



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión Judicial institucional y satisfacción de las partes procesales
por el Covid19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Lopez Chavez, Carmen (orcid.org/0000-0001-9608-6342)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis amados padres Rafael López Tarachea y Rubí Sonia Chávez Fonseca por su amor y su dedicación perseverante de forjarme un mejor futuro. A mí querido Juan por su cariño, por sus enseñanzas y por demostrarme la fortaleza como virtud por la vida. A los Dr. Máximo Osorio Arce y Dr. Jimmy García Ruiz por ser un ejemplo de maestro con todos, y por en mis logros profesionales.

Agradecimiento

A Dios por ser motor de mi vida que guía mis pasos; por permitirme ver todos los días a mis amados padres, y por cuidarme en todo momento. A mi maestro el Dr. Candia Menor, Marco Antonio y Mg. Lenyn La Rosa Arce por guiarme a la realización de la presente tesis.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGIA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, Muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos, de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSION	25
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 01	<i>Frecuencia de la variable gestión judicial institucional</i>	35
Tabla 02	<i>Frecuencia de la dimensión Gestión de Recursos Humanos</i>	35
Tabla 03	<i>Frecuencia de la dimensión Tecnología al servicio de la justicia</i>	36
Tabla 04	<i>Frecuencia de la dimensión Gestión de Recursos Materiales</i>	36
Tabla 05	<i>Frecuencia de la variable Satisfacción de las Partes Judiciales</i>	36
Tabla 06	<i>Frecuencia de la dimensión impulso procesal</i>	37
Tabla 07	<i>Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta</i>	37
Tabla 08	<i>Frecuencia de la dimensión nivel de confianza</i>	38
Tabla 09	<i>Cruce entre variable 1 y variable 2</i>	41
Tabla 10	<i>Cruce entre dimensión 1 y variable 2</i>	41
Tabla 11	<i>Cruce entre dimensión 2 y variable 2</i>	43
Tabla 12	<i>Cruce entre dimensión 3 y variable 2</i>	43
Tabla 13	<i>Prueba de normalidad</i>	45
Tabla 14	<i>Correlación entre la variable 1 y variable 3</i>	45
Tabla 15	<i>Correlación entre la dimensión 1 y la variable 2</i>	47
Tabla 16	<i>Correlación entre la dimensión 2 y la variable 2</i>	49
Tabla 17	<i>Correlación entre la dimensión 3 y la variable 2</i>	30

Índice de Figura

Figura 01	<i>Frecuencia Variable 1 gestión judicial institucional</i>	35
Figura 02	<i>Frecuencia de la dimensión Gestión de Recursos Humanos</i>	35
Figura 03	<i>Frecuencia de la dimensión Tecnología al servicio de la justicia</i>	36
Figura 04	<i>Frecuencia de la dimensión Gestión de Recursos Materiales</i>	36
Figura 05	<i>Frecuencia Variable satisfacción de las partes judiciales</i>	36
Figura 06	<i>Frecuencia de la dimensión impulso procesal</i>	37
Figura 07	<i>Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta</i>	37
Figura 08	<i>Frecuencia de la dimensión nivel de confianza</i>	38
Figura 09	<i>Cruce entre variable 1 y variable 2</i>	41
Figura 10	<i>Cruce entre dimensión 1 y variable 2</i>	41
Figura 11	<i>Cruce entre dimensión 2 y variable 2</i>	43
Figura 12	<i>Cruce entre dimensión 3 y variable 2</i>	43

Resumen

Este estudio sostuvo como objetivo principal: determinar cuál es la relación que existe entre la gestión judicial institucional y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021, para recaudar datos importantes se construyó dos instrumentos que han sido validados y confiabilizados; para la gestión judicial institucional 87.4% y para la satisfacción de las partes procesales de 85.1% ostentando altamente confiable siendo empleado por la técnica a nuestra población censal conformado por 48 trabajadores del módulo básico de San Juan de Lurigancho, sostenida con una base metodológica, en virtud a los hallazgos alcanzados en relación al Rho de Spearman, el nivel de significancia fue = ,012 y este dato sea ≤ 0.05 , con una correlación de 0,412, representándose en una correlación moderada positiva, Asimismo, la primera variable fue percibido como regular en 56.25%, mientras la segunda variable arrojó un nivel bajo en 62.50%, rechazándose la hipótesis nula y es aceptándose la hipótesis propuesta, comprobándose la relación entre las dos variables. Concluyéndose, mejor Gestión Judicial Institucional, mejor será la satisfacción de las partes procesales en el distrito judicial de Lima Este, 2021.

Palabras claves: *Celeridad procesal, instituciones del Estado, y derechos fundamentales.*

Abstract

This study held 6 as 0 main objective: to determine what is the relationship that exists between institutional judicial management and the satisfaction of the procedural parties by covid 19 in the judicial district of Lima Este, 2021, to collect important data, two instruments were built that have been validated and trusted; for the institutional judicial management 87.4% and for the satisfaction of the procedural parties of 85.1% showing highly reliable being used by the technique to our census population made up of 48 workers of the basic module of San Juan de Lurigancho, sustained with a methodological base, in Due to the findings reached in relation to Spearman's Rho, the level of significance was = .012 and this data was ≤ 0.05 , with a correlation of 0.412, representing a moderate positive correlation. Likewise, the first variable was perceived as regular in 56.25%, while the second variable showed a low level of 62.50%, rejecting the null hypothesis and accepting the proposed hypothesis, verifying the relationship between the two4variables. Concluding, better Institutional Judicial Management, better the satisfaction of the procedural parties in the judicial district of Lima Este, 2021

Keywords: *Procedural speed, State institutions, and fundamental rights.*

I. INTRODUCCIÓN

En América Latina las funciones que desempeñan los organismos públicos se encuentran muy cuestionados, especialmente el órgano judicial, que se encarga de la administración de justicia en cada país, estos cuestionamientos es producto de las deficiencias que se cometen dentro de las funciones que ejercen los operadores jurídicos que no cumplen con la expectativas gestionables de una buena administración, motivo por el cual es normal que anualmente en los Estados como Venezuela, Colombia y Ecuador, son considerados como los países que normalmente poseen procesos dilatorios y excesiva lentitud en sus trámites, generando una inmensa preocupación entre los recurrentes, creciendo rotundamente en estos países en un 45% a comparación del 2018, ocasionando mayor sobrecarga procesal y una deficiente gestión en la administración de justicia (Lovatón, 2019).

El consejo para la reforma en el Sistema de Justicia (2021) sostuvieron que normalmente en los procesos judiciales que son tramitados en el poder judicial, las personas indicaron que de su gestión es muy mala en un 67% y en un 73% precisaron que no genera confianza la administración de justicia, uno de las ciudades con mayor rechazo al Poder Judicial, es Andahuaylas con un 94% de rechazo por la sociedad, denotando ciertas irregularidades en la atención de los usuarios provocando una infinidad de quejas, que se han ido incrementando ante la ODECMA (Oficina desconcentrada del control de la magistratura). Además, según la INEI (2018) a nivel nacional ingresaron 35, 800 mil nuevos procesos en las cortes superiores, de las cuales un 96.5%, no han sido resueltas y se encuentran en trámite, cuando debieron resolverse con anticipación.

en el Perú han tomado decisiones relevantes para convertirse en un país moderno y desarrollado. En esta situación, la administración de justicia tiene un rol importante, producto que es el garante orgánico de los derechos fundamentales de la sociedad y mantiene el equilibrio con los otros poderes del Estado. La formación de un nuevo Perú es un trabajo en conjunto que exige al Poder Judicial que agote todo el esfuerzo necesario para alcanzar la mayor satisfacción en la sociedad obteniendo una sociedad segura y justa, donde los ciudadanos puedan vivir en paz en un marco de derechos.

En el transcurso de los primeros meses de la emergencia sanitaria producto de la pandemia las instituciones del Estado, se encontraron paralizadas, buscando las alternativas para continuar con el impulso de los procesos a nivel nacional. Este estado de confinamiento ha provocado un alto aumento en los litigios, ello cohesionado a un panorama de saturación que se encuentran sometidos nuestros juzgados y tribunales antes de la pandemia. En este sentido la administración de justicia no se encontraba preparado para el aumento incontrolable que se avecinaban ya que actualmente atraviesan, sin el apoyo económico, material, falta de modernización y personal correspondiente por parte del Estado; y todo esto al carente respaldo legal respecto a estos asuntos con un sistema normativo que dilatan los procesos, en vez que ayuden a solucionarlos.

En cuanto a la influencia del covid 19 en los procesos judiciales en tramites, ha conllevado a la suspensión de todos los plazos procesales en todos los procesos judiciales, inclusive ha generado que no exista atención al usuario producto de los protocolos de prevención y seguridad; y más aún del trabajo remoto, perdiendo todo tipo de contacto y relación entre operadores jurídicos con las partes procesales, que usualmente acudían a los despachos judiciales para poder impulsar sus procesos judiciales, poder conferenciar con los magistrados o poder ingresar documentos, entre otras diligencias con la finalidad de poder solucionar lo más antes posibles sus procesos judiciales.

Restablecida la actividad jurisdiccional, los operadores jurídicos que se encuentran a cargo de la práctica del derecho, fundamentalmente en los juzgados de Lima Este, se han notado que el índice de reclamos por las partes procesales se ha disparado producto del trabajo remoto debido a la emergencia sanitaria. Adicionalmente, se han incrementado los procesos judiciales, agregados a aquellos que se encontraban en curso y pendiente de alguna solución, que han cooperado a un colapso en la administración de justicia, y no solamente en esta Corte Judicial, sino en todo el país, afectado de graves deficiencias de años anteriores que provocan las quejas constantes de las partes procesales, debido a un mayor tiempo de respuesta respecto a sus asuntos de reclamos, ya que no son atendidos apropiadamente provocando insatisfacción de los mismos, dilatando sus procesos, mostrando desmotivación y en algunas oportunidades el desistimiento de sus

procesos, perdiendo la confianza en las instituciones públicas, especialmente en el Poder Judicial, corte superior de Justicia de Lima Este (Fernández, 2015).

En este sentido, el sistema de administración de justicia se encuentra por una de las fases más críticas en la manifestación de problemas internos y externos, que se exhiben en la pésima aceptación ciudadana, al no cumplir con su objetivo de otorgar seguridad jurídica y justicia acertada. Una de los problemas más notorio, es el índice de corrupción y la dilatación en la solución de los procesos judiciales que se encuentra arraigada hasta en el servicio que ofrece la administración de Justicia, considerando que el análisis tendrá que estar contemplado en la definición de la gestión pública.

Para ello, el servicio que ofrece el Poder Judicial requiere un cambio radical en la gestión judicial institucional, en asociación a la celeridad procesal y la transparencia como en la gestión institucional, la organización de trabajo, los despachos judiciales y órganos administrativos, mediante de cambios que busquen aumentar los índices de eficiencia y eficacia en la ejecución de sus operaciones y el uso indispensable de la tecnología, para lograr con ello una satisfacción para las partes procesales.

Como **problema general** se tuvo: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión judicial institucional y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021? y como **problemas específicos** 1: ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021?, como problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la tecnología al servicio de la justicia y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021? Y por último como objetivo específico 3: ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos materiales y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021?

Como **justificación práctica**, Por motivos del contexto del covid19 ha provocado graves consecuencias en todos los estratos sociales, y también en los todos los organismos y poderes del Estado, llegando asumir el cumplimiento de protocolos para proteger la salud de los trabajadores y las partes procesales. Pero, la situación de la gestión institucional judicial se encuentra en declive desde antes de la pandemia, teniendo un alto índice de desaprobación por los justiciables,

donde sus procesos judiciales normalmente son dilatados, no encuentran una buena atención, no hay mecanismos tecnológicos apropiados y sintiendo gran desconfianza sin generar una gran satisfacción para las partes procesales. Por eso es importante una excelente Gestión judicial institucional debido que tienen que contar con una administración adecuada para que logren ejercer una gestión de recursos humanos, gestión económica y de materiales para el buen desarrollo administrativo de las entidades judiciales y publicas

En este sentido, se realizará un análisis de correlación para mejorar la gestión judicial institucional y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021. Una buena gestión judicial institucional beneficiaria a la sociedad para obtener los resultados de sus pretensiones con la mayor agilidad bajo cumplimiento de los plazos procesales beneficiando especialmente a las partes procesales, mostrando un alto nivel de satisfacción.

Como parte **justificación social**, debido que se contribuirá informaciones valiosas a algún módulo de justicia de la Corte de Justicia de Lima Este, para que la parte administrativa pueda instituir la gestión judicial institucional, considerando que las entidades públicas cuenta con una deficiente administración, ayudando a un buen manejo institucional en el ofrecimiento de su servicio a la ciudadanía logrando la satisfacción de las parte judiciales brindándole mayor celeridad, mayores mecanismos de comunicación y una amplia proyección de los resultados óptimos en sus procesos.

Asimismo, la presente investigación se **justifica de forma metodológica** mediante Hernández y Mendoza (2018) sostuvieron que la construcción de un instrumento (cuestionario) para la recolección de datos en aplicación de nuestra técnica (encuesta) a nuestra población, que después serán tabulados y graficado en cuadros estadísticos a través de la aplicación del SPSS versión 24, para buscar el grado de relación que pueda existir entre la variable independiente (Gestión Judicial institucional) y la variable dependiente (Satisfacción de las partes procesales). Además, se aplicará una estructura metodológica, conformado por una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de alcance correlación de método deductivo.

Como **justificación teórica**, debido que suministra los conceptos parte de las teorías en relación a la primera variable Gestión institucional judicial tenemos a

Valencia (2017) precisó que, la gestión judicial institucional abarca toda la actividad estructural de índole administrativa que sirve de ayuda a la función jurisdiccional de los magistrados y personal jurisdiccional, debido que su implementación y análisis conllevan a una apropiada administración de los recursos humanos, tecnología al servicio de la justicia y gestión materiales orientados a dicha función.

En la segunda variable tenemos a Cárdenas (2017) sostuvo que el grado de satisfacción del usuario, demuestra el estándar de lealtad hace alguna institución en particular, un usuario. Siendo un indicador de calidad de la atención recibida en los servicios jurisdiccionales. Conocer este grado de satisfacción ayudará a optimizar las deficiencias y consolidar las fortalezas con la intención de impulsar un sistema judicial que otorgue una atención de calidad que las partes judiciales demandan.

Como **objetivo general** se tuvo: determinar cuál es la relación que existe entre la gestión judicial institucional y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021, y como **objetivos específico 1**: Analizar qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021, como Objetivo específico 2: Determinar qué relación existe entre la tecnología al servicio de la justicia I y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021 y por último objetivo 3: Establecer qué relación existe entre la gestión de recursos materiales y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021.

Como **hipótesis general** se tuvo Existe relación directa entre la gestión judicial institucional y la satisfacción de las partes procesales del covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021, y como **hipótesis específicas 1**: La gestión de recursos humanos se relaciona directamente con la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021, y como objetivo específico 2: La tecnología al servicio de la justicia se relaciona directamente con la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021; y como último hipótesis 3: La gestión de recursos materiales se relaciona directamente con la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021

II. MARCO TEÓRICO

Como **investigaciones nacionales** tuvimos a: Huancaya y Botello (2018) aplicó como **objetivo general**: *determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a las Sedes Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018*, se desarrolló una **estructura metodológica** compuesta por: un estudio cuantitativo, de tipo fundamentada, de corte transversal de tipo descriptivo simple, por la cual **se concluyó que**, prevalece un alto índice de insatisfacción por parte de los usuarios que acuden a las sedes judiciales en la corte superior de justicia de Ica en el año 2018, donde el R de Pearson arrojó una correlación representada en un .745, siendo altamente correlacional, esto ocasionándose una pésima calidad en la gestión institucional, que no colabora con el impulso procesal para que se logren los objetivos en cada proceso que se presenta los justiciables en los despachos procesales.

Santos (2019) aplicó como **objetivo general**: *interpretar la percepción de los usuarios de la política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018*, para ello la investigación se desarrolló una **estructura metodológica** compuesta por: estudio mixto, con un tipo de investigación aplicada, con un alcance correlacional, de método mixto, de corte transaccional; por lo cual **se concluyó que**, se estableció que existe un vínculo significativo entre la dimensión gestión de recursos materiales y la satisfacción del usuario de las instituciones del poder judicial en Huancayo, 2018, después que se empleó el recurso de Kendall $t=0,915$, teniendo una correlación muy alta. Entonces, se puede decir que, a mejor la gestión de recursos materiales, mejor será la satisfacción de las partes procesales dentro de la administración de justicia.

Santa Cruz (2017) aplicó como **objetivo general**: *determinar la relación que existe entre la atención de servicios administrativos y la satisfacción del usuario del Poder Judicial de Huaura, 2016*, para ello la investigación se desarrolló una **estructura metodológica** compuesta por: estudio cuantitativo, con un tipo de investigación básica, con un alcance correlacional, de método deductivo, de corte transaccional; por lo cual **se concluyó que**, a través de la aplicación del instrumento a través del Rho de Spearman, se estima que si existe vínculo significativo entre los servicios administrativos y la satisfacción del usuario, existiendo una correlación con un grado de 0,753, interpretándose por como una

correlación moderada. Entonces, existe un vínculo directo y relevante entre ambas variables en la delimitación espacial (Poder Judicial de Huaura), 2016.

Olivos (2018) aplicó como **objetivo general**: *determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte*, para ello la investigación se desarrolló una **estructura metodológica** compuesta por: un estudio cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada, con un alcance explicativo, de método Ex post Facto, de diseño no experimental, por la cual **se concluyó que**, Se pudo observar que existe un grado de correlación según el mecanismo de Spearman de $R= ,623$ por la cuales existe una relación moderada respecto de la dimensión de gestión de recursos materiales incide en el nivel de confianza en los usuarios del poder judicial de Lima Norte, alcanzando una satisfacción favorable para los organismos públicos.

Gallardo (2020) aplicó como **objetivo general**: *analizar la administración de justicia y su implicancia con la satisfacción del usuario Corte Superior de Justicia de Lima, sede Alzamora Valdez. Lima. 2018*, para ello la investigación se desarrolló una **estructura metodológica** compuesta por: estudio cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada, de nivel correlacional, de método deductivo, de corte transversal; por lo cual **se concluyó que**, de la primera variable administración de justicia se tiene una aprobación de 76% acreditando su gran aporte, mientras que de la segunda variable se tiene un porcentaje de 89% de usuarios que cuentan con una insatisfacción de los servicios recibidos; asimismo de la correlación de ambas variables acontece una grado de significancia de 0,785 entre la administración justicia y la satisfacción del usuario, existiendo la correlación directa y alta. Evidenciando que la estrategia de la gestión institucional es fundamental para lograr mejores resultados y la satisfacción de los justificables.

