



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTION PÚBLICA Y  
GOBERNABILIDAD

Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los  
juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mag. Teresa del Pilar López Sánchez (ORCID: 0000-0003-1709-1095)

ASESOR:

Dr. José Manuel Delgado Bardales (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO– PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

La presente investigación la dedico a Dios, por darme vida a través de mis queridos guardianes, quienes con mucho amor y modelo me han convertido en un hombre con cualidades para tener la capacidad de crear como: cónyuge, madre y experta.

Para mi pareja, que ha sido íntima al brindarme cariño, certeza y ayuda sin restricciones para avanzar para encontrar otra fase en mi vida.

Para mi hijo, que es la razón y la razón que me han llevado a superarme paso a paso para lograr mis más estimadas creencias de supervivencia, fue la persona que, en los minutos más problemáticos, me brindó su afecto y comprensión. Para tener la capacidad de sobrevivir, también tengo que dejarle un estímulo de que cuando necesita lograr algo a lo largo de la vida cotidiana, no hay tiempo ni impedimento que impida que esto se logre.

Teresa

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y en ella a los educadores reconocidos que, con su destreza y moral perfeccionada, se descubrieron en las aulas y se enfocaron en cada una de las personas que fueron a sus aulas para ayudar a la sociedad.

El Dr. José Manuel Delgado Bardales, asesor del presente trabajo de investigación, quien con su experiencia como instructor ha sido la guía perfecta, en medio del procedimiento que motivó el reconocimiento de esta postulación, me ha dado el tiempo vital, como datos para hacer esto. Dolor por estar alegremente terminado.

Para ellos, muchas gracias por todo

La Autora

## ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTORA EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

La Maestra **López Sánchez Teresa Del Pilar**, para obtener el Grado Académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, ha sustentado la tesis titulada:

**“Modelo de Gestión para Implementar la Satisfacción de los Usuarios Externos de los Juzgados de la Provincia San Martín - Tarapoto Año 2017”**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobado por mayoría

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado

- Presidente



Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz - Secretario/a



Dr. José Manuel Delgado Bardales

-Vocal



Tarapoto 10 de agosto 2019

## Declaratoria de autenticidad

Yo, **TERESA DEL PILAR LÓPEZ SÁNCHEZ**, identificada con DNI N°01160192, estudiante del programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017”**;

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), Plagio (información sin citar a autores), Autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 22 de julio de 2019



**Teresa del Pilar López Sánchez**

**DNI: 01160192**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017”, con la finalidad de optar el grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La investigación está dividida en ocho capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

**III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**VII. PROPUESTA.** Se precisa las propuestas en base a la investigación realizada.

**VIII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dictamen de la sustentación de tesis .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	16
2.2. Variable, Operacionalización .....	17
2.3. Población y muestra.....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.5. Procedimientos .....	19
2.6. Métodos de análisis de datos .....	19
2.7. Aspectos Éticos.....	19
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN .....	25
V. CONCLUSIONES .....	28
VI. RECOMENDACIONES .....	30
VII. PROPUESTA.....	31
VIII. REFERENCIAS .....	44
ANEXOS .....	47
Matriz de Consistencia .....	48
Instrumentos de recolección de datos.....	50
Validación de instrumentos .....	52
Índice de confiabilidad .....	62
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.....	63
Validación de la propuesta .....	64

Autorización para la publicación electrónica de las tesis

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



## Índice de tablas

Tabla 1 La Gestión de los juzgados de la provincia de San Martín.....	21
Tabla 2 Satisfacción de los usuarios de los juzgados de los juzgados de la provincia de San Martín .....	22

## **Índice de figuras**

Figura 1. La gestión de los juzgados de la provincia de San Martín. ....	21
Figura 2. Satisfacción de los usuarios de los juzgados de la provincia de San Martín.....	22
Figura 3. Comparación entre la teoría tradicional y la teoría de los dos factores. ....	34

## **RESUMEN**

El presente estudio, tuvo como objetivo general diseñar un modelo de gestión basado en la teoría de la motivación de SHEIN, incrementa la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017., esta propuesta se basó en la teoría de la motivación de SHEIN, quien plantea ocho factores para conseguir la plena satisfacción, el tipo de investigación fue no experimental con un diseño descriptiva y propositiva, la población muestral lo conformaron 175 personas entre usuarios y colaboradores, la técnica fue la encuesta, como instrumento se utilizó el cuestionario, los resultados de la gestión de los juzgado fue deficiente el 52% de los encuestado lo manifestó así; en cambio, en la variable satisfacción el 47% respondió que es baja; lo que indica que es importante buscar estrategias de solución; por lo que se concluye, que es importante de crear diseño del modelo de gestión se elaboró con la finalidad de mejorar la satisfacción de los clientes externos, comprende la administración de la capacidad humana, la cultura de las personas como factor determinante para el buen ambiente laboral; el comportamiento del personal, el fomento de la empatía y la gestión que permita dinamizar las estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Modelo de gestión, satisfacción del usuario, calidad de servicio.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to design a management model based on SHEIN's theory of motivation, increasing the satisfaction of the users of the courts of the Province of San Martín - Tarapoto, year - 2017., this proposal was based in the theory of motivation of SHEIN, who raises eight factors to achieve full satisfaction, the type of research was non-experimental with a descriptive and purposeful design, the sample population was made up of 175 people between users and collaborators, the technique was the survey As an instrument, the questionnaire was used, the results of the management of the courts were deficient, 52% of the respondents said so; on the other hand, in the satisfaction variable 47% responded that it is low; indicating that it is important to look for solution strategies; Therefore, it is concluded that it is important to create a design of the management model that was developed in order to improve the satisfaction of external customers, including the management of human capacity, the culture of people as a determining factor for the good environment labor; the behavior of the personnel, the promotion of empathy and the management that allows to dynamize the strategies to raise the level of satisfaction of the users.

**Keywords:** Management model, user satisfaction, quality of service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La satisfacción del usuario, es la respuesta a un buen servicio recibido por parte de los trabajadores de una organización, hablar de satisfacción es entrar en un tema que cada se va haciendo bastante engorroso y polémico, debido a las quejas de maltrato que reciben los clientes en diferentes estamentos sea del estado o de la parte privada. Los factores son muchos, como la seguridad, empatía, capacidad de respuesta o la infraestructura de la institución.

En Europa, las organizaciones se han preocupado mucho por buscar satisfacer a sus clientes, constantemente están haciendo estudios con la finalidad de ir innovando sus formas de atención y brindar un servicio de calidad a los usuarios; ejemplo de ello son las grandes empresas de la moda, las transnacionales y otras empresas de renombre; así como, en lo jurídico los procesos de demandas sea cual fuere el delito son resueltos en el menor tiempo posible.

En países de América Latina, para citar un país, Bolivia es uno de estos países pequeños que se esmera en buscar satisfacer a los usuarios, para la mentalidad del poblador boliviano el mayor beneficiado es el turista, el cliente; sin embargo, todavía existen compañías que ya lograron empoderarse del mercado que lo único que les importa es elevar sus ventas sin importar la calidad ni satisfacer a sus clientes; es por ello, que, Martínezy Peiro (2014), dijeron que: “satisfacción del cliente” ha alcanzado ser importante en el bum de los negocios ya que hoy en día los clientes son más exigentes y quieren lo mejor, por lo que esto se convirtió en un elemento básico para destacar y darle un valor agregado a las instituciones (p.43).

Existe un vínculo directo entre la satisfacción del cliente / usuario y la calidad de atención brindado, puesto que la segunda influye de manera casi directa sobre la primera, es así que: En esta década, varios países de América Latina (dentro de los cuales se encuentra el Perú) han presentado importantes transformaciones en la organización de muchas de sus instituciones privadas y estatales, en los que se ha implementado la satisfacción del usuario como requisito básico para brindar una mayor seguridad a este y lograr una mejor imagen de dichas organizaciones, como en las empresas del sector financiero (bancos, cooperativas) y las grandes empresas; sin embargo, en el sector público a pesar de que se implementaron programas de mejora

de la satisfacción del usuario, no han logrado los mismos resultados que en el sector privado (Huiza2006, p.45).

Actualmente en el Perú, la satisfacción del usuario es un tema de mucha importancia tanto en organizaciones del ámbito público como privado, ya que esto manifiesta credibilidad de la calidad de atención brindada por dichas organizaciones, que cumplen cabalmente con las exigencias del cliente / usuario. En nuestra región las empresas del sector público se enfrentan a un reto mayor al querer conseguir la plena satisfacción del usuario, siendo éste, a la hora de cumplir con las exigencias del usuario; observándose que la gran mayoría de estrategias de satisfacción del usuario en el sector público no son bien vistas por el usuario, conllevando a una gran trayectoria de fracasos en estrategias para la mejora de la calidad de atención; sin embargo, en muchas instituciones públicas el trato que reciben los usuarios es pésimo especialmente en los hospitales donde los pacientes se quejan a diario al no ser atendidos en el momento que lo requieren, de igual manera, sucede en las comisarías cuando alguien busca protección o denuncia una situación que pone en riesgo la vida de una personas, estas autoridades son indiferentes al reclamo de los usuarios, estas y otros casos se dan lo que el poblador se siente insatisfecho por el trato que recibe por parte de estas instituciones.

En el distrito de Tarapoto, el tema de la satisfacción no es un punto y aparte, por el contrario, los pobladores vienen protestando constantemente por el maltrato que reciben por parte las instituciones más representativas del país; para este estudio se tomó a los juzgados de la región San Martín, entendiéndose que son órganos que administran justicia, se encargan de dirigir todo tipos procesos judiciales para garantizar el respeto de los derechos de las partes. Lamentablemente, la realidad es otra, estos juzgados en nuestra provincia, no están cumpliendo a cabalidad con su rol, el lugar donde se supone que imparten justicia se ha puesto en tela de juicio la integridad de muchos jueces que laboran en dichas dependencias, los casos de demandas judiciales son un tema de nunca acabar, los trámites son encarpados; sumado a ello, está la dudosa reputación de los colaboradores donde impera la corrupción involucrando a todos los colaboradores sin tener culpa. Esta problemática pone de manifiesto la falta de una buena gestión; es por ello, siendo testigo de lo que

pasa en estos juzgados es que se vio la importancia de diseñar un modelo de gestión para elevar la satisfacción de los usuarios

El estudio se sustenta en trabajos previos, encontrando a nivel internacional a Hidalgo, P. (2013). En su trabajo de investigación titulada: *Modelo de gestión y administración de proyectos operacionales*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile. El tipo de investigación fue transeccional con diseño descriptivo, la población muestral lo conformaron los proyectos ejecutados, para ello se utilizó la técnica del fichaje, los instrumentos fue el portafolio. Concluyó que mejora ampliamente el control de los proyectos en ejecución, además genera un adecuado cálculo del presupuesto, es decir, la valorización de los proyectos ha mejorado, trayendo consigo montos mínimos en el gasto, así mismo el modelo de gestión ha mejorado la delegación de responsabilidad pues él personas y jefes de área tienen comprendido las funciones de las que depende precisamente (p.24).

Además, Aguerre, M. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción del Cliente del Juzgado de Faltas de la Municipalidad de Ensenada*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata, Argentina. El tipo de investigación fue no experimental con diseño descriptivo simple, la muestra lo conformaron 235 usuarios, siendo la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que existe altos niveles de insatisfacción, con respecto a la capacidad de respuesta y a la confiabilidad, pues debido a falta de disponibilidad del personal para atender rápidamente al clientes así como la rapidez para responder a las sugerencias del clientes, crea en el último un grado de satisfacción negativo, asimismo en gran medida se ha identificado que el incumplimiento del personal en demostrar lo prometido, al igual que el interés que demuestra para dar solución inmediata a un problema, crea insatisfacción en las personas que optan por el servicio público; por lo tanto, sería factible insertar una nueva metodología de administración de la calidad que tenga la función de analizar el servicio, identificando de tal manera las falencias tomando en función a ellas la medidas correctivas más próximas (p. 124).

Por otro lado, Navarro, E. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Método de gestión para corregir el desempeño particular en una empresa de Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora*. (Tesis de doctorado). Instituto Tecnológico de Sonora,

México. Presentó un trabajo de tipo experimental con diseño pre experimental, con una muestra de 47 trabajadores, la técnica usada fue el test, y la técnica fue el pre y post test. Concluyó que: el modelo implementado se puede aplicar en cualquier otra organización que presente las mismas características, porque los factores que interceden en el actual método son adaptables a diferentes cargos de otra organización del mismo género (p. 155).

También, Rojas, J. (2015). En su trabajo de investigación titulada: *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Chile. El tipo de investigación no experimental con diseño propositivo, la muestra fue de 60 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que el modelo de satisfacción al usuario debe estar conformada por diversos criterios que han sido valorados cuantitativamente. De manera se concluye; en lo anterior se explica que, si el método logra manifestar en gran nivel la satisfacción, ya mencionado as herramientas pueden ser el factor web, ya que, si se consideró en primera este estudio después de la escaza información, se comprende a todos aquello que requieren este servicio utilizado el sitio web (p.118).

