	2	3	1	2	5	1	4	5	5	5	2	5	2	3	5	4	1	1	3	4	1	1	1	3	2	5
16	1	2	2	4	1	5	4	1	5	1	3	3	1	1	3	1	3	2	3	4	1	3	5	2	1	1	5	2	4	2
17	3	5	2	4	3	3	1	2	1	1	1	5	3	4	1	1	1	3	2	5	1	2	1	5	2	5	5	4	5	2
18	5	2	2	2	5	4	3	1	5	3	1	1	5	2	1	5	5	2	4	2	3	1	1	5	1	3	1	2	3	2
19	4	2	2	2	2	1	3	3	2	5	1	2	1	5	2	5	5	4	5	2	1	3	2	4	3	5	2	1	2	5
20	1	2	5	1	5	1	4	1	5	3	3	5	1	5	1	3	1	2	3	2	5	1	1	2	1	3	1	2	4	2
21	3	2	1	5	5	1	2	5	1	4	1	3	2	4	1	5	2	1	2	5	1	1	5	1	5	4	5	4	3	2
22	1	2	2	4	3	4	3	2	1	1	5	1	1	2	1	1	1	2	4	2	1	4	2	5	1	1	1	2	4	4
23	1	2	2	5	1	1	3	3	5	1	1	1	5	1	5	4	5	4	2	2	1	2	2	3	3	1	5	1	2	2
24	4	2	5	1	4	5	1	1	2	3	4	1	5	5	1	4	1	2	4	4	2	2	5	3	2	2	3	1	1	2
25	5	4	2	4	1	4	3	1	4	1	1	2	2	1	4	1	5	1	2	2	1	1	3	4	1	1	3	2	2	1
26	4	5	2	2	2	5	2	2	5	5	2	2	5	3	2	2	3	1	1	2	2	3	4	1	3	1	2	1	1	2
27	1	2	2	2	1	4	1	2	1	2	1	3	3	4	1	1	3	2	2	1	1	1	5	2	3	2	3	5	2	2
28	1	1	2	5	3	3	2	2	2	1	2	1	4	1	3	1	2	1	1	2	3	5	1	1	5	2	2	4	2	4
29	2	3	2	2	5	3	1	2	3	1	1	1	5	2	4	2	5	5	2	2	4	1	3	3	2	4	1	2	3	3
30	3	2	3	2	1	1	4	1	2	2	2	5	3	1	5	2	2	4	2	4	5	2	2	2	5	5	2	2	4	1



BASE DE DATOS "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LOS DISTRITOS JUDICIALES LA MOLIA, EL AGUSTINO Y CHACLACAYO

EL AGUSTINO

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	5	1	1	2	1	1	1	2	2	2
1	5	2	1	5	1	2	1	1	5	1	4	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	4	5	2	4	1	1	2	2
3	2	2	2	1	2	4	1	1	4	1	1	5	2	1	4	4	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	5	2	2
3	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	4	2	2	5	1	5	2	2	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2
1	3	2	4	5	1	4	5	1	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	5	2	1	1	1	2	2
1	3	3	2	1	2	1	3	4	1	1	4	5	2	1	1	3	2	2	5	1	1	2	2	1	4	2	2	2	2
1	2	2	2	5	1	1	1	1	1	4	2	2	1	5	4	2	2	3	2	4	3	1	2	2	1	1	2	2	2
3	3	4	2	1	3	1	4	1	4	1	4	2	2	1	1	2	2	2	2	5	4	1	1	1	1	1	1	2	2
1	2	2	5	2	1	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	4	1	1	1	3	3	1	2	2
1	5	3	5	1	1	1	4	4	1	4	1	1	3	3	3	1	2	2	5	1	1	3	4	1	2	1	5	2	2
1	2	2	1	3	4	1	1	1	1	3	3	4	1	2	1	5	2	2	1	4	3	3	1	2	4	1	1	2	2
1	2	4	3	1	3	1	1	1	4	1	1	1	2	4	1	1	2	3	2	5	1	4	1	3	1	1	1	2	2
1	2	2	2	2	1	4	4	4	5	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	5	4	3	4	2	1	3	1	2	2
5	5	2	2	4	1	1	2	1	2	4	3	4	2	1	3	5	2	2	2	1	1	3	4	3	4	2	3	2	2
1	2	2	2	2	3	5	2	1	1	1	2	4	3	4	2	3	2	2	5	1	3	1	4	1	1	1	1	5	5
1	5	3	1	5	1	4	4	3	1	1	1	4	1	1	1	1	5	5	3	4	3	5	1	2	5	3	1	2	2
1	3	2	4	3	3	1	2	1	4	1	5	1	2	5	3	1	2	2	2	1	1	1	5	2	4	1	3	2	3
3	2	2	2	1	4	4	1	1	1	1	1	5	2	4	1	3	2	3	2	1	4	2	3	4	2	5	2	1	4
1	4	2	3	2	1	5	1	4	1	4	2	1	4	2	5	2	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
5	2	2	4	4	1	1	3	1	1	3	1	4	1	1	1	4	2	2	3	4	4	1	2	2	1	1	2	1	2
1	3	1	1	1	4	2	3	3	4	1	1	2	2	1	4	2	1	3	2	1	1	4	1	4	1	5	1	2	2
4	3	2	3	1	1	1	2	5	1	4	1	1	4	1	5	1	2	2	2	3	5	1	1	1	1	3	2	2	5
1	4	3	1	4	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	3	2	2	5	2	2	1	1	2	2	4	1	1	5	2
3	4	2	1	1	1	1	1	4	4	5	4	2	2	4	1	1	5	2	5	1	1	2	4	1	1	3	2	1	2
1	2	2	4	1	1	4	1	2	1	1	2	4	1	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1
2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	4	1	5	3	5	2	2
4	2	2	3	1	4	1	2	1	2	1	1	4	1	5	3	5	2	2	1	1	2	1	3	4	1	1	2	1	1
1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	4	1	3	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	5	2	2
2	2	3	3	2	2	3	2	4	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	3	4	3	3	2	2	2
2	2	2	2	3	1	2	3	2	5	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	5