Como investigaciones internacionales tuvimos a Cerezo (2019) tuvo como **objetivo general**: *analizar la relación de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018*, para ello la investigación se desarrolló una **estructura metodológica** compuesta por: un estudio cuantitativo, con un tipo de investigación básica, con un corte transversal, de método deductivo, por la cual **se concluyó que**, de nuestro objetivo específico que existe una vinculación entre las variables gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la unidad judicial de Vinces - Ecuador,

corroborándose que existe por el mecanismo estadístico del Spearman que existe un promedio de 0,753, interpretándose como un vínculo alto y relevante, teniendo un grado de gestión administrativa de 44% y de satisfacción de los usuarios 56%. Entonces, se corrobora la existencia de a mayor gestión administrativa mayor será la satisfacción del usuario.

Novoa (2017) aplicó como **objetivo general:** *explicar como la gestión institucional influye en la satisfacción de los justiciables en el poder judicial de Chile*, para ello la investigación se desarrolló una **estructura metodológica** compuesta por: estudio cuantitativa, con un tipo de investigación aplicada, con un corte transaccional, por la cual **se concluyó que**, existe relación directa entre la variable independiente Gestión institucional y la variable satisfacción de los justiciables en el Poder Judicial de Chile, teniendo un índice de valoración de 58% de la primera variables y un 42% de la segunda, su relación guarda un promedio de 0,789 entre ambas siendo una relación directa. Por ende, se comprueba que a mejor manejo de la gestión administrativa se tendrá mejores satisfacciones a los justiciable en el órgano judicial chileno.

Moya (2018) aplicó como **objetivo general:** *analizar la gestión en el servicio de administración de justicia en la satisfacción de los usuarios una comparación en la provincia Argentina*, para ello la investigación se desarrolló una **estructura metodológica** compuesta por: estudio cuantitativo, con un tipo de investigación básica, de corte transaccional, de método deductivo, por la cual **se concluyó que**, en relación al objetivo específico, se puede apreciar que existe una relación directa entre la dimensión Tecnología al servicio de la justicia y la satisfacción de las partes procesales judiciales en Argentina, esta relación se encuentra obtenidos por el Shapiro Willk con un promedio de 0,954 con una significancia de 0.330; y con un coeficiente de Rho Spearman = 0.612, representado un nivel regular.

Muñoz (2018) aplicó como **objetivo general:** *la gestión administrativa judicial y la satisfacción de los usuarios procesales en Argentina*, para ello la investigación se desarrolló una **estructura metodológica** compuesta por: estudio cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada, de método deductivo, con un corte transaccional, por la cual **se concluyó que**, respecto al objetivo específico, existe un vínculo significativo de representación bilateral entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción de los usuarios procesales esto en relación que

el índice es menor de 0.005 y el grado de Chicuadrado es de 321.11; de este modo, es indispensable para que exista un alto grado de satisfacción de los usuarios procesales en Argentina es necesario la gestión de recursos humanos para generar un mayor satisfacción en los usuarios procesales que tienen los órganos judiciales para mejorar la calidad de las entidades públicas.

Gómez (2019) aplicó como **objetivo general:** *Identificar la gestión administrativa y el grado de satisfacción de los usuarios del poder judicial de la corte superior de justicia en Xalapa*, para ello la investigación se desarrolló una **estructura metodológica** compuesta por: enfoque mixto, de tipo fundamentada, de diseño transversal, por la cual **se concluyó que**, existe un grado de significación de correlación Spearman de 0,842 entre la dimensión gestión de recursos humanos y el grado de satisfacción, previamente el análisis descriptivo se evidenció la existencia de gestión de recursos humanos es óptima de 75% y una desconfianza de los usuarios por 87%, interpretándose que a una mejor gestión administrativa serán mejor la satisfacción de los usuarios en Xalapa.

En esta investigación posee como base teórico para la variable Gestión institucional Judicial a Valencia (2017) precisó que, la gestión judicial institucional abarca toda la actividad estructural de índole administrativa que sirve de ayuda a la función jurisdiccional de los magistrados y personal jurisdiccional, debido que su implementación y análisis conllevan a una apropiada administración de los recursos humanos, tecnología al servicio de la justicia y gestión materiales orientados a dicha función.

Las dimensiones propuestas por Valencia (2017) para la primera variable, tenemos a continuación Gestión de Recursos Humanos, Tecnología al servicio de la justicia y Gestión de Recursos Materiales.

Dimensión 1 – Gestión de Recursos Humanos. - Los efectos de la gestión de Recursos Humanos pueden ser evidente en una institución si se emplean apropiadas políticas. Teniendo en consideración que en este aspecto es el conector de adhesión entre la misión, visión y valores de la institución y los trabajadores que laboran dentro de esta. Si obtener que los trabajadores y los fines de la organización vaya en el mismo sentido es complejo, obtenerlo de forma que los trabajadores se encuentren realmente comprometidos e impulsados con esos propósitos institucionales es más complicado. La administración de los RRHH ostenta como

competencia de informar todas las políticas y de inquietarse de impulsar los valores de la compañía de los trabajadores. De esta forma, es necesaria examinar los paradigmas de liderazgo que pueda prevalecer en ella, las conexiones de comunicación persistentes, la dirección en que se encamina las comunicaciones entre la administración y los propios trabajadores, la complacencia de los empleados, su índice de aprobación de los valores de la organización, entre otros (Valencia, 2017).

Dimensión 2- Tecnología al servicio de la justicia. - El empleo de la tecnología al servicio de la justicia puede coadyuvar y agilizar los procesos judiciales en los constantes rubros implicados con la justicia, mecanizando actos procesales burocráticos, incorporando sistemas, interviniendo plazos, proporcionando datos en los precisos instantes que se requiere, entre otras alternativas de mayor celeridad. Por lo general, la adopción de tecnología en la justicia es indispensable, debido que de forma progresiva se están transformando en un mecanismo útil que apropiadamente empleada, conlleva obtener diversos fines de incorporación de las reformas judiciales de forma eficiente y proactiva conectando entre los operadores de justicia con la sociedad concediendo una atención de calidad (Valencia, 2017).

Dimensión 3- Gestión de Recursos Materiales. - Es el cúmulo de acciones de administración cuyo fin concreto es el garantizar el suministro de materiales de todo tipo que sea importantes para cada entidad en las instituciones pública, de acuerdo con los requerimientos y necesidades, alcanzando de este modo un idóneo desarrollo de los procedimientos asistenciales y contribuir mejoramiento y un valor agregado al servicio que se ofrece, con un mejor índice de eficiencia probable (Valencia, 2017).

Por otro lado, para Andreu (2019) señaló que, la gestión institucional judicial es considerada como aquella repartición de bienes o servicios de una institución y por lo tanto se desenvuelve en todas y cada una de sus áreas dentro de ellas. Lo considerable de esta conceptualización, es que cuando hace referencia de la distribución de bienes o el ejercicio de los servicios debe hacerse de una óptima manera, representando a una administración de sus instituciones.

La gestión institucional es un conjunto orgánico y metódico de directrices, mecanismos, herramientas y procesos empleados en una institución, sin importar

su naturaleza, con el objetivo de disponer, plantear, inspeccionar y controlar la administración financiera; poniendo énfasis en lograr los resultados previstos, de modo eficiente y proactivo generando la confianza necesaria con el resto de sus consumidores y usuarios que adquieren sus bienes y servicios (Letora, 2018).

Ríos (2009) sostuvo que la gestión institucional, es el cúmulo de acciones que a través del cual el directorio desenvuelve una conducta en mérito del acatamiento de las etapas del proceso administrativos, que este compuesto por la planeación, dirección, control y organización. Este concepto, involucra al funcionario y servidor estatal desempeñar unas ciertas acciones vinculada con las etapas del proceso administrativos.

La gerencia institucional se encuentra bajo la responsabilidad de los administradores de las instituciones, debido que son los que están a cargo de la conducción y supervisión de las acciones y desarrollo de la institución y de todos sus trabajadores de tal modo que todos ellos se ejerzan de forman eficaz y proactiva en sus diferentes funciones; por eso, esta conducción y supervisión en el trabajo institucional es lo que diferencia a una posición gerencial de otras instituciones (Chiara y Virgilio, 2009)

Arbaiza (2019) señaló que, la gestión administrativo o institucional son aquellas acciones que se ejecutan en los métodos administrativos y esta puede emplearse en todo tipo de actividad logrando ser en el ámbito público como privado. Identificado como la capacidad de planeación, organización control y dirección de los recursos tangible e intangibles para al idóneo desarrollo de la institución aplicando estrategias para ese fin.

Ferres (2018) precisó que, en relación a la universalidad de la gestión, hace referencia a la indispensabilidad para todas las instituciones públicas o privadas sin importar su tamaño, su ubicación o los responsables, siendo el pilar mecanismo para el desarrollo y puedan estar mejor administradas para el logro de los éxitos anhelados, logrando ser más utilidades, crecimiento empresarial, instalaciones de nuevas plantas, la contratación de más personal, la confianza de sus usuarios, etc.

Para ejercer una gestión institucional se debe tener presente aspectos trascendentales como la aplicación de estrategias de gestión que nos permita plasmar de modo más detallado y firme las operaciones que se desempeñará en plazos establecidos de los diversos despachos que se encuentren a cargo la

institución, y que en virtud a las estrategias determinadas se debe de cumplir con ciertas posturas para obtener los resultados positivos para el mejor resultado de la institución en favor de los usuarios (Collier, 2019).

Cruelles (2019) indicó que para esta función de gestionar en una institución se encuentra relacionada en unos de los procedimientos más necesarios y básicos de la administración institucional que es dirigir; debido a ello, este mecanismo es la reunión de ciertas acciones que se desempeña de forma estrategia conservando un enfoque a alcanzar los objetivos planteados en un periodo determinados.

Además, Kotler y Kelles (2012) sostuvieron que la gestión institucional o gestión administrativa es la que suministran los directivos en una estructura idónea para estructurar el conocimiento administrativo, vale decir, que todas esas novedosas posiciones, descubrimiento o metodologías que pueden instalarse con disposición en las clasificaciones de planear, organizar, suplir el personal, gobernar o controlar.

Esta gestión, es necesario para la planeación, estructuración, control de todo flujo de las acciones de la institución en todos los departamentos y en todos los índices para aseverar el alcance de los propósitos de la organización y la entrega de óptimos resultados (Prieto y Theran, 2018).

Laloux (2017) acotó que toda entidad, tiene un grado mayor de dependencia con la administración interna para ejecutar y alcanzar sus fines, estimando la importancia de la gestión para la contribución en la formación de una sociedad económicamente activa, con aplicación correcta de las normas, con la eficiencia de las instituciones estatales y de sus propios trabajadores y las estrategias que ostenta el administrador de toda institución.

Dentro de otras funciones destacables en la gestión institucional, se tiene a Parra et al (2019) explicaron que la dirección que se basa en poner en práctica todas las estrategias planeadas, colocando los esfuerzos hacia los resultados más óptimos por intermedio del liderazgo, impulso y comunicación de los responsables. Involucra a los servidores y funcionarios que se encuentra en la condición de empleados, conservar una comunicación directa con muchas fluideces con todas las áreas de la organización y determinar dispositivos de evaluación permanente entre otros.

Respecto a la planificación es un cúmulo de acciones que se desempeñan en un futuro posterior, determinando una variedad de instrumentos y posiciones precisos de los propósitos a lograrse por parte de la institución; igualmente, es la más importante función que se representa en los procesos administrativos, ya que todas las diligencias a efectuarse se sustentan en esta figura y se hallan sistematizados con las otras funciones como la organización dirección y control (Perez y Gonzales, 2019).

Navas y Guerra (2011) indicaron que la función del control dentro de la gestión institucional esta vinculados a las acciones que se toman antes durante y después de la ejecución del proceso; debido que se urge poseer un diagnóstico de lo proyectado y lo efectuado; para observar con precisión el índice de progreso o calcular la magnitud de las deficiencias, identificarlas y que, por intermedio del control, permita lograr tomar las diligencias preventiva o correctivas dentro de la institución.

El poder judicial en concordancia a la Carta Magna y a las demás fuentes legales, es aceptada como aquella institución que tiene como objetivo la administración de justicia mediante los órganos jerárquicos desplegados que se encuentra en la descentralización de todo el país y que se subdividen en Juzgados especializados, Juzgado de Paz, Cortes Superior y Corte Suprema (Ríos, 2009)

Pereira (2011) determinó que la administración pública es un régimen de limites indeterminados que abarca el cúmulo de comunicaciones con el Estado y que trata de hallar que, las instituciones estatales puedan efectuar una correcta función administrativa y de gestión pública de todas las entidades públicas con personalidad jurídica, sin importar el territorio donde se ubiquen.

En este orden de ideas, sostuvo que la administración pública tiene un ámbito de utilidad en las instituciones del del Estado y es la administración que se encuentra en la responsabilidad de la gestión y ejecución de los principios legales en un entorno político. Asimismo, una entidad pública que en el trayecto de su cargo es el responsable de las operaciones y defensa de las actividades públicas, conservar el orden, monitorear las obligaciones de los empleados, la protección de los derechos y la expedición de los recursos y medios para el logro de los objetivos (Fernández, 2017).

Castillo (2011) precisó que la justicia es un derecho cuya obligación en preservarla y concederla se encuentra asociada al Estado. De esta forma, existe un personal del Estado encargado de administrar esta anomalía. En este sentido, es importante rescatar que el personal estatal, deben ser los primero en cumplir fehacientemente las leyes, reglamentos para que las instituciones puedan funcionar correctamente.

Además, es evidente que los servicios públicos son considerados como aquellas acciones que se ofrecen a la sociedad por algún tipo de contraprestación pecuniaria, dentro de la oferta del operador estatal. Estos servicios tienen por finalidad satisfacer con las necesidades de una sociedad a través de la producción de bienes y el ofrecimiento de servicios (De Batet, 2018).

La autonomía que desprende del Poder Judicial, no se permite la injerencia de representante de otros poderes del Estado; es importante que no tengan ningún tipo de asociaciones. En relación a su Ley orgánica, define a la gerencia institucional como el órgano ejecutivo, técnico y administrativo del Poder judicial que tiene bajo su responsabilidad competencias de ejecución, consensos e inspección de las labores administrativas de carácter no jurisdiccional del poder judicial (Gordon, 2019).

Ríos (2009) indicó que la Gerencia General que emana del Poder Judicial recae en cierta complejidad; debido que esta se encuentra asociada por una Gerencia administrativa y de finanzas, y estas desprenden organismos particulares para cada sede descentralizado del Poder Judicial que estarán bajo la dirección de la Gerencia General, cuyas funciones se encuentran a cargo del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

Para la segunda variable representada por la satisfacción de las partes judiciales se estima como teoría base a Cárdenas (2017), sostuvo que el grado de satisfacción del usuario, demuestra el estándar de lealtad hace alguna institución en particular, un usuario. Siendo un indicador de calidad de la atención recibida en los servicios jurisdiccionales. Conocer este grado de satisfacción ayudará a optimizar las deficiencias y consolidar las fortalezas con la intención de impulsar un sistema judicial que otorgue una atención de calidad que las partes judiciales demandan.

Las dimensiones para la segunda variable formuladas por Cárdenas (2017) para la variable satisfacción de las partes judiciales, se tienen: Impulso procesal, Capacidad de respuesta y Nivel de confianza.

Dimensión 1: el impulso procesal es la capacidad que posee el magistrado y sus colaboradores para llevar independientemente el proceso, sin tener ninguna necesidad que exista injerencia de las partes procesales a la obtención de sus propósitos. Es evidente recordar que, dentro de esta estructura procesal, en que existe un cerrado monopolio de las partes procesales en relación al progreso del trámite procesal, el impulso anhela básicamente resquebrajar dicha exclusividad (Cárdenas, 2017).

El impulso procesal de oficio se extingue en el impedimento de efectuar alguna actuación procesal, cuya aplicación se basa indispensablemente de las partes procesales; en merito a ellos no ocurra, la obligación del impulso procesal por el magistrado permanecerá inherente. Si en la situación que el proceso no avanzará, porque algunas de las partes procesales incumplen con los requerimientos jurisdiccionales, estarían obligados en buscar un impulso de parte (Cárdenas, 2017).

Dimensión 2: La capacidad de respuesta en la institución está referida a aquellas acciones asumida en base al conocimiento percibido y a las estrategias desempeñadas que potencian a la institución para entender y actuar correctamente; se asocia con el desarrollo, la agilidad y la coordinación con que las acciones son incorporadas y temporalmente inspeccionadas. De este modo las instituciones con vertiginosa respuesta logran ser competidores superiores sumen un rol de reconocimiento por su rapidez, ingenio y por su función de aprender de las acciones erráticas (Cárdenas, 2017).

Delgado (2019) sostuvo que la capacidad de respuesta de una institución se conceptualiza como el cúmulo de acciones que se manifiesta la velocidad y coordinación con las actividades que se incorporan y analizan habitualmente

Dimensión 3: La confianza es una unidad tacita, supositiva y de gran valor. Las instituciones que conocen como formarlas, desempeñarlas y conservarlas incrementan la productividad, optimizar el ambiente laboral y contribuyen la colaboración. Para no referirse de la disminución en lo que respecta a los costos

de control, el ahorro en retribución de capitales y la mínima rotación del personal que consiguen las instituciones con altos índices de confianza (Cardenas, 2017).

Collier (2019) sostuvo que la confianza es la creencia o asimilación que posee un individuo, institución y/u otra entidad que se comportará de un modo en un establecido contexto. Eso quiere decir, que la confianza hace mención a la posibilidad de una conducta, para anticipar esta conducta es importante comprender que la formación de la confianza es periódica acorde al desarrollo de la quien se depende.

En la confianza cuenta con unas etapas en su aplicación, la primera respecto a la eta de desconocimiento, cuando no existe referencia de lo que se podría suceder. Mientras que la etapa de evaluación, es aquella donde se aplica la observación y establecen herramientas conscientes o automáticas de control. Por último, la etapa de conocimiento, en donde radica la evaluación, contando con un porcentaje favorable de probabilidad de conducta y establecemos el nivel de fiabilidad, siendo muy complicado en su expresión (Lázaro, 2018).

Lázaro (2018) señaló que normalmente esta acepción se encuentra asociada a otros términos que son incorporados con una gran magnitud, como la calidad y evaluación en los bienes y servicios que se ofrecen en las instituciones, alcanzando el objetivo de complacencia.

La satisfacción es el efecto que se anhela obtener y se encuentra debidamente relacionado con el servicio prestado, como las expectativas del mismo usuario quien percibe el servicio, logrando las mejores experiencias y los óptimos resultados; por ende, el grado de satisfacción será evaluado por la percepción del usuario (Palacios, 2009).

La satisfacción de los usuarios de las instituciones es considerada como aquel estado mental que se manifiesta dentro de su entorno intelectual, material y expresión emocional ante el desarrollo de una necesidad o anhelo de información que se haya logrado. Este tipo de estado siempre es un criterio de evaluación debido que equiparan los objetivos y expectativas que se tengan por los resultados alcanzados que salieran favorables (Benavides, 2013).

