



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del juzgado de familia, Pachacutec 2022

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

AUTORA:

Veliz Utia, Dora Esther (orcid.org/0000-0002-5487-3152)

ASESORES:

Dr. Guizado Oscoco, Felipe (orcid.org/0000-0003-3765-7391)

Dr. Sánchez Coronel, Danilo Américo (orcid.org/0000-0003-0697-7683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ
2022

Dedicatoria:

A Dios, que no me ha abandonado

A mis padres, ejemplo de fortaleza y humildad

A Diego, mi hijo, mi motor y esperanza

Agradecimiento:

A mis docentes, Felipe Guizado Oscco y Danilo Sánchez Coronel, por compartir sus conocimientos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUIZADO OSCCO FELIPE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del juzgado de familia, Pachacutec 2022", cuyo autor es VELIZ UTIA DORA ESTHER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 15 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUIZADO OSCCO FELIPE DNI: 31169557 ORCID: 0000-0003-3765-7391	Firmado electrónicamente por: FGUIZADOO el 11- 05-2023 10:32:18

Código documento Trilce: TRI - 0416120





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VELIZ UTIA DORA ESTHER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del juzgado de familia, Pachacutec 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
VELIZ UTIA DORA ESTHER DNI: 42152809 ORCID: 0000-0002-5487-3152	Firmado electrónicamente por: DVELIZU el 01-05-2023 20:51:17

Código documento Trilce: INV - 1151839

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y Operacionalización	9
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	21
VII. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Coeficiente de correlación entre las variables gestión Administrativa y la satisfacción de usuarios.	15
Tabla 2: Nivel de gestión administrativa.	15
Tabla 3: Identificar el nivel de satisfacción del usuario del Juzgado de Pachacutec, 2022.	16
Tabla 4: Correlación de Spearman de planeación y la satisfacción de usuarios.	16
Tabla 5: Correlación Spearman entre organización y la satisfacción de usuarios.	16
Tabla 6: Correlación Spearman entre dirección y la satisfacción de usuarios.	17
Tabla 7: Correlación Spearman entre control y la satisfacción de usuarios.	17

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar el grado de relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario del Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022. La metodología empleada fue de tipo básica. Correlacional, prospectivo, la población fueron 80 abogados litigantes, se usó la técnica de una encuesta con 02 instrumentos de 28 ítems cada una de la escala de Likert. Los resultados se procesaron utilizando al estadística descriptiva e inferencial, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de ($r=, 0.908; p<0.000$) hallándose una correlación positiva y significativa, que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del Juzgado de familia de Pachacutec, el 53.8% indica que presenta un nivel de gestión administrativo eficiente y el 51.2% de los usuarios indicaron un nivel de satisfacción del usuario elevado; además las dimensiones de gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario, dimensión planificación ($r= 0.780; p<0.00$), organización ($r= 0.626; p<0.00$), dirección ($r=0.827; p<0.00$ y control ($r= 0.769; p<0.00$). Concluyo, que si existe una relación positiva y significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Planeación, Gestión administrativa, Juzgado de Familia, Pachacutec, Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The present research work had as a general objective: to determine the degree of relationship between administrative management and user satisfaction of the Family Court of Pachacutec, 2022. The methodology used was basic. Correlational, prospective, the population was 80 trial lawyers, the technique of a survey with 02 instruments of 28 items each of the Likert scale was used. The results were processed using descriptive and inferential statistics, obtaining a Spearman correlation coefficient of $r = 0.908$ $p < 0.000$, finding a positive and significant correlation, that the administrative management is significantly related to the satisfaction of the users of the Family Court. of Pachacutec, 53.8% indicate that it presents an efficient administrative management level and 51.2% of users indicated a high level of user satisfaction; In addition, the administrative management dimensions are related to user satisfaction, planning dimension ($r = 0.780$; $p < 0.00$), organization ($r = 0.626$; $p < 0.00$), management ($r = 0.827$; $p < 0.00$ and control ($r = 0.769$; $p < 0.00$) I conclude that there is a positive and significant relationship between administrative management and user satisfaction.

Keywords: Planning, Administrative management, Family Court, Pachacutec, User satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Los últimos años, a nivel mundial se observa una serie de modificaciones, en las empresas que se relacionan con la atención a los clientes, estos poseen una influencia sobre los servicios que ofrecen, motivo por el cual están obligados a compensar las necesidades de los usuarios y para ello necesitan efectuar una correcta gestión administrativa, para de esta manera poder ofrecer mejorar en sus procesos, hacer que sean más eficientes, cuya finalidad primordial es cumplir con las expectativas de los usuarios.

En el Perú, en nuestra carta Magna (1993) afirma que la República es un territorio inherente y republicano, emancipada y soberano. Asimismo, hace mención que precisa que es un gobierno único, representativo y descentralizado, y organizado de acuerdo a sus poderes, elegidos en elecciones democráticas. El poder Judicial, es una institución que administra justicia de acuerdo a ley, de forma equitativo y descentralizada a través de sus distritos judiciales.