BASE DE DATOS "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LOS DISTRITOS JUDICIALES LA MOLINA, EL AGUSTINO Y CHACLACAYO

LA MOLINA																														
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	2	2	1	4	1	4	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	4	1	1	1	2	
5	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	4	2	1	4	1	2	2	2	2	1	4	3	1	4	2	2	1	1	2	3
5	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	4	3	4	2	1	
1	5	5	2	4	1	5	3	4	3	1	4	2	2	1	1	2	2	2	2	4	3	1	5	2	2	1	4	3	2	
1	2	2	5	1	1	5	1	1	1	1	2	1	4	3	4	2	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	4	
4	4	2	2	5	2	4	4	4	3	1	5	2	2	1	4	1	2	2	5	5	5	5	4	4	2	3	4	2	2	
1	5	5	5	1	5	1	1	3	1	1	2	2	3	1	3	2	4	4	2	1	3	1	4	5	1	1	1	3	2	
5	3	2	2	3	1	5	4	5	5	5	1	4	2	3	4	2	2	2	5	1	1	2	1	1	5	3	4	1	2	
4	5	5	1	1	3	1	1	5	1	3	4	5	1	1	1	5	2	5	2	1	5	1	1	4	1	2	4	3	4	
1	2	2	5	1	1	1	5	1	1	2	3	1	5	1	4	1	2	2	2	5	4	4	4	5	2	5	1	1	2	
1	2	3	1	1	1	3	1	1	5	1	1	3	1	2	4	1	4	2	1	3	1	1	3	3	4	5	1	5	3	
1	2	2	1	5	3	1	3	5	1	4	4	5	2	5	1	1	2	4	2	1	2	3	1	4	5	1	5	1	3	
4	5	3	2	2	1	4	2	3	1	1	3	3	4	5	1	5	3	2	1	5	5	5	2	1	2	2	2	2	2	
1	2	2	4	2	2	1	4	1	2	2	1	4	5	1	5	1	3	2	2	1	1	3	1	1	1	5	1	5	2	
3	4	2	2	2	1	1	2	5	5	5	2	3	2	2	2	2	2	4	2	5	1	1	1	5	2	1	4	1	5	
4	2	3	5	1	4	4	1	4	1	3	1	1	1	5	1	5	2	2	2	5	5	4	1	4	5	1	1	2	2	
1	2	2	1	5	5	1	2	5	1	3	1	5	2	3	4	1	5	5	5	2	4	5	2	1	2	4	1	2	3	
1	5	3	2	4	1	4	1	5	5	4	1	4	5	1	1	2	3	2	3	1	3	1	1	5	1	5	1	1	3	
1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	5	2	1	2	4	4	2	1	5	2	5	5	5	3	2	2	1	4	4	1	
4	2	2	5	1	4	1	1	1	3	1	1	3	1	5	1	5	3	2	5	4	1	1	3	1	2	1	4	5	2	
1	5	3	1	1	4	2	3	5	1	5	3	2	2	1	4	4	1	5	2	5	1	5	5	1	1	1	1	2	5	
1	2	2	5	4	1	1	2	4	1	1	3	1	2	1	4	5	2	2	5	2	2	1	3	4	5	5	1	1	2	
5	5	5	4	1	4	2	1	5	1	5	1	1	1	1	1	2	5	3	2	2	1	1	2	2	1	5	1	2	1	
1	2	2	5	1	5	1	4	2	2	1	3	2	5	5	1	1	2	2	2	2	5	5	2	2	4	2	2	5	5	
1	2	2	5	5	1	1	4	2	1	1	2	2	1	5	1	2	1	2	5	1	2	1	3	4	5	5	1	2	2	
5	3	2	3	2	4	2	2	2	2	5	2	2	4	2	2	5	5	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
1	2	2	5	1	1	1	2	1	2	1	3	1	5	5	1	2	2	2	1	5	1	5	3	2	3	2	2	5	2	
1	1	4	2	2	1	2	4	2	1	2	1	1	3	1	1	2	3	1	2	3	5	2	3	1	4	3	2	3	2	
2	2	3	3	4	3	1	2	5	1	5	3	2	3	2	2	5	2	2	2	4	3	3	1	4	5	3	5		5	
2	4	2	5	5	5	1	5	3	2	2	1	1	4	2	3	2	3	2	1	4	1	2	5	3	5	3	5	5	3	