Ferres (2018) anunció que la satisfacción de los usuarios que reciben un servicio se encuentra representada en virtud de las expectativas que tiene en su condición de cliente que recibió ese servicio por alguna institución, considerando

tres peculiaridades importantes de la satisfacción: La insatisfacción, es generado cuando el instante de brindar un servicio no se encuentra acorde de las expectativas que anhelaba percibir; la satisfacción, se genera cuando el usuario logra alcanzar lo que tanto anhelaba antes de percibir el bien o el servicio; y por ultimo hace referencia a la complacencia, se representa cuando las acciones del quien brinda el servicio excede lo que el usuario anhelaba percibir (Laloux, 2017).

Finch et.al. (1996) señalaron que la satisfacción del usuario forma una base indispensable en el ofrecimiento del servicio de toda institución, para eso no solamente es necesario la calidad del servicio, también es importante lo que el usuario espera adquirir. De este modo, los usuarios siempre están en la disposición de análisis para discernir el valor del servicio, si ha cumplido con sus expectativas.

La solución a los problemas o resolver de las dudas que muestra el usuario, forman la satisfacción de este. Lo que es algo análogo con la acepción que se estima al prestar un servicio al usuario, lo que produce llegar a complacer las expectativas de aquellos que esperan un servicio (Fernández, 2017).

Cantú (2007) anotó que la satisfacción es asumida como aquella apreciación que demuestra el usuario ante un bien o servicio ofrecido por una institución que en su gran mayoría se expresa de forma instintiva en el usuario al rechazar dicho servicio o al apreciar de manera complaciente cumpliendo sus expectativas. Por lo cual el usuario opta por buscar nuevos canales de comunicación o nuevas instituciones para lograr satisfacer sus objetivos.

El modo como el usuario realiza un análisis de valor es el panorama subjetivo, en otros aspectos, se podría asumir que la satisfacción es un indicador, como elemento que se encuentra basado en sus propias sensaciones y serán demostradas emocionalmente, a través de indicador malo, pésimo, bueno, regular, excelente; etc., que será el reflejo de la percepción del usuario respecto al servicio (Prieto y Theram, 2018).

Cruelles (2019) acotó que es el nivel subjetivo donde el usuario proporcionará datos más precisos de los efectos que irradian de una atención de calidad respecto al servicio requerido, emitiendo este sus percepciones manifestadas por el propio usuario después de ejercido el servicio en una diversidad de formas como parte de un estándar emocional.

Entonces, todo se encuentra asociado a como el usuario perciba los resultados del servicio y que estos estarán manifestados. En este sentido se podría abarcar que esta satisfacción, es aquella actividad que se efectúa mediante una experiencia ocurrida desde lo subjetivo y este usuario pronuncia su juicio desde su perspectiva expresándolo de una forma favorable, desfavorable o normalmente regular (Camisón, 2016).

Pereira (2011) mencionó que, dentro de la institución del Poder Judicial, las partes procesales son considerados aquellos usuarios que se encuentran tramitando sus respectivos casos en los diversos despachos judiciales de la jurisdicción competente. La importancia de la satisfacción de las partes procesales radica

Los recursos y capacidades comprenden las fortalezas y debilidades internos en una institución; siendo indispensable para la estructuración en que sus empleados sean altamente potenciados en sus competencias como una de los modos más relevantes de alcanzar ciertas ventajas de competitividad sostenible en el tiempo y espacio que favorezca a la institución pertinente (Robbins, 2004)

Pérez y Gonzales (2019) precisaron que los recursos y las capacidades ejercen en todo momento un gran dinamismo en la definición de la identidad de la institución. De este modo, en el entorno de la vida actual, que es diferenciado por ser incierto, complicado, alborotado y general; las instituciones se analizan con mayor rigurosidad, para identificar las necesidades que pueden satisfacer institucionalmente,

La satisfacción de las partes procesales es el índice muy complicado de calcular, no se puede acopiar, es compleja de examinar, debido que no se logra anticipar al resultado, no tiene vida, solo un tiempo de duración muy reducida, dependen mucho de los resultados que esperan (De Batet, 2018).

En relación a la **Epistemología de la problemática de la primera variable**, en relación a la gestión institucional o administrativa nació como menester en la presencia del ser humano debido que se reunían para poder efectuar ciertas acciones que coadyuven a su sobrevivencia, tomando posiciones, gestionando los medios, ubicando hallando alimentos sus materias primas, entre otros. En el proceso de este estudio se basa de exhibir el nacimiento de la gestión institucional

desde la época de su inicio a la humanidad. Eso repercute en todas las fases de la humanidad: Edad media, edad moderna y edad contemporánea (Lerthora, 2018).

Minguez (2016) sostuvo que en la edad media, se notó la evidencia la nacionalización administrativa y orientación, los regímenes reales de las ciudades eclesiásticas y estos se aprecian en la jurisprudencia feudales. En el tiempo del imperio romano, se debilitó profundamente la gestión institucional, pero después con el terrateniente se descentralizó el Estado, que hizo transformar la visión de la administración. En relación a la administración de edad moderna, en Rusia y Austria iniciaron una tendencia administrativa denominada como comeralistas que se consiguió su mayor proyección de 1560, tratando de optimizar los regímenes administrativos empleados en esa fase; los comeralistas son los primogénitos en tratar de optimizar los sistemas de la gestión estatal.

En la época contemporánea, se consolidan las bases del desarrollo de la gestión como una idónea ciencia debido que con las cosechas de las indispensabilidades de esta etapa nacen las teorías, los principios y competencias administrativas. Que con el tiempo han sido superadas o alteradas de forma sustancial desempeñaron a su debido tiempo, cada uno tiene un rol importante en cuanto al progreso de la postura administrativa (Palacios, 2019).

En relación a la **Epistemología de la problemática de la segunda variable**, la satisfacción de los usuarios tiene sus antecedentes desde una posición psicológica hasta físico y de forma sistemática a los ámbitos positivos. Esa posición de la satisfacción de los usuarios proviene de las relaciones comerciales que se presentó en la época del intercambio comerciales entre diversas culturas denominados trueques. Con el pasar del tiempo se aplicaban estrategias para mejorar las relaciones comerciales que hay entre comprador y vendedor; esta perspectiva dinámica se ha consolidado en el pasar del tiempo debido que en la actualidad se han aplicado estrategia para lograr dichos resultados (Navas, 2001).

Prieto y Theram (2018) precisaron que el origen de este estado emocional se sustenta en las relaciones comerciales que derivaron en el transcurso de la historia de la humanidad evolucionando con el tiempo, siendo importante debido que en los usuarios son aquellos que dan motor a las instituciones privadas como públicas.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación se consideró como **tipo básica**, debido a que solo se observó el comportamiento de los fenómenos que estudio, logrando aportar un explayamiento en la definición y las teorías de cada categoría, generando un campo aún más profundo de información (Hernández et al, 2014).

Nivel: según Quezada (2015) se apreció que tiene un **nivel correlacional** porque ambas variables, tanto la independiente como la dependiente van a estar direccionadas a llegar a una relación, es decir por medio de la presente se determinará si existe o no algún tipo de relación entre ambas variables (Valderrama y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño: El presente se representó en el **diseño no experimental**, debido a que tuvo un lineamiento de transcurso de investigación, y ante la no existencia de alguna alteración sobre determinadas variables, del mismo modo cuando se da la existencia del corte transversal dentro de un trabajo de investigación significa que el presente tendrá por objetivo ser analizado en un determinado momento. (Hernández, et al. 2014) es entonces que la investigación toma en cuenta los momentos en donde existirá un claro desarrollo de un estudio determinado, tales llevados a cabo de forma longitudinal (Cabrera, 2017).

Enfoque: El enfoque de la investigación fue netamente cuantitativo, debido a que se han dado como resultados datos claros y concretos, mismos que futuramente serán usados para llevarlos a cabo por medio de estadísticas, es decir las investigaciones comprenderán una perspectiva deductiva (Quezada, 2015).

Método: El método hipotético deductivo, debido a que tuvo un lineamiento general, puesto que abarcará la presente investigación partiendo de datos generales, para luego ir direccionado a énfasis concretos, pero siempre con el lineamiento objetivo que caracteriza una investigación y la conjugación de hipótesis, considerando como lineamiento una hipótesis según el nivel que corresponde a una

investigación (Hernández et al, 2014) está basado en influir, incidir o relacionar como parte de su formulación (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Variable 1: Gestión judicial institucional

Definición conceptual

Valencia (2017) precisó que, la gestión judicial institucional abarcó toda la actividad estructural de índole administrativa que sirve de ayuda a la función jurisdiccional de los magistrados y personal jurisdiccional, debido que su implementación y análisis conllevan a una apropiada administración de los recursos humanos, tecnología al servicio de la justicia y gestión materiales orientados a dicha función.

Definición operacional

De esta forma, **la variable 1: Gestión Judicial institucional** por lo que desprendió de ellas tres dimensiones y de cada uno de ellas, tres indicadores. Los valores y la escala de Likert de naturaleza politómicas son considerado como aquel rango que se le asigna a cada factor para que genere contundencia en la recopilación de información. Distribuyéndose en **1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre**

Indicadores

Dimensión 1 = Gestión de Recursos Humanos: Formación y capacitación, aumento salarial y exigencia del reclutamiento y selección

Dimensión 2 = Tecnología al servicio de la justicia: Expediente judicial, notificaciones electrónicas y atención virtual inmediata

Dimensión 3 = Gestión de recursos materiales: Distribución equitativa, stock de materiales y equipamiento informático.

Escala de medición

La escala de medida ordinal corresponde a la escala de Likert, que es un tipo de escala ordenada que buscará brindar a los entrevistados o participantes un

grupo de 3, 4 o 5 posibles respuestas, principalmente a preguntas cerradas, para que ellos puedan determinar una base de datos sólida, que futuramente va a tener relevancia (Quezada, 2015).

La **escala de Likert** estructurada para este proyecto de investigación estará formada por 5 opciones de origen politómicas, distribuyéndose en **1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.**

Variable 2: Satisfacción de las partes judiciales

Definición conceptual

Cárdenas (2017) sostuvo que el grado de satisfacción del usuario, demostró el estándar de lealtad hace alguna institución en particular, un usuario. Siendo un indicador de calidad de la atención recibida en los servicios jurisdiccionales. Conocer este grado de satisfacción ayudará a optimizar las deficiencias y consolidar las fortalezas con la intención de impulsar un sistema judicial que otorgue una atención de calidad que las partes judiciales demandan.

Definición operacional

De esta forma, la **variable 2: satisfacción de las partes judiciales** por lo que desprende de ellas tres dimensiones según lo establecido por **Cárdenas (2017)** se tienen a: Gestión de Recursos Humanos, Tecnología al servicio de la justicia, y de cada uno de ellas, tres indicadores. Los valores y la escala de Likert de naturaleza politómicas son considerado como aquel rango que se le asigna a cada factor para que genere contundencia en la recopilación de información. Distribuyéndose en **1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.**

Indicadores

Dimensión 1 = Impulso procesal: Celeridad procesal, descarga procesal y cumplimiento de plazo.

Dimensión 2 = Capacitación de respuesta: atención personalizada, atención inmediata y empatía

Dimensión 3 = Nivel de confianza: despreocupación por pronunciamiento, deslindarse de errores y evitar dilataciones procesales.

Escala de medición

La **escala de medida ordinal** correspondió al tipo de escala de Likert, que es un tipo de escala ordenada que buscará brindar a los entrevistados o participantes un grupo de 3, 4 o 5 posibles respuestas, principalmente a preguntas cerradas, para que ellos puedan determinar una base de datos sólida, que futuramente va a tener relevancia (Quezada, 2015).

La **escala de Likert** estructurada para este proyecto de investigación estará formada por 5 opciones de origen politómicas, distribuyéndose en **1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.**

3.2.2. Operacionalización

Hernández et al. (2014), señalaron que ante la operacionalización existió como característica que es inmerso en aspectos netamente generales, parten de la misma de forma clara y escalonada direccionados con los ítems.

3.3. Población, muestra y muestro

3.3.1. Población

La población fue un cumulo de personas y sujetos que tienen una misma característica, así como un conjunto de personas que compartas algunos puntos similares o semejantes (Cabrera, 2017).

La población para esta investigación esta distinguida por 48 trabajadores del poder judicial de modulo básico de San Juan de Lurigancho, entre la que se conforman: (Anexo 1).

3.3.2. Criterios de inclusión y exclusión

En esta investigación se aplicará los criterios de inclusión y creiterios de exclusión

Criterio de inclusión: En base a este criterio sera viables los trabajadores que contarán con el grado academico de abogado que se encuentre cumpliendo funciones juridisccionales en su calidad de operadores juridicos, que se encuentren en los despachos judiciales de un modulo de la Corte Superior de Lima Este.

Criterios de Exclusión: Dentro de este aspecto, las pesonas que no han sidos considerados, son las que desempeña otras labores ajenas a las funciones

jurisdiccionales, como personal de limpieza, seguridad, practicantes profesionales, terceros que no tengan relación directa con el tema propuesto a investigar y no cumplan funciones jurisdiccionales.

En este sentido, la muestra detectable para el cumplimiento de este trabajo estará conformado por la colaboración de 48 operadores judiciales las que cuentan con características afines requeridas en la investigación, que darán una cierta calidad a los resultados alcanzados que serán después reflejados en los cuadros correlacionales.

3.3.3. Muestreo

El muestreo es lo que se caracterizó como una forma de selección y de agrupación de elementos que dan una representatividad, predispuesta, con el afán de obtener una inferencia sobre resultados legibles y que dan una ampliación de entrevistas de elementos dentro de un sesgo. Eso significa que es un **muestreo no probabilístico censal** que todos los casos y personas tiene la misma posibilidad de ser escogida de ser encuestadas, debido a que las limitaciones de tiempo pueden generar el favorecimiento de una determinada muestra, es decir el muestreo dependerá de lo que el investigador busca a través de la población (Valderrama y Mendoza, 2018).

En este caso el presente estudio presentará un **muestreo no probabilístico censal**, debido que no se empleará operaciones aritméticas para determinar nuestra muestra, siendo un muestreo aleatorio simple la selección de N unidades poseen las mismas probabilidades de ser elegidas n, empleando los criterios de selección (Quezada, 2015).

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis es considerada como aquel espacio donde se podrá cumplir con los objetivos de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Atendiendo en primer lugar a la definición, pasamos a precisar que en este estudio se realizará en un módulo básico de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, conformados por operadores judiciales, quienes son los especialistas en derechos que cumplen la función administrativa de justicia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Hernández y Mendoza (2018) indicaron que la **técnica a aplicar es la encuesta** fue aquella por la cual el sujeto investigador logrará dar una característica cerrada para que los entrevistados tengan solo un promedio cerrado de opciones a resolver, dando datos lo más exactos posibles con las respuestas recolectadas en un solo momento.

Instrumento

Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que el **instrumento fue el cuestionario** fue un recolector de información, es decir por medio de un cuestionario cerrado elaborado en base a preguntas planteadas desde las variables hasta los indicadores, con el afán de señalar datos característicos de las respuestas de los participantes del cuestionario cerrado, mismos que responderán según lo que se estipule en la escala de Likert.

Validación

La validación fue también considerada la revisión de cuestionarios por especialistas, según cada contenido que brinde la investigación, teniendo a su vez un criterio sólido muy similar al que el investigador está abordando, logrando que su trabajo de investigación este encaminado por un lineamiento positivo y bueno que luego aplique metodología para direccionar un cuestionario lógico en aras de un enfoque estadístico (Sánchez et al, 2018)

Para la realización de la validación que se ejecutó por los expertos en una cantidad de 5 personas que la conforman entre metodólogos y teóricos que se remitió por diversos medios de mecanismos virtuales nuestra carta de presentación y los instrumentos con las respectivas fichas cumpliendo con los protocolos de salubridad para prevenir todo tipo de contagio, para que pueda calificarnos en cumplimiento de los criterios de relevancia, pertinencia y claridad, hallándose totalmente aplicable con un alto índice de aceptabilidad.

Confiabilidad

El nivel de confiabilidad es también denominado como la medición de manera gradual, esto debido a que se da como ofrecimiento un cumulo de resultados coherentes, en donde se debe de primar la cantidad con inexactitud en

observaciones diferentes, por ese motivo se puede dar entre mediciones, observaciones, y esta confiabilidad es el principal motivo por el que hay varianzas de puntuación direccionada como margen de un error determinado (Cabrera, 2017).

La confiabilidad que arrojó en la primera variable tras la aplicación del Alpha de Cronbach se obtuvo un 87.4%, mientras para la segunda variable se alcanzó un 85.1% lo que determinó un instrumento altamente confiable.

3.5. Procedimientos

Se ha dado como parte de la presentación que haya una autorización de la institución para posteriormente proceder al trabajo de las encuestas, considerando también las medidas sanitarias implementadas por el gobierno. Para direccionar correctamente las encuestas se tuvo como muestra un promedio de 48 personas que cumplen con criterios similares, que son abogados, cumplen el cargo de operadores jurídicos y trabajan en la misma institución donde se realizará las encuestas, los mismos que serán de utilidad adquirir sus respuestas para la presente investigación (Quezada, 2015).

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de resultados ha sido realizado en primer momento como una aplicación de encuestas, con una muestra determinada para luego analizar los datos por medio del software SPSS²⁵, con la finalidad de establecer estadísticas descriptivas (Hernández et al. 2014).

Para poder efectuar el piloto, se empleó el estadístico de fiabilidad de Alpha de Cronbach, posterior a ello también la prueba de la normalidad según corresponda a la investigación, con el R de Spearman.

Análisis descriptivos, se basó en describir la repartición de las medidas numéricas a propiedades cuantitativas de modo particular que suele asistir a determinadas medidas enumeradas de resumen, que suelen a identificar las particularidades más reconocidas de dichas propiedades, como el grado de independencia, características propias medidas de dispersión, entre otros (Hernández y Mendoza, 2018).

Análisis inferenciales, se buscó comprender la vinculación o el grado de asociación que pueda existir entre dos acepciones de carácter medibles o de alguna situación específica. Es bueno recalcar, que estos análisis (descriptivo e inferencial) pueden ser empleados en un estudio, basándose en la aplicación del R de Pearson o R de Spearman. Cumpliendo, con la aplicación de la prueba de normalidad, Shaphiro Wilk, o Kolmogorov Smirnov, se basó en el resultado si es paramétrico, contrastandose la hipótesis con R de Pearson y si es no paramétrica con R de Spearman (Cabrera, 2017).

Asimismo, se aplicó un análisis bivariado que es uno de modos más sencillos de análisis de carácter cuantitativo, debido que involucra un análisis de dos propiedades de estudio, con la finalidad de establecer la cuestión empírica entre estas, siendo de forma útil para corroborar las hipótesis simples de relación (Quezada, 2015).