Una de esas sedes distritales es el Juzgado de Familia de Pachacutec, ubicado en Puente Piedra Ventanilla, acuden los abogados litigantes, a fin de hacer gestiones que son necesarias para obtener información sobre el estado de sus procesos en las diversas materias que se llevan en las instalaciones de dicha institución, en algunas oportunidades estas gestiones se tornan conflictivas al no encontrar respuestas a sus pedidos, en tiempo real por lo tanto se sienten defraudados del sistema de atención del poder judicial.

Cristeche (2014) hace mención en su obra "Acceso a la justicia y conflictos familiares", que la eficacia y eficiencia de la tutela judicial requiere de una intervención oportuna, ya que de lo contrario las consecuencias podrían no revertirse. Por esta razón, a lo largo de la historia los programas de reforma han priorizado desterrar la demora judicial y lograr una administración de justicia que responda a las demandas de las personas.

Por otro lado, Gutiérrez (2015) indica en su texto denominado "Los cinco grandes problemas de la justicia en el Perú"; además, señala que entre los problemas que aquejan al Poder Judicial, se encuentra el alto índice de los

magistrados provisionales. De 100 jueces que hay en el país, solo 58 son titulares o permanentes, mientras que 42 son temporales o de reserva.

Y para, Gutiérrez (2015) la carga procesal de expedientes en el poder judicial es otro grave problema, siendo predecible precisar que cada cinco años se añadirán un millón de nuevos expedientes al volumen procesal de los últimos años. Estos números apuntan a un hecho innegable: la cantidad de juicios abiertos cada año en el Poder Judicial exceden la capacidad de respuesta de la entidad, lo que resulta en un proceso de litigio indebidamente largo y desgastado del servicio de justicia. (p.25) Por otro lado, los usuarios de justicia señalan que otra falencia es la demora en el envío de las notificaciones judiciales. (p.40)

El Juzgado de Familia de Pachacutec tiene competencia para tramitar los procesos de Violencia Familiar, Tenencia, Régimen de Visitas, Impugnación de Paternidad entre otros, cuyos plazos superan el año para otorgar una resolución que se pronuncie sobre la pretensión de las partes, ya sea debido a la carga excesiva, notificación a las partes o por falta de motivación del personal jurisdiccional para el cumplimiento de sus funciones, siendo el proceso de Violencia Familiar uno de los de mayor incidencia. En ese sentido, se formula la interrogante problemática ¿Cómo es la asociación de la gestión administrativa y la complacencia del usuario en el juzgado de familia de Pachacutec, 2022? Y como interrogantes específicas:

¿Cómo es el nivel de la gestión administrativa en el Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022? ¿Cómo es el nivel de complacencia del usuario en el Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022? ¿Existe asociación entre la dimensión de planificación y agrado del usuario en el juzgado de familia de Pachacutec, 2022? ¿Existe relación de la dimensión de organización y complacencia del usuario en el Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022? ¿Existe asociación entre la dimensión dirección y complacencia del usuario en el Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022? ¿Existe asociación entre la dimensión control y complacencia del usuario en el Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022?

Como justificación teórica, el estudio recogerá conocimientos cuya relevancia generó nuevos conocimientos sobre la asociación existente entre la gestión administrativa y complacencia de usuario, lo que conducirá a la caracterización de estos aspectos en la práctica y servirá de base para futuras investigaciones. Práctica, permitirá establecer dentro de un contexto objetivo la asociación entre las variables gestión administrativa y complacencia del usuario, a consecuencia de los datos obtenidos, se tomarán medidas para impulsar el proceso judicial, beneficiando a los usuarios en el juzgado de familia de Pachacutec. Metodológica, utilizo instrumentos cuya validez fue comprobada y cuyo índice de confiabilidad fueron aceptables, estos resultados servirán o serán utilizados en investigaciones futuras.

Se formula como objetivo a alcanzar: Determinar la asociación entre gestión administrativa y complacencia del usuario del Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022. Objetivos específicos: Establecer el grado de asociación entre gestión administrativa del Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022. Establecer el grado de complacencia de usuario del Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022. Establecer el grado de relación de dimensión de planificación y complacencia de usuario del juzgado de familia de Pachacutec, 2022. Establecer el grado de relación de dimensión de organización y complacencia de usuario del Juzgado Familiar de Pachacutec, 2022. Establecer el grado de asociación de la dimensión dirección y complacencia del usuario del Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022. Establecer el grado de relación de la dimensión control y complacencia del usuario del Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022