**Anexo 04: Instrumento de recolección de datos**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**CUESTIONARIO**

Estimados usuarios

El instrumento tiene por finalidad recoger vuestra opinión respecto a la percepción que tiene sobre el servicio que recibe en cuanto a la administración de justicia, es decir, los trámites judiciales que usted realiza.

El instrumento mide las siguientes dimensiones:

D<sub>1</sub>: Percepción de la dimensión de confiabilidad

D<sub>2</sub>: Percepción de la dimensión de responsabilidad

D<sub>3</sub>: Percepción de la dimensión de seguridad

D<sub>4</sub>: Percepción de la dimensión de empatía

D<sub>5</sub>: Percepción de la dimensión de bienes tangibles

Piense en cómo lo hace el Distrito Judicial en donde realiza sus trámites judiciales cuando se trata de brindar servicios e indique su percepción en cada pregunta del cuestionario. Si usted siente que la característica es totalmente insatisfecha marque el 1; si cree que la característica es totalmente satisfecha encierre el número 5. Si su decisión no es definida, encierre el número 3. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

La escala es la siguiente:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

N°	Preguntas	Escala				
<b>Percepción de la dimensión de confiabilidad</b>						
01	Cuando su distrito Judicial promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	1	2	3	4	5
02	Cuando usted tiene un problema, el Distrito Judicial muestra sincero interés por resolverlo.	1	2	3	4	5
03	La organización en donde usted realiza sus trámites judiciales desempeña el servicio de manera correcta.	1	2	3	4	5
04	Le proporciona sus servicios en la oportunidad en que prometen hacerlo.	1	2	3	4	5
05	La organización le mantiene informado sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	1	2	3	4	5
06	Los jueces del poder judicial le inspiran confianza en las	1	2	3	4	5

	decisiones que toman.					
<b>Percepción de la dimensión de responsabilidad</b>						
07	Los empleados del distrito Judicial le brindan el servicio con prontitud.	1	2	3	4	5
08	Los empleados de la organización siempre se muestran dispuestos a ayudarle.	1	2	3	4	5
09	Los empleados de la organización nunca están demasiado ocupados para no atenderle.	1	2	3	4	5
10	Considera que son responsables los empleados que le atienden.	1	2	3	4	5
11	Cree usted que hay responsabilidad en llevar su caso que viene afrontando.	1	2	3	4	5
12	Los jueces del poder judicial considera usted que son responsables en las decisiones que toman.	1	2	3	4	5
<b>Percepción de la dimensión de seguridad</b>						
13	El comportamiento de los empleados de su distrito Judicial le inspira confianza.	1	2	3	4	5
14	Se siente seguro al realizar transacciones con el distrito Judicial en donde afronta su caso.	1	2	3	4	5
15	Los empleados de la organización lo tratan siempre con cortesía.	1	2	3	4	5
16	Los empleados del Distrito Judicial cuentan con el conocimiento para responder sus consultas	1	2	3	4	5
17	Usted siente la seguridad que su caso judicial se vaya a resolver oportunamente.	1	2	3	4	5
18	Siente usted seguridad en que los jueces del poder judicial tomarán las decisiones correctas.	1	2	3	4	5
<b>Percepción de la dimensión de empatía</b>						
19	El Distrito Judicial le brinda la atención individual en el caso judicial que afronta.	1	2	3	4	5
20	La organización cuenta con empleados que le brindan atención personal sobre su caso.	1	2	3	4	5
21	La organización se preocupa de cuidar vuestro interés de su caso.	1	2	3	4	5
22	Los empleados de la organización entienden sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5
23	Considera usted que los trabajadores muestran empatía hacia usted en cuanto a solucionar su caso.	1	2	3	4	5
<b>Percepción de la dimensión de bienes tangibles</b>						
24	La apariencia de los equipos de la organización es moderna y adecuada.	1	2	3	4	5
25	Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
26	La presentación de los empleados de la organización es buena.	1	2	3	4	5
27	Los materiales asociados con el servicio (como folletos, avisos, etc.) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5
28	Los horarios de atención de la organización son	1	2	3	4	5