3.7. Aspectos éticos

Este estudio, tiene la característica que contener originalidad, puesto que los parámetros principales comprenden las reglas que ha estipulado las normas APA, del mismo modo se ha cumplido con las ideas propias, mismas que cuentan con originalidad al pasarse por el turnitin.

Asimismo, se garantiza la calidad de investigación, puesto que se ha profundizado la información en el marco teórico en donde el investigador a usado fuentes confiables, generando que las mismas den datos sólidos en el manejo de información para el investigador, profundizándose y actualizando la información. Del mismo modo se cumplirán con aspectos generales éticos que corresponden a la casa de estudios Universidad Cesar Vallejo, determinando se esa forma la integridad de lo que se ofrece.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Tabla 1

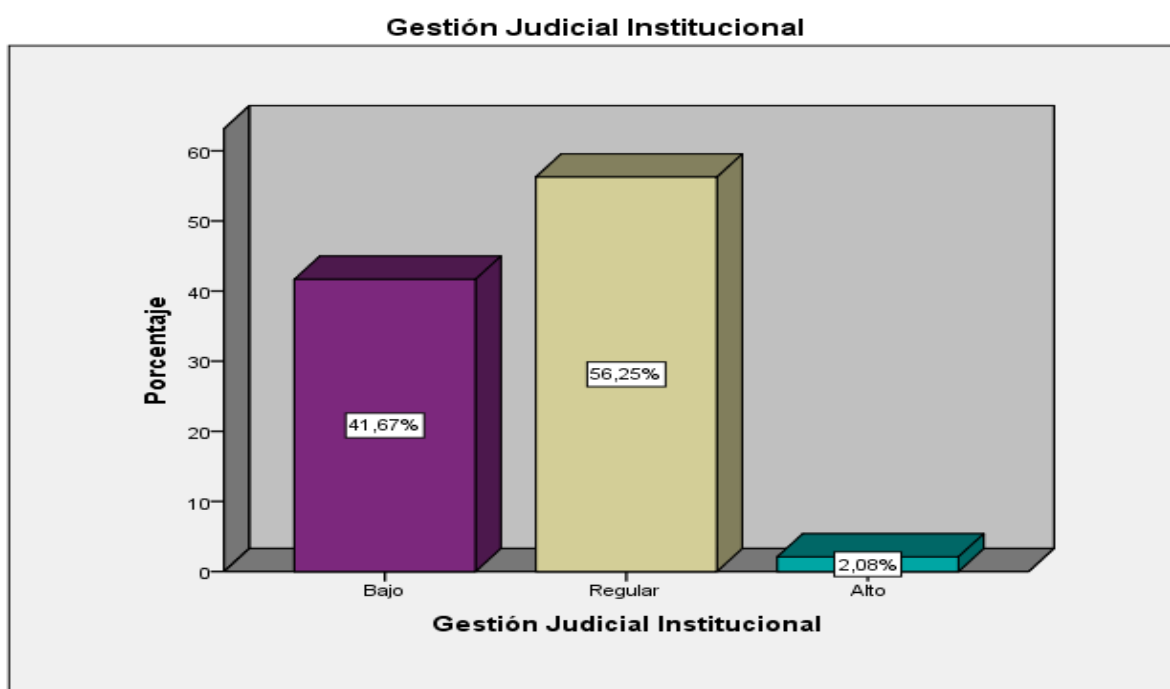
Frecuencia de la variable gestión judicial institucional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	41,7
	Regular	27	56,3
	Alto	1	2,1
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión judicial institucional

Figura 1

Frecuencia Variable 1 gestión judicial institucional



En la tabla 1 se evidencia para la variable gestión judicial institucional en un nivel bajo en un 41.67% seguido por una frecuencia regular con un porcentaje del 56.25% y finalmente con un 2.08% señalan que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 2

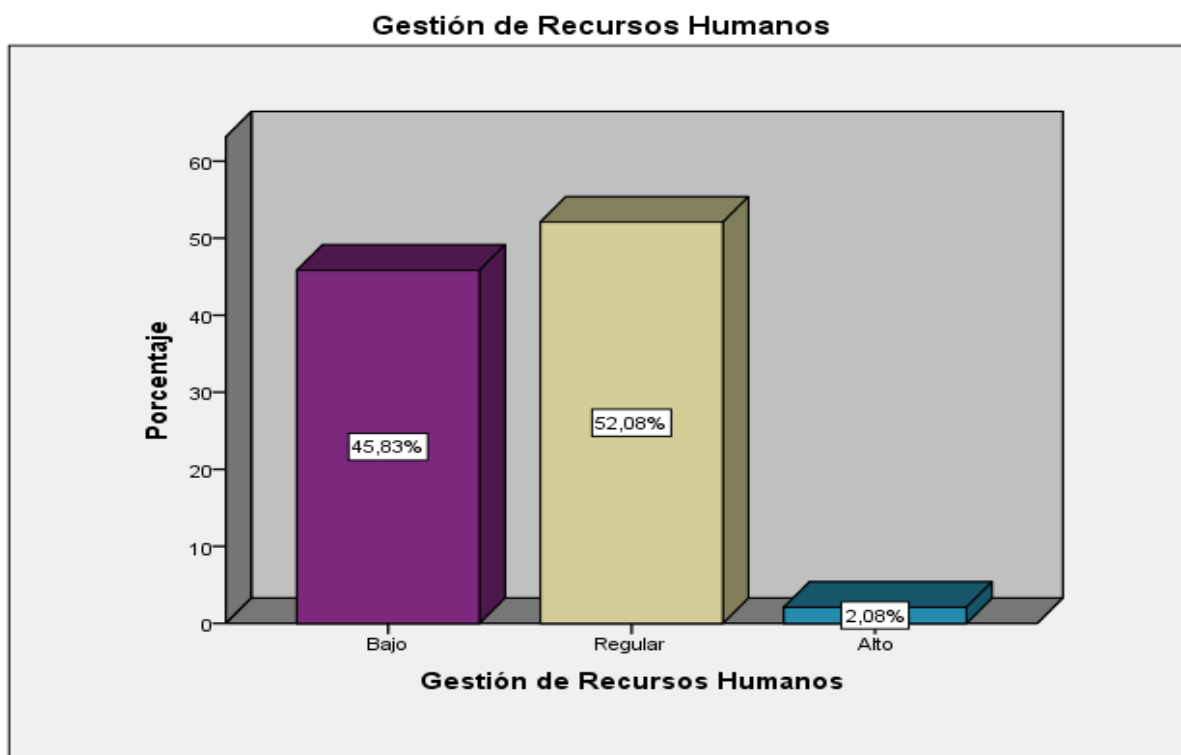
Frecuencia de la dimensión Gestión de Recursos Humanos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	45,8
	Regular	25	52,1
	Alto	1	2,1
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión judicial institucional

Figura 2

Frecuencia de la dimensión Gestión de Recursos Humanos



En la tabla 2 se evidencia para la dimensión Gestión de Recursos Humanos en un nivel bajo en un 45.83% seguido por una frecuencia regular con un porcentaje del 52.08% y finalmente con un 2.08% señalan que la dimensión Gestión de Recursos Humanos se encuentra en un nivel alto.

Tabla 3

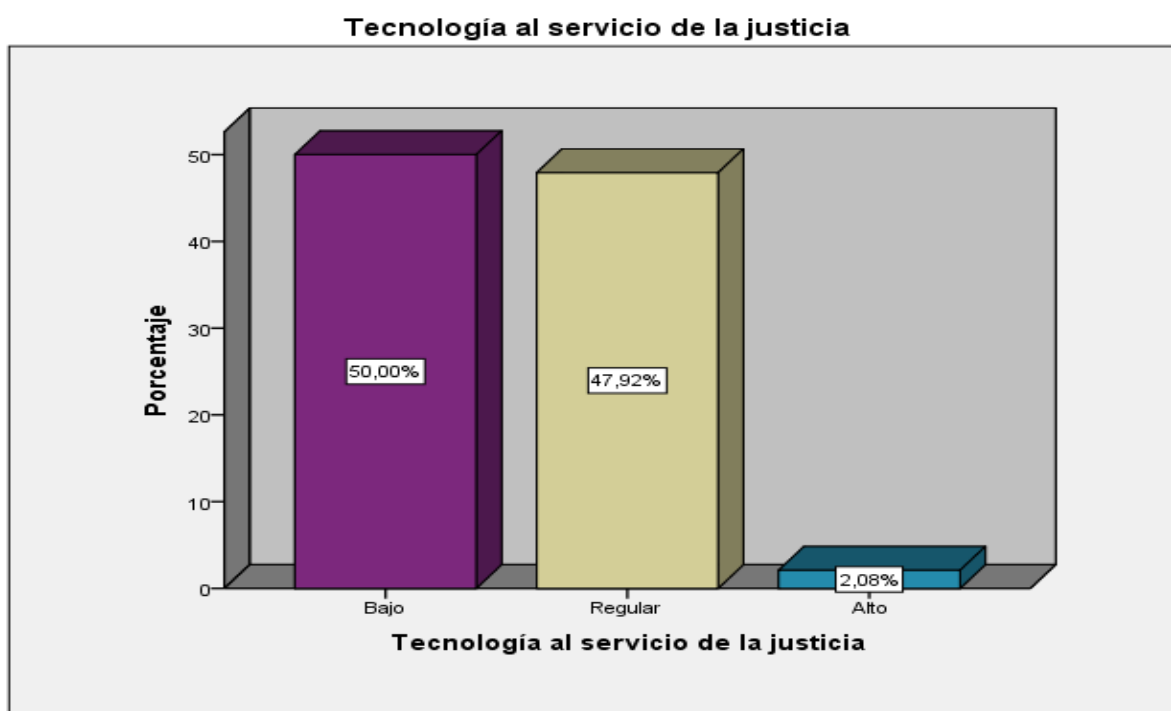
Frecuencia de la dimensión Tecnología al servicio de la justicia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	50,0
	Regular	23	47,9
	Alto	1	2,1
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión judicial institucional

Figura 3

Frecuencia de la dimensión Tecnología al servicio de la justicia



En la tabla 3 se evidencia para la dimensión Tecnología al servicio de la justicia se encuentra en un nivel bajo en un 50% seguido por una frecuencia regular con un porcentaje del 47.92% y finalmente con un 2.08% señalan que la dimensión Tecnología al servicio de la justicia se encuentra en un nivel alto.

Tabla 4

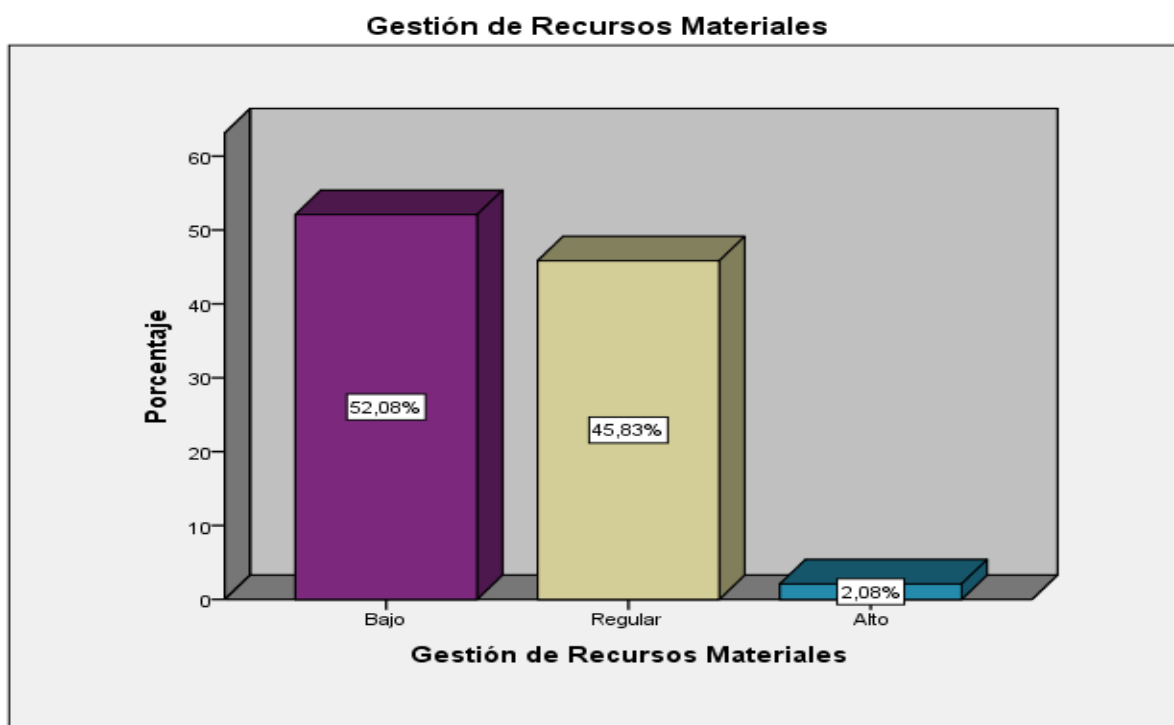
Frecuencia de la dimensión Gestión de Recursos Materiales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	52,1
	Regular	22	45,8
	Alto	1	2,1
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión judicial institucional

Figura 4

Frecuencia de la dimensión Gestión de Recursos Materiales



En la tabla 4 se evidencia para la dimensión Gestión de Recursos Materiales se encuentra en un nivel bajo en un 52.08% seguido por una frecuencia regular con un porcentaje del 45.83% y finalmente con un 2.08% señalan que la dimensión Gestión de Recursos Materiales se encuentra en un nivel alto.

Tabla 5

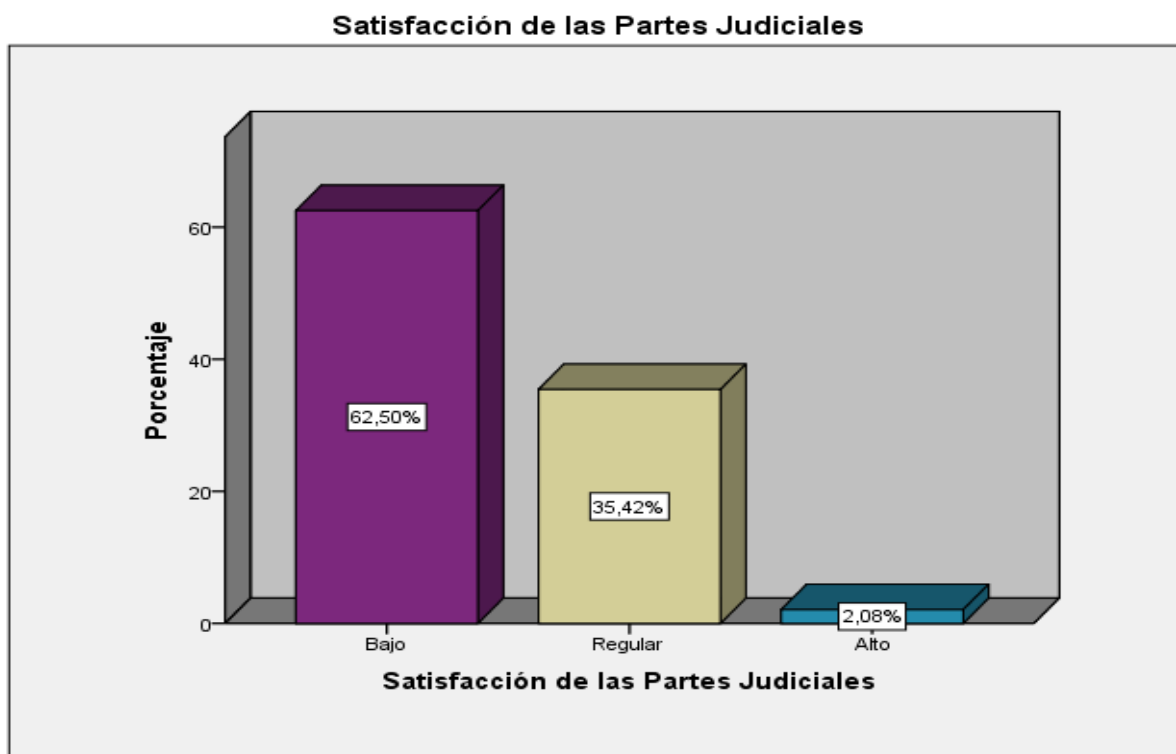
Frecuencia de la variable Satisfacción de las Partes Judiciales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	30	62,5
	Regular	17	35,4
	Alto	1	2,1
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción de las partes judiciales

Figura 5

Frecuencia Variable satisfacción de las partes judiciales



En la tabla 5 se evidencia para la variable satisfacción de las partes judiciales se encuentra en un nivel bajo en un 62.5% seguido por una frecuencia regular con un porcentaje del 35.42% y finalmente con un 2.08% señalan que la satisfacción de las partes judiciales se encuentra en un nivel alto.

Tabla 6

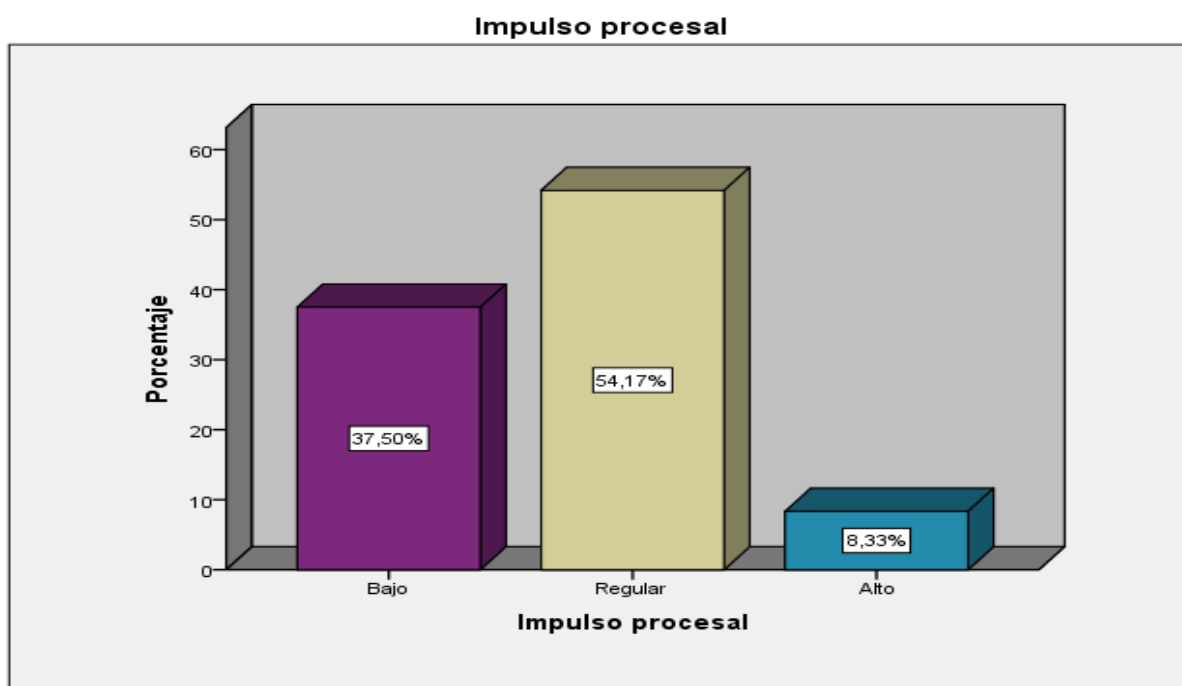
Frecuencia de la dimensión impulso procesal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	37,5
	Regular	26	54,2
	Alto	4	8,3
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción de las partes judiciales

Figura 6

Frecuencia de la dimensión impulso procesal



En la tabla 6 se evidencia para la dimensión impulso procesal se encuentra en un nivel bajo en un 37.5% seguido por una frecuencia regular con un porcentaje del 54.17% y finalmente con un 8.33% señalan que la dimensión impulso procesal se encuentra en un nivel alto.