Hipótesis de investigación e hipótesis nula. Hi: Existe asociación significativa entre gestión administrativa y complacencia de usuario del Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022. Ho: No existe correlación significativa entre gestión administrativa y complacencia de usuarios en el juzgado de familia de Pachacutec, 2022. Hipótesis específicas: H1: Existe correlación significativa entre las dimensiones de gestión administrativa y complacencia del usuario en el juzgado de familia de Pachacutec, 2022. H0: No existe correlación significativa entre las

dimensiones de gestión administrativa y complacencia del usuario en el juzgado de familia de Pachacutec, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto global se encuentra a Pérez (2019), quien es u estudio, que tuvo como objetivo establecer qué nivel la gestión administrativa y complacencia de los usuarios en el Municipio Distrital de Pólvora. Siendo una investigación de tipo básica, descriptivo comparativo, para ello se aplicó dos cuestionarios a usuarios del municipio distrital de Pólvora, y la información fue analizada a través de estadísticos descriptivos y la prueba de correlación de RhoSpearman a un nivel de confiabilidad del 95%, instrumentos que cuentan con los requisitos de validez y fiabilidad a través del estadístico pertinente, obtiene un resultando que fue de 0.810 para cada cuestionario, obteniendo que no existe relación de significancia entre gestión administrativa y complacencia del usuario ($r=-0.44$) $p>0.502$.

Por su parte, Jara (2018) hace mención en su estudio a las variables y la relación de causalidad entre ellas fu, para ellos busca establecer la incidencia de la labor administrativa en la complacencia al usuario, población que estuvo conformado por representantes de las juntas vecinales y alcaldes de los centros poblados, mediante un cuestionario conformado de 23 interrogantes en medición de escala de Likert, para luego ser analizados por una prueba de correlación de Spearman, obteniendo el coeficiente de correlación de 0.371, concluyendo que la labor administrativa influye en la complacencia del usuario.

En la investigación realizada por Arbeláez-Rodríguez, y col (2017) cuyo objetivo fue determinar la correlación entre la labor del director y la complacencia del usuario externo, su diseño fue correlacional, transversal, se les practico 652 encuestas a usuarios externos y evaluados mediante SERVQUAL, dando a mostrar el trabajo del director fue 56% tiene un nivel regular y 44% satisfactoria. Así también La satisfacción de los usuarios externos fue 89% de nivel moderada y 11% leve, siendo negativo débil (-0,28 y -016); y como positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y -070).

A nivel nacional, Flores (2022), en su investigación de tesis en Yurimaguas a fin de poder establecer cuál es la correlación de labor administrativa y complacencia de futuros profesionales de contabilidad, de 180 estudiantes a quienes se les aplicó el instrumento de cuestionario, siendo los resultados, la existencia de correlación obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,983; $p = 0,000$). además, hace mención que el 96.63 % de la gestión administrativa presenta influencia directa frente a estudiantes; el grado de gestión fue regular (46%) así mismo el nivel de complacencia en los estudiantes fue de 47 %.

Hidalgo (2021), su investigación de tesis tuvo como finalidad comprobar si existe un nivel de correlación entre labor administrativa y complacencia laboral para empleados del Tribunal Superior de Justicia de Santa, por ello empleó el diseño de estudio de tipo analítico, transversal y correlacional, obtuvo un resultado de coeficiente de Spearman de $r=0,733$, $p=0.000$, concluyendo que si se establece relación entre las variables.

Bao-Condor y Col, (2020), desarrollan un estudio y plantean como objetivo la de establecer una correlación entre la labor administrativa y la calidad de servicio recibida por usuarios de la Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú, con un diseño de para la perspectiva cuantitativa, correlacional, y de corte temporal transversal; para ello se realizó encuesta a 147 participantes de la Escuela de Posgrado, y para corroborar o contractar la hipótesis se realizó a través de correlación de Spearman a 95% de confianza, obteniendo que gestión administrativa, el 69.4% lo realizó de manera aceptable, 23.1% de modo ineficaz y un 7.5% eficaz; referente a la calidad de servicio 67.4% tuvo una calificaban buena, un 26.5% regular y 6.1% muy buena. Al contrastar estos resultados, se obtuvo un valor $r = 742$ y $p = 0,000$. Concluyen que la labor administrativa se asocia a la calidad de servicio percibido por los estudiantes de la casa superior de estudios.

Vásquez (2019), en su investigación realizada cuyo objetivo fue determinar una asociación directa entre la labor administrativa y la complacencia, en los estudiantes de un Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) en la

Universidad Peruana Unión, durante el año 2018, con un tipo de investigación: correlacional, transversal, y se obtuvo los datos de investigación a través de procedimientos digitales elaboradas bajo la escala de Likert en 227 estudiantes, precisando que si existe una asociación fuerte positiva, directa y altamente significativa entre complacencia del usuario y Gestión Administrativa ($r = 0.777$ $p < 0.05$) concluyen que a mayor nivel de gestión administrativa existirá mayor nivel de complacencia del estudiante.