A nivel nacional se encontró a, Ricse, G. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *El grado de satisfacción de la calidad de servicio y el costo-oportunidad que genera incursionar en el Sistema de Justicia de Lima, de las mujeres asalariadas víctimas de VcM en relaciones de pareja durante el año 2015*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Cuyo tipo de investigación fue de transeccional con diseño correlacional, la muestra poblacional fue de 78 trabajadores, la técnica usada fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que; el grado de satisfacción de dichas personas prevalece en un nivel bajo, debido principalmente a la mala atención de las mismas, pues consideran recibir malos tratos, el servicio cada vez es más tenso, sobre todo tiene que soportar mucho tiempo de espera para que sean atendidas, un factor que es determinante en la satisfacción, además de una serie de factores que deficiente que muestra el ambiente físico del establecimiento. (p.56). Asimismo, Morales, O., Barrera, Á, entre otros (2014). En su estudio titulado: *Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del*



Perú. (Tesis de doctorado). Universidad ESAN, Lima, Perú. El tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptivo-propositivo, la muestra fue de 24 personas, la técnica usada fue la entrevista, la técnica la entrevista estructurada. Concluyó que el Perú no dispone con la categorización de clases de tecnología que se puedan plantearen la gerencia de las localidades; de esta manera se llega a concluir; el método planteado contribuye en los caracteres específicos y gubernativos consecuentemente, lo que proporciona una capacitación para así mejorar día a día, ya sea desde la participación y la evaluación de la eficiencia de la propuesta innovadora (p.197).

Además, Inca, M. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. El tipo de investigación fue no experimental con diseño correlacional, la población muestral fue de 150 usuarios, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que ejecutar una reunión de diferentes sectores ya sea anual en cada sociedad que lo conforma el distrito de Pacucha; la cual permita atender las insuficiencias de las personas y así detectar las insuficiencias primordiales que manifiestan las personas, siendo que los resultados arrojaron que los colaboradores no están actos, ni preparados y asimismo desconocen las insuficiencias de la comunidad, la cual se sugerido instalar un buzón de sugerencias en la cual los colaboradores puedan expresas sus necesidades primordiales (p.64).

Entonces, Tinoco, A. (2016). En su trabajo de investigación titulada: *Modelo de Gestión Municipal basado en los principios de la Ingeniería Política*. (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. El tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptivo propositivo, la muestra lo conformaron los documentos, la técnica fue gabinete, los instrumentos los documentos archivados. Concluyó que; para crear el modelo o método de gestión en el municipio mencionado se ha tomado en cuenta los grupos que se bonificaran con dicho modelo, siendo este el punto de partida para plasmar los objetivos, estrategias, metas y acciones que conlleven a la mejora de la gestión, por supuesto bajo los principios de la ingeniera política (p.67).

A nivel regional se encontró a, Carbajal, D. (2015). En su estudio de investigación titulada: *Uso de un modelo de gestión del conocimiento y su influencia en la producción de investigación científica de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. El tipo de estudio fue experimental con diseño pre experimental, la técnica fue el test, el instrumento el pre pos test, la muestra lo conformaron 35 docentes. Concluyó que el modelo de gestión del conocimiento en base a los indicadores y sus proyecciones contribuirá a incrementar la producción de investigación científica en la UNSM-T. Del cual se ha visto la sostenibilidad del aumento de 310 investigaciones al cabo de diez años. Obteniendo un total de 43 artículos elaborados al cabo de cada año y publicaciones un total de 216 al cabo de diez años (p.45).

A su vez, Pérez, J. (2015). En su tesis denominado: *Ejecución de un método de información para la Gestión de proyectos de inversión pública en la Municipalidad Distrital del Alto Biavo*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. El tipo de estudio fue expo facto con diseño descriptivo, la muestra estuvo conformado por el gasto de inversión pública, la técnica utilizada fue el archivamiento, el instrumento documentos del gasto público. Concluyó, que, a lo largo de la ejecución del marco de datos dependiente de PHP Y POSTGREE (programación) del Distrito de Biavo, se comprendieron algunas cuestiones que eran poderosas para la verificación de empresas de riesgo, que produjeron confiabilidad para los funcionarios que están en el la administración superior puede establecer opciones sobre el avance que puede tener cada especulación abierta y hacerla efectiva de ejecutar. (p.87).

Mientras tanto, Uriarte, C. (2018). En tesis de investigación titulada: *Minería de datos para mejorar la toma de decisiones en el área de gestión al cliente de telefónica del Perú zonal Tarapoto*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, Perú. La investigación fue de tipo no experimental con diseño descriptivo, la muestra lo conformaron 70 trabajadores, la técnica usada fue la entrevista, el instrumento fue le cuestionario. Concluyó que; el área de gestión se vio fortalecido con la mejora de los procesos y la participación del 100% del personal lo cual mejora los resultados a la hora de implementación de sistema de información (p. 55).

El estudio con la teoría del Modelo de gestión: busca ayudar y armonizar el trabajo con respecto a los informes de las diversas estrategias, políticas, y planes encaminados al cumplimiento de la visión y prioridades del gobierno, aportando lineamientos para su respectiva implementación e inclusión en el ejercicio de la planeación sectorial e institucional. “La guía de administración es un caso de remisión para la asociación de una conexión. Las guías oficiales están relacionadas con la afiliación abierta. Poniendo en juego diferentes temas, por ejemplo, la comunidad de las personas”, citado por (Heras, I. 2012, p. 12). Las instituciones públicas poseen un modelo de gestión que se centralizan en atender las políticas y acciones, a través del cual consigan sus objetivos.

El modelo de gestión para la administración pública se centra en el acatamiento de operaciones trascendentales determinadas en el procedimiento de gobierno en un lapso determinado. De tal manera otorga administrar y determinar las acciones en las entidades estatales respecto a los regímenes o normas publicas fijadas para atender la demanda de la sociedad (Narváez, 2015, p. 34).

Un sistema de gestión genera, en las personas un sentimiento de pertenencia a un proyecto en común, que a su vez permite el desarrollo institucional, garantizado la satisfacción de los usuarios y población en general. Un modelo es un instrumento que elabora el investigador de una realidad compleja con la finalidad de describirla y profundizar en su conocimiento y en los factores que la componen (Romero, M. 2010, p. 86). Un modelo de gestión es la estructura que facilita la administración pública, asimismo permite el cumplimiento de objetivos institucionales y por ende el bienestar de la sociedad.

Tras analizar los conceptos planteadas por varios autores, se ha determinado que el modelo de gestión es un factor que necesita una labor sostenida en el tiempo, donde las competencias y conocimiento de los colaboradores sean fundamental y difícil de ser copiado, es decir se busca establecer redes de buenas prácticas, hasta convertirlas en un estilo de gestión característico propio de cada institución, finalmente se determinó que el prototipo de administración es un bosquejo para la administración pública, que busca el bienestar de la población.

Modelos de gestión: Los modelos de gestión son un instrumento eficaz en el proceso de las organizaciones, que permite mejorar los servicios que ofrecen, además favorecen la comprensión de las dimensiones principales de una institución, asimismo fija discernimientos de balance con ciertas organizaciones o entidades y facilita el intercambio de destrezas. i. Ciclo de mejora del PDCA: (Planificar, desarrollar, comprobar, actuar) modelo desarrollado por Shewhart, quien determina que los elementos del presente modelo tienen como función principal establecer planes, llevar a cabo cada uno de estos, comprobar si los efectos concuerdan con los concurridos y proceder con la finalidad de evitar los problemas experimentados a fin de prever problemas potenciales, restablecer y perfeccionar. (Heras, I. 2012, p. 37); ii. Modelo Baldrige: “esto determina a la empresa que los líderes siempre deben estar encaminados a la gerencia estratégica y a los usuarios. Asimismo, los líderes deben manifestar, dirigir y administrar el desempeño guiándose de los resultados obtenidos”. (Camison, C. 2006, p. 710); iii. El modelo europeo de excelencia EFQM: Según Camison, C. (2006). Este modelo trata de distinguir los aspectos potenciales y no potenciales de una empresa, ajustándose en el trato que tiene con sus colaboradores, sus resultados y sus funciones. Este modelo constituye nueve elementos que están ordenados en agentes suministradores y resultados.

Este modelo establece un marco de administración, cuya acentuación es mantener una autoridad en el logro de valor, calcular los enfoques y metodologías a seguir, lograr un curso apropiado de los activos y la facultad y controlar el plan del considerable número de procedimientos. De la organización al cliente, para lograr resultados: lealtad del consumidor, satisfacción del personal, un efecto positivo en la sociedad y resultados monetarios asombrosos que permiten mantener una ventaja administrada. (Camisón, C. 2006, p. 715)

Modelo Deming Prize: Este instrumento trata de mejorar y cambiar la administración de asociaciones y fundaciones abiertas, ya que plantea seis criterios que permiten una evaluación superior del modelo. Según, Camisón, C. (2006). Los acuerdos de administración y su organización en relación con el control de calidad, el avance de nuevos elementos, así como el avance de procesos, el soporte y el cambio de la calidad operativa y de los elementos, la base de los marcos para supervisar la calidad, la cantidad, el transporte, los costos, la seguridad y el estado, la acumulación y la

investigación. de datos sobre la calidad y utilización de la innovación de datos, mejora de recursos humanos (p. 732).

Modelo Iberoamericano de Perfección de la administración: este modelo se centra en evaluar la administración de asociaciones y elementos abiertos, distinguiendo aquellas cualidades y territorios de cambio que toman en consideración la base de los diseños de avance; Igualmente se rellena como datos de mejora y organización vital. Por otro lado, “En los procesos facilitadores, el aspecto que hace referencia a la gestión, es lo que está haciendo una organización y cómo lo hace. El bloque de los resultados se refiere a los logros que está alcanzando la misma” (Camison, C. 2006, p. 737). El proceso facilitador está conformado por el liderazgo, las políticas y estrategias, el desarrollo de las personas, recursos asociados y clientes, por su parte los resultados están compuesto por resultado en los clientes y en el progreso de la población.

Una vez analizado cada una de los modelos de gestión cabe recalcar que todas tiene características similares, pues el mismo objetivo que desea obtener al aplicar cualquiera, sin duda alguna la implementación de un nuevo modelo de gestión se debe adecuar la objeto que se pretende lograr pues de contrario no se obtendrá los resultados esperados. Evaluación del modelo de gestión según Schein: Técnica o Funcional: Este tipo de estadía caracteriza a la población general que toma sus decisiones de vocación principalmente como lo indica la sustancia especializada o práctica de las obras que realizan. "Los impulsa a aplicar sus habilidades en un territorio particular e incrementarlos para lograr un nivel de perfección” (Núñez, 2015, pág. 08).

Gerencial: “Conocer los diversos elementos de una asociación o los ángulos clave que influyen en el objetivo que se propone, por ejemplo, es una variable estimulante para el trabajo. Asumir responsabilidad, decidir sobre las opciones y estar a cargo del progreso o la decepción”. (Núñez, G. 2015, p. 12). Seguridad y estabilidad: Las personas que miden la seguridad y la fortaleza, buscan serenidad y consistencia en el contrato de trabajo. Consideran que las condiciones de contratación son críticas en cuanto a la economía, la legalidad y la ayuda terapéutica, en relación con el contenido de la empresa. (Núñez, G. 2015, p. 12). Autonomía e independencia: Se

motivan cuando se les ofrece la oportunidad de caracterizar su propio trabajo, en su ritmo y en su propia manera específica. En consecuencia, pueden tener una disminución en su inspiración cuando se organizan la planificación, los estándares, los procedimientos y las instrucciones. Trate de remunerar estas solicitudes a través de sin manos para hacer sus recados. (Núñez, 2015, p. 13).

Creativa – Emprendedora: “Produce inspiración al azar y vence los obstáculos para intentarlo, son conocidos como gente de negocios” (Núñez, G. 2015, p. 14). Servicio – Dedicación a una causa: Se preocupan por mejorar su entorno general. Resuelto a llevar a cabo una ocupación en la que lograr algo de valor significativo para otras personas, por ejemplo, mejorar el mundo un lugar para vivir, cuidar los problemas ambientales, mejorar la congruencia entre las personas, ayudar a otras personas, mejorar el bienestar de las personas, unirte con la fuerza de la gente, y así sucesivamente (Núñez, G. 2015, p. 14). Desafío puro: “Dedicados y persuadidos de que en sus profesiones deben ser campeones, se habla de logros evitando problemas, forzando a los contendientes y venciendo los impedimentos y descubriendo opciones, opciones y arreglos”. (Núñez, 2015, p. 14). Estilo de vida: Se imponen como condición para ajustar sus propias necesidades y los familiares con los expertos. Buscan adaptabilidad en los estados de alistamiento, que les permita considerar las ocasiones para el trabajo, la relajación y el descanso (Núñez, 2015, p. 15).