Tabla 7

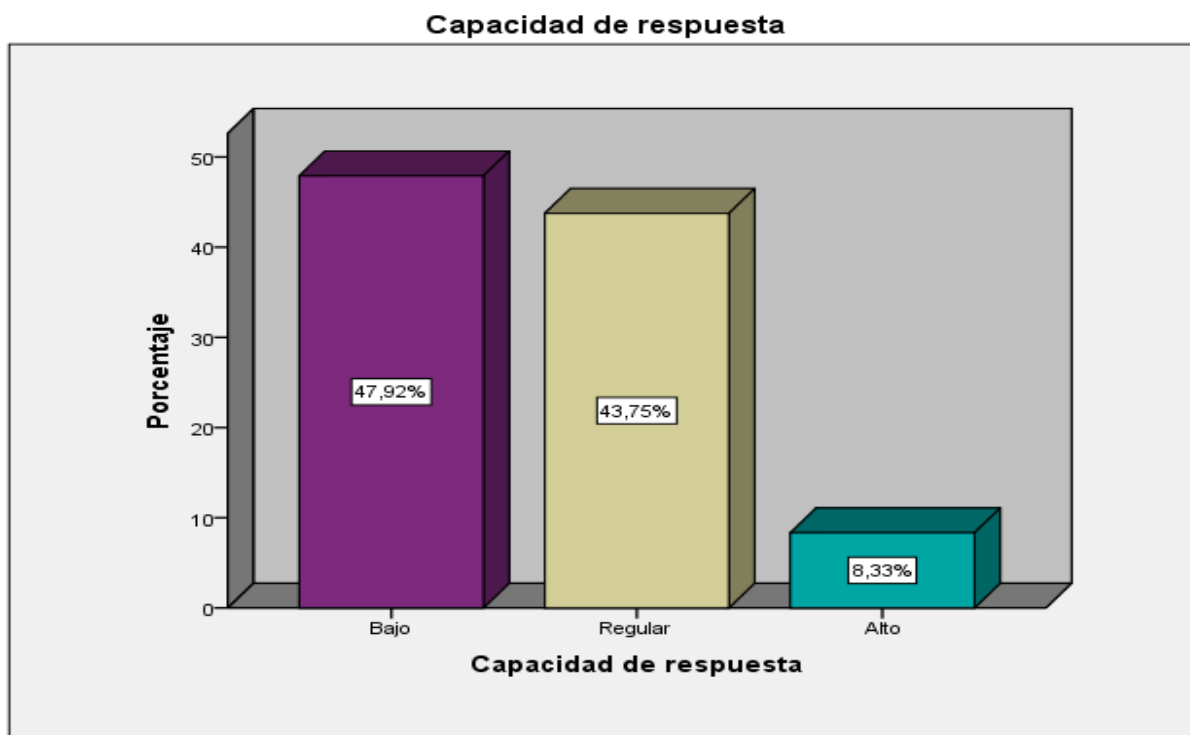
Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	47,9
	Regular	21	43,8
	Alto	4	8,3
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción de las partes judiciales

Figura 7

Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta



En la tabla 7 se evidencia para la dimensión capacidad de respuesta encuentra en un nivel bajo en un 47.92% seguido por una frecuencia regular con un porcentaje del 43.75% y finalmente con un 8.33% señalan que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en un nivel alto

Tabla 8

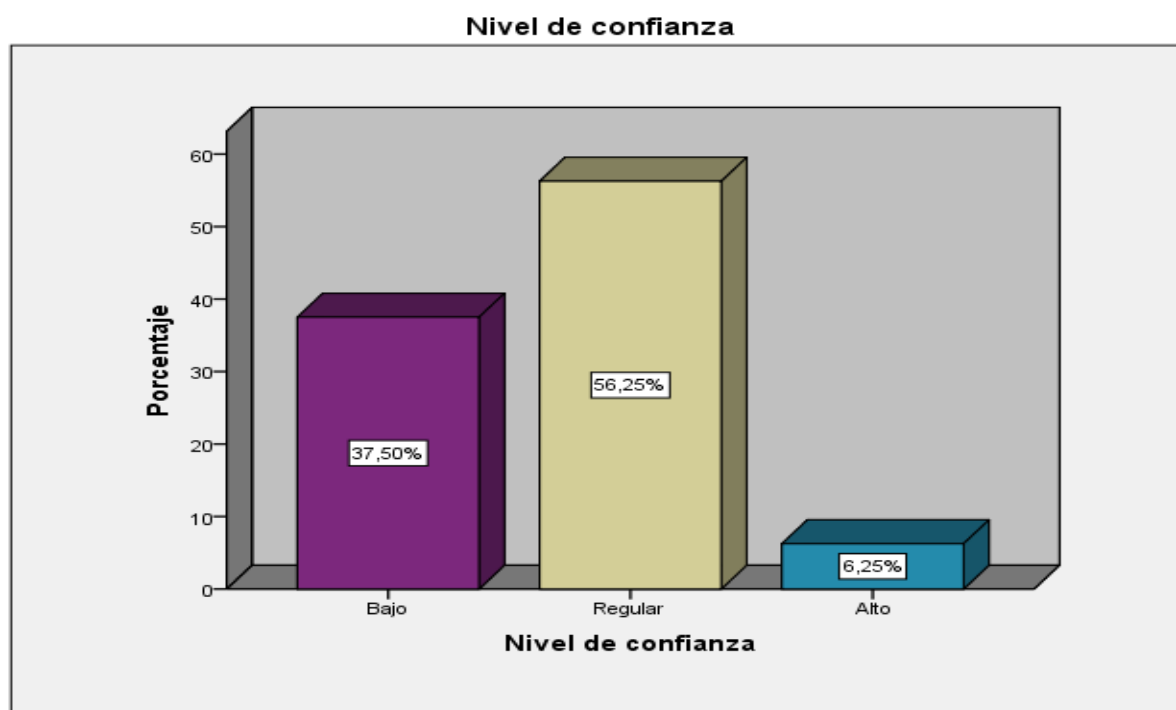
Frecuencia de la dimensión nivel de confianza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	37,5
	Regular	27	56,3
	Alto	3	6,3
	Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción de las partes judiciales

Figura 8

Frecuencia de la dimensión nivel de confianza



En la tabla 8 se evidencia para la dimensión nivel de confianza encuentra en un nivel bajo en un 37.5% seguido por una frecuencia regular con un porcentaje del 56.25% y finalmente con un 6.25% señalan que la dimensión nivel de confianza se encuentra en un nivel alto

Tabla 9

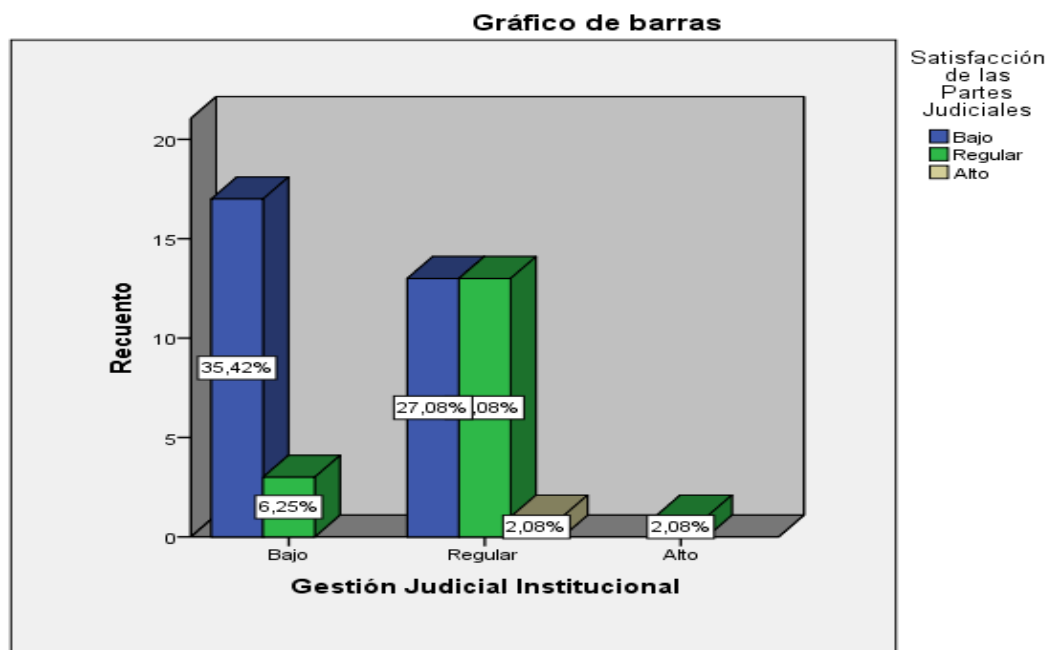
Tabla cruzada entre gestión judicial institucional y satisfacción de las partes judiciales

			Satisfacción de las Partes Judiciales			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Gestión Judicial Institucional	Bajo	Recuento	17	3	0	20
		% del total	35,4%	6,3%	0,0%	41,7%
	Regular	Recuento	13	13	1	27
		% del total	27,1%	27,1%	2,1%	56,3%
	Alto	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
Total	Recuento	30	17	1	48	
	% del total	62,5%	35,4%	2,1%	100,0%	

Fuente: Ambos Cuestionarios

Figura 9

Cruce entre gestión judicial institucional y satisfacción de las partes judiciales



En la tabla 9, se puede entender que el 35.4% han señalado que la Gestión Judicial Institucional, se encuentra en un nivel bajo, así mismo en un nivel bajo de satisfacción de las partes judiciales, en ese mismo orden el 27.1% han señalado que la Gestión Judicial Institucional se encuentra en un nivel regular y satisfacción de las partes judiciales en un nivel regular, además 2.1% del total de encuestados

señalaron que la Gestión Judicial Institucional, se encuentra en un nivel regular y por ende una eficiente satisfacción de las partes judiciales, según la interpretación de la tabla, un bajo nivel de Gestión Judicial Institucional permite una baja satisfacción de las partes judiciales

Tabla 10

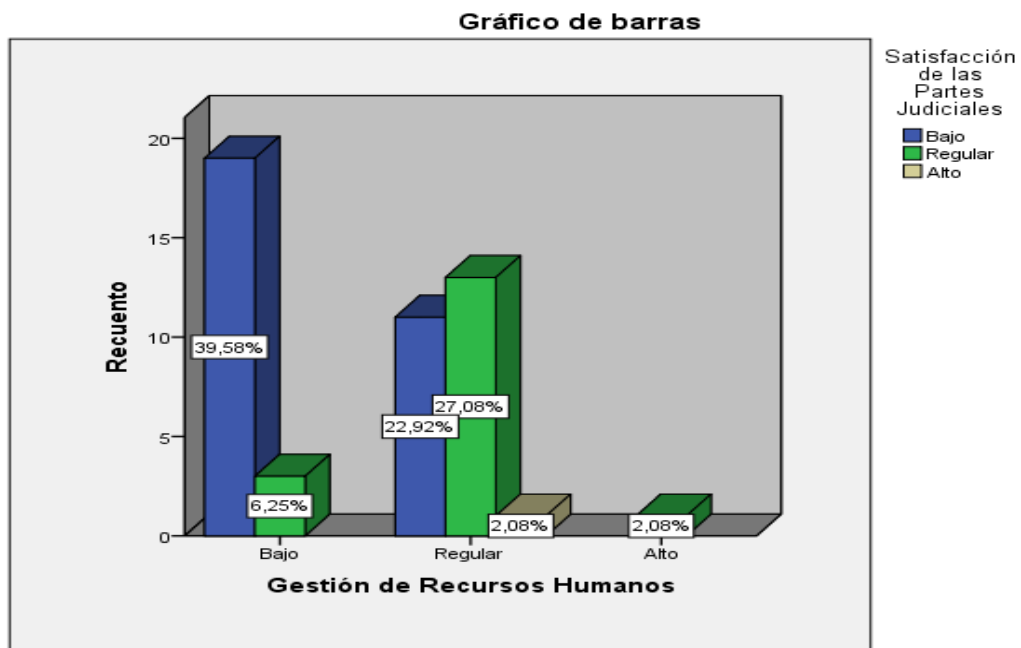
Tabla cruzada entre gestión de Recursos Humanos y satisfacción de las partes judiciales

		Satisfacción de las Partes Judiciales				
			Bajo	Regular	Alto	Total
Gestión de Recursos Humanos	Bajo	Recuento	19	3	0	22
		% del total	39,6%	6,3%	0,0%	45,8%
	Regular	Recuento	11	13	1	25
		% del total	22,9%	27,1%	2,1%	52,1%
	Alto	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
Total		Recuento	30	17	1	48
		% del total	62,5%	35,4%	2,1%	100,0%

Fuente: Ambos Cuestionarios

Figura 10

Cruce entre gestión de Recursos Humanos y satisfacción de las partes judiciales



En la tabla 10 se puede entender que el 39.6% han señalado que la Gestión

de Recursos Humanos, se encuentra en un nivel bajo, así mismo en un nivel bajo de satisfacción de las partes judiciales, en ese mismo orden el 27.1% han señalado que la Gestión de Recursos Humanos, se encuentra en un nivel regular y satisfacción de las partes judiciales en un nivel regular, además 2.1% del total de encuestados señalaron que la Gestión de Recursos Humanos, se encuentra en un nivel regular y por ende una eficiente satisfacción de las partes judiciales, según la interpretación de la tabla, un bajo nivel de Gestión de Recursos Humanos, permite una baja satisfacción de las partes judiciales

Tabla 11

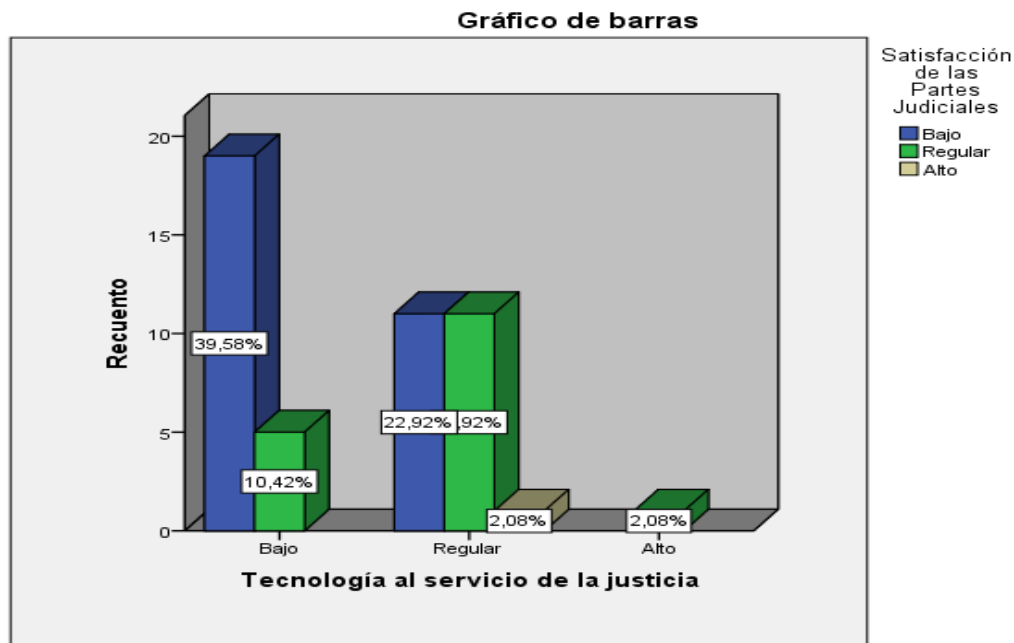
Tabla Cruzada entre Tecnología al servicio de la justicia y satisfacción de las partes judiciales

			Satisfacción de las Partes Judiciales			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Tecnología al servicio de la justicia	Bajo	Recuento	19	5	0	24
		% del total	39,6%	10,4%	0,0%	50,0%
	Regular	Recuento	11	11	1	23
		% del total	22,9%	22,9%	2,1%	47,9%
	Alto	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
Total	Recuento	30	17	1	48	
	% del total	62,5%	35,4%	2,1%	100,0%	

Fuente: Ambos Cuestionarios

Figura 11

Cruce entre Tecnología al servicio de la justicia y satisfacción de las partes judiciales



En la tabla 11 se puede entender que el 39.6% han señalado que la Tecnología al servicio de la justicia, se encuentra en un nivel bajo, así mismo en un nivel bajo de satisfacción de las partes judiciales, en ese mismo orden el 22.9% han señalado que la Tecnología al servicio de la justicia, se encuentra en un nivel regular y satisfacción de las partes judiciales en un nivel regular, además 2.1% del total de encuestados señalaron que la Tecnología al servicio de la justicia, se encuentra en un nivel regular y por ende una eficiente satisfacción de las partes judiciales, según la interpretación de la tabla, un bajo nivel de Tecnología al servicio de la justicia, permite una baja satisfacción de las partes judiciales.