Merino y Col (2017), en una investigación de tipo descriptivo correlacional desarrollado en la Municipalidad de Comas-Lima, con la finalidad de establecer una determinada incidencia de la gestión administrativa en la complacencia del usuario, considerando, según la teoría cuatro dimensiones de acuerdo a cada variable, aplicado en 384 usuarios y los datos fueron obtenidos a través de una encuesta, quienes señalan que si hay una correlación significativa entre la gestión administrativa y la complacencia del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.601$), del mismo modo en cada una de las dimensiones consideradas en la gestión administrativa relacionadas a complacencia del usuario fue: para planificación ($p < 0.05$; $r = 0.201$), organización ($p < 0.05$; $r = 0.361$), dirección ($p < 0.05$; $r = 0.185$) y control ($p < 0.05$; $r = 0.682$).

Gil, (2016), realizó una investigación que se enmarcar en un diseño no experimental con un nivel descriptivo correlacional, de corte temporal transversal, formula como objetivo el de establecer una asociación entre gestión administrativa y calidad del servicio en Red Salud de Ambo, Huánuco, en trabajadores del sector de salud, a quienes se les aplico una encuesta que fueron validados por juicio de expertos y coeficiente de Alfa de Cronbach siendo confiable ambos instrumentos, obtuvo ($r=0.34$) que indica que no existe relación de significancia entre labor administrativa y la variable calidad de servicio, en el contexto detallado.

El marco de la fundamentación teórica se considera las precisiones de Hernández (2018), quien indica que la labor administrativa es una agrupación de acciones que se ejecutan de manera ordenada que ayudan al uso de recursos de

forma escalonada, cuya finalidad es la obtener metas y resultados satisfactorios para las empresas.

La planeación es una dimensión de la gestión administrativa, y para Chiavenato (2018), es considerado como una de las más importantes estrategias que tiene una empresa para innovar y establecer relaciones con los colaboradores y además con la organización externas, así también enfocado a partir de una visión ambiental, está relacionado con las condiciones ambientales, aspectos actuales y futuras, del mismo modo con las oportunidad y desafíos.

En cuanto a la Organización, el autor lo define como la forma de integrar y estructurar las actividades, áreas y recursos relacionados dentro del proceso para determinar sus asignaciones y los vínculos entre ellos. Esta función se basa en: Definir actividades adecuadas para posibilitar el alcance de los objetivos organizacionales establecidos. Se considera, también unir actividades según una estructura lógica. Asignar actividades a personas o puestos específicos. Además, la organización busca regular el comportamiento de su talento para lograr efectivamente sus objetivos. (p. 148).

Asimismo, refiere que la dirección, es la actividad administrativa más compleja que corresponde a las relaciones interpersonales del jefe con los colaboradores. Un buen gerente es alguien que manifiesta con confianza los temas para que el colaborador pueda desempeñarlo de manera efectiva (p.149).

En cuanto al Control, como última dimensión, el autor refiere que su justificación está en verificar que la actividad a controlar logre los resultados esperados, siendo responsabilidad del jefe, asegurar que las maniobras, políticas, estrategias y direcciones de las estrategias tácticas y operativos alcancen las metas establecidas.

Por su lado, Hernández (2011) sostuvo que con respecto a la variable complacencia de un usuario, consistía en el estado mental de un cliente o usuario que demuestra sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales para satisfacer sus necesidades o deseos de información.

Rey (2000), señala que a menudo aparece junto a otros dos términos que destacan de manera similar: eficacia y evaluación. Definiciones que se actualizan

y adaptan a los contextos actuales y a la realidad bibliotecaria, como ha ocurrido antes en otras instituciones que brindan diversos servicios de atención a determinados usuarios como hospitales, universidades, bancos así como los organismos gubernamentales.

Con respecto a la complacencia del usuario, Georges y Whish (1984) advirtieron la presencia de cuatro factores: necesidades, que se consideran lo que una persona debe tener; el deseo, lo que la persona quiere tener; y se hace la reivindicación, es decir, la reivindicación de la biblioteca y, en última instancia, el uso de la propia biblioteca. Con esto, continúa la discusión sobre las escaseces de información de los usuarios, ya que si no saben cuáles son sus necesidades de información, es menos probable que tengan expectativas negativas sobre la prestación de servicio a recibir y, por ende, su nivel de complacencia.

Para Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985), las definiciones de las dimensiones o factores de la complacencia del usuario son las siguientes: Como factores tangibles, se refiere a lo palpable, por ejemplo, equipos, instalaciones físicas, materiales de comunicación, personal, decoración del ambiente, uniforme de los servidores, presentación de folletos). Fiabilidad o confiabilidad, supone la destreza para la ejecución y realización de un determinado servicio de forma fiable y cuidadosa, por ejemplo, respuestas seguras sobre las consultas o exactitud de las facturas. Voluntad para colaborar y socorrer a un usuario y proporcionar una atención y servicio instantáneo. Disposición de servicio de beben de mostrar cada uno de los trabajadores, así como las habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Disponibilidad de atención en forma personalizada que ofrecen las instituciones a un determinado usuario.