Satisfacción del usuario: a continuación, se plantean definiciones de diversos autores que expliquen mejor sobre los niveles de satisfacción del cliente. Rey, C. (2000), Relaciona que la satisfacción del cliente es el efecto posterior de la administración dada, además, se basa en las cualidades y los deseos del propio cliente, este es quien determina los niveles de satisfacción desde la combinación del servicio y lo esperado. De lo planteado por Rey se determinó que, es de suma importancia lograr que los usuarios se sientan complacidos al momento de ser atendidos, la cual beneficiara a la institución, determinando así los niveles de satisfacción (p. 34).

Es el estado que experimenta el usuario dentro de sí mismo, es una mezcla de respuestas tanto materiales como emocionales, la cual es creada tras el acatamiento pleno de una necesidad o deseo, el sentimiento que se crea al obtener o lograr algo que tanto anhelaba. Es el efecto secundario de un procedimiento continuo de

contraste de fondo y discernimientos abstractos, por un lado, y metas y deseos, por el otro. (Hernández, p. 2011, p. 353). De lo mencionado por el autor, se deduce que los deseos y los intereses que el usuario experimenta del mismo, en la cual conlleva a una combinación de respuestas que el usuario satisface su necesidad o deseo.

“La satisfacción del cliente es el nivel del estado mental de un hombre que surge al observar la ejecución aparente de un artículo o administración con sus deseos”. (Gosso, 2008, p. 32). De lo planteado por Gosso se dedujo que el nivel del estado de una persona o cliente se estima desde la percepción del cliente, no de la organización, por lo tanto, son los resultados que el usuario obtiene con el producto o servicio.

La satisfacción es un sentimiento de agrado o descontento que se crea en los usuarios por el servicio recibido, “el cumplimiento es una perspectiva que produce alegría y falta de preocupación por la satisfacción total de las necesidades y los deseos que se hacen” (Vivas, 2010, p. 22). La perspectiva de los clientes prospera por relacionar las necesidades y los deseos con la estima y los rendimientos.

Después de analizar las definiciones planteadas por Rey, Hernández, Gosso, y Vivas, se determinó que la satisfacción del usuario, es el sentimiento que experimenta una persona en relación a un producto o servicio que ha adquirido, pues ello ha cubierto o no sus expectativas, es decir los usuarios experimentan un estado de ánimo que se da al comparar el desempeño de un servicio con las expectativas creadas. Importancia de la satisfacción del usuario: Alcanzar la satisfacción del usuario es importante para las entidades públicas, pues a través de ello se busca la confianza del usuario, aumenta la atención del grupo de personas y limite la insatisfacción del cliente al abordar sus necesidades (Infotep, 2012, p. 9). Tras analizar el texto se ha deducido que las organizaciones de hoy consideran que una buena atención y un buen servicio brindado al usuario influirá en su desempeño; por ello la satisfacción del usuario es muy importante para lograr una relación estrecha con el usuario al momento satisfacer sus necesidades.

Elementos que Conforman la Satisfacción del usuario: Gosso, F. (2008) señala que la satisfacción del usuario está compuesta por tres elementos; según se menciona a continuación: El Rendimiento Percibido: Representa el desempeño que el usuario

considera haber logrado tras adquirir un oficio. Es decir que es el beneficio que el cliente recibe al adquirir un producto o servicio (Gosso, 2008, p. 123). El rendimiento percibido por el usuario, está basada a través de los siguientes componentes: Se determina a partir de la percepción del cliente, pero no de la entidad. Está centrada en la característica que se obtiene del servicio ofrecido. Se afirma en la apreciación de los clientes, más no precisamente sea el contexto real. Sufre el impacto o se contaminan de los comentarios de otros sujetos que inciden en el cliente. Se sujeta a la situación anímica de la persona y las soluciones que tomara ante ello. Debido a su calidad de muchos lados, la ejecución vista por el cliente, su logra solucionar después de realizar un estudio minucioso que empieza y finaliza con el usuario (Gosso, 2008, p. 123).

Dada a su extensión, se dice que el rendimiento percibido podrá ser definitivo luego de un exhaustivo análisis que se inicia y culmina en el cliente, de acuerdo lo que se muestra en el producto o el servicio. Así mismo los colaboradores deben ver las percepciones que el usuario tiene al momento atenderle.

Evaluación de la satisfacción del usuario. En estos días el nivel de satisfacción de los clientes está en un nivel medio, de modo que los detalles menos complejos pueden causar una visión negativa de los clientes por parte de la administración. Comunicación: es un instrumento que permite ampliar las relaciones, entre los socios del establecimiento y los usuarios (Jiménez, 2006, p. 231). Explicaciones claras: Es esencial proporcionar datos claros y exactos al cliente con respecto a las administraciones distintivas que proporciona el tribunal, este indicador busca decidir si el personal del establecimiento proporciona los datos requeridos por los usuarios y si estos son confiables y justificables (Jiménez, 2006, p. 231). Intimidad en la conversación: respecto a la protección es el código de moral, considerando todos los aspectos, en el sentido de que deben ser cautelosos con los casos en que se incluye a los usuarios (Jimenez, 2006). Escucha con interés: Es la capacidad del colaborador de saber entender y oír las interrogantes, preocupaciones y temores que rodean a un hombre (Jiménez, 2006, p. 231).

Confianza: ganar la confianza de un usuario es complejo, sin embargo, no es factible, lograrlo es fundamental para considerar la administración dada, la correspondencia



dinámica e igual que se debe producir, a la luz del hecho de que esto reconocerá los requisitos (Jiménez, 2006, p. 232). Capacidad de discutir problemas personales: Es el nivel de certeza que obtiene el personal por su consideración y la gran administración otorgada (Jiménez, 2006, p. 232).

Actitud profesional: Numerosos individuos consideran que una habilidad demostrable es solo para obtener un título universitario o especializado, pero en toda la actualidad son incorrectos, ya que la metodología refinada es un comportamiento individual que destaca los arreglos, las grandes actividades, las cualidades morales o más (Jiménez, 2006, p. 233). Adopta un papel dominante: Hay expertos que se ocupan de que los clientes tomen estados de ánimo predominantes y altaneros, produciendo descontento en ellos, ya que el personal trata su camino sin amabilidad y amabilidad (Jiménez, T. 2006, p. 233). Percepción del usuario de su individualidad: La impresión que el cliente tiene de la administración se centra, en su mayor parte, en las cualidades éticas, las habilidades y las aptitudes que tiene un socio de manera individual e individual (Jiménez, 2006, p. 233). Respeto mutuo: es aquella relación que debe existir entre el colaborador y los centros del cliente en torno a las cualidades buenas y morales, son aquellas reglas que permiten hacer obligaciones de compañerismo y confianza entre los dos individuos, por lo que el respeto es fundamental e importante para el cliente, ya que se diferencia el servicio que se brinda de las demás. (Jiménez, 2006, p. 234). Respeto al orden de llegada: En el momento de conseguirla impresión decente en el cliente, la fuerza de trabajo debe autorizar los acuerdos y estándares establecidos por el establecimiento, tal es la situación de la solicitud de ingreso de los clientes (Jiménez, T. 2006, p. 234). Trato amable y cordial: cada cliente anhela ser atendido de una forma amable y placentera, a la luz del hecho de que en base a eso ve la naturaleza de la consideración, y es una de las cuestiones que los tribunales soportan sobre la base de que El personal no trata a los clientes lo suficiente (Jiménez, 2006, p. 234).

Competencia Técnica: La capacidad especializada alude esencialmente a la agresividad experta de los colegas a los diversos límites, encuentros y aprendizajes que tienen, cualidades que los clientes pueden utilizar de forma agradable y valoradas por la fundación (Jiménez, 2006, p. 234). Conocimientos propios de sus funciones: todos los expertos que ofrecen consideración con los clientes deben

conocer la zona donde trabaja y las capacidades que desempeña (Jiménez, T. 2006, p. 234). Capacidad para identificar las necesidades del usuario: se logra con comprensión, aprendizaje y teniendo en cuenta las capacidades distintivas que tienen; es también tener en cuenta que le falta o que requiere el cliente para estar cómodo y satisfecho (Jiménez, 2006, p. 234).

Después de haber redactado toda información relacionada a las dos variables se pasó a formular los problemas, a continuación de mencionan: Problema General. ¿De qué manera un modelo de gestión basado en la teoría de la motivación de SHEIN, incrementa la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año - 2017? Problemas específicos. i. ¿Cómo son las características de la motivación en la gestión de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año - 2017?; ii. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año - 2017?; iii. ¿Cuáles son las características del modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año - 2017?

Tras la presente investigación se propuso justificar bajo la Conveniencia, Relevancia Social, Implicancias prácticas, Valor teórico, Utilidad metodológica. Conveniencia: El reciente estudio es conveniente, pues permitió identificar las fallas incurridas por los juzgados, en los modelos de gestión, a su vez determinó el nivel de satisfacción del usuario que este genere. Relevancia social: Los principales beneficiados con la presente investigación, fueron los mismos usuarios y la población en general que recurren a los diferentes Juzgados de la región para solucionar sus problemas legales y judiciales. Ya que este permitió identificar las deficiencias que afectan la satisfacción del usuario. Implicancias prácticas: La investigación facilitó la detección oportuna de deficiencias en el servicio brindado por los Juzgados. Valor teórico: El reciente trabajo comprendió un extenso análisis sobre las variables y de la circunstancia real que atravesaron los juzgados, datos recolectados de diferentes documentos físicos y sitios web, los cuales fueron citados de la manera correcta por medio del método APA. Utilidad metodológica: La presente investigación sirvió como instrumento para el aprendizaje de los estudiantes, además contó con técnicas e instrumentos que facilitaron el levantamiento de la información.

A continuación, se formuló la hipótesis: El modelo de gestión se apoyó en la teoría de la motivación de SHEIN, incrementará la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017.

En la presente investigación se plantearon los siguientes objetivos: Objetivo General: Diseñar un modelo de gestión basado en la teoría de la motivación de SHEIN, incrementa la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017. Objetivos Específicos: (i) Conocer el estado actual de la gestión de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017; (ii) Mejorar la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017; (iii) Validar el modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### Tipo de Investigación

Considerando que este estudio es de tipo no experimental, debido a que no existe un manejo deliberada de las variables. Lo que consiste básicamente que mediante la observación de los fenómenos se percibe como se presentan en su ambiente natural para posteriormente realizar el estudio correspondiente. Para este tipo de investigaciones no existen contextos ni inducciones a los que se exhiban los objetos de investigación. Es decir, los objetos serán vigilados en su contexto originario y derivando en que se centrará el estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010. P.54).

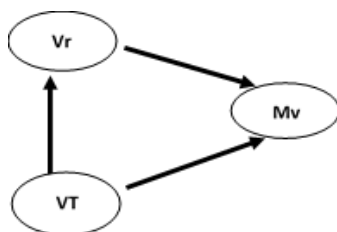
#### Diseño de Investigación

En resultado, el diseño de este estudio es **descriptiva y propositiva**.

**Descriptiva.** Recoge datos relacionadas a modelos para gestionar, la cual busquen aumentar la satisfacción en los clientes externos de los juzgados de la Provincia de San Martín (Tamayo y Tamayo, 2009, p. 32).

**Propositiva.** Porque busca fundamentalmente cubrir una necesidad, llenando el vacío existente en la institución; es así que, con los resultados obtenidos, se creó la propuesta del modelo de gestión para mejorar la satisfacción de los usuarios y otras dificultades afines. Significa que, identificando el inconveniente más relevante, se colaborará en facilitarla salida al inconveniente hallado (Sampieri, 2003, p. 56).

Esquema:



Donde:

Vr = Diagnóstico de la realidad

Vt = Teoría de Shein

Mv = Propuesta validada

## 2.2. Variable, Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Variable 1 Satisfacción del usuario externo	Para Rey (2000), la satisfacción del usuario es el resultado del servicio brindado, además depende de las perspectivas y valores del propio cliente, este es quien determina los niveles de satisfacción desde la combinación del servicio y lo esperado.	En el reciente estudio se empleará la encuesta como instrumento, ya que por medio de esta se comprobará a los clientes el nivel de su satisfacción.	Comunicación Confianza Actitud Profesional Percepción del usuario de su individualidad Competencia Técnica	Explicaciones claras Intimidad en la conversación Escucha con interés Capacidad de discutir problemas personales Adopta un papel dominante Respeto mutuo respeto al orden de llegada Trato amable y cordial Conocimientos propios de sus funciones Capacidad para identificar las necesidades del usuario. Expectativas del colaborador Necesidades del colaborador	Ordinal
Variable 2 Modelo de gestión	“La guía de gestión es un caso de indicación para la dirección de una asociación. Las guías de gestión están conectadas en la organización abierta. Poniendo en juego diferentes temas, por ejemplo, el bienestar social de la población” (Heras, 2012, pág. 12).	La presente variable se evaluará a través de encuestas, donde se formularán ítems relacionados directamente a los indicadores, de ese modo conocer la impresión de los encuestados acerca del uso del tipo de gestión.	Por naturaleza, el ser humano tiende a satisfacer gran variedad de necesidades Las necesidades, una vez satisfechas, pueden reaparecer Las necesidades varían Los administradores efectivos están conscientes de esta complejidad y son más flexibles en el trato con su personal	Estrategias para el contrato psicológico Estrategias para el Desafío laboral Herramientas para la seguridad laboral Estrategias de estilos de vida en los colaboradores Estrategia de flexibilidad Estrategia de autonomía laboral Estrategia retroalimentación Capacitación a los directivos Seguimiento / monitoreo	Ordinal

## 2.3. Población y muestra

### Población.

Estuvo compuesta por los clientes que recurren a los Juzgados de la Provincia de San Martín, al igual que los trabajadores de la misma, en lo que globalmente suman 175 colaboradores. Tal como se detalla en el siguiente cuadro:

<b>Población</b>	<b>Total</b>
Usuario	108
Colaboradores	67
Total	175

Fuente: Datos extraídos del CAP y libro de atención al cliente

### **Muestra**

Se determinó que la muestra sea la misma que la población por ser un universo relativamente pequeño.