Tabla 12

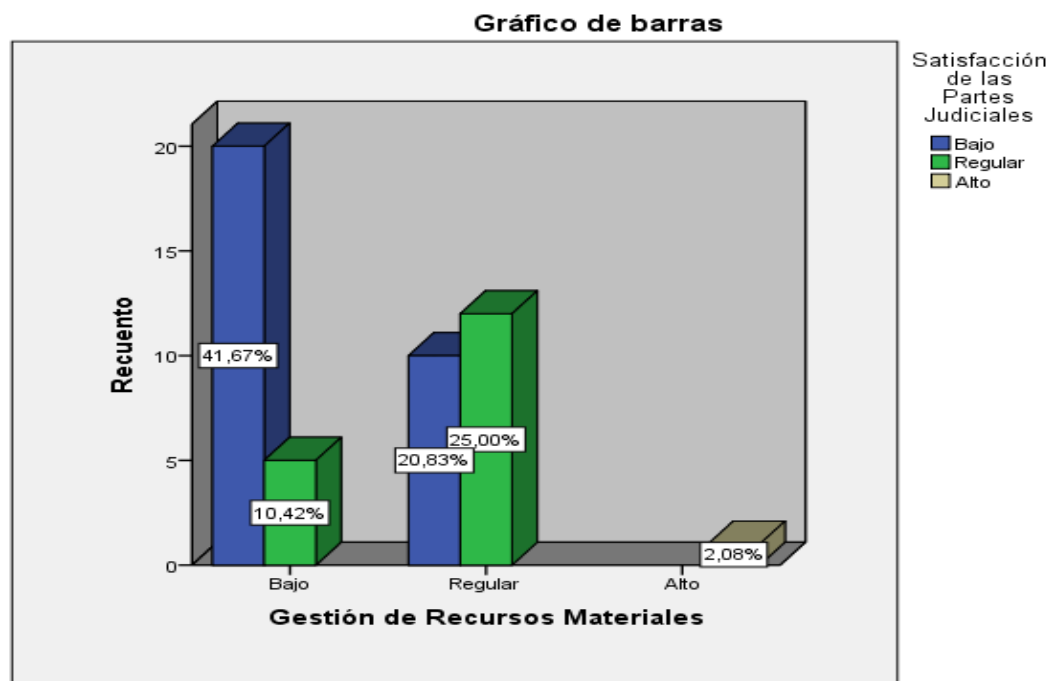
Tabla cruzada entre gestión de recursos materiales y satisfacción de las partes judiciales

			Satisfacción de las Partes Judiciales			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Gestión de Recursos Materiales	Bajo	Recuento	20	5	0	25
		% del total	41,7%	10,4%	0,0%	52,1%
	Regular	Recuento	10	12	0	22
		% del total	20,8%	25,0%	0,0%	45,8%
	Alto	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,1%	2,1%
Total	Recuento	30	17	1	48	
	% del total	62,5%	35,4%	2,1%	100,0%	

Fuente: Ambos Cuestionarios

Figura 12

Cruce entre gestión de recursos materiales y satisfacción de las partes judiciales



En la tabla 12 se puede entender que el 41.7% han señalado que la gestión de recursos materiales, se encuentra en un nivel bajo, así mismo en un nivel bajo de satisfacción de las partes judiciales, en ese mismo orden el 25% han señalado que la gestión de recursos materiales, se encuentra en un nivel regular y

satisfacción de las partes judiciales en un nivel regular, además 2.1% del total de encuestados señalaron que la gestión de recursos materiales, se encuentra en un nivel regular y por ende una eficiente satisfacción de las partes judiciales, según la interpretación de la tabla, un bajo nivel de gestión de recursos materiales, permite una baja satisfacción de las partes judiciales.

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Judicial Institucional	,353	48	,000
Gestión de Recursos Humanos	,332	48	,000
Tecnología al servicio de la justicia	,330	48	,000
Gestión de Recursos Materiales	,341	48	,000
Satisfacción de las Partes Judiciales	,395	48	,000
Impulso procesal	,307	48	,000
Capacidad de respuesta	,305	48	,000
Nivel de confianza	,327	48	,000

Por ser una muestra menor a 50 personas encuestadas, se utilizó el Shapiro Wilk, para las variables y las dimensiones, el P valor o el grado de significancia es = ,000, quiere decir que la distribución no es paramétrica y para la contratación de hipótesis como la prueba de correlación se utilizó el Rho de Spearman

Tabla 14

Correlación entre la variable gestión judicial institucional y la variable satisfacción de las partes judiciales

			Gestión Judicial Institucional	Satisfacción de las partes Judiciales
Rho de Spearman	Gestión Judicial Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,412*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	45	48
	Satisfacción de las partes judiciales	Coeficiente de correlación	,412*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 14 el grado de correlación entre las variables, Gestión Judicial Institucional y Satisfacción de las Partes Judiciales fue de 0,412 o 41.2%, correlación moderada positiva, el nivel de significancia fue = ,012 y este dato ≤ 0.05 , por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor Gestión Judicial Institucional, mejor será la satisfacción de las partes.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión gestión de recursos humanos y la variable satisfacción de las partes judiciales

			Gestión de Recursos Humanos	Satisfacción partes judiciales
Rho de Spearman	Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,469*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	48	48
	Satisfacción de las partes judiciales	Coeficiente de correlación	,469*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 15 el grado de correlación entre la dimensión, Gestión de recursos humanos y la variable Satisfacción de las Partes Judiciales fue de 0,469 o 46.9%, correlación moderada positiva, el nivel de significancia fue = ,010 y este dato ≤ 0.05 , por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor gestión de recursos humanos, mejor será la satisfacción de las partes.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión tecnología al servicio de la justicia y la variable satisfacción de las partes judiciales

			tecnología al servicio de la justicia	Satisfacción de las partes judiciales
Rho de Spearman	Tecnología al servicio de la justicia	Coeficiente de correlación	1,000	,366*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	48	48
	Satisfacción de las partes judiciales	Coeficiente de correlación	,366*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 16 el grado de correlación entre la dimensión Tecnología al servicio de la justicia y la variable Satisfacción de las Partes Judiciales fue de 0,366 o 36.6%, correlación muy baja positiva, el nivel de significancia fue = ,011 y este dato ≤ 0.05 , por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor Tecnología al servicio de la justicia, mejor será la satisfacción de las partes.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión gestión de recursos materiales y la variable satisfacción de las partes judiciales

			Gestión de Recursos Materiales	satisfacción de las partes judiciales
Rho de Spearman	Gestión de Recursos materiales	Coeficiente de correlación	1,000	,412*
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	48	48
	Satisfacción de las partes judiciales	Coeficiente de correlación	,412*	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 17 el grado de correlación entre la dimensión Gestión de Recursos Materiales y la variable Satisfacción de las Partes Judiciales fue de 0,412 o 41.2%, correlación moderada positiva, el nivel de significancia fue = ,004 y este dato ≤ 0.05 , por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor Gestión de Recursos Materiales, mejor será la satisfacción de las partes.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación formuló como objetivo base: Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión judicial institucional y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021. En esta línea también se busca fijar la asociación que pueda tener la variable 1 (gestión institucional judicial) con las dimensiones (impulso procesal, capacidad de respuestas y nivel de confianza) de la variable 2 (satisfacción de las partes procesales)

En esta línea, esta investigación se justificó de forma teórica para las dos variables ya que la gestión judicial institucional abarca toda la actividad estructural de índole administrativa que sirve de ayuda a la función jurisdiccional de los magistrados y personal jurisdiccional, debido que su implementación y análisis conllevan a una apropiada administración de los recursos humanos, tecnología al servicio de la justicia y gestión materiales orientados a dicha función, para alcanzar la satisfacción de las partes judiciales. De otro lado se justifica desde la perspectiva metodológica, debido que se procedió con la elaboración de los instrumentos independientes para cada variable con la finalidad de poder obtener la recaudación de informaciones, y después aplicarlos mediante la estructura metodológica que dará sentido a la investigación.

Desde una posición practica se justifica porque, por motivos del contexto del covid19 ha provocado graves consecuencias en todos los estratos sociales, y también en los todos los organismos y poderes del Estado, llegando asumir el cumplimiento de protocolos para proteger la salud de los trabajadores estatales y de las partes procesales. Pero, la situación de la gestión institucional judicial se encuentra en declive desde antes de la pandemia, teniendo un alto índice de desaprobación por los justiciables, donde sus procesos judiciales normalmente son dilatados, no encuentran una buena atención, no hay mecanismos tecnológicos apropiados y sintiendo gran desconfianza sin generar una gran satisfacción para las partes procesales.

A posterior, de la construcción de los instrumentos han sido estructurados para

aplicarlos en el distrito judicial de Lima Este, previamente validado por los expertos teóricos o metodológicos que acrediten su aplicación, acto seguido, se eleva al sub programa del Alpha de Cronbach donde se obtuvo, por la primera variable (Gestión institucional judicial) en un 87.4% y por la segunda variable (satisfacción de las partes judiciales) en un 85.1% estando altamente confiable.

Con estos resultados que fueron conseguidos se presentan que los empleados del poder judicial de modulo básico de San Juan de Lurigancho, valoran a la gestión institucional judicial con un rango de 41.67% seguido por una frecuencia regular con un porcentaje del 56.25% y finalmente con un 2.08% señalan que se encuentra en un nivel alto. Por otro lado, la satisfacción de las partes procesales se encuentra en un nivel bajo en un 62.5% seguido por una frecuencia regular con un 35.42% y finalmente con un 2.08% que encuentra en un nivel alto.

En relación a la vinculación que puedan entablar entre las dos variables se puede certificar que estos resultados están basados en la diagonal elemental de los resultados respecto a la tabla cruzada; por la cual, los empleados que estiman que el 35.4% han señalado que la Gestión Judicial Institucional, se encuentra en un nivel bajo, así mismo en un nivel bajo de satisfacción de las partes judiciales, en ese mismo orden el 27.1% han señalado que la Gestión Judicial Institucional se encuentra en un nivel regular y satisfacción de las partes judiciales en un nivel regular, además 2.1% del total de encuestados señalaron que la Gestión Judicial Institucional, se encuentra en un nivel regular. De estos hallazgos pueden sustentarse que existe una correlación arraigado en un 0,412 o 41.2%, correlación moderada positiva, el nivel de significancia fue = ,012 y este dato ≤ 0.05 , entre la correlación de entre las variables, Gestión Judicial Institucional y Satisfacción de las Partes Judiciales; confirmándonos que existe una vinculación moderada entre las dos variables, Gestión institucional judicial y satisfacción de las partes judiciales respectivamente.

De lo anterior, se puede inferir, que estos resultados correlaciones, guardan cierta relación con lo estudiado por Huancaya y Botello (2018) prevalece un alto índice de insatisfacción por parte de los usuarios que acuden a las sedes judiciales en la corte superior de justicia de Ica en el año 2018, donde el R de

Pearson arrojó una correlación representado en un .745, siendo altamente correlacional, esto ocasionándose una pésima calidad en la gestión institucional, que no colabora con el impulso procesal para que se logren los objetivos en cada proceso que se presenta los justiciable en los despachos procesales. De este modo, también nuestros resultados se apoyan a lo Novoa (2017) precisó que existe relación directa entre la variable independiente Gestión institucional y la variable satisfacción de los justiciables en el Poder Judicial de Chile, teniendo un índice de valoración de 58% de la primera variable y un 42% de la segunda, su relación guarda un promedio de 0,789 entre ambas siendo una relación directa. Por ende, se comprueba que a mejor manejo de la gestión administrativa se tendrá mejores satisfacciones a los justiciable.

Además, se tiene un resultado bajo en relación a los anteriores, y esto fue producto de Cerezo (2019) existe una vinculación entre las variables gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la unidad judicial de Vines - Ecuador, corroborándose que existe por el mecanismo estadístico del Spearman que existe un promedio de 0,753, interpretándose como un vínculo alto y relevante, teniendo un grado de gestión administrativa de 44% y de satisfacción de los usuarios 56%. Por consiguiente, se tiene también a Gallardo (2017) que precisó que de la correlación de ambas variables acontece un grado de significancia de 0,785 entre la administración justicia y la satisfacción del usuario, existiendo la correlación directa y alta. También guarda relación con Santa Cruz (2017) que si existe vinculo significativo entre los servicios administrativos y la satisfacción del usuario, existiendo una correlación con un grado de 0,753, interpretándose por como una correlación moderada. Entonces, existe un vínculo directo y relevante entre ambas variables en la delimitación espacial (Poder Judicial de Huaura),

Ahora respecto, a los resultados de las dimensiones de la primera variable (Gestión institucional judicial) que serán relacionadas con la segunda variable, visualizándose que la gestión de recursos humanos, obtuvo un nivel de 52.08% seguido por una frecuencia regular, mientras que la tecnología al servicio de la justicia se encuentra en un nivel bajo en un 50% seguido por una frecuencia regular con un porcentaje del 47.92%, por último, la tercera dimensión de

gestión de recursos se encuentra en un nivel bajo en un 52.08% seguido por una frecuencia regular con un porcentaje del 45.83%, estos datos son importantes porque guardan cierta similitud con los datos de la primera variable en un nivel bajo en un 41.67% seguido por una frecuencia regular con un porcentaje del 56.25%. De esta manera los administradores y los magistrados del Poder Judicial, tienen que emplear una secuencia de mecanismos de modernización de la administración de justicia, que contribuyan para brindar un mejor servicio para lograr la satisfacción de los usuarios y lógicamente dar mayor celeridad a los procesos judiciales y una mejor atención para las partes procesales con una mayor inversión del Estado.

En estos resultados también se cruzan con la segunda variable que tiene mucha vinculación con los hallazgos obtenidos, donde se cerciora que los operadores jurídicos del módulo básico de justicia de Lima Este; entonces tenemos a las dos dimensiones de mayores promedios que es la tecnología al servicio de la justicia donde el 39.6% han señalado que la Tecnología al servicio de la justicia, se encuentra en un nivel bajo, así mismo en un nivel bajo de satisfacción de las partes judiciales, en ese mismo orden el 22.9% han señalado que la Tecnología al servicio de la justicia, se encuentra en un nivel regular, además 2.1% del total de encuestados señalaron que la Tecnología al servicio de la justicia, se encuentra en un nivel regular y por ende una eficiente satisfacción de las partes judiciales. La segunda variable el 41.7% han señalado que la gestión de recursos materiales, se encuentra en un nivel bajo, así mismo en un nivel bajo de satisfacción de las partes judiciales, en ese mismo orden el 25% han señalado que la gestión de recursos materiales, se encuentra en un nivel regular y satisfacción de las partes judiciales en un nivel regular, además 2.1% del total de encuestados señalaron que la gestión de recursos materiales, se encuentra en un nivel regular y por ende una eficiente satisfacción de las partes judiciales,.

Adicionalmente, en virtud a nuestra tercera dimensión de ínfimo promedio, respecto a la gestión de recursos materiales, se obtuvo que el 39.6% han señalado que la Gestión de Recursos Humanos, se encuentra en un nivel bajo, así mismo en un nivel bajo de satisfacción de las partes judiciales, en ese mismo orden el 27.1% han señalado que la Gestión de Recursos Humanos, se

encuentra en un nivel regular y satisfacción de las partes judiciales en un nivel regular, además 2.1% del total de encuestados señalaron que la Gestión de Recursos Humanos, se encuentra en un nivel regular y por ende una eficiente satisfacción de las partes judiciales. De este modo, estos resultados se pueden comprobar en la correlación a través del análisis inferencial donde se precisa que, la Gestión de recursos humanos y la variable Satisfacción de las Partes Judiciales fue de 0,469 o 46.9%, correlación moderada positiva, el nivel de significancia fue = ,010 y este dato ≤ 0.05 , por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor gestión de recursos humanos, mejor será la satisfacción de las partes.

En afinidad a los hallazgos de los análisis correlacionales de las dimensiones con alto promedio antes precisadas (Tecnología al servicio de la justicia y Gestión de Recursos materiales), señalando que la tecnología al servicio de la justicia y la variable Satisfacción de las Partes Judiciales fue de 0,366 o 36.6%, correlación muy baja positiva, el nivel de significancia fue = ,011 y este dato ≤ 0.05 , por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor Tecnología al servicio de la justicia, mejor será la satisfacción de las partes. A diferencia de la gestión de recursos materiales, y la variable Satisfacción de las Partes Judiciales fue de 0,412 o 41.2%, correlación moderada positiva, el nivel de significancia fue = ,004 y este dato ≤ 0.05 , por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula y se puede inferir que, a mejor Gestión de Recursos Materiales, mejor será la satisfacción de las partes.

Se procede a comparar estos resultados inferenciales con los hallazgos con los siguientes estudios, por eso tenemos que Santos (2019) en relación a gestión de recursos materiales, se estableció que existe un vínculo significativo entre la dimensión gestión de recursos materiales y la satisfacción del usuario de las instituciones del poder judicial en Huancayo, 2018, después que se empleó el recurso de Kendall $t=0,915$, teniendo una correlación muy alta. Entonces, se puede decir que, a mejor la gestión de recursos materiales, mejor será la satisfacción de las partes procesales dentro de la administración de justicia. Por eso Olivos (2018) sostuvo que que existe un grado de correlación según el

mecanismo de Spearman de $R = ,623$ por la cuales existe una relación moderada respecto de la dimensión de gestión de recursos materiales incide en el nivel de confianza en los usuarios del poder judicial de Lima Norte, alcanzando una satisfacción favorable para los organismos públicos. Respecto a la dimensión de la Tecnología al servicio de la justicia Moya (2018) precisó se puede apreciar que existe una relación directa entre la dimensión Tecnología al servicio de la justicia y la satisfacción de las partes procesales judiciales en Argentina, esta relación se encuentra obtenidos por el Shapiro Willk con un promedio de 0,954 con una significancia de 0.330; y con un coeficiente de Rho Spearman = 0.612, representado un nivel regular.

Para finalizar en virtud de la tercera dimensión gestión de recursos humanos, tenemos a Muñoz (2018) acotó que existe un vínculo significativo de representación bilateral entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción de los usuarios procesales esto en relación que el índice es menor de 0.005 y el grado de Chicuadrado es de 321.11; de este modo, es indispensable para que exista un alto grado de satisfacción de los usuarios procesales en argentina es necesario la gestión de recursos humanos para generar un mayor satisfacción en los usuarios procesales que tienen los órganos judiciales para mejorar la calidad de las entidades públicas. También tenemos a Gómez (2019) que indicó un grado de significación de correlación Spearman de 0,842 entre la dimensión gestión de recursos humanos y el grado de satisfacción, previamente el análisis descriptivo se evidenció la existencia de gestión de recursos humanos es óptima de 75% y una desconfianza de los usuarios por 87%, a una mejor gestión administrativa serán mejor la satisfacción de los usuarios en Xalapa.

Para concluir se puede confirmar la correlación que existe entre las variables con una fundamentación lógica de sus, y después de las dimensiones de la primera variable con la segunda variable, por esto, si se empleara un óptimo gestión institución judicial lógicamente con el apoyo del gobierno central y una mayor inversión para una mejor modernización aplicando estrategias en pro de la entidades públicas para alcanzar, entre estas estrategias están en mejorar la gestión de Recursos Humanos, Gestión de materiales y tecnología en servicio del ciudadano y con ello poder lograr la satisfacción de las partes procesales.

VI. CONCLUSIONES

De los resultados que han derivados de esta investigación, mediante los datos que se han obtenidos de los trabajadores del poder judicial de modulo básico de San Juan de Lurigancho, teniendo como conclusiones lo siguiente:

PRIMERA: De esta investigación se ha señalando una existencia de una correlación de 0,412, representándose en una correlación moderada positiva el nivel de significancia fue = ,012 y este dato ≤ 0.05 , entre Gestión Judicial Institucional y Satisfacción de las Partes Judiciales. Asimismo, la primera variable fue percibido como regular en 56.25%, mientras la segunda variable arrojó un nivel bajo en 62.50% en los trabajadores del poder judicial de modulo básico de San Juan de Lurigancho. Por consiguiente, al estimar los datos de correlación y significancia, se fijó que es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis propuesta, comprobándose la relación entre las dos variables.