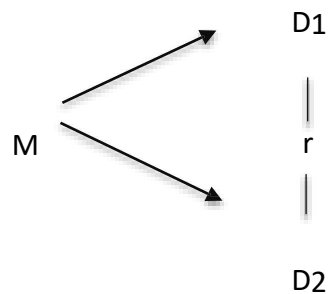
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo, diseño de investigación

La indagación científica asume un tipo de investigación básico porque buscó establecer la correlación entre gestión administrativa y complacencia del usuario. Sobre el particular, Landeau (2007) hace mención la investigación es básica dado que busca encontrar nuevos conocimientos a partir de los cuales se pueda conllevar a nuevas investigaciones, ello también genera el empoderamiento y discernimiento teórico, sin la manipulación práctica de las variable que, luego permitirán, la posibilidad de dar solución a dificultades de distintos niveles.

Según, Hernández, y col (2014), hace mención de estudios de corte relacional, es propósito establecer la asociación que existe entre las variables

El esquema de investigación se presenta a continuación:



En que:

M = representa la Muestra

D1 = Variable 1: Gestión
administrativa r = Relación entre las
variables

D2 = Variable 2: Complacencia de los usuarios

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variables

Gestión administrativa.

Definición conceptual. Se define como el conjunto de tareas gerenciales, cuyo objetivo o acciones están orientadas al logro de actividades planificadas mediante el proceso administrativo como planificación, organización, dirección y control de las actividades cuya única finalidad es obtener mejores resultados (Hernández, 2016)

Definición a nivel operacional: La posibilidad de medir la actividad de la gestión administrativa se realizó aplicando un cuestionario que consideró las dimensiones establecidas en la teoría, lo que conllevó a formular indicadores e ítems

Variable 2: Complacencia del usuario.

Definición conceptual: Para Arias (2019) es el grado de percepción o expectativas que presenta el usuario sobre el servicio recibido.

Definición operacional: Se midió dicha variable utilizando un cuestionario, y a partir de sus dimensiones e indicadores se plantea un instrumento con 22 Ítems.

3.2.2 Operacionalización

V1: Gestión administrativa

V2: Complacencia del usuario

variable	Definición	Definición operacional	dimensiones	indicadores	escala medición
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos planificados - Planes de trabajo - Metas establecidas - Actividades programadas 	

<p>Variables 1: Gestión administrativa</p>	<p>Conjunto de tareas gerenciales, cuyo objetivo o acciones están orientadas al logro de actividades planificadas a</p>	<p>La medición de la actividad de la gestión</p>	<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura orgánica - Disponibilidad de manuales - MOF - Buena comunicación - Sistemas informativos - Buena selección y 	
	<p>través del proceso administrativo como planificación, organización, dirigir y controlar actividades cuya única finalidad es obtener mejores resultados (Hernández, 2016)</p>	<p>administrativa se realizó aplicando un cuestionario</p>	<p>Dirección</p>	<p>reclutamiento personal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores motivados - Comunicación es clara y fluida - Brindan motivación - Equipo de trabajo - Liderazgo que ayuda cumplimiento de metas 	<p>Eficiente Regular Deficiente</p>
			<p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizan actividades de evaluación. - Actividades de evaluación de desempeño para magistrados - Actividades de desempeño para personal de mesa de partes - Cuenta con estándares de evaluación - Evaluación de desempeño laboral en base a estándares - Existe sistema de control - Emplea estrategias de control - Se realizan actividades de evaluación de desempeño 	

Variable 2: Complacencia de los usuarios	Para Arias (2019) es el grado de percepción o	Se midió dicha variable utilizando un	fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - El operador de derecho brinda disposición resolver problemas - Ampla disponibilidad del operador - Facilidad de contacto con el operador - El operador de derecho brinda 	
---	---	---------------------------------------	------------	---	--

	expectativas que presenta el usuario sobre el servicio recibido.	cuestionario con 18 ítems		atención adecuada	Elevada Regular disminuida
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición por parte del operador - El operador muestra amabilidad - La respuesta del operador del derecho es efectiva ante cualquier duda - Está de acuerdo con el horario de atención - El plazo de proveídos es prudente 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Valora la actitud de atención personalizada - El plazo en el proveído de escrito es prudente - Demuestra el operador del derecho interés por la atención al cliente 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - la tramitación del proceso judicial le inspira confianza en cuanto al tiempo - inspira confianza en cuanto a la emisión de resolución final - le brinda confianza el operador de derecho 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - los ambientes brindan comodidad - brindan seguridad - la presencia y/o personalidad refleja imagen de los operadores confianza 	

3.3. Población muestra y muestreo

La población: Son 80 abogados litigantes que participaron en el presente estudio, cuyos procesos se iniciaron en el Juzgado de Familia de Pachacutec, de enero al julio del 2022.

Muestra: Se tomaron 80 abogados litigantes cuyos procesos iniciaron en el Juzgado de Familia de Pachacutec.