### **Muestreo**

Para determinar la muestra no se utilizó ninguna fórmula por ser no probabilístico, ya que la investigadora decidió a su criterio; asimismo, cuando una muestra es igual que la población también se le conoce como muestreo censal.

### **Criterios de selección**

- **Criterio de inclusión.** Para determinar la muestra se seleccionó a los usuarios que tienen procesos del mismo rubro, que oscilan entre las edades de 30 a 60 años. Así como los colaboradores que atienden los casos de estos usuarios.
- **Criterio de exclusión.** se dejó de lado a usuarios que no correspondían a los procesos que pertenecieron a la muestra.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas**

Técnicas: Encuesta

Instrumentos: Para medir dichas variables se tuvo que emplear el cuestionario.

### **Validez y confiabilidad**

El cuestionario, estuvo sometido al juicio de cinco expertos, quienes asumieron la labor de comprobar si los indicadores planteados poseen enlace con las variables de la investigación, entre ellos la Dra. Alicia Bartra Reátegui que dio una valoración de 4.7; Dr. Juan Rafael Juárez Díaz de 4.8; Dr. Milton Segundo Vásquez Ruíz con 4.8; Dr. Luis Alberto Paredes Rojas con 4.9; Dr. Norman Soria Bardales con 4.8; los que tuvieron la tarea de verificar si los indicadores

propuestos tienen coherencia con las variables de estudio, teniendo como valoración entre 4.7 y 4.8, dando como resultado promedio de 4.8, calificativo de validez para ambas variables: Modelo de gestión y satisfacción del usuario.

**Confiabilidad:** El análisis del alfa de Cronbach, consintió apreciar la confianza del instrumento a ser aplicado, por lo que, el valor obtenido obtenga la estabilidad de calidad de aplicación debe de estar más próximo al 1. Por lo tanto, la confiabilidad del nivel que se alcanzó siempre con la información de cada una de la muestra para documentar la disposición ferviente en la muestra compendia en la investigación, las investigaciones normalizadas que se manipularon para apoyar a tomar decisiones acerca de personas, poseyeron cifras de confianza de por lo menos 0.75.

## **2.5. Procedimientos**

Los datos recolectados en los instrumentos fueron tabulados, tomando en cuenta la cantidad de la muestra y registrando la opción de respuesta que ha dado cada uno de ello, de tal modo se ha registrado datos numéricos, es decir se ha asignado de un valor numérico a cada opción (1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre, 5=siempre), calculando posteriormente una sumatoria por cada encuestado, que fue utilizada para el conteo de acuerdo a los intervalos calculados, y las que representan al comportamiento evaluado en cada variables, instancia que se presenta a través de las tablas y figuras de casa objetivo.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Luego de alcanzado los principales datos, se derivó a la automatización de la información, mediante la utilización del micro software Excel, en la cual los resultados fueron mostrados en las tablas de frecuencia y gráficos. A pesar de ello la discusión de los resultados obtenidos se percibió a través de la disimilitud de la finalización de los estudios que componen de las teorías del marco teórico y de las investigaciones pasadas.

## **2.7. Aspectos Éticos**

Se respetó la información como furtivo, ya que ninguno de los instrumentos fue nombrado, estos fueron regulados para suscribirse de manera prudente y

manejado exclusivamente por el investigador, guardando el anonimato de la información.



### III. RESULTADOS

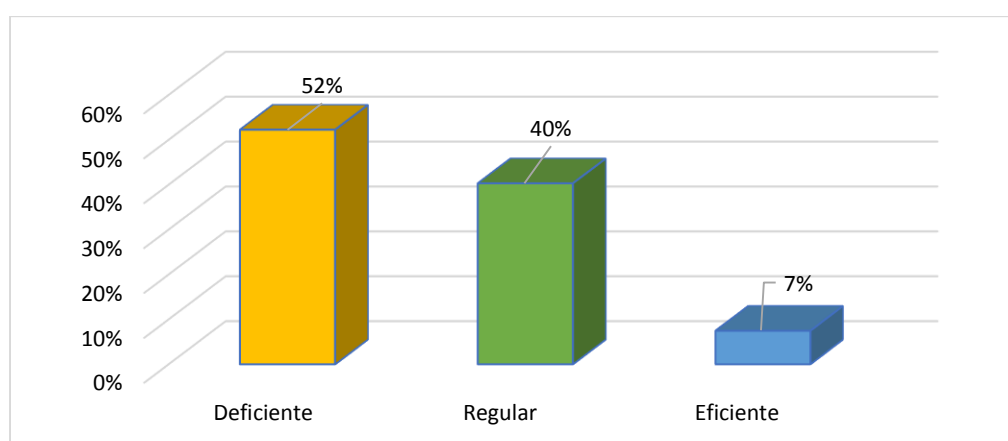
#### 3.1. Objetivo específico 1. Caracterizar a la gestión de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017.

**Tabla 1**

*La Gestión de los juzgados de la provincia de San Martín.*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (10-22)	35	52%
Regular (23-36)	27	40%
Eficiente (37-50)	5	7%
Total	67	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de los juzgados de San Martín.



**Figura 1.** *La gestión de los juzgados de la provincia de San Martín.*

**Fuente:** Datos tabla 1

#### **Interpretación:**

Según la tabla y figura 1, el estado actual de la gestión de los juzgados de la Provincia de San Martín, el 52% mencionó que es deficiente (52%), pues el personal utiliza poco sus habilidades, destrezas y conocimientos en su puesto de trabajo, lo que les impide alcanzar un alto nivel competitivo, sin embargo asumen con responsabilidad los resultados de las decisiones que toman, y consideran importante las condiciones de contratación, pero ello no es suficiente, ya que tiene dificultades para realizar sus actividades de forma independiente, además tienen dificultades para asumir nuevos retos, brindan apoyo desinteresado, pero ello no es aplicado por todo el personal, es igual con

las actitudes de perseverancia, finalmente los colaboradores no dividen eficientemente su tiempo de trabajo y su vida personal.

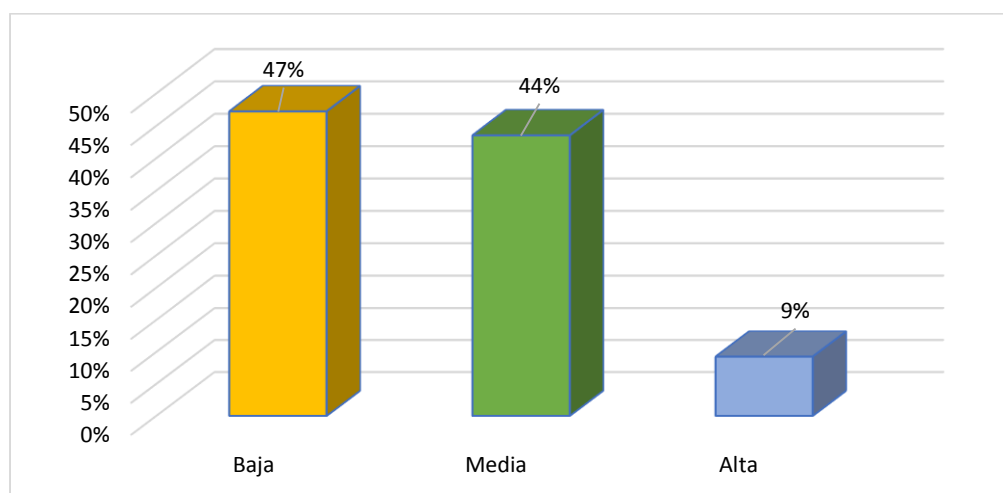
**3.2. Objetivo específico 2.** Conocer el estado actual de la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017.

**Tabla 2**

*Satisfacción de los usuarios de los juzgados de los juzgados de la provincia de San Martín*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja (10-22)	51	47%
Media (23-36 )	47	44%
Alta (37-50)	10	9%
Total	108	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de los juzgados de San Martín



**Figura 2.** *Satisfacción de los usuarios de los juzgados de los juzgados de la provincia de San Martín*

*Fuente:* Datos de la tabla 2

**Interpretación:**

Según la tabla y figura 2, sobre la satisfacción de los usuarios el 47% (51) expresó que es bajo, pues existen deficiencias de comunicación, confianza, actitud, individualidad y competencia técnicas, entre las falencias encontradas esta las explicaciones poco claras, ya que el personal no brinda información precisa sobre los servicios, sin embargo son respetuosos y discretos con la

información de los usuarios, pero pocas veces escuchan con interés, las diferentes inquietudes y dudas de las personas, a ello se le agrega que no todos los trabajadores poseen la capacidad de discutir problemas, ya que estos no logran ganarse la confianza de los usuarios a tal punto de compartir sus experiencias personales, asimismo cuando se presentan problemas difíciles de solucionar el personal casi siempre adopta un papel dominante y prepotente, no siempre toman en cuenta las sugerencias de los usuarios, a veces tiende a no respetar el orden de llegada, causando incomodidad en las personas, pocas veces se muestran amables y cordiales, existen algunos colaboradores que no conocen bien las funciones y actividades que deben realizar, ocasionando que no se identifique con facilidad las preferencias, gustos y requerimientos de los usuarios.

**3.3. Objetivo específico 3.** Validar el modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017.

El modelo de gestión fue validado por los siguientes doctores expertos en gestión pública:

<b>Expertos</b>	<b>Puntaje</b>
Dr. José Manuel Delgado Bardales	7.7
Dr. Sixto Alejandro Morey Trigoso	6.0
Dr. Milton Segundo Vásquez Ruiz	7.2
Dra. Alicia Bartra Reátegui	6.8
Dr. Norman Soria Bardales	7.7
<b>Promedio</b>	<b>7.1</b>

*Fuente:* Fichas de validación de la propuesta.

Los resultados consolidados de los expertos en promedio fueron de 7.1; lo que indica que la propuesta es viable; garantizando su calidad, coherencia y efectividad en su aplicación.

**3.4. Objetivo general.** Diseñar un modelo de gestión basado en la teoría de la motivación de SHEIN, incrementa la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017.

Las peculiaridades del modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los clientes externos, se diseñó bajo las siguientes premisas:

- La administración de la capacidad humana es fundamental para definir el comportamiento de un individuo, las que se verán reflejadas en la atención al usuario.
- La cultura de las personas es determinante para crear un buen ambiente organizacional.
- El comportamiento del personal es percibido con facilidad por las personas que lo rodean.
- La gestión permite dinamizar las estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Fomentar la empatía permite generar mayor confianza en los usuarios.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión para implementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la provincia de San Martín – Tarapoto 2017. Asimismo, se desarrolló haciendo uso de técnicas de recolección de datos y de programas estadísticos, los cuales permitieron describir las características de la gestión de los juzgados y precisar el nivel de satisfacción de los usuarios, determinando que las características de la gestión de los juzgados es deficiente, por tanto los colaboradores hacen poco uso de sus habilidades, destrezas y conocimientos en su puesto de trabajo, impidiéndoles alcanzar un alto nivel competitivo, a pesar de ello asumen con cierta responsabilidad los resultados de las decisiones que toman, además consideran importante las condiciones de contratación, sin embargo tiene algunas dificultades para realizar sus actividades de manera independiente, y asumir nuevos retos, asimismo existen algunos trabajadores que no brindan apoyo desinteresado, ni muestran actitudes de perseverancia, tampoco dividen de manera eficiente el trabajo y la vida personal.

Estos resultados coinciden con el estudio que realizó Navarro, E. (2014), donde concluyó, que un modelo de gestión es aplicable a toda organización que tengan las mismas características, pues al igual que la investigación realizada, las características de gestión existentes son deficientes, lo cual ha generado un mal clima laboral, deficiencias en el cumplimiento de objetivos, malas relaciones laborales e inadecuada toma de decisiones. Después de hacer un breve análisis de ambas investigaciones se pudo identificar que existe relación entre los resultados obtenidos, pues en los dos casos la gestión viene desarrollándose de forma inadecuada.