	convenientes para usted.					
29	Considera usted que deben implementarse con tecnologías modernas para acelerar su expediente judicial.	1	2	3	4	5
30	El distrito Judicial cuenta con los bienes y materiales adecuados para resolver su expediente judicial.	1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *Percepción de los Usuarios respecto a la administración de Justicia en los Distritos Judiciales de Molina, El Agustino y Chalcabuyo.*

OBJETIVO: *Tener el conocimiento de la percepción de los usuarios respecto a la administración de Justicia en los Distritos de la Molina, El Agustino y Chalcabuyo 2017.*

DIRIGIDO A: *Usuarios de los Distritos Judiciales de Molina, El Agustino y Chalcabuyo 2017.*

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Rommel Rigoberto Cuspin*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magister*

VALIDACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

*[Firma]*  
 Mg. ROMMEL LIZANDRO CRISPIN  
 DOCENTE POST GRADO  
 U.E.V.

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: PERCEPCION DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LOS DISTRITOS JUDICIALES LA MOLINA, EL AGUSTINO Y CHACIACAYO - 2017

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el ítem y la opción de respuesta	observaciones
				1	2	3	4	5				
PERCEPCION DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LOS DISTRITOS JUDICIALES LA MOLINA, EL AGUSTINO Y CHACIACAYO - 2017	DIMENSION DE BIENES TANGIBLES	EQUIPOS RETIQUACHOS ESPECIALES PRESERVACION DE EMBLACOS MATERIALES DE COMUNICACION HERRAMIENTAS DE ATENCION TECNOLOGIA BIBLIOTECA Y MATERIALES	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES SERVICIO CORRECTO OPORTUNIDAD CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES SERVICIO CORRECTO OPORTUNIDAD	1.- Cuando su Distrito Judicial promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				2.- Cuando usted tiene un problema, el Distrito Judicial muestra sincera interés por resolverlo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				3.- La organización en donde usted realiza sus trámites judiciales obsequia el servicio de manera correcta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION DE EMPATIA	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	4.- Se proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				5.- La organización le mantiene informado sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				6.- Los jueces del poder judicial le inspiran confianza en las decisiones que toman.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION DE SEGURIDAD	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	7.- Los empleados del distrito judicial le brindan el servicio con prontitud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				8.- Los empleados de la organización siempre se muestran dispuestos a ayudarle.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				9.- Los empleados de la organización nunca están demasiado ocupados para no atenderle.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION DE RESPONSABILIDAD	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	10.- Considera que son responsables los empleados que le atienden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				11.- Cree usted que hay responsabilidad en llevar su caso que viene afrontando.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				12.- Los jueces del poder judicial considera usted que son responsables en las decisiones que toman.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION DE SEGURIDAD	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	13.- El comportamiento de los empleados de su distrito judicial le inspira confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				14.- Se siente seguro al realizar transacciones con el distrito judicial en donde afronta su caso.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				15.- Los empleados de la organización lo tratan siempre con cortesía.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION DE EMPATIA	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	16.- Los empleados del Distrito Judicial cuentan con el conocimiento para responder sus consultas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				17.- Usted siente la seguridad que su caso judicial se vaya a resolver oportunamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				18.- Siente usted seguridad en que los jueces del poder judicial tomarán las decisiones correctas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION DE BIENES TANGIBLES	EQUIPOS RETIQUACHOS ESPECIALES PRESERVACION DE EMBLACOS MATERIALES DE COMUNICACION HERRAMIENTAS DE ATENCION TECNOLOGIA BIBLIOTECA Y MATERIALES	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	19.- El Distrito Judicial le brinda la atención individual en el caso judicial que afronta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				20.- La organización cuenta con empleados que le brindan atención personal sobre su caso.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				21.- La organización se preocupa de cuidar nuestro interés de su caso.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION DE BIENES TANGIBLES	EQUIPOS RETIQUACHOS ESPECIALES PRESERVACION DE EMBLACOS MATERIALES DE COMUNICACION HERRAMIENTAS DE ATENCION TECNOLOGIA BIBLIOTECA Y MATERIALES	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	22.- Los empleados de la organización atienden sus necesidades específicas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				23.- Considera usted que los trabajadores muestran empatía hacia usted en cuanto a solucionar su caso.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				24.- La aptitud de los equipos de la organización es moderna y adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION DE BIENES TANGIBLES	EQUIPOS RETIQUACHOS ESPECIALES PRESERVACION DE EMBLACOS MATERIALES DE COMUNICACION HERRAMIENTAS DE ATENCION TECNOLOGIA BIBLIOTECA Y MATERIALES	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	25.- Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				26.- Los materiales asociados con el servicio (como folletos, avisos, etc.) son visualmente atractivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				27.- Los honorarios de atención de la organización son convenientes para usted.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION DE BIENES TANGIBLES	EQUIPOS RETIQUACHOS ESPECIALES PRESERVACION DE EMBLACOS MATERIALES DE COMUNICACION HERRAMIENTAS DE ATENCION TECNOLOGIA BIBLIOTECA Y MATERIALES	ATENCIÓN INDIVIDUAL CUIDADO DE CASOS PROCESAMIENTO DE CASOS RESOLUCION DE CASOS CONSULTAS COMPARANZA	28.- Considera usted que deben implementarse con tecnologías modernas para acelerar su expediente judicial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				29.- El distrito judicial cuenta con los bienes y materiales adecuados para resolver su expediente judicial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				30.- El distrito judicial cuenta con los bienes y materiales adecuados para resolver su expediente judicial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Matriz de validación de instrumentos: Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo – 2017.