Unidad de análisis: Estuvo conformado por abogados litigantes que acudieron al Juzgado de Familia de Pachacutec a quienes se les aplicó el cuestionario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para obtener la información se hizo una encuesta cuya finalidad fue de recolectar la percepción de los abogados litigantes sobre la gestión administrativa.

Se diseñó dos encuestas para evaluar la gestión administrativa conformado por 24 ítems separadas en dimensiones como planificación (pregunta 1-5), organización (pregunta 6-11), dirección (pregunta 12-16) y control (pregunta 17-24) con cinco opciones de respuestas (nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre) y del mismo modo para complacencia del usuario que estuvo conformado de 18 ítem, cuya dimensión fueron fiabilidad (pregunta 1-4), capacidad de respuesta (pregunta 5-9) empatía (pregunta 10-12), seguridad (pregunta 13-15) y elementos tangibles (pregunta 16-18), que tendrán 5 respuestas serán nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

Validez: Se empleó juicio de expertos que estuvo conformado por tres como se puede apreciar en los anexos. Además, se calculó el alfa de Cronbach cuyo valor para aceptar la seguridad de la aplicación del cuestionario fue de mayor o igual al 0.7

3.5. Procedimientos

Para dar formalidad al inicio de la investigación en el Juzgado de Familia de Pachacutec, se remitió una solicitud, detallando las actividades a realizarse con motivo de la presente investigación como es dar a conocer la finalidad del

proyecto de investigación, así como las técnicas que se aplicarán. Para dicho efecto, se establecerá que dentro de las actividades está en aplicar una encuesta a los abogados litigantes cuyos procesos.

Después de recoger la información a los encuestados se procedió al tabulado de los datos en el programa de Excel 2016.

Y para finalizar, dichos datos serán traspalados al software SPSS V26, donde se aplica una prueba estadística para comprobar la hipótesis, la prueba es el coeficiente de Spearman.

3.6. Método de análisis de datos

Para el estudio se aplica un análisis cuantitativo y a través de la herramienta SPSS V-26, con la finalidad de analizar, en primer lugar los datos descriptivos a través de frecuencias y porcentajes que se presentan mediante cuadros estadísticos y luego la prueba de hipótesis de la correlación con el estadígrafo del coeficiente de Rho de Spearman, que permitirá el rechazo o aceptación de la hipótesis con un nivel significativa menor o igual a 0,05

3.7. Aspectos éticos

Para el presente estudio se utilizó el marco que establece los lineamientos éticos indicados por la Universidad "Código de ética", tanto para el recojo de información con citas bibliográficas debidamente referenciadas y respetando los derechos de autor con pertinencia científica, la facultad de los autores y la efectividad de los datos obtenidos en la tesis de este caso. Así mismo el recojo de información se realizó previa la obtención de los consentimiento autorizados de cada uno de los participantes y la institución donde se realizó la investigación.

IV. RESULTADOS

Los resultados descriptivos del primer objetivo: Correlación entre la Gestión Administrativa y la complacencia de usuarios en el juzgado de familia de Pachacutec, 2022

Tabla 1

Coeficiente de correlación entre variables gestión administrativa y complacencia de usuarios.

Satisfac. de usuario		
Gest. Adm.	Correlación de Pearson	0.908**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

Nota: ** La correlac. es sig. al nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

La gestión administrativa presenta una asociación significativa ($p < 0.01$) en relación a satisfac. de usar., con un coeficiente de ($r = 0.908$), considera como una correlación positiva y fuerte.

Objetivos específicos:

Identificar nivel gestión administrativa

Tab. 2: Nivel gestión administrativa

Gestión administrativa			
		Frecuenc.	%
Gestión Administrativa	EFICIENTE	43	53,8
	REGULAR	37	46,3
	INEFICIENTE	0.0	0.0
	Total	80	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los abogados que acuden al Juzgado de Pachacutec, 2022.

El 53.8% (43) de los abogados litigantes que acudieron al Juzgado de Pachacutec dieron a conocer que el grado de gestión administrativo es eficiente y el 46.3% (37) indicaron que es regular.

Tabla 3

Identificar el nivel de complacencia del usuario del Juzgado de Pachacutec, 2022

		Frecuenc.	%
	ELEVADA	41	51,2
Satisf. del Usuario	REGULAR	39	48,8
	BAJO	0.0	0.0
	Total	80	100,0

El 51.2% (41) de los abogados litigantes indican que el grado de complacencia es elevado y el 48.8% (39) indicaron que es regular.

Establecer el grado de relación de planeación y la complacencia del usuario

Tabla 4:

Correlación Rho de Spearman de planeación y complacencia de usuario

Coefic. de correlac.	Dimensión Planeación	
	Rho de Spearman	P-Valor
Complacencia del usuario	0.780**	0.000

Nota: ** la correlación es significativa a nivel 0,01 (bilateral)

La dimensión planeación presenta ($r=0.780$) considerado como positiva fuerte con la variable 2: y además indica una correlación significativa (0,000)

Determinar la relación entre la organización y la complacencia del usuario

Tabla 5

Correlación Rho de Spearman entre organización y la complacencia de usuario.