Sin embargo, Rojas, J. (2015). En su trabajo de investigación concluyó, que, el modelo de satisfacción al usuario debe estar conformada por diversos criterios que han sido valorados cuantitativamente. De manera se concluye; en lo anterior se explica que, si el método logra manifestar en gran nivel la satisfacción, ya mencionado as herramientas pueden ser el factor web, ya que, si se consideró en primera este estudio después de la escasa información, se comprende a todos aquello que requieren este servicio utilizado el sitio web. Por su parte, Inca, M. (2015). Concluyó que ejecutar una reunión de diferentes sectores ya sea anual en cada sociedad que lo conforma, permite atender las insuficiencias de las personas y así

detectar las insuficiencias primordiales que manifiestan las personas, siendo que los resultados arrojaron que los colaboradores no están actos, ni preparados y asimismo desconocen las insuficiencias de la comunidad, la cual se sugirió instalar un buzón de sugerencias en la cual los colaboradores puedan expresar sus necesidades primordiales

Asimismo se logró precisar que existe un bajo nivel de satisfacción de los consumidores, pues el personal viene cometiendo diferentes errores que se han visto reflejados en su actitud frente a los usuarios, quienes se han mostrado descontentos e insatisfechos, esto debido a que el personal no brinda información clara y precisa de los servicios, a pesar de ello son respetuosos y discretos, sin embargo prestan poco interés a las inquietudes y dudas de las personas, no tienen la capacidad para discutir problemas, al contrario toman una actitud prepotente y dominante, pocas veces toman en consideración las sugerencias de los usuarios, no hacen respetar el orden de llegada, ocasionando molestias en las personas, muestran poca amabilidad y cordialidad, no tienen claro las funciones y actividades que deben realizar, este problema no ha permitido que identifiquen fácilmente los gustos, preferencias y requerimientos de los usuarios. A su vez Ricse, G. (2014), en su estudio determinó que existe un bajo nivel de satisfacción, ello debido a la mala atención, al largo tiempo de espera, al inadecuado ambiente estructural del lugar, es decir las malas condiciones de infraestructura e instalaciones. Finalmente, tras evaluar los resultados se determinó que ambos estudios tienen relación, ya que en los dos casos el nivel de satisfacción es bajo, debido a aspectos parecidos como la mala atención, y el no hacer respetar el orden de llegada, todas estas falencias ocasionan insatisfacción en los usuarios, generando que estos no regresen y que tengan una mala opinión o referencia del lugar frente a otras personas.

Después de analizar los estudios puedo deducir, que el bajo nivel de satisfacción de los usuarios, es un problema que debe darse solución inmediata, ya que puede ocasionar desorden, rechazo de la comunidad, protestas y diversos enfrentamientos. Sin embargo, con los resultados de la investigación contribuirán a mejorar la motivación de los colaboradores de los juzgados y precisar el nivel de satisfacción de los usuarios. Ya que permite abordar los factores y causales de baja satisfacción, Finalmente, tras analizar los resultados obtenidos en base a las características de la

gestión, se deduce, que una mala gestión, puede desencadenar una serie de problemas para la empresa, como personal desmotivado, incumplimiento de objetivos, además puede ocasionar una deficiente planificación financiera, recursos no óptimos, inadecuada gestión documental, deficiencia en los procesos, un mal clima laboral y dificultad para establecer relaciones interpersonales, como también usuarios insatisfechos.

## V. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados y discutir con otras investigaciones se llegó a las siguientes conclusiones:

- 5.1.** El diseño del modelo de gestión se elaboró con la finalidad de mejorar la satisfacción de los clientes externos, comprende la administración de la capacidad humana, la cultura de las personas como factor determinante para el buen ambiente laboral; el comportamiento del personal, el fomento de la empatía y la gestión que permita dinamizar las estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.
  
- 5.2.** La gestión de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017; fue deficiente, ello se percibió en el inadecuado uso de habilidades, destrezas y conocimientos del personal, impidiéndoles alcanzar un alto nivel competitivo, además tienen inconvenientes para ejecutar sus actividades de forma independiente, dificultad para asumir nuevos retos, existen colaboradores que brindan su apoyo solo con la condición de recibir algo a cambio, no muestran perseverancia en sus funciones, por ultimo no tiene la capacidad para dividir de manera eficiente su vida personal y el trabajo.
  
- 5.3.** El estado actual de la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017, fue bajo, pues el personal tuvo dificultades para explicar de forma clara, es decir no brindan información precisa sobre los servicios, no escuchan atentamente las inquietudes y dudas de los usuarios, la mayoría no tiene la capacidad para discutir problemas de forma correcta, pues no logran ganarse la confianza de las personas, además casi siempre toman un actitud dominante y prepotente ante los problemas que se presenten, casi nunca toman en consideración las sugerencias de los usuarios, no respetan el orden de llegada para la atención, pocas veces muestran amabilidad y cordialidad, asimismo existen algunos colaboradores que no tienen suficiente conocimiento de las funciones y actividades a ejecutar, esto ocasiona descontento en las personas, y no permite que identifiquen bien las preferencias, gustos y requerimientos de los usuarios.



**5.4.** El modelo de gestión fue validado por cinco expertos, cuyos resultados positivos fue un promedio de 7.1; lo que indica que la propuesta es viable; garantizando su calidad, coherencia y efectividad en su aplicación.

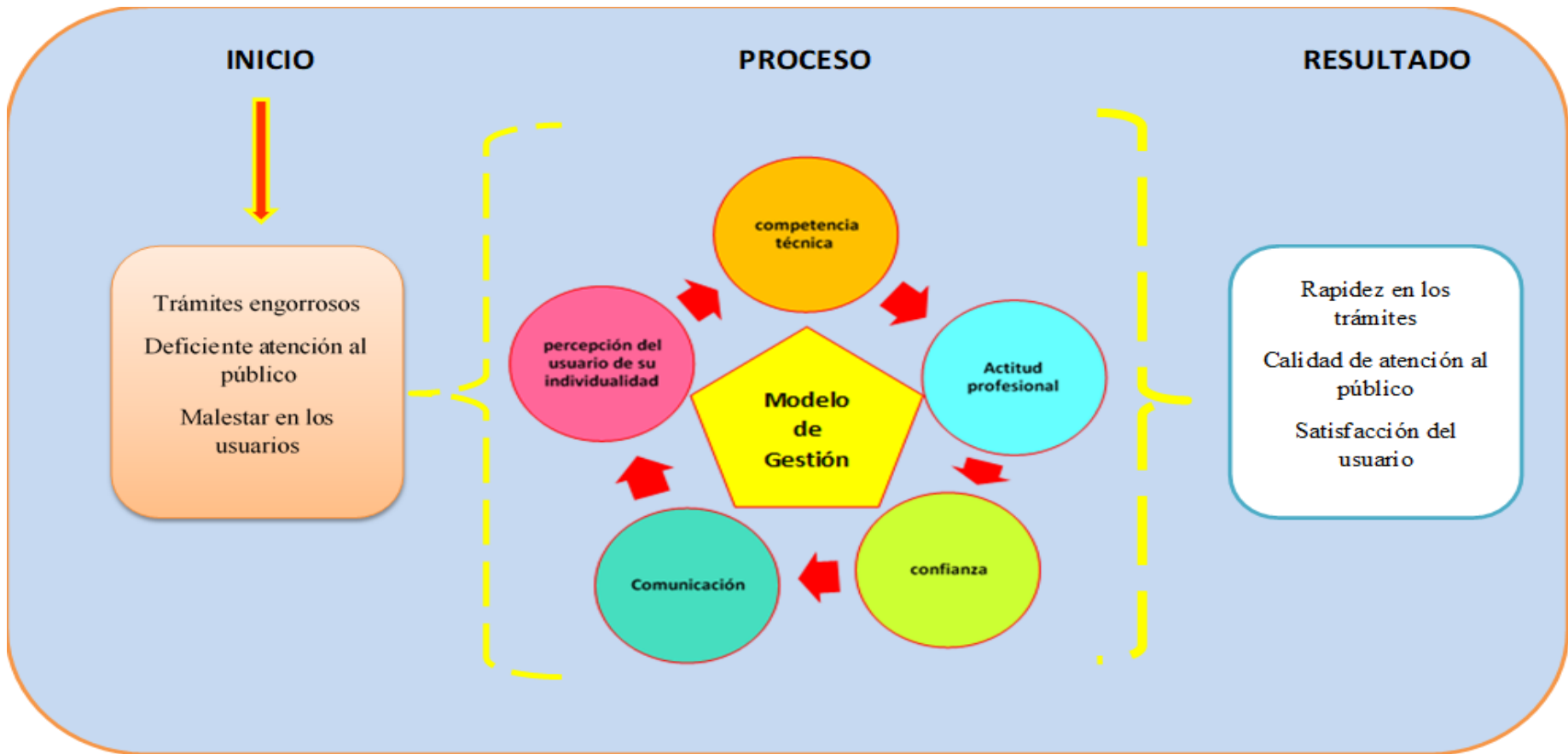
## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** A los funcionarios de los juzgados de la provincia de San Martín, con su equipo de trabajo deberían de hacer una evaluación del Modelo de gestión, socializar con todos los trabajadores, asignarle u presupuesto para su ejecución.
- 6.2.** A los responsables del área de recursos humanos, deberían de aplicar constantes evaluaciones para conocer los resultados de las gestiones, asimismo se sugiere evaluar al personal, de ese modo identificar sus dificultades y brindarles la retroalimentación necesaria, para que puedan brindar información clara y precisa sobre el servicio, además para que desarrollen sus actividades de manera eficiente.
- 6.3.** A los que lideran los juzgados de la provincia de San Martín, deberían de preocuparse en brindar un mejor servicio para que los usuarios salgan satisfechos con la atención recibida; por otra parte, deben buscar mecanismos para que los trámites de los procesos sean atendidos con prontitud; para ello, deben colocar en los puestos a personas idóneas; de tal manera, que los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida por parte de los colaboradores.
- 6.4.** Al director de juzgado, la validación garantiza el confiabilidad y validez de la propuesta; sin embargo, para tener la confianza de la veracidad del modelo, designar a nuevos expertos para que emitan su opinión para cotejar con la opinión existente; de esta manera, podrán ejecutar el modelo de gestión con toda seguridad.

## VII. PROPUESTA

“Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017”

### 7.1. Representación Gráfica.



## **7.2. Introducción**

Actualmente la satisfacción del usuario se ha convertido en un aspecto muy importante a tener en cuenta por las organizaciones al momento de brindar sus servicios, ya que esta define aspectos de vital importancia para la imagen de la misma dentro de la sociedad, es así que la satisfacción del usuario entendida como "la visión del usuario de cuánto se han cumplido. Sus requisitos de atención deseados", nos ilumina un punto de vista vital sobre las quejas de los clientes, ya que este nos muestra que su existencia es un marcador inequívoco de baja satisfacción.

En los juzgados de la Provincia de San Martín, se han evidenciado gran número de casos de insatisfacción del usuario debido a deficiencias en el proceso de atención al usuario como son demora en los tiempos de atención, demora en los tramites documentarios, poca información brindada durante las consultas, entre otros, todo esto viene causando un gran malestar a los directivos y demás colaboradores, ya que la imagen de dicha institución se está viendo perjudicada, esto sumado a la mala reputación que se asocia a las instituciones relacionadas con el estado ha ocasionado que la cantidad de quejas y reclamos se hayan disparado en los últimos meses.

La presente investigación presenta dos fases: la primera encaminado a identificar la eficacia del actual modelo de gestión usado por los juzgados de la Provincia de San Martín en búsqueda de satisfacer a sus usuarios, y el segundo encaminado a proponer un modelo de gestión sustentado en el modelo de Schein, el cual busca cubrir las deficiencias identificadas en la evaluación realizada en un primer momento y a satisfacer de manera más efectiva a los usuarios de dicha institución.

El de gestión está direccionado a aumentar la satisfacción del usuario externo en los juzgados de la Provincia de San Martín, el cual contiene la descripción de cada una de las actividades y acciones a realizar para la aplicación de las mejoras pertinentes identificadas en la anterior evaluación realizada. El presente modelo sienta sus bases en el modelo de gestión de modelo de Schein el cual es usado como referencia. El Modelo fue construido con la finalidad que los juzgados posean una referencia para la mejora de la gestión de sus servicios y un instrumento que les ceda evaluar su gestión presente y detectar los departamentos que solicitan ser corregidas.

### **7.3. Objetivo**

#### **General:**

- Contribuir con la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017.

#### **Específicos:**

- Mejorar la información y comunicación en la atención del usuario en los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017.
- Establecer una confianza y actitud positiva con los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017.
- Mejorar la competencia del personal de los juzgados, para una mejora de la percepción de los usuarios en los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017.

### **7.4. Teorías**

#### **Satisfacción del usuario:**

A lo largo del tiempo, el significado del término calidad se ha desarrollado y experimentado cambios sobrenaturales hasta que alcanza la calidad absoluta, también denominada Excelencia. La última idea de valor incorpora cada una de las regiones de la asociación y se caracteriza hasta ahora como: Todas las estructuras a través de las cuales la asociación satisface las necesidades y deseos de sus clientes, sus trabajadores, las organizaciones aliadas financieramente y toda la comunidad.