**OBJETIVO:**

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo – 2017.

**DIRIGIDO A:**

Usuarios de los Distritos Judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo 2017

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Canela Sotelo, Cesar Aldo*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

*Maestro en Ciencias*

**VALIDACIÓN:**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

*X*

*[Firma]*

FIRMA DEL EVALUADOR

**Mg. MC. CESAR ALDO CANELO SOTELO**  
DOCENTE  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LOS DISTRITOS JUDICIALES LA MOLINA, EL AGUSTINO Y CHACIACAYO - 2017

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el ítem y la opción de respuesta	observaciones
				1 2 3 4 5								
				SI	NO	SI	NO	SI				
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LOS DISTRITOS JUDICIALES LA MOLINA, EL AGUSTINO Y CHACIACAYO - 2017	DIMENSION DE CONFIANZA	CLARIFICACION SOLUCION CORRECTA OPORTUNIDAD INFORMACION	1.- Cuando su Distrito Judicial promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.									
			2.- Cuando usted tiene un problema, el Distrito Judicial muestra interés por resolverlo.									
DIMENSION DE CONFIANZA	RESPONSABILIDAD	PROMITIDO DEFERENTE ATENCION SOLUCION DE CASOS TOMA DE DECISIONES	3.- La organización en donde usted realiza sus trámites judiciales desempeña el servicio de manera correcta.									
			4.- Le proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlos.									
DIMENSION DE CONFIANZA	RESPONSABILIDAD	PROMITIDO DEFERENTE ATENCION SOLUCION DE CASOS TOMA DE DECISIONES	5.- La organización le mantiene informado sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.									
			6.- Los jueces del poder judicial le inspiran confianza en las decisiones que toman.									
DIMENSION DE CONFIANZA	RESPONSABILIDAD	PROMITIDO DEFERENTE ATENCION SOLUCION DE CASOS TOMA DE DECISIONES	7.- Los empleados del distrito judicial le brindan el servicio con prontitud.									
			8.- Los empleados de la organización siempre se muestran dispuestos a ayudarle.									
DIMENSION DE CONFIANZA	RESPONSABILIDAD	PROMITIDO DEFERENTE ATENCION SOLUCION DE CASOS TOMA DE DECISIONES	9.- Los empleados de la organización nunca están demorados ocupados, para no atenderle.									
			10.- Considera que son responsables los empleados que le atienden.									
DIMENSION DE CONFIANZA	RESPONSABILIDAD	PROMITIDO DEFERENTE ATENCION SOLUCION DE CASOS TOMA DE DECISIONES	11.- Cree usted que hay responsabilidad en llevar su caso que viene afrontando.									
			12.- Los jueces del poder judicial considera usted que son responsables en las decisiones que toman.									
DIMENSION DE CONFIANZA	RESPONSABILIDAD	PROMITIDO DEFERENTE ATENCION SOLUCION DE CASOS TOMA DE DECISIONES	13.- El comportamiento de los empleados de su distrito judicial le inspira confianza.									
			14.- Se siente seguro al realizar transacciones con el distrito judicial en todos los casos.									
DIMENSION DE CONFIANZA	RESPONSABILIDAD	PROMITIDO DEFERENTE ATENCION SOLUCION DE CASOS TOMA DE DECISIONES	15.- Los empleados de la organización lo tratan siempre con cortesía.									
			16.- Los empleados del Distrito Judicial cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.									
DIMENSION DE CONFIANZA	RESPONSABILIDAD	PROMITIDO DEFERENTE ATENCION SOLUCION DE CASOS TOMA DE DECISIONES	17.- Usted siente la seguridad que su caso judicial se vaya a resolver oportunamente.									
			18.- Siente usted seguridad en que los jueces del poder judicial tomarán las decisiones correctas.									
DIMENSION DE CONFIANZA	RESPONSABILIDAD	PROMITIDO DEFERENTE ATENCION SOLUCION DE CASOS TOMA DE DECISIONES	19.- El Distrito Judicial le brinda la atención individual en el caso judicial que atiende.									
			20.- La organización cuenta con empleados que le brindan atención personal, según su caso.									