SEGUNDA: A ese tenor, se identificó una presencia de una correlación de Rho Spearman 0,469, interpretándose una correlación moderada positiva el nivel de significancia fue = ,010 y este dato sea ≤ 0.05 entre la dimensión, Gestión de recursos humanos y la variable Satisfacción de las Partes Judiciales, alcanzando la primera dimensión un 52.08% de modo regular, mientras que la segunda variable arrojó un nivel bajo en 62.50%. Por consiguiente, al estimar los datos de correlación y significancia, se fijó que la hipótesis es aceptada y rechazada la nula, comprobándose la relación la 1D y la 2V.

TERCERA: Del mismo modo, se identificó una presencia de una correlación de Rho Spearman 0,366, interpretándose una correlación moderada positiva el nivel de significancia fue = ,011 y este dato sea ≤ 0.05 entre la dimensión, tecnología al servicio de la justicia y la variable Satisfacción de las Partes Judiciales, alcanzando la segunda dimensión un 50% de nivel bajo, mientras que la segunda variable arrojó un nivel bajo en 62.50%. Por consiguiente, al estimar los datos de correlación y significancia, se fijó que la hipótesis es aceptada y rechazada la nula, comprobándose la relación la 2D y la 2V.

CUARTA: Para finalizar, se identificó una presencia de una correlación de Rho Spearman 0,412, interpretándose una correlación moderada positiva el nivel de significancia fue = ,004 y este dato sea ≤ 0.05 entre la dimensión, Gestión de recursos materiales y la variable Satisfacción de las Partes Judiciales, alcanzando la tercera dimensión un 52.08% de modo regular, mientras que la segunda variable arrojó un nivel bajo en 62.50%. Por consiguiente, al estimar los datos de correlación y significancia, se fijó que la hipótesis es aceptada y rechazada la nula, comprobándose la relación la 3D y la 2V.

VII. RECOMENDACIONES

En conocimiento de las autoridades responsables, como magistrados y administradores de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, respecto a la correlación de las variables Gestión institucional judicial y la satisfacción de las partes procesales para formular las siguientes recomendaciones:

- En virtud de la variable gestión institucional judicial alcanzó una correlación moderada positiva con la satisfacción de las partes procesales, por lo tanto, se sugiere, promover una debida gestión en coordinación con la realidad de la institución, pero debe ir de la mano con la inversión del Estado para que impulse la modernización de los servicios que ofrecen ante la sociedad, para dar celeridad a los procesos judiciales para alcanzar la satisfacción de las partes procesales.
- En cuanto a la primera dimensión Gestión de Recursos Humanos alcanzo una correlación moderada positiva, se sugiere que se aplique programas de capacitaciones a los operadores jurídicos de forma permanente para optimizar su rendimiento laboral, fiscalizando y controlando por el magistrado y el administrador de cada sede, con el propósito que se agilice los procesos judiciales. Asimismo, aplicar tests se para que se ejecute políticas de Líneas de carreras, como mecanismo importante para que se estime y se considere el desenvolvimiento de los operadores jurídicos con evaluación de conocimiento y experiencia en el ejercicio de sus competencias y la realización de sus roles formuladas.
- Respecto a la segunda dimensión Tecnología al servicio de la justicia que tiene una correlación moderada positiva, es comprensible que el Estado deba de elevar la inversión para distribuirlo al Poder Judicial con la finalidad de que puedan comprar maquinas más modernas para la instauración de aplicativos en beneficio de la sociedad, donde puedan ofrecer un servicio más rápido y directo con las partes procesales.
- Finalizando a la última dimensión de la gestión de recursos materiales que cuanta con una correlación moderada, se sugiere que el personal administrativo y los magistrados se encuentren en constante monitoreo y una mejor distribución de los materiales que se necesitan en cada despacho

judicial para que los operadores jurídicos puedan desarrollar sus funciones de forma célere.

Referencias

- Andreu, R. V. (2019). *Keys to business administration and management in post-globalization*. Editorial Cancege <https://n9.cl/w0fy7>
- Arbaiza, L. (2019). *Administración pública y privada*. Librería Internacional SBS
- Bravo, B. (2020). *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo - Manta* (Tesis de maestría de la Universidad Estatal Sur de Manavi). Dialnet <https://n9.cl/mb2le>
- Benavides, O. D. (2013). *Competencies and Competitiveness: Design for Latin American Organizations*. Editorial McGraw – Hill.
- Carrasco, S. Z. (2015) *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial McGraw – Hill.
- Cabrera, F. N. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Nueva Librería.
- Cooper, C. H. (2006). *Quality management: concepts, approaches, models and systems*. Pearson
- Cantú, H. E. (2007). *Development of a culture of quality*. McGraw Hill.
- Castillo, E. N. (2011). *Gestión Administrativa*. Lima, Perú. Recal Ediciones
- Chiavenato, I. P. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta ed.). Mc Graw Hill.
- Collier, M. R. (2019). *Operative administration*. Editorial Cengage Learning
- Consejo para la reforma del Sistema de Justicia (2021). *Política pública de reforma del sistema de justicia*. <https://n9.cl/gy1a2>
- Cruelles, R. (2019). *Direct and Lead to compete*. Editorial Marcobombo. <https://n9.cl/umxpc>
- Delgado, S. D. y Ena, B. W. (2009). *Recursos Humanos* (4ta ed.). Mc Graw Hill.
- De Batet, J. C. (2018). *Gestión Administrativa*. Editorial ESAN

- Fernández, R. B. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. Argentina: Editorial ECOE.
- Marxil, J. Z. (2018). management strategies. <https://n9.cl/8xc3>
- Guers, F. J. (2012). *The administration of justice in the world*. <https://n9.cl/h59dy>
- Gronroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Gordon, J. R. (2019). *The power of a positive team*. *Active Company* 98 (2) 15
<https://n9.cl/oi9zm>
- Hernández, S. R. Fernández, C. F. & Baptista, M. J. (2014) *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, S. R. y Mendoza, P. J. (2018). *Metodológica de la investigación*. Editorial Mc Graw-Hill.
- Hernández, O. (2017). *Administración de Empresas*. (2da ed.). Editorial San Marcos
- Hill, S. R. (2019). *Strategic management*. (12da ed.). Editorial Cengage.
- Hoffman, D. A. y Bateson, J. B. (2002). *Fundamentals of Services Marketing* (2da ed.). Editorial Thomson.
- Huancaya, C y Botello, N. (2018). *Satisfacción del usuario en sedes judiciales de la corte superior de justicia de Ica, 2018*. (Tesis de maestría de la universidad de ICA). Concytec <https://n9.cl/x4730>
- Jaramillo, B. S. (2012). *La Problemática del Empleo Público*., San Marcos
- Juran, J. F. (2007). *La planificación de la calidad*. Editorial Díaz de Santos
- Kotler, P. J., y Keller, K. U. (2012). *Marketing direction*. (14ta ed.). Pearson
- Laloux, F. Z. (2017). *Reinvent organizations*. Editorial Cengage
- Lázaro, J. P. (2018). *Competencias directivas y habilidades humanas*. Editorial Universidad de Piura.

- Lértora, J. L. (2018). *Communication at work*. 164 (2) 178 <https://n9.cl/qvj7uu>
- Lovaton, P. C. (2019). *Experiences of access to justice in Latin America*. Revista Scielo. <https://n9.cl/28583>
- Matos, A. (2020). *La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017*. (Tesis de maestría de la Universidad Mayor de San Marcos). Redalyc <https://n9.cl/dc573>
- Mínguez, H. A. (2016). *El servicio invisible. Fundamento de un buen servicio al cliente*. Colombia: Editorial ECOE.
- Moya, R. (2018). *Capacidades institucionales para una Gestión Abierta en el servicio de administración de justicia. Comparación de las Provincias Argentinas*. (Tesis de maestría de la Universidad Nacional de Litoral). Dialnet <https://n9.cl/e4goz>
- Muñoz, N. (2018). *Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora*. (Tesis de maestría de la Universidad Tecnológica Nacional de Argentina). Dialnet <https://n9.cl/lqejw>
- Navas, J. Y. y Guerras, N. R. (2001). *Administración estratégica*. Civitas.
- Novoa, O. (2017). *Índice de calidad de la justicia del poder judicial de Chile ¿un instrumento para medir la producción de valor público?* (Tesis de Postgrado de la Universidad de Chile). Dialnet <https://n9.cl/p92cz>
- Olivos, M. (2018). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la administración de justicia en el distrito judicial de Lima Norte*. (Tesis de maestría de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega). Redalyc <https://n9.cl/1lqc5>
- Ortiz, C. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017*. (Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo). Concytec <https://n9.cl/82ryb>
- Palacios, A. T. (2019). *Dirección Estratégica*. (2da ed.). Editorial ECOE.

- Pérez, D. H. y González, T. I. (2019). *Así se hace un plan de empresa*. Editorial Tébar Flores
- Prieto, H. Y. y Therán, B. V. (2018). *Management. Theories, authors, phases and reflections*. <https://n9.cl/iks0qz>
- Quezada, G. L. (2015). *Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación*. Lima, Perú: Editora Macro E.I.R.L
- Ríos, E. (2009). *Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública*. Revista Actualidad Gubernamental, N° 11
- Robbins, S. T. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ma ed.) Pearson.
- Robbins, S. F., Stephen, P. S. y Coulter, M. B. (2010). *Management*. (10ma ed.). Editorial Prentice Hall
- Santos, F. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018*. (Tesis de Maestría de la Universidad de Huancayo). Concytec file:///C:/Users/pc/Downloads/santos_fr%20.pdf
- Santa Cruz, J. (2017). *Atención de servicios administrativos y satisfacción del usuario en el poder judicial de Huaura, 2016*. (Tesis de Maestría de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan). Redalyc <https://n9.cl/8i1yi>
- Thierry, C. G. (2018). *How to make a business plan*. Editorial Profit.
- Tundidor, C. K. (2019). *Supply chain 4. 0. benefits and challenges of technologies*. Ediciones Alfaomega 51(2) 69 <https://n9.cl/ou8x9>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
General	General	Hipótesis de trabajo general	Dependiente	Tipo y Diseño de Investigación Aplicada Correlacional No experimental Población 48 operadores jurídicos de un módulo de justicia de la Corte Superior de Lima este Tipo de muestreo: Muestreo Aleatorio Simple Tamaño de muestra: n= 48 personas Técnica de recolección de datos Encuesta y/o cuestionario Técnicas de procesamiento y análisis de datos recolectados Se analizará mediante el Software SPSS en una metodología de análisis de datos
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión judicial institucional y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021?	Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión judicial institucional y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021	Existe relación directa entre la gestión judicial institucional y la satisfacción de las partes procesales del covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021	Satisfacción de las partes procesales	
Específicas	Específicas	Hipótesis específicas Nula	Independiente	
1.- ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021? 2.- ¿Qué relación existe entre la tecnología al servicio de la justicia y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021? 3: ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos materiales y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021?	1.- Analizar qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021 2.- Determinar qué relación existe entre la tecnología al servicio de la justicia I y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021 3: Establecer qué relación existe entre la gestión de recursos materiales y la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021.	1: La gestión de recursos humanos se relaciona directamente con la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021 2.- La tecnología al servicio de la justicia se relaciona directamente con la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021 3: La gestión de recursos materiales se relaciona directamente con la satisfacción de las partes procesales por el covid 19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021	Gestión Judicial institucional	

Anexo 2: Operacionalización de la variable Gestión Judicial institucional

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES				
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones / Indicadores	Escala de medición
GESTIÓN JUDICIAL INSTITUCIONAL (variable 1)	Valencia (2017) precisó que, la gestión judicial institucional abarca toda la actividad estructural de índole administrativa que sirve de ayuda a la función jurisdiccional de los magistrados y personal jurisdiccional, debido que su implementación y análisis conllevan a una apropiada administración de los recursos humanos, tecnología al servicio de la justicia y gestión materiales orientados a dicha función.	De esta forma, la variable independiente: Gestión Judicial institucional por lo que desprende de ellas tres dimensiones y de cada uno de ellas, tres indicadores. Los valores y la escala de Likert de naturaleza politómicas son considerado como aquel rango que se le asigna a cada factor para que genere contundencia en la recopilación de información. Distribuyéndose en 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre	<p>Dimensión 1: Gestión de Recursos Humanos Indicador: Formación y Capacitación Indicador: Aumento Salarial</p> <p>Indicador: Exigencia en el Reclutamiento y selección</p> <p>Dimensión 2: Tecnología al servicio de la justicia Indicador: Expediente Digital Indicador: Notificaciones Electrónicas Indicador: Atención Virtual inmediata</p> <p>Dimensión 3: Gestión de Recursos Materiales Indicador Distribución equitativa Indicador: Stock de Materiales Indicador: Equipamiento informático</p>	1.Nunca, 2.Casi Nunca, 3.A Veces, 4.Casi Siempre, 5.Siempre

Anexo 3: Operacionalización de la variable Satisfacción de las partes procesales

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES				
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones / Indicadores	Escala de Likert
SASTIFACCIÓN DE LAS PARTES JUDICIALES (Variable 2)	<p>Cárdenas (2017) sostuvo que el grado de satisfacción del usuario, demuestra el estándar de lealtad que hace alguna institución en particular, un usuario. Siendo un indicador de calidad de la atención recibida en los servicios jurisdiccionales. Conocer este grado de satisfacción ayudará a optimizar las deficiencias y consolidar las fortalezas con la intención de impulsar un sistema judicial que otorgue una atención de calidad que las partes judiciales demandan.</p>	<p>De esta forma, la variable dependiente: Gestión Judicial institucional por lo que desprende de ellas tres dimensiones según lo establecido por Cárdenas (2017) se tienen a: Gestión de Recursos Humanos, Tecnología al servicio de la justicia, y de cada uno de ellas, tres indicadores. Los valores y la escala de Likert de naturaleza politómicas son considerado como aquel rango que se le asigna a cada factor para que genere contundencia en la recopilación de información. Distribuyéndose en 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.</p>	<p>Dimensión 1: Impulso procesal Indicador: Celeridad procesal Indicador: Descarga procesal Indicador: Cumplimiento de los plazos Dimensión 2: Capacidad de respuesta Indicador: Atención personalizada Indicador: Atención Inmediata Indicador: Empatía Dimensión 3: Nivel de confianza Indicador: Despreocupación por pronunciamiento Indicador: Deslindarse de errores Indicador: Evitar dilataciones Procesales</p>	<p>1.Nunca, 2.Casi Nunca, 3.A Veces, 4.Casi Siempre, 5.Siempre</p>

Anexo 4: Instrumento

CUESTIONARIO 1

Gestión Judicial institucional y satisfacción de las partes procesales por el covid19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021

Instrucciones:

Lea minuciosamente:

Se reservará su identidad al momento de rellenar este cuestionario, para lo cual deberá empelar lapiceros de tintas oscuras y marcar con una equis (X) o una Aspa (/) las opciones prediseñadas que considera pertinente, manteniendo el anonimato. Debido que no es propicio que nos aborde con sus amplios conocimientos

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

PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN JUDICIAL INSTITUCIONAL

GESTIÓN JUDICIAL INSTITUCIONAL							
INDICADORES		GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	2	3	4	5
01.	Formación y capacitación	Los operadores judiciales cuentan con una constante formación y capacitación					
02.	Formación y capacitación	El Poder Judicial financia las capacitaciones y formaciones de sus trabajadores jurisdiccionales					
03.	Formación y capacitación	Existe capacitación para los usuarios respecto del módulo básico de justicia respecto a las nuevas herramientas tecnológica impuesta por los despachos judiciales.					
04.	Aumento salarial	El aumento salarial sería una salida airosa a las mal gestión de recursos humanos					
05.	Aumento salarial	El personal jurisdiccional merece un aumento salarial para ayudar a impulsar los procesos judiciales					
06.	Exigencias en el reclutamiento y selección	Se encuentra de acuerdo respecto a la burocracia para la selección de personal jurisdiccional					
07.	Exigencias en el reclutamiento y selección	Existe la exigencia en el reclutamiento y selección de personal dentro del Poder Judicial					
TECNOLOGIA AL SERVICIO DE LA JUSTICIA							
08.	Expediente digital	En la actualidad en el distrito judicial de Lima Este, se implementó el expediente digital al servicio de la comunidad					
09.	Expediente digital	Las partes judiciales tienen acceso al expediente digital de sus procesos					
10.	Notificaciones electrónicas	Es indispensable crear un sistema de notificación más eficiente al servicio de la comunidad					

11.	Notificaciones Electrónicas	Los abogados informan de las notificaciones electrónicas a sus respectivos representados.					
12.	Notificaciones Electrónicas	Las notificaciones electrónicas de dan de forma inmediata en cumplimiento con los plazos procesales					
13.	Atención virtual inmediata	Considera que la atención virtual inmediata ha ayudado a crear confianza con las partes judiciales.					
14.	Atención virtual inmediata	Existe por parte de los operadores jurídicos una atención virtual inmediata y directa a las partes procesales					
GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES			1	2	3	4	5
15.	Distribución equitativa	La administración de los módulos de justicia de Lima Este distribuye adecuadamente los materiales					
16.	Distribución Equitativa	La administración cumple con proporcionar de forma inmediata los materiales que son requeridos por los despachos judiciales.					
17.	Stock de Materiales	Se distribuye las funciones acordes a las capacidades de cada funcionario en el área de gerencia ambiental					
18.	Stock de Materiales	Existe en las oficinas administrativa Stock de materiales de reserva ante la necesidad de los despachos judiciales					
19.	Equipo informático	Existe stock de equipos informativos que reemplace a los que se malogran					
20.	Equipo informático	Existe equipos informáticos calificado que contribuyan a la celeridad procesal					

¡MUCHAS GRACIAS!