Coeficiente de correlación	Dimensión Organización	
	Rho de Spearman	P-Valor
Complacencia del usuario	0.626**	0.000

Nota: ** la correlación es significativa a nivel 0,01 (bilateral)

La dimensión organización presenta ($r=0.626$) considerado como positiva fuerte con la variable 2: complacencia del usuario y además indica una correlación significativa (0,000)

Determinar el grado de asociación entre la dirección y la complacencia del usuario

Tabla 6:

Correlación Rho de Spearman entre dirección y la complacencia de usuario

Coeficiente. de correlación	Dimensión Dirección	
	Rho de Spearman	P-Valor
Complacencia del usuario	0.827**	0.000

Nota: ** la correlación es significativa a nivel 0,01 (bilateral)

La dimensión dirección una correlación positiva fuerte ($r=0.827$), una correlación positiva fuerte con la variable 2: complacencia del usuario y además indica una correlación significativa (0,000)

Determinar la asociación de relación entre control y la complacencia del usuario

Tabla 7

Correlación Rho de Spearman entre control y la complacencia de usuarios

Coeficiente de correlación	Dimensión Control	
	Rho	P-Valor
Complacencia de usuario	0.769**	0.000

Nota: ** la correlación es significativa a nivel 0,01 (bilateral)

La dimensión control presenta ($r=0.769$), una correlación positiva fuerte con la variable 2: complacencia del usuario y además indica una correlación significativa (0,000)

V. DISCUSIÓN

Para el análisis de contraste se considera el objetivo general, los datos muestran un $r=0.908$; $p<0.000$, encontrándose una correlación positiva, significativa, esto quiere decir que la gestión administrativa está relacionada de forma directa con la complacencia del usuario en el Juzgado de Familia de Pachacutec, en este sentido, la investigación presenta similitudes con investigaciones realizadas por Flores, (2022), en su investigación de tesis en Yurimaguas con la finalidad de determinar la relación entre gestión administrativa y la complacencia de los estudiantes, determinándose un coeficiente de RhoSpearman de 0,983 (correlac. positiva muy alta) y p valor=0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Del mismo modo, Hidalgo (2021), en su investigación de tesis cuyo objetivo fue comprobar si existe relación entre las variables gestión administrativa y complacencia laboral de los empleados del Tribunal Superior de Justicia de Santa, obtuvo un resultado de coeficiente de Spearman de $r=0,733$, $p=0.000$. Sin embargo, para Pérez (2019), en su investigación, que tuvo como objetivo determinar en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la complacencia de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, existiendo una relación positiva débil $r= 0.44$, entre las variables de estudio.

En cuanto al objetivo: determinar el nivel de la gestión administrativa en el Juzgado de Familia de Pachacutec, el 53.3% de los abogados litigantes indican que el nivel gestión administrativa es eficiente, en este sentido Bao-Condor y col, (2020), hace mención que la gestión administrativa, el 69.4% lo realizó de manera aceptable, 23.1% de modo ineficaz y un 7.5% eficaz. Por otro lado, el nivel de complacencia de los usuarios en el Juzgado de Pachacutec, la información hace referencia que el 51.2% de los abogados litigantes encuestados opinaron que el nivel de complacencia fue elevado y el 48.8% indicaron que fue regular. En este sentido, Bao-Condor y col, (2020), hace mención que la complacencia de los usuarios fue de 67.4% la calificaban buena, un 26.5% regular y 6.1% muy buena.

Ahora en cuanto a la relación que existe entre dimensiones de la gestión administrativa y complacencia del usuario para dimensión planificación ($r= 0.780$; $p<0.00$), organización ($r= 0.626$; $p<0.00$), dirección ($r=0.827$; $p<0.00$) y control ($r=$

0.769; $p < 0.00$), presentación una correlación positiva fuerte y además indican una relación significativa entre las variables de estudio, contrastando la hipótesis alterna, por lo cual no concuerda con, Merino y col, (2017), quienes básicamente analizaron la influencia de la gestión administrativa en la complacencia del usuario, en donde se consideró cuatro dimensiones por cada variable, aplicado en 384 usuarios y los datos fueron recogidos mediante una encuesta, quienes señalan que si existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la complacencia del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.601$), del mismo modo las dimensiones de gestión administrativa relacionadas a complacencia del usuario fue: para planificación ($p < 0.05$; $r = 0.201$), organización ($p < 0.05$; $r = 0.361$), dirección ($p < 0.05$; $r = 0.185$) y control ($p < 0.05$; $r = 0.682$), existiendo una relación positiva débil.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Existe entre gestión administrativa y complacencia de los usuarios del Juzgado de familia de Pachacutec, se correlaciona de forma positiva y significativa ($r=, 0.908$; $p<0.000$).