DIMENSION DE CONFIANZA	RESPONSABILIDAD	PROMITIDO DEFERENTE ATENCION SOLUCION DE CASOS TOMA DE DECISIONES	21.- La atención se proporciona sin salirse de su horario de atención, según su caso.									
			22.- Los empleados de la organización atienden sus necesidades particulares.									
DIMENSION DE CONFIANZA	RESPONSABILIDAD	PROMITIDO DEFERENTE ATENCION SOLUCION DE CASOS TOMA DE DECISIONES	23.- Considera usted que los trabajadores muestran empatía hasta el punto de solucionar su caso.									
			24.- La atención de los jueces de la organización es moderna y adecuada.									
DIMENSION DE BIENES TANGIBLES	EQUIPOS INFRAESTRUCTURAS FISICAS PRESENCIA DE EMPLEADOS MATERIALES DE COMUNICACION HORARIOS DE ATENCION TECNOLOGIA SERVICIOS Y MATERIALES	EQUIPOS INFRAESTRUCTURAS FISICAS PRESENCIA DE EMPLEADOS MATERIALES DE COMUNICACION HORARIOS DE ATENCION TECNOLOGIA SERVICIOS Y MATERIALES	25.- La infraestructura física de la organización es adecuada.									
			26.- La atención de los empleados de la organización es adecuada.									
DIMENSION DE BIENES TANGIBLES	EQUIPOS INFRAESTRUCTURAS FISICAS PRESENCIA DE EMPLEADOS MATERIALES DE COMUNICACION HORARIOS DE ATENCION TECNOLOGIA SERVICIOS Y MATERIALES	EQUIPOS INFRAESTRUCTURAS FISICAS PRESENCIA DE EMPLEADOS MATERIALES DE COMUNICACION HORARIOS DE ATENCION TECNOLOGIA SERVICIOS Y MATERIALES	27.- Los materiales asociados con el servicio (como folios, avises, etc) son visualmente atractivos.									
			28.- Los horarios de atención de la organización son convenientes para usted.									
DIMENSION DE BIENES TANGIBLES	EQUIPOS INFRAESTRUCTURAS FISICAS PRESENCIA DE EMPLEADOS MATERIALES DE COMUNICACION HORARIOS DE ATENCION TECNOLOGIA SERVICIOS Y MATERIALES	EQUIPOS INFRAESTRUCTURAS FISICAS PRESENCIA DE EMPLEADOS MATERIALES DE COMUNICACION HORARIOS DE ATENCION TECNOLOGIA SERVICIOS Y MATERIALES	29.- Considera usted que deben implementarse con tecnología moderna para agilizar su expediente judicial.									
			30.- El distrito judicial cuenta con los bienes y materiales adecuados para resolver su expediente judicial.									



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Matriz de validación de instrumentos: Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017.

**OBJETIVO:**

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017.

**DIRIGIDO A:**

Usuarios de los Distritos Judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo 2017

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Charry Ayasaca, Juan*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

*Doctor en Educación*

**VALIDACIÓN:**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR



## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017. Se desarrolló la investigación de enfoque cuantitativo, se aplicó el método descriptivo simple, exploratorio. La muestra estuvo conformada por un total de 120 usuarios, Los resultados reportaron un nivel medio en la percepción de la administración de justicia en los distritos materia de análisis, siendo el distrito del agustino con un nivel de aceptación media del 85% seguido de La Molina 60% en nivel medio y finalmente Chaclacayo 55% nivel medio.

**Palabras clave:** Directivos, factores motivacionales, factores higiénicos

### Abstract

The main objective of the present investigation was to determine the perception of users regarding the administration of justice in the Judicial Districts of La Molina, El Agustino and Chaclacayo, 2017. Quantitative research was developed, the simple, exploratory descriptive method was applied. The sample consisted of a total of 120 users. The results reported a medium level in the perception of the administration of justice in the districts subject of analysis, being the Augustinian district with an average acceptance level of 85% followed by La Molina 60% in medium level and finally Chaclacayo 55% medium level.