#### **Modelo de gestión:**

Un modelo, es un punto de referencia para copiarlo o imitarlo. En este sentido, cuando se construye un modelo de gestión es vital no solo caracterizar la referencia, pero además es un sistema que permite contrastar la condición de una asociación y, en otras palabras, qué cantidad se requiere (brecha) para cumplir lo que propone el modelo. Esto es lo que le permite caracterizar las actualizaciones que deben mejorar para aproximarse dinámicamente al perfecto propuesto. (Núñez, 2015).

### La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo

Como lo indica esta notable hipótesis, hay factores que estipulan la satisfacción laboral y otras variables totalmente diferentes que estipulan la insatisfacción laboral.

Los factores higiénicos causarán decepción si falta su dimensión, pero no crearán cumplimiento si su dimensión es adecuada. A pesar de lo que podría esperarse, los elementos de desarrollo crearán satisfacción cuando su dimensión sea adecuada, pero no producirán decepción cuando su dimensión sea deficiente.



Figura 3. Comparación entre la teoría tradicional y la teoría de los dos factores.

### El modelo de satisfacción de Rachel Applegate

Rachel Applegate transmite algunos componentes nuevos a las definiciones anteriores, tres modelos de satisfacción del usuario:

- a) **El modelo de satisfacción material** con la tarea de un producto (obtener el equivalente o exactitud de él) se encuentra si este elemento satisface la necesidad o no, independientemente de si cumple de manera tangible o no.
- b) **El modelo de satisfacción emocional de vía simple:** los clientes son "alegres" o cumplidos con sinceridad, un marco que ofrece una satisfacción material, sin embargo, no apasionado, es impotente para avanzar en la remota posibilidad de que podamos ofrecer ambos.
- c) **El modelo de satisfacción emocional - vía múltiple** Se comunica que la felicidad de los clientes depende no solo de las consultas que se responden (cumplimiento material), sino de diversos factores, como la condición y las sospechas con respecto

a la organización. Los tres factores que influyen en la satisfacción son: disconformidad, área del elemento y ejecución del elemento (satisfacción material).

### **El modelo de Schein**

El modelo de Schein plantea 8 factores a tener en cuenta si se desea conseguir la plena satisfacción del usuario, los cuales son:

***Técnica o Funcional:*** Este tipo de estadía caracteriza a la población general que toma sus decisiones de vocación principalmente como lo indica la sustancia especializada o práctica de las obras que realizan. (Núñez, 2015, pág. 08).

***Gerencial:*** “Conocer los diversos elementos de una asociación o los ángulos clave que influyen en el objetivo que se propone, por ejemplo, es una variable estimulante para el trabajo. Asumir responsabilidad, decidir sobre las opciones y estar a cargo del progreso o la decepción” (Núñez, G. 2015, p. 12).

***Seguridad y estabilidad:*** Las personas que miden la seguridad y la fortaleza, buscan serenidad y consistencia en el contrato de trabajo. Consideran que las condiciones de contratación son críticas en cuanto a la economía, la legalidad y la ayuda terapéutica, en relación con el contenido de la empresa (Núñez, G. 2015, p. 12).

***Autonomía e independencia:*** Se motivan cuando se les ofrece la oportunidad de caracterizar su propio trabajo, en su ritmo y en su propia manera específica. En consecuencia, pueden tener una disminución en su inspiración cuando se organizan la planificación, los estándares, los procedimientos y las instrucciones (Núñez, G. 2015, p. 13).

***Creativa – Emprendedora:*** “Produce inspiración al azar y vence los obstáculos para intentarlo. son conocidos como gente de negocios” (Núñez, G. 2015, p. 14).

***Servicio – Dedicación a una causa:*** Se preocupan por mejorar su entorno general. Resuelto a llevar a cabo una ocupación en la que lograr algo de valor significativo para otras personas, (Núñez, G. 2015, p. 14).

**Desafío puro:** “Dedicados y persuadidos de que en sus profesiones deben ser campeones, se habla de logros evitando problemas, forzando a los contendientes y venciendo los impedimentos y descubriendo opciones, opciones y arreglos”. (Núñez, G. 2015, p. 14)

**Estilo de vida:** Se imponen como condición para ajustar sus propias necesidades y los familiares con los expertos. Buscan adaptabilidad en los estados de alistamiento, que les permita considerar las ocasiones para el trabajo, la relajación y el descanso (Núñez, G. 2015, p. 15).

En estos días es difícil satisfacer las necesidades esenciales de los clientes, ya que los detalles menos complejos pueden causar una visión negativa de los clientes por parte de la administración.

- **Comunicación:** La comunicación es un instrumento que permite ampliar las relaciones relacionales, entre los socios del establecimiento y los usuarios (Jimenez, T. 2006, p. 231).
- **Confianza:** Ganar la confianza de un usuario es complejo, sin embargo, no es factible, lograrlo es fundamental para considerar la administración dada, la correspondencia dinámica e igual que se debe producir, a la luz del hecho de que esto reconocerá los requisitos (Jimenez, T. 2006, p. 232).
- **Actitud profesional:** Numerosos individuos consideran que una habilidad demostrable es solo para obtener un título universitario o especializado, pero en toda la actualidad son incorrectos, ya que la metodología refinada es un comportamiento individual que destaca los arreglos, las grandes actividades, las cualidades morales o más (Jimenez, T. 2006, p. 233).
- **Percepción del usuario de su individualidad:** La impresión que el cliente tiene de la administración se centra, en su mayor parte, en las cualidades éticas, las habilidades y las aptitudes que tiene un socio de manera individual e individual (Jimenez, T. 2006, p. 233).
- **Competencia Técnica:** La capacidad especializada alude esencialmente a la agresividad experta de los colegas a los diversos límites, encuentros y aprendizajes que tienen, cualidades que los clientes pueden utilizar de forma agradable y valoradas por la fundación (Jimenez, T. 2006, p. 234).



## **7.5. Fundamentación:**

### **Filosófica:**

La satisfacción del cliente o satisfacción del usuario ha sido objeto de gran número de investigaciones que sustentan su importancia para ser alcanzado, es así que desde la antigüedad corrientes como el hedonismo establecían que la satisfacción es el fin superior y fundamento de la vida. Ya que según mencionaban su objetivo fundamental es la búsqueda de la alegría que se puede relacionar con la grandeza, es tan indulgente mantener dos ramas muy separadas en los enfoques para cumplir las alegrías, mientras que el libertinaje radical sostuvo que todo deleite físico debe cumplirse sin confinamiento, el hedonismo moderado dice que los ejercicios placenteros deben ser moderados, por lo que la alegría aumentará. En ambos casos la alegría es el principio de inspiración de la conducta.

Por otro lado, Fromm (1981, 22) mencionaba que "la satisfacción ilimitado de los deseos no ofrece bienestar, no es el camino de la alegría o incluso el deleite más extremo"; pero también es evidente que la dicha y la grandeza son poco realistas sin alegría: "Los individuos que practican la alegría, logran más sabiduría y precisión notables en cada una de sus sutilezas. En este sentido, los individuos que descubren el gusto en la geometría terminan siendo geométricos y mejor ver cada sugerencia de su ciencia; los equivalentes son aquellos que afectan a la música o la ingeniería o expresiones diferentes, que todo avance en el trabajo que es natural, ya que están satisfechos en él "(cf. Aristóteles, 1981, 136).

Como todos sabemos, esta exploración tiene un carácter lógico, ya que en su avance se persigue una progresión de procedimientos dependientes de la técnica lógica, que es básica para atender el problema distinguido, utilizando la estrategia científica, ya que en una primera dimensión fue concebible reconocer un truco, luego distinguir las especulaciones para su evaluación y depender de ellas para considerar una teoría según la cual, a través de los procedimientos de la investigación lógica, parecen corroborarse o rechazarse, por fin una vez evaluadas distinguen los problemas más angustiantes y dependen de A continuación se hace una propuesta de un modelo de administración para mejorar las tasas de cumplimiento.

### **Sociológica**

El interés por realizar estudios de los clientes se remonta a los años primarios del siglo pasado, hasta las últimas dos décadas se ha desarrollado el entusiasmo de contemplar el cumplimiento de los clientes y establecer su importancia tanto para el individuo como para la sociedad en su conjunto. En su sentido más primordial, el cumplimiento simboliza satisfacer un anhelo y la conclusión se comprende como el movimiento de satisfacer una necesidad o un antojo, el sentimiento de estos dos términos comprueba que la esencia de cualquier asociación u organización es satisfacer las necesidades de sus clientes o clientela, ya que es el sentido de la existencia de la misma y las bases para que siga existiendo, ya que la institución que logra la satisfacción de sus usuarios tendrá por lo tanto una mejor imagen ante la sociedad.

### **Axiológica**

El modelo de Schein permite crear una cultura acogedora para todos los individuos que se hallan en el ambiente del juzgado, cultura que con el tiempo que convertirá en costumbre siendo esta imitada por otras personas, ya que a través de dicho método permite generar valores y creencias fundamentales de la humanidad, como son la confianza, la empatía, la actitud profesional y la comunicación recíproca.

## **7.6. Pilares**

**Consistencia en los canales de comunicación:** Es insustituible que, en los tribunales del territorio de San Martín, existe una coordinación duradera entre los territorios para tratar con datos suficientes de los clientes, ya que es importante que mediante de los diversos canales de correspondencia que se utilizan en la Compañía se trate de un dato similar que genera confianza en el cliente externo.

**Capacitación del personal:** La capacitación permanente es un punto importante en las instituciones, pues permitirá generar conocimiento y reforzar los que ya tienen, siendo estas capacidades percibidas con facilidad por los usuarios, se generará un grado de satisfacción elevado si el servicio ofrecido se ha desarrollado de la mejor manera.

**Atención:** Es indispensable que la atención se desarrolló de la mejor manera, pues los usuarios externos del juzgado buscan principalmente encontrar una solución a su problema o inquietudes, por lo que el personal debe mostrar profesionalidad, respeto y atención plena a todo lo que mencione dicha persona.

**Motivación del personal:** Asimismo, la motivación del personal es necesaria, pues dicho componente funciona como combustible para que las personas realicen con énfasis su trabajo, además esto genera que el personal se comprometa con las metas y objetivos de la institución, lo cual es percibido por los usuarios ya que dicho comportamiento generado se demuestra en la interacción con estas personas.

**Trabajo en equipo:** fomentar el trabajo conjunto permitirá que el proceso de atención o el desarrollo de las actividades se desarrollen con facilidad, por lo que el usuario será atendido con mayor rapidez, solucionando de tal forma sus inquietudes, situación que genera satisfacción plena en los usuarios.

## 7.7. Principios

**Confidencialidad:** debe existir confidencialidad en la información que otorgue los usuarios según sea el caso, esto permitirá que las personas confíen en el trabajo de los juzgados.

**Empatía:** como parte de la comprensión y escucha de las inquietudes de las personas, es importante que el personal tenga una participación afectiva en la situación real de los usuarios.

**Relaciones interpersonales:** fomentar las buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y con las personas externas, es una tarea progresiva que la institución determinará acciones o actividades de mejora, que progresivamente se aplicarán para mejorar la interacción entre las personas; sin lugar a duda las relaciones interpersonales son fundamentales para generar empatía y confianza en los usuarios.

**Toma de decisiones:** las decisiones que se tomen estarán bajo la responsabilidad de la persona, por lo que es necesario analizar la situación actual para tomar una buena

decisión y la que de ninguna manera perjudique a las partes involucradas, por lo que se debe ser parcial con la misma.

**Respeto:** es un valor fundamental en toda situación, por lo que es un pilar base para generar mejores relaciones con las personas del entorno interno y externo; por lo que es un valor que se debe practicar e incentivar en todo momento, generando una cultura recíproca.

## **7.8. Características**

Las peculiaridades de la muestra de administración para incrementar la satisfacción de los clientes externos, se determina bajo las siguientes premisas:

- La administración de la capacidad humana es fundamental para definir el comportamiento de un individuo, las que se verán reflejadas en la atención al usuario.
- La cultura de las personas es determinante para crear un buen ambiente organizacional.
- El comportamiento del personal es percibido con facilidad por las personas que lo rodean.
- La gestión permite dinamizar las estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Fomentar la empatía permite generar mayor confianza en los usuarios.

## **7.9. Contenido**

El Modelo de gestión planteado, tiene como principal objetivo incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados, el cual permitirá desarrollar con eficiencia todas las actividades de gestión, que contribuirán a la satisfacción del usuario.

El presente modelo de gestión es importante, ya que permitirá reestructurar los procesos, estableciendo acciones que contribuyan a mejorar la administración de los tribunales del territorio de San Martín – Tarapoto.

Para ello el juez, los funcionarios y colaboradores tienen la ardua labor de desarrollar y aplicar a cabalidad cada una de las actividades propuestas en el modelo de gestión, con el fin de mejorar las falencias y obtener mejores resultados.