CUESTIONARIO 2

Gestión Judicial institucional y satisfacción de las partes procesales por el covid19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021

Instrucciones:

Lea minuciosamente:

Se reservará su identidad al momento de rellenar este cuestionario, para lo cual deberá empelar lapiceros de tintas oscuras y marcar con una equis (X) o una Aspa (/) las opciones prediseñadas que considera pertinente, manteniendo el anonimato. Debido que no es propicio que nos aborde con sus amplios conocimientos

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

SEGUNDA VARIABLE: SASTIFACCIÓN DE LAS PARTES JUDICIALES

SASTIFACCIÓN DE LAS APRTES JUDICIALES							
INDICADORES		IMPULSO PROCESAL	1	2	3	4	5
01.	Celeridad procesal	En los procesos judiciales se emiten las resoluciones judiciales con celeridad procesal					
02.	Celeridad procesal	Los escritos presentados por las partes procesales son proveídos de forma inmediata					
03.	Celeridad Procesal	Debería crearse otros instrumentos procesales para la celeridad procesal de aquellos casos más simples.					
04.	Descarga Procesal	Considera que los despachos judiciales realizan acciones para agilizar y dar trámites para la carga procesal.					
05.	Descarga procesal	Los índices anuales de capital, se refleja la buena productividad en las instituciones públicas					
06.	Cumplimiento de los plazos	La productividad marginal es bien empleada en la Gestión administrativa					
07.	Cumplimiento de los plazos	Productividad marginal aporta directamente a cumplimiento de las recomendaciones del Órgano de control interno					
CAPACIDAD DE RESPUESTAS							
08.	Atención personalizada	Se distribuye apropiadamente el personal humano según las necesidades de la institución pública					
09.	Atención personalizada	Los trabajadores de la institución pública cumplen sus funciones encomendadas					
10.	Atención Personalizada	El personal jurisdiccional presta una atención personalizada a las partes procesales que constantemente reclaman celeridad					
11.	Atención inmediata	Es aprovechado los recursos presupuestales en implementar los itinerarios de la institución pública					
12.	Atención inmediata	Se da abasto con la repartición de los recursos materiales en cada área de la institución pública					

13.	Empatía	Existe empatía por los operadores jurídicos ante la ola de reclamos presentados por las partes procesales					
14.	Empatía	Considera que existe materiales de calidad como parte de la distribución de recursos.					
NIVEL DE CONFIANZA			1	2	3	4	5
15.	Despreocupación por pronunciamiento	Las partes procesales se encuentran despreocupados por el pronunciamiento de sus procesos judiciales					
16.	Despreocupación por pronunciamiento	Los operadores jurídicos se preocupan por agilizar los pronunciamientos de los procesos judiciales					
17.	Deslindarse de errores	Los especialistas judiciales tratan de desarrollar sus trabajos con mucha precisión para deslindarse de errores					
18.	Deslindarse de errores	Los especialistas judiciales realizan fundamentos irracionales ante las constantes quejas presentadas por las partes procesales					
19.	Evitar dilataciones procesales	El juez de los despachos valora los escritos presentados por las partes procesales con la intención de evitar las dilataciones procesales					
20.	Evitar dilataciones procesales	Los operadores jurídicos cumplen sus funciones con eficiencia a fin de evitar dilataciones procesales					

**¡MUCHAS
GRACIAS!**

Anexo 5: Validación

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr: MARCO ANTONIO CANDIA MENOR

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Este, promoción 2022-1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Judicial institucional y satisfacción de las partes procesales por el covid19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones. - Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Carmen López Chávez

DNI 41295286

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: GESTIÓN JUDICIAL INSTITUCIONAL

Valencia (2017) precisó que, la gestión judicial institucional abarca toda la actividad estructural de índole administrativa que sirve de ayuda a la función jurisdiccional de los magistrados y personal jurisdiccional, debido que su implementación y análisis conllevan a una apropiada administración de los recursos humanos, tecnología al servicio de la justicia y gestión materiales orientados a dicha función.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1 – Gestión de Recursos Humanos

Los efectos de la gestión de Recursos Humanos pueden ser evidente en una institución si se emplean apropiadas políticas. Teniendo en consideración que en este aspecto es el conector de adhesión entre la misión, visión y valores de la institución y los trabajadores que laboran dentro de esta. Si obtener que los trabajadores y los fines de la organización vaya en el mismo sentido es complejo, obtenerlo de forma que los trabajadores se encuentren realmente comprometidos e impulsados con esos propósitos institucionales es más complicado. La administración de los RRHH ostenta como competencia de informar todas las políticas y de inquietarse de impulsar los valores de la compañía de los trabajadores. De esta forma, es necesaria examinar los paradigmas de liderazgo que pueda prevalecer en ella, las conexiones de comunicación persistentes, la dirección en que se encamina las comunicaciones entre la administración y los propios trabajadores, la complacencia de los empleados, su índice de aprobación de los valores de la organización, entre otros (Valencia, 2017).

Dimensión 2- Tecnología al servicio de la justicia

El empleo de la tecnología al servicio de la justicia puede coadyuvar y agilizar los procesos judiciales en los constantes rubros implicados con la justicia, mecanizando actos procesales burocráticos, incorporando sistemas, interviniendo plazos, proporcionando datos en los precisos instantes que se requiere, ente otras alternativas de mayor celeridad. Por lo general, la adopción de tecnología en la justicia es indispensables, debido que de forma progresiva se están transformando en un mecanismo útil que apropiadamente empleada, conlleva obtener diversos fines de incorporación de las reformas judiciales de forma eficiente y proactiva conectando entre los operadores de justicia con la sociedad concediendo una atención de calidad (Valencia, 2017).

Dimensión 3- Gestión de Recursos Materiales

Es el cúmulo de acciones de administración cuyo fin concreto es el garantizar el suministro de materiales de todo tipo que sea importantes para cada entidad en las instituciones pública, de acuerdo con los requerimientos y necesidades, alcanzando de este modo un idóneo desarrollo de los procedimientos

asistenciales y contribuir mejoramiento y un valor agregado al servicio que se ofrece, con un mejor índice de eficiencia probable (Valencia, 2017).

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES JUDICIALES

Cárdenas (2017) sostuvo que el grado de satisfacción del usuario, demuestra el estándar de lealtad hace alguna institución en particular, un usuario. Siendo un indicador de calidad de la atención recibida en los servicios jurisdiccionales. Conocer este grado de satisfacción ayudará a optimizar las deficiencias y consolidar las fortalezas con la intención de impulsar un sistema judicial que otorgue una atención de calidad que las partes judiciales demandan.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1 – Impulso procesal

Es la capacidad que posee el magistrado y sus colaboradores para llevar independientemente el proceso, sin tener ninguna necesidad que exista injerencia de las partes procesales a la obtención de sus propósitos. Es evidente recordar que, dentro de esta estructura procesal, en que existe un cerrado monopolio de las partes procesales en relación al progreso del trámite procesal, el impulso anhela básicamente resquebrajar dicha exclusividad (Cárdenas, 2017).

Dimensión 2- Capacidad de respuesta

en la institución está referida a aquellas acciones asumida en base al conocimiento percibido y a las estrategias desempeñadas que potencian a la institución para entender y actuar correctamente; se asocia con el desarrollo, la agilidad y la coordinación con que las acciones son incorporadas y temporalmente inspeccionadas. De este modo las instituciones con vertiginosa respuesta logran ser competidores superiores sumen un rol de reconocimiento por su rapidez, ingenio y por su función de aprender de las acciones erráticas (Cárdenas, 2017).

Dimensión 3- Nivel de confianza

La confianza es una unidad tacita, supositiva y de gran valor. Las instituciones que conocen como formarlas, desempeñarlas y conservarlas incrementan la productividad, optimizar el ambiente laboral y contribuyen la colaboración. Para no referirse de la disminución en lo que respecta a los costos de control, el ahorro en retribución de capitales y la mínima rotación del personal que consiguen las instituciones con altos índices de confianza (Cárdenas, 2017).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRIMERA VARIABLE GESTIÓN JUDICIAL INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS													
1	Los operadores judiciales cuentan con una constante formación y capacitación				X				X				X	
2	El Poder Judicial financia las capacitaciones y formaciones de sus trabajadores jurisdiccionales				X				X				X	
3	Existe capacitación para los usuarios respecto del módulo básico de justicia respecto a las nuevas herramientas tecnológica impuesta por los despachos judiciales.				X				X				X	
4	El aumento salarial sería una salida airosa a las mal gestión de recursos humanos				X				X				X	
5	El personal jurisdiccional merece un aumento salarial para ayudar a impulsar los procesos judiciales				X				X				X	
6	Se encuentra de acuerdo respecto a la burocracia para la selección de personal jurisdiccional				X				X				X	
7	Existe la exigencia en el reclutamiento y selección de personal dentro del Poder Judicial				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: TECNOLOGIA AL SERVICIO DE LA JUSTICIA													
8	En la actualidad en el distrito judicial de Lima Este, se implementó el expediente digital al servicio de la comunidad				X				X				X	
9	Las partes judiciales tienen acceso al expediente digital de sus procesos				X				X				X	
10	Es indispensable crear un sistema de notificación al servicio de la comunidad				X				X				X	
11	Los abogados informan de las notificaciones electrónicas a las partes procesales				X				X				X	
12	Las notificaciones electrónicas de dan de forma inmediata en cumplimiento con los plazos procesales				X				X				X	
13	Considera que la atención virtual inmediata ha ayudado a crear confianza con las partes judiciales.				X				X				X	
14	Existe por parte de los operadores jurídicos una atención virtual inmediata y directa a las partes procesales				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES													
15	La administración de los módulos de justicia de Lima Este distribuye adecuadamente los materiales				X				X				X	
16	La administración cumple con proporcionar de forma inmediata los materiales que son requeridos por los despachos judiciales.				X				X				X	

17	Se distribuye las funciones acordes a las capacidades de cada funcionario en el área de gerencia ambiental				X				X				X
18	Existe en las oficinas administrativa Stock de materiales de reserva ante la necesidad de los despachos judiciales				X				X				X
19	Existe stock de equipos informativos que reemplace a los que se malogran				X				X				X
20	Existe equipos informáticos calificado que contribuyan a la celeridad procesal				X				X				X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

20 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

dimensión específica del constructo ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante. Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SEGUNDA VARIABLE:
SASTIFACCIÓN DE LAS APRTES JUDICIALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: IMPULSO PROCESAL													
1	En los procesos judiciales se emiten las resoluciones judiciales con celeridad procesal				X				X				X	
2	Los escritos presentados por las partes procesales son provistos de forma inmediata				X				X				X	
3	Debería crearse otros instrumentos procesales para la celeridad procesal de aquellos casos más simples.				X				X				X	
4	Considera que los despachos judiciales realizan acciones para agilizar y dar trámites para la carga procesal.				X				X				X	
5	Los índices anuales de capital, se refleja la buena productividad en las instituciones públicas				X				X				X	
6	La productividad marginal es bien empleada en la Gestión administrativa				X				X				X	
7	Productividad marginal aporta directamente a cumplimiento de las recomendaciones del Órgano de control interno				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTAS													
8	Se distribuye apropiadamente el personal humano según las necesidades de la institución pública				X				X				X	
9	Los trabajadores de la institución pública cumplen sus funciones encomendadas				X				X				X	
10	El personal jurisdiccional presta una atención personalizada a las partes procesales que constantemente reclaman celeridad				X				X				X	
11	Es aprovechado los recursos presupuestales en implementar los itinerarios de la institución pública				X				X				X	
12	Se da abasto con la repartición de los recursos materiales en cada área de la institución pública				X				X				X	
13	Existe empatía por los operadores jurídicos ante la ola de reclamos presentados por las partes procesales				X				X				X	
14	Considera que existe materiales de calidad como parte de la distribución de recursos.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: NIVEL DE CONFIANZA													
15	Las partes procesales se encuentran despreocupados por el pronunciamiento de sus procesos judiciales				X				X				X	

16	Los operadores jurídicos se preocupan por agilizar los pronunciamientos de los procesos judiciales				X				X				X
17	Los especialistas judiciales tratan de desarrollar sus trabajos con mucha precisión para deslindarse de errores				X				X				X
18	Los especialistas judiciales realizan fundamentos irracionales ante las constantes quejas presentadas por las partes procesales				X				X				X
19	El juez de los despachos valora los escritos presentados por las partes procesales con la intención de evitar las dilataciones procesales				X				X				X
20	Los operadores jurídicos cumplen sus funciones con eficiencia a fin de evitar dilataciones procesales				X				X				X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

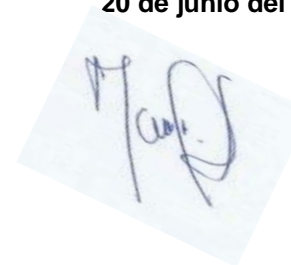
20 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

dimensión específica del constructo ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: José Luis Asto Montes

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Este, promoción 2022-1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Judicial institucional y satisfacción de las partes procesales por el covid19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Carmen López Chávez
DNI 41295286

19	Existe stock de equipos informativos que reemplace a los que se malogran																			
20	Existe equipos informáticos calificado que contribuyan a la celeridad procesal																			

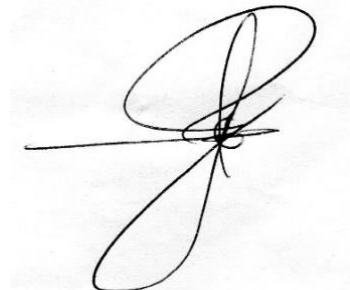
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para el instrumento se pueda aplicar y obtener grandes resultados

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José Luis Asto Montes

DNI: 09504673

Especialidad del validador: Magister en Gestión Publica



1

20 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

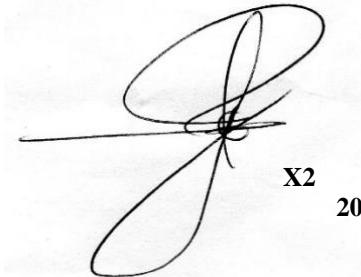
18	Los especialistas judiciales realizan fundamentos irracionales ante las constantes quejas presentadas por las partes procesales																			
19	El juez de los despachos valora los escritos presentados por las partes procesales con la intención de evitar las dilataciones procesales																			
20	Los operadores jurídicos cumplen sus funciones con eficiencia a fin de evitar dilataciones procesales																			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para el instrumento se pueda aplicar y obtener grandes resultados

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José Luis Asto Montes

Especialidad del validador: Magister en Gestión Publica



DNI: 09504673

X2

20 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Este, promoción 2022-1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Judicial institucional y satisfacción de las partes procesales por el covid19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Atentamente



Carmen López Chávez
DNI 41295286

19	El juez de los despachos valora los escritos presentados por las partes procesales con la intención de evitar las dilataciones procesales																		
20	Los operadores jurídicos cumplen sus funciones con eficiencia a fin de evitar dilataciones procesales																		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para el instrumento se pueda aplicar y obtener grandes resultados

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO **DNI: 32403439**

Especialidad del validador: Metodólogo

20 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
 Cert. SUNEDU: A 01535796
 Cert. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18
 DNI: 32403439

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: JOSE ANDRES SORIANO TOMAYA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Este, promoción 2022-1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Judicial institucional y satisfacción de las partes procesales por el covid19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Atentamente



Carmen López Chávez
DNI 41295286

19	Existe stock de equipos informativos que reemplace a los que se malogran																			
20	Existe equipos informáticos calificado que contribuyan a la celeridad procesal																			

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): **TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JOSE ANDRES SORIANO TOMAYA DNI: 41086419

Especialidad del validador: **EDUCACIÓN ESTADISTICA**

29 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



SORIANO TOYAMA, JOSÉ
 FIRMA DEL EXPERTO INFORM

19	El juez de los despachos valora los escritos presentados por las partes procesales con la intención de evitar las dilataciones procesales																			
20	Los operadores jurídicos cumplen sus funciones con eficiencia a fin de evitar dilataciones procesales																			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para el instrumento se pueda aplicar y obtener grandes resultados

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: JOSE ANDRES SORIANO TOMAYA **DNI: 41086419**

Especialidad del validador: EDUCACIÓN ESTADISTICA


20 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


SORIANO TOYAMA, JOSÉ
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE .

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: LA ROSA ARCE LENYN

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Este, promoción 2022-1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Judicial institucional y satisfacción de las partes procesales por el covid19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Atentamente



Carmen López Chávez
DNI 41295286

19	El juez de los despachos valora los escritos presentados por las partes procesales con la intención de evitar las dilataciones procesales																			
20	Los operadores jurídicos cumplen sus funciones con eficiencia a fin de evitar dilataciones procesales																			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para el instrumento se pueda aplicar y obtener grandes resultados

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: LA ROSA ARCE LENYN **DNI: 46453311**

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Handwritten signature of Lenyn La Rosa Arce, Abogado, Reg. N.º 78413

20 de junio del 2022

Anexo 6: Confiabilidad

Confiabilidad de la variable 1 Gestión judicial institucional

Número de personas encuestadas de la variable 1 Gestión judicial institucional

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	48	100,0	
	Excluido ^a	0	,0	
	Total	48	100,0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Fuente: SPSS 25

Confiabilidad de la Variable 1 Gestión judicial institucional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

Fuente: SPSS 25

Interpretación

El grado de confiabilidad de la variable 1 es de 87.4%, esto significa que el cuestionario es confiable

Confiabilidad de todas las preguntas de la variable 1 Gestión judicial institucional

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	45,33	87,129	,215	,770
P2	44,77	85,125	,512	,732
P3	43,65	88,123	,219	,790
P4	45,84	84,125	,426	,736
P5	42,42	86,327	,264	,755
P6	42,64	86,621	,449	,712
P7	41,55	82,028	,514	,736
P8	43,98	85,115	,672	,794
P9	44,33	82,325	,336	,712

P10	45,51	85,365	,428	,736
P11	46,67	83,334	,621	,774
P12	45,29	85,015	,419	,794
P13	46,37	85,437	,337	,788
P14	45,90	86,351	,511	,771
P15	45,13	82,159	,267	,732
P16	46,67	86,822	,512	,769
P17	46,22	84,426	,436	,787
P18	46,37	83,362	,619	,723
P19	45,19	84,159	,446	,715
P20	46,08	83,362	,551	,736

Confiabilidad de la variable 2 Satisfacción de las partes judiciales

Número de personas encuestadas de la variable 2 Satisfacción de las partes judiciales

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS 25

Confiabilidad de la Variable 2 Satisfacción de las partes judiciales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	20

Fuente: SPSS 25

Interpretación

El grado de confiabilidad de la variable 2 es de 85.1%, esto significa que el cuestionario es confiable.

Confiabilidad de todas las preguntas de la variable 2 Satisfacción de las partes judiciales

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se hasuprimido	Varianza de escala si el elemento seha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento seha suprimido
P1	45,33	87,119	,215	,770
P2	45,77	83,115	,512	,732
P3	43,65	87,123	,219	,790
P4	46,84	83,115	,426	,736
P5	48,42	82,357	,264	,755
P6	46,64	87,651	,449	,712
P7	42,55	83,028	,514	,736
P8	41,98	82,115	,672	,794
P9	43,33	81,325	,336	,712
P10	455,51	82,665	,428	,736
P11	46,67	83,334	,621	,774
P12	45,29	82,015	,419	,794
P13	46,37	86,437	,337	,788
P14	45,90	87,351	,511	,771
P15	45,13	89,159	,267	,732
P16	46,67	87,822	,512	,769
P17	46,22	86,426	,436	,787
P18	46,37	87,362	,619	,723
P19	45,19	87,159	,446	,715
P20	46,08	87,362	,551	,736



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CANDIA MENOR MARCO ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Judicial institucional y satisfacción de las partes procesales por el covid19 en el distrito judicial de Lima Este, 2021", cuyo autor es LOPEZ CHAVEZ CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

LIMA, 22 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CANDIA MENOR MARCO ANTONIO DNI: 10050551 ORCID: 0000-0002-4661-6828	Firmado electrónicamente por: MCANDIAM el 13-08- 2022 20:43:15

Código documento Trilce: TRI - 0361647