**Keywords:** Executives, motivational factors, hygiene factors

## **Introducción.**

La intención de esta investigación subyace a la intención de contar con indicadores concretos y confiables sobre la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017. A través de la identificación de las opiniones de usuarios comunes de los órganos de justicia y la evaluación que los mismos impartidores hacen acerca del Derecho y algunos rasgos del Sistema Jurídico Peruano. Esto para contar con información de los distintos aspectos y dimensiones implicados en el acceso a la justicia y la cultura jurídica desde ambos frentes y obtener una imagen completa de los mismos.

## **Antecedentes.**

Fernández (2015) realizó una investigación respecto a la *calidad en atención a usuarios de la administración pública en España*. Es una investigación de tipo básico, nivel descriptivo. Es de corte transversal. El objetivo fue determinar los niveles de percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención que reciben de la administración pública española. Según los resultados, las dimensiones de amabilidad y cortesía, así como la capacidad de respuesta y transparencia son aspectos críticos que se manifiestan en la organización, las mismas que han sido señaladas como fundamentales por las personas encuestadas y tienen reducido el nivel de satisfacción. A esto se suma que la dimensión Competencia, que, si bien el encuestado se siente satisfecho por ella no obstante, es la principal expectativa que desean cumplimentar por lo que es necesario reforzarlo y no desalentarlo en la mejora continua de la organización.

A nivel nacional se han realizado diversas investigaciones. Hernández (2015) realizó una investigación titulada: *Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia*. Es una investigación de tipo básico, nivel descriptivo, diseño simple. El objetivo fue determinar a los consultorios jurídicos gratuitos existentes en Lima Metropolitana como alternativas a la política pública y si las personas tienen

acceso a ellos. Los resultados dan cuenta que los pobladores están medianamente satisfechos con los consultorios gratuitos, sobre todo porque resultan insuficientes debido a que si bien los usuarios reciben asesoría y sus consultas son respondidas, el seguimiento de sus casos no es completo, debido a que los abogados son cambiados de manera continua o porque ellos mismos tienen que efectuar el seguimiento de sus procesos judiciales, que si bien existe apoyo en algunos casos en la realización de las demandas y escritos, sólo por excepción los responsables del consultorio acompañan al usuario a los Juzgados.

Herrera (2013) efectuó una investigación titulada *La calidad en el sistema de administración de justicia*. Es una investigación de tipo básico, nivel descriptivo, de corte transversal. El objetivo fue demostrar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del sistema de administración de justicia en el país. Según los resultados del estudio se reporta la percepción negativa de los ciudadanos respecto al sistema de administración de justicia. El sistema de administración de justicia atraviesa por una etapa crítica manifestada en la negativa percepción de la ciudadanía respecto a la transparencia de las principales entidades que lo constituyen pone en entredicho la consecución de la seguridad jurídica y la justicia en sí. Según el estudio, pese a la colaboración de los organismos internacionales al sistema de administración de justicia peruano y el accionar independiente de las entidades queda mucho por hacer puesto que ha perdido credibilidad en los usuarios del país.

## **Fundamentación Científica.**

### **Teoría de la Percepción**

Según Vargas (1994) Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y

social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización (p. 48).

### **Satisfacción del usuario**

Las primeras investigaciones sobre la percepción de los usuarios tienen su fundamento en la evaluación de carácter cognitivo que valore aspectos que tienen que ver con los atributos de los productos, así como la confirmación de las expectativas. Inicialmente se definió como un estado cognitivo relacionado a la adecuación o inadecuación de la recompensa que recibe el sujeto con relación a la acción que realiza.

### **Calidad del servicio**

Respecto a la calidad está referida a realizar acciones o brindar servicios de manera óptima, adecuada, oportuna y que el usuario acepte de buen grado. Al respecto Domínguez (2006) señaló: “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. (p. 47).

### **El modelo Servqual de calidad**

Este modelo importante para determinar la calidad de servicio en una organización fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que se brinda en una organización. Este modelo hace uso de un cuestionario que mide la calidad del servicio prestado en dimensiones de confiabilidad, de responsabilidad, de seguridad, de empatía y de bienes tangibles.

## **Definición de administración de justicia**

La justicia no solo es un concepto o término, es un pedido social la cual dependen muchos ciudadanos para vivir en paz. Ante esta realidad, su debida administración debe satisfacer tal expectativa. Para conocer mejor ello, es menester conocer el concepto de este término.

Antes de ello, primero se debe abarcar qué es en sí la justicia. Aristóteles señalaba a la justicia como “la única virtud de una persona que es considerada como el bien de alguna otra, ya que ella asegura una ventaja para otra persona, sea un funcionario o un socio” (Corva, 2013, p. 11).