Por lo que el modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos se fundamenta bajo mencionados principios:



### Matriz de actividades

Problema	Dimensiones	Objetivos	Actividades	Metas	Responsable	Tiempo de ejecución	Presupuesto	
Bajos niveles de satisfacción de los usuarios	Comunicación	Lograr una comunicación recíproca entre los colaboradores y usuarios de los juzgados.	Mantener contacto visual con el usuario durante el diálogo.	Desarrollarse la actividad en un 100%	Funcionarios y colaboradores de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto	Mazo-Agosto 2019	S/ 2,000	
			Hacerle una llamada al usuario para saber cómo se encuentra y si está satisfecho con los servicios prestados.					
	Confianza	Incrementar el nivel de confianza de los usuarios por los servicios.	Otorgar libertad al personal para que realice su trabajo junto con la confianza	Incrementar la confianza del usuario al 100%	Funcionarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto	Setiembre-Diciembre 2019	S/ 2,000	
			Capacitación constante del personal sobre las funciones de su cargo y los objetivos establecidos, a fin de que estos proporcionen a los usuarios información detallada de los servicios.					
	Actitud profesional	Mejorar la actitud de los colaboradores frente a las necesidades y requerimientos de los usuarios.	Corregir el mal comportamiento del personal, a través de una reunión privada.	Programar capacitaciones considerando aspectos claves como la calidad de atención y servicio al usuario.	Mejorar la 100% la actitud de los colaboradores.	Juez de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto	Marzo-Octubre 2020	S/ 1,000
Percepción del usuario de su individualidad	Respetar y brindar importancia a las opiniones de los usuarios con respecto al servicio.	Instalar un buzón de sugerencias para los usuarios, para que expresen sus inquietudes del servicio.	Aceptar las sugerencias e ideas del usuario que puedan mejorarnos.	Tomar importancia al 100% las inquietudes del usuario.	Juez de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto	Noviembre 2020-Julio 2021	S/ 1,500	
Competencia técnica	Fortalecer las competencias del personal	Fomentar la participación activa del personal en conferencias nacionales	Programar un curso de capacitación, teniendo como tema principal "Técnicas para la identificación del problema del usuario"	Fortalecer al 100% las competencias del personal.	Funcionarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto	Agosto - Diciembre 2021	S/ 3,000	

### **1.10. Evaluación**

De acuerdo al cronograma del plan de mejora la propuesta se desarrollará en 27 meses (marzo de 2019 a diciembre de 2021), tomando en cuenta un promedio de 5 meses para el desarrollo de cada objetivo. Cabe recalcar que los objetivos serán evaluados al término de su desarrollo

Una vez terminada el tiempo de implementación, las evaluaciones serán permanentes, es decir la satisfacción del usuario se evaluará cada dos meses utilizando instrumentos que ayuden a recolectar la información ya sea por el medio escrito o de manera virtual.

### **1.11. Vigencia**

La vigencia de dicho modelo de gestión es limitada, pues realizando todos lo trámites formales para su implementación y la propia aplicación demanda un tiempo de 3 años, por lo que pasado dicho periodo el modelo de gestión perderá su validez y confiabilidad.

Por lo que se requiere que la propuesta de mejora se desarrolle en el tiempo programado, el presupuesto determinado para su ejecución, evitando retrasos e inconvenientes en la misma.

### **1.12. Retos**

El modelo de gestión para aumentar la satisfacción de los clientes externos de los tribunales del territorio de San Martín, demanda la aprobación de la alta dirección, que asegure su implementación inmediata, determinando el responsable para cada acción propuesta. Para los directivos existe el reto de evaluar permanentemente los resultados de las acciones propuestas, realizando comparaciones periódicas de la satisfacción del usuario para determina la efectividad del modelo implementado.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguerre, M. (2014). *Satisfacción del Cliente del Juzgado de Faltas de la Municipalidad de Ensenada*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de La Plata, Argentina.
- Camison, C. (2006). *Gestión de calidad: concepto, enfoque, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson - Prentice Hall.
- Carbajal, D. (2015). *Uso de un modelo de gestión del conocimiento y su influencia en la producción de investigación científica de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Chirinos, C. (1 de Diciembre de 2015). *Modelo orientado a la satisfacción del cliente*. Obtenido de componentes de un modelo orientado a la satisfacción del cliente: <https://es.linkedin.com/pulse/modelo-orientado-la-satisfaccion-del-cliente-carlos-e-chirinos>
- Estudios de satisfacción de clientes externos: empresas y participantes de los centros tecnológicos y centros operativos del sistema*. (Octubre de 2012). Obtenido de Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional: [http://www.infotep.gov.do/pdf\\_prog\\_form/est\\_sasext.pdf](http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/est_sasext.pdf)
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente* (Primera ed.). Mexico: Panorama Editorial, S.A. de C.V. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Heras, I. (2012). *Nuevos modelos de gestión*. Obtenido de <http://www.sc.ehu.es/oewhesai/Nuevos%20Modelos%20de%20Gesti%C3%B3n%20apuntes%202012.pdf>
- Hernández, C., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW - HILL Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernandez, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Mexico: CUIB.
- Hidalgo, P. (2013). *Modelo de gestión y administración de proyectos operacionales*. (Tesis de maestría), Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.



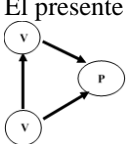
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención*. Universidad Nacional Mayor San Marcos, Lima. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf)
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Jimenez, T. (2006). *Calidad*. España: Publicacions de la universitat de valencia.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación* (primera ed.). Venezuela: Alfa Venezuela.
- Manual del sistema peruano de justicia. (2003). Lima, Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Justicia Viva.
- Martinez, V., & Peiro, J. M. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. España: SINTESIS.
- Morales, O., Barrera, Á., Rodríguez, M., Romero, K., & Távora, R. (2014). *Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú*. Universidad ESAN. Lima, Perú: Universidad ESAN.
- Narvaes, C. (2015). *Modelos de gestión de la calidad en instituciones*. Mexico: UANL.
- Navarro, E. (2014). *Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora*. (Tesis de doctorado), Instituto Tecnológico de Sonora, Sonora, México.
- Núñez, G. (2015). La gestión y las nuevas competencias en un mundo de cambios constantes. *XII Congreso Internacional de Administración*. Buenos Aires.
- Perez, J. (2015). *Implementación de un sistema de información para la gestión de proyectos de inversión pública en la municipalidad distrital de Alto Biavo*. Tesis de Pregrado, Tarapoto. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/00-2-01925.pdf
- Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto de alza*. España: UB.
- Ricse, G. (2014). *El grado de satisfacción de la calidad de servicio y el costo-oportunidad que genera incursionar en el Sistema de Justicia de Lima, de las mujeres asalariadas víctimas de VcM en relaciones de pareja durante el año 2015*. (Tesis de maestría), Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado*. (Tesis de maestría), Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Romero, M. (2010). *Modelo de Gestión por competencia*. Costa Rica: ICAP.
- Sampieri, H. (2003). *Metodología de la Investigación* (2a ed.). México: McGraw-Hill.
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tinoco, A. (2016). *Modelo de gestión municipal basado en los principios de la Ingeniería Política*. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Torres, A. (Octubre de 2016). *El cliente del Estado*, por Alfredo Torres. Obtenido de Diario El Comercio: <http://elcomercio.pe/opinion/columnistas/cliente-alfredo-torres-265610>
- Uriarte, C. (2018). *Minería de datos para mejorar la toma decisiones en el área de gestión al cliente de telefónica del Perú zonal Tarapoto*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2682/SISTEMAS%20-%20Chanith%20Uriarte%20del%20Aguila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vivas, G. (2010). *Satisfacción de los clientes*. Argentina: UB.

# **ANEXOS**

## Matriz de Consistencia

**Título. “Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017”**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera un modelo de gestión basado en la teoría de la motivación de SHEIN, incrementa la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año - 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> - ¿Cómo son las características de la motivación en la gestión de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año - 2017? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año - 2017? - ¿Cuáles son las características del modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año - 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Diseñar un modelo de gestión basado en la teoría de la motivación de SHEIN, incrementa la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017</p> <p><b>Objetivos específicos</b> - Describir las características de la gestión de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017. - Precisar el nivel de satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017. - Describir las características del modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El modelo de gestión basado en la teoría de la motivación de SHEIN, incrementará la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	
<p>El presente diseño de investigación descriptiva -propositiva</p>  <pre> graph TD     Vr((Vr)) --&gt; P((P))     VT((VT)) --&gt; P     </pre> <p>Dónde: Vr = Diagnóstico de la realidad VT = Teoría P = Propuesta según la teoría de Shein</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo compuesta por los usuarios que recurren a los Juzgados de la Provincia de San Martín, al igual que los trabajadores de la misma, las cuales suman una totalidad de 175 personas</p> <p><b>Muestra</b> La muestra estuvo conformada por los colaboradores y usuarios. - Usuarios: 108 personas</p>	<p><b>MODELO DE GESTION</b></p> <p><b>SATISFACCION DEL USUARIO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Dimensiones</b></p> <p>Por naturaleza, el ser humano tiende a satisfacer gran variedad de necesidades</p> <p>Las necesidades, una vez satisfechas, pueden reaparecer</p> <p>Las necesidades varían</p> <p>Los administradores efectivos están conscientes de esta complejidad y son más flexibles en el trato con su personal</p> <p style="text-align: center;"><b>DIMENSIONES</b></p> <p>Comunicación</p> <p>Confianza</p> <p>Actitud Profesional</p> <p>Percepción del usuario de su individualidad</p> <p>Competencia Técnica</p>

	- Colaboradores: 67 personas	..	
--	------------------------------	----	--

**Instrumentos de recolección de datos**  
**Encuesta para evaluar el Modelo de gestión de SHEIN**

Califique cada ítem según su criterio valorativo

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

VARIABLE	INDICADORES	Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>MODELO DE GESTION</b>	Técnico - Funcional	<b>1</b>	¿Considera que el personal utiliza sus habilidades, destrezas y conocimiento en su puesto de trabajo, a fin de alcanzar un alto nivel competitivo?					
	Gerencial	<b>2</b>	¿Considera que el personal asume con responsabilidad los resultados de las decisiones que toma?					
	Seguridad - Estabilidad	<b>3</b>	¿Considera que para el personal es importante las condiciones de contratación?					
	Autonomía - Independencia	<b>4</b>	¿El personal prefiere realizar sus actividades de manera independiente y tomar sus propias decisiones?					
	Creativa - Emprendedora	<b>5</b>	¿Considera que el personal es arriesgado y asume nuevos retos, a fin de alcanzar la competitividad?					
	Servicio - Dedicación a una causa	<b>6</b>	¿Considera que el personal brinda apoyo desinteresado a los demás?					
	Desafío puro	<b>7</b>	¿El personal posee una actitud perseverante y emprendedora?					
	Estilo de vida	<b>8</b>	¿Considera que para los colaboradores es importante dividir eficientemente su tiempo entre el trabajo y su vida personal?					

## Encuesta para evaluar la Satisfacción del usuario externo

Califique cada ítem según su criterio valorativo

6. Nunca
7. Casi nunca
8. A veces
9. Casi siempre
10. Siempre

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Comunicación</b>	Explicaciones claras	<b>1</b>	¿El personal brinda una información clara y precisa sobre los servicios?					
	Intimidad en la conversación	<b>2</b>	¿Considera que el personal es discreto con la información de los usuarios?					
	Escucha con interés	<b>3</b>	¿Considera que el personal posee la capacidad para escuchar con interés las inquietudes y dudas del usuario?					
<b>Confianza</b>	Capacidad de discutir problemas personales	<b>4</b>	¿Cree que el personal se ha ganado su confianza a tal punto de compartir sus experiencias personales?					
<b>Actitud Profesional</b>	Adopta un papel dominante	<b>5</b>	¿El personal ha demostrado actitudes dominantes y de prepotencia?					
<b>Percepción del usuario de su individualidad</b>	Respeto mutuo	<b>6</b>	¿El personal respeta sus ideas, comentarios y toma en cuenta sus sugerencias?					
	respeto al orden de llegada	<b>7</b>	¿Considera que el personal respeta y considera el orden de llegada de los usuarios?					
	Trato amable y cordial	<b>8</b>	¿El personal brinda un trato amable y cordial?					
<b>Competencia Técnica</b>	Conocimientos propios de sus funciones	<b>9</b>	¿Considera que el personal conoce sus funciones y las actividades que debe realizar?					
	Capacidad para identificar las necesidades del usuario.	<b>10</b>	¿Considera que el personal identifica fácilmente sus preferencias, gustos y requerimientos?					

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PAREDES ROJAS LUIS ALBERTO  
 Institución donde labora : Independiente  
 Especialidad : DOCTOR EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN.  
 Instrumento de evaluación : Encuesta para evaluar modelo de gestión  
 Autor (s) del instrumento (s): Teresa del Pilar López Sánchez.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

LOS INSTRUMENTOS DE GESTION  
DISEÑADOS PARA LA PRESENTE INVESTIGACION, ENCUESTAS,  
SON VALIDOS Y APLICABLES PARA EL TRABAJO PROPUESTO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 26 de ENERO de 2018



Sello personal y firma





INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PAREDES ROJAS LUIS ALBERTO

Institución donde labora : Independiente

Especialidad : DOCTOR EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN.