## **Problema**

Actualmente, se puede observar que en nuestra sociedad se viene tocando los temas relacionados a la gestión pública y la administración de justicia, en los cuales la gran mayoría de personas perciben un bajo nivel de satisfacción con el servicio que brindan las entidades públicas del estado, llámese poder judicial, ya que muchas personas están de acuerdo en la ineficacia con la que operan estas entidades públicas en la correcta administración de justicia.

## **Problema general**

¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia de los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017?

## **Objetivo general**

Identificar la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia de los Distritos Judiciales de La Molina, El Agustino y Chaclacayo, 2017.



### **Metodología.**

El método de investigación asumido es el hipotético desde un enfoque cuantitativo con diseño de tipo comparativo, y se utilizó métodos teóricos deductivos, ya que se analizó la información recogida en forma de datos numéricos a través de los instrumentos se tabularon y se analizarán estadísticamente, de tipo Básica pues está dedicada a ampliar los conocimientos relacionados la variable percepción de la administración de justicia en los distritos La Molina, El Agustino y Chaclacayo en el periodo 2017.

### **Resultados.**

Según los resultados de la investigación observados en la Tabla 1, al hacer una comparación de los niveles de percepción de satisfacción en los usuarios respecto a la administración de justicia en los tres distritos judiciales, en el de La Molina se aprecia alta satisfacción en un 40% de los usuarios encuestados, en tanto en El Agustino no existe porcentaje alguno y en el de Chaclacayo solamente un 10%. En tanto, mientras que en el Distrito Judicial de la Molina no existe porcentaje alguno en el nivel de satisfacción baja, sí se presenta en El Agustino en un 15% y mayor aún en el de Chaclacayo en un 35%. Esto demuestra comparativamente que el de La Molina está mucho mejor en los otros distritos, especialmente con el de Chaclacayo.

**Tabla 1**  
**Comparativo de niveles de percepción de satisfacción de usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales**

Niveles	Distrito Judicial de La Molina		Distrito Judicial de El Agustino		Distrito Judicial de Chaclacayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	--	--	6	15%	14	35%
Satisfacción media	24	60%	34	85%	22	55%
Alta satisfacción	16	40%	--	--	4	10%
Total	40	100%	40	100%	40	100%

### **Discusión**

Según los resultados de la investigación, al hacer una comparación de los niveles de percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los tres distritos judiciales, en el de La Molina se aprecia alta satisfacción en un 40% de los usuarios encuestados, en tanto en El Agustino no existe porcentaje alguno y en el de Chaclacayo solamente un 10%. En tanto, mientras que en el Distrito Judicial de la Molina no existe porcentaje alguno en el nivel de satisfacción baja, sí se presenta en El Agustino en un 15% y mayor aún en el de Chaclacayo en un 35%. Esto demuestra comparativamente que el Distrito Judicial de La Molina está mucho mejor en los otros distritos judiciales, especialmente con el Distrito Judicial de Chaclacayo que tiene un porcentaje considerable de insatisfacción (satisfacción baja) por parte de los usuarios que realizan trámites judiciales.

Los resultados de la investigación señalan que el 60% de los usuarios del Distrito Judicial de La Molina muestran una percepción de satisfacción media respecto a la administración de justicia de los casos judiciales que realiza; en

tanto, el 40% muestra una alta satisfacción. Con respecto al Distrito Judicial del Agustino, se percibe que el 85% de los usuarios se muestran medianamente satisfechos, un 15% muestra baja satisfacción al respecto. No se presenta ningún dato porcentual en cuanto a satisfacción alta en lo que concierne a la administración de justicia en cuanto a la dimensión de confiabilidad, dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad, dimensión de empatía y dimensión de bienes tangibles del organismo del Estado. En lo que respecta al Distrito Judicial de Chaclacayo, los resultados de la investigación se percibe que un 35% de usuarios muestran satisfacción baja en cuanto a la administración de justicia en su jurisdicción. El 55% muestran satisfacción media y solo un 10% alta satisfacción. Se concluye que la mayoría no está plenamente satisfecha respecto a la administración de justicia en el distrito en cuanto a la dimensión de confiabilidad, dimensión de responsabilidad, dimensión de seguridad, dimensión de empatía y dimensión de bienes tangibles.

### Referencias Bibliográficas

- Fernández, R. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. (Tesis de maestría). Universidad F.A.S.T.A., Mar de Plata, Argentina.
- Lima, E. (2015). *Trabajar bajo la nueva gestión pública de la justicia brasileña: un estudio empírico*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Hernández, L. (2015). *Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Herrera, L. (2013). *La calidad en el sistema de administración de justicia*. (Tesis de maestría). Universidad ESAN, Lima.
- Vargas Melgarejo, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4 (8), 47-53.
- Dominguez, H. (2006). *El servicio invisible. Fundamento de un buen servicio al cliente*. Colombia: Editorial ECOE.

Zeithaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Diaz de Santos. Madrid. España.