Instrumento de evaluación : Encuesta satisfacción del usuario

Autor (s) del instrumento (s): Teresa del Pilar López Sánchez.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos de gestión diseñados para la presente investigación, encuestas, son válidos y aplicables para el trabajo propuesto.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 26 de ENERO de 2018



Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: BARTRA REATEGUI ALICIA  
 Institución donde labora : UNSM-T  
 Especialidad : DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA.  
 Instrumento de evaluación : Encuesta para evaluar modelo de gestión  
 Autor (s) del instrumento (s): Teresa del Pilar López Sánchez.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: modelo de gestión, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable modelo de gestión.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable modelo de gestión, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable modelo de gestión.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES VALIDO CONSIDERANDO LAS VARIABLES CRI-  
 TERIOS E INDICADORES DEL TRABAJO DE INVE-  
 STIGACIÓN CIENTÍFICA.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 22 de ENERO de 2018

Dr. BARTRA REATEGUI ALICIA  
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: BARTRA REATEGUI ALICIA  
 Institución donde labora : UNSM - T  
 Especialidad : DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA.  
 Instrumento de evaluación : Encuesta satisfacción del usuario  
 Autor (s) del instrumento (s): Teresa del Pilar López Sánchez.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción del usuario, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable satisfacción del usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable satisfacción del usuario, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable satisfacción del usuario.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES VALIDO CONSIDERANDO LAS VARIABLES, CRITERIOS E INDICADORES DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 22 de ENERO de 2018

Dra. BARTRA REATEGUI ALICIA  
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Juarez Diaz Juan Rafael

Institución donde labora : UNSM-T y UCV

Especialidad : Dr. en Administración

Instrumento de evaluación : Encuesta de Satisfacción del usuario

Autor (s) del instrumento (s): Teresa del Pilar López Sánchez.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

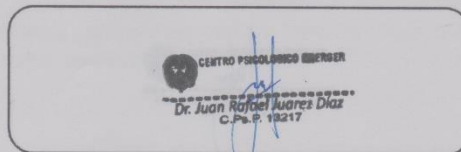
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Objetiva, coherente y consistente para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 14 de enero de 2018



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Juárez Díaz Juan Rafael  
 Institución donde labora : UNSM-T y UCV  
 Especialidad : Dr. en Administración  
 Instrumento de evaluación : Encuesta para evaluar modelo de gestión  
 Autor (s) del instrumento (s): Teresa del Pilar López Sánchez.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

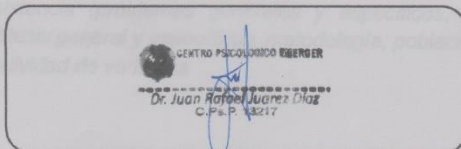
**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento pertinente para su aplicación fundamentado en su objetividad y organización.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 14 de enero de 2018



Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: SORIA BARDALES NORMAN  
 Institución donde labora : Independiente  
 Especialidad : DOCTOR EN GESTION EMPRESARIAL.....  
 Instrumento de evaluación : Encuesta de satisfacción del usuario.....  
 Autor (s) del instrumento (s): Teresa del Pilar López Sánchez.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				48		

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Objetivo, coherente y consistente para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48.

Tarapoto, 22 de Enero de 2018

Dr. Norman Soria Bardales  
 C.P.C.C. - MAT 19 - 214

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: SORIA BARDALES NORMAN  
 Institución donde labora : Independiente  
 Especialidad : DOCTOR EN GESTION EMPRESARIAL.  
 Instrumento de evaluación : Encuesta para evaluar modelo de gestión.  
 Autor (s) del instrumento (s): Teresa del Pilar López Sánchez.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Instrumento pertinente para su aplicación fundamentado en su objetividad y organización.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 22 de Enero de 2018

*Norman Soria Bardales*  
 Dr. Norman Soria Bardales  
 C.P.C.C. - MAT 19 - 214

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: VASQUEZ RUIZ MILTON SEGUNDO  
 Institución donde labora : UNSM-T  
 Especialidad : DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA.  
 Instrumento de evaluación : Encuesta para evaluar modelo de gestión  
 Autor (s) del instrumento (s): Teresa del Pilar López Sánchez.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: modelo de gestión, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable modelo de gestión.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable modelo de gestión, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable modelo de gestión.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

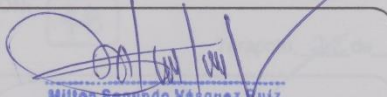
## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Es válido considerando los variables, criterios e indicadores del trabajo de investigación científica*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 22 de Enero de 2018

  
 Milton Segundo Vásquez Ruiz  
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: VASQUEZ RUIZ MILTON SEGUNDO  
 Institución donde labora : UNSM - T  
 Especialidad : DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA.  
 Instrumento de evaluación : Encuesta satisfacción del usuario  
 Autor (s) del instrumento (s): Teresa del Pilar López Sánchez.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción del usuario, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable satisfacción del usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable satisfacción del usuario, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable satisfacción del usuario.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Es válido considerando las variables, criterios e indicadores del trabajo de investigación científica.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 22 de Enero de 2018

*Milton Segundo Vásquez Ruiz*  
 Milton Segundo Vásquez Ruiz  
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

## Índice de confiabilidad

### Escala: Gestión

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	67	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	67	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	8

### Escala: Satisfacción del usuario externo

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	108	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	108	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	10

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

### CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTIN – MOYOBAMBA, DOMICILIO LEGAL JR. PEDRO CANGA N° 354 – MOYOBAMBA.

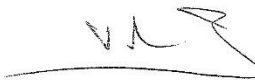
#### AUTORIZA A:

Mg. Teresa del Pilar López Sánchez, identificada con D.N.I. 01160192, estudiante del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto, para realizar el recojo de la información en esta Institución referente a la atención del usuario, con la finalidad de desarrollar la tesis doctoral “Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017”, considerando la importancia de la investigación y el valor que genera para la institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada.

Moyobamba, 28 de diciembre del 2017



  
JUAN CARLOS PAREDES BARDALES  
Presidente

## Validación de la propuesta

Estimado experto(a): *Dr. Norman Soria Bardabs*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de formación profesional de estudiantes universitarios.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Modelo de Gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín –Tarapoto Año 2017".

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes		X			
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	—	—
2	—	—
3	—	—
4	—	—
5	—	—
6	—	—
7	—	—
8	—	—

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan							X		
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.							X	X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.							X		
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								X	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	—				
2	—				
3	—				
4	—				
5	—				
6	—				
7	—				
8	—				
9	—				

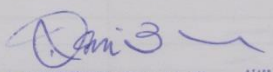
Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

LA PROPUESTA ES ADECUADA

Fecha: 23/05/2019

  
 Dr. Norman Soria Barzales  
 C.P.C.C. MAT 19-214

Sello, firma, DNI

Estimado experto(a): *Dra. Alicia Bartra Reátegui.*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de formación profesional de estudiantes universitarios.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Modelo de Gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín -Tarpoto Año 2017".

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes		X			
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	<i>_____</i>	<i>_____</i>
2	<i>_____</i>	<i>_____</i>
3	<i>_____</i>	<i>_____</i>
4	<i>_____</i>	<i>_____</i>
5	<i>_____</i>	<i>_____</i>
6	<i>_____</i>	<i>_____</i>
7	<i>_____</i>	<i>_____</i>
8	<i>_____</i>	<i>_____</i>

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan							X		
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.							X		
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.							X		
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.							X		
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	



4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	—				
2	—				
3	—				
4	—				
5	—				
6	—				
7	—				
8	—				
9	—				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

La propuesta es adecuada para su aplicabilidad.

Fecha: 24/05/2019

  
 D<sup>CA</sup>. BARRERA BEAQUÍ ALICIA  
 Sello firma D<sup>CA</sup>  
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

Estimado experto(a): *Dr. Milton Segundo Vásquez Ruiz*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de formación profesional de estudiantes universitarios.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Modelo de Gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín -Tarapoto Año 2017".

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes		X			
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	—	—
2	—	—
3	—	—
4	—	—
5	—	—
6	—	—
7	—	—
8	—	—

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan							X		
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.							X		
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.							X		
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.							X		
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.							X		
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.							X		
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.							X		

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	-				
2	-				
3	-				
4	-				
5	-				
6	-				
7	-				
8	-				
9	-				

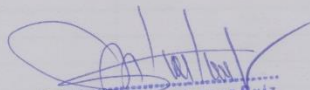
Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

LA PROPUESTA ES ADECUADA PARA SU APLICABILIDAD

Fecha 23/05/2019

  
Milton Segundo Vasquez Ruiz  
DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

Sello, firma, DNI

Estimado experto(a): *Dr. Sixto Alejandro Moruy Trigezo*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de formación profesional de estudiantes universitarios.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Modelo de Gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín -Tarapoto Año 2017".

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes	X				
3	Fundamentación de cada componente	X	X			
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico		X	X		
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X	X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	—	—
2	—	—
3	—	—
4	—	—
5	—	—
6	—	—
7	—	—
8	—	—

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan							X		
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.							X		
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.							X		
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.						X			
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.						X			
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.							X		
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.							X		
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.						X			
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.							X		

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	_____				
2	_____				
3	_____				
4	_____				
5	_____				
6	_____				
7	_____				
8	_____				
9	_____				

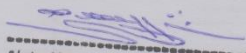
Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

La República es adecuada

Fecha: 24/05/2019.

  
 Sixto Alejandro Heroy Triguero, Ph.D.  
 ..... DOCTOR EN CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
 Sello, firma, DNI

Estimado experto(a): *Dr. José Manuel Delgado Bardales*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de formación profesional de estudiantes universitarios.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Modelo de Gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín -Tarapoto Año 2017".

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes	X				
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico	X				
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad		X			
8	Importancia de los contenidos		X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	<i>—</i>	<i>—</i>
2	<i>—</i>	<i>—</i>
3	<i>—</i>	<i>—</i>
4	<i>—</i>	<i>—</i>
5	<i>—</i>	<i>—</i>
6	<i>—</i>	<i>—</i>
7	<i>—</i>	<i>—</i>
8	<i>—</i>	<i>—</i>



3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan							X		
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.							X		
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.							X		
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.						X		X	
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.							X		
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	—				
2	—				
3	—				
4	—				
5	—				
6	—				
7	—				
8	—				
9	—				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

La propuesta es adecuada para su aplicabilidad.

Fecha: 24/05/2019

*Jose Manuel Rojas*  
 Dr. Jose Manuel Rojas Roldán  
 Señor. Jefe. DNE  
 DOCENTE POS GRADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
“César Acuña Peralta”

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

López Sánchez, Teresa del Pilar

D.N.I. : 01160192

Domicilio : Urb. FONAVI Mz. H Lote 11 - Morales

Teléfono : Fijo : ..... Móvil 942659613

E-mail : pilar\_lopezsanchez@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Doctora

Mención : Gestión Pública y Gobernabilidad

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

López Sánchez, Teresa del Pilar

Título de la tesis:

**“Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017”**

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.


Firma :

Fecha : 24 de setiembre de 2019

Feedback Studio - Google Chrome

ev.tumitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1072787371&s=1&o=1171455681

feedback studio | Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Mar... /20 < 59 de 59 > ?



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

"Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año - 2017"

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTORA:**  
Mg. Teresa del Pilar López Sánchez  
<https://orcid.org/0000-0003-1709-1095>

**ASESOR:**  
Dr. José Mammel Delgado Bandoles  
<https://orcid.org/0000-0001-6574-2759>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Resumen de coincidencias** ✕

14 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	9 %
2	Entregado a Universida...	2 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	www.slideshare.net	<1 %
5	Entregado a Universida...	<1 %
6	dspace.uniandes.edu.ec	<1 %
7	repositorio.uladech.ed...	<1 %

Página: 1 de 87    Número de palabras: 15407    Text-only Report | High Resolution    Activado

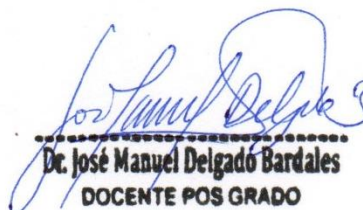
10:19 a.m. 12/09/2019

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

El Dr. **JOSÉ MANUEL DELGADO BARDALES**, ha revisado la tesis de la estudiante **MAg. LÓPEZ SÁNCHEZ, TERESA DEL PILAR** titulado “**MODELO DE GESTIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LOS JUZGADOS DE LA PROVINCIA DE SAN MARTÍN - TARAPOTO, AÑO – 2017**” constato que la misma tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 15 de setiembre de 2019

  
**Dr. José Manuel Delgado Bardales**  
DOCENTE POS GRADO

## Autorización de la versión final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Mg. Teresa del Pilar López Sánchez**

**INFORME TITULADO:**

**“Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

**Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**SUSTENTADO EN FECHA: 10 de agosto de 2019**

**NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría**



**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**  
**CPPe: 0324802**