Segunda

El nivel de gestión administrativa es eficiente al 53.8% en el Juzgado de Familia de Pachacutec.

Tercera

Por otro lado, el 51.2% de los abogados litigantes indican que el nivel de gestión administrativa es eficiente en el Juzgado de Familia de Pachacutec

Cuarta

La dimensión planificación tiene una correlación positiva fuerte y significativa ($r= 0.780$; $p<0.00$), con los usuarios del Juzgado de Familia de Pachacutec.

Quinta

La dimensión organización tiene una correlación positiva fuerte y significativa ($r= 0.626$; $p<0.00$), con los usuarios del Juzgado de Familia de Pachacutec.

Sexta

La dimensión dirección tiene una correlación positiva fuerte y significativa ($r= 0.827$; $p<0.00$), con los usuarios del Juzgado de Familia de Pachacutec.

Séptima

La dimensión control tiene una correlación positiva fuerte y significativa ($r= 0.769$; $p<0.00$), con los usuarios del Juzgado de Familia de Pachacutec.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda implementar acciones de auditoria para seguir mejorando el nivel de gestión administrativa en el Juzgado Familia de Pachacutec.

Segunda

Se recomienda establecer evaluaciones semestrales para evaluar organización y complacencia de los usuarios en el Juzgado de Familia de Pachacutec.

Tercera

Establecer capacitación y formación en dirección y complacencia de usuarios del Juzgado de Familia de Pachacutec.

Cuarta

Se recomienda evaluaciones efectivas de los procesos de gestión administrativa a través de control en el Juzgado de Familia de Pachacutec.

REFERENCIAS

- Abraham, Y. V., & Tkal, Y. S. (2019). Improving the working mobility system as a method of accounting organization and administrative management of the enterprise.
- Agama, P. G. A., Huamán, O. M. D. C. R., Casco, R. J. E., & Gálvez, R. E. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(3).
- Arbeláez-Rodríguez, G., & Mendoza, P. (2017, April). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 78, No. 2, pp. 154-160). UNMSM. Facultad de Medicina.
- Aredo, U. (2016). *Influencia de los canales alternativos en la satisfacción de los clientes del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú - Sede Trujillo, 2015*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo - Perú.
- Atiaga Romero, A. P. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.).
- Balan, O. S. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*, (2), 6-10.
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114.
- Brownlow, L. (1937). *Administrative management in the government of the United States*. US Government Printing Office.
- Calva (2009). Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información. (1ra ed. México)
- Castañeda Malca, Y. D. P., & Vásquez Gamonal, J. M. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015.
- Cristeche, M. (2014). Acceso a la Justicia y Conflictos Intrafamiliares. Marginación y pobreza en el ámbito judicial. *Derecho y ciencias sociales*, (10), 149-150.
- Ccatamayo Chuica, C. A. (2019). Gestión administrativa en los procesos de alimentos en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte, 2019.
- Del Perú, C. P. (1993). Constitución política del Perú. *Lima, Perú*.
- Demirbag, M., Tatoglu, E., Tekinkus, M., & Zaim, S. (2006). An analysis of the relationship between TQM implementation and organizational

- performance: evidence from Turkish SMEs. *Journal of manufacturing technology management*.
- Díaz Arias, L. E. (2019). Indicadores de calidad en la fase pre analítica de laboratorio relacionado con la satisfacción del usuario. Hospital Viru. 2019.
- Esmelda, F. C. L. (2021). Causas que dificultan la atención de denuncias de violencia familiar por los Operadores de Justicia del Juzgado de Familia del distrito de Tambopata, años 2019-2020.
- Espinoza Fernández, O. J. (2019). *La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel el Molino periodo 2018* (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, 2019).
- Ferreira, E. J., Erasmus, A. W., & Groenewald, D. (2010). *Administrative management*. Juta and Company Ltd.
- Flores Ysuiza, M. A. (2022). Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas–2021.
- Gallo Castillo, L. P. (2022). Gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante COVID-19.
- Gil Zamora, C. A. (2016). Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016.
- Gómez García, A. H., & Pintado Aguilar, Y. M. (2021). Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019.
- Gutiérrez (2015). La Justicia en el Perú, cinco grandes problemas. *Revista La Ley. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/293631211/Informe-La-Justicia-en-el-Peru-cinco-grandes-problemas>*.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hidalgo Quezada, J. G. (2021). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la corte superior de justicia del Santa, 2020.
- Jara Domínguez, B. (2018). La gestión administrativa y satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de chinchao-2018
- Jorge, D., & Zarate, Z. (2014). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del BBVA Continental Sucursal Huancayo – 2011*. Universidad Nacional Del Centro Del Perú., Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3828>
- López Holguin, A. A. (2021). Gestión administrativa y su influencia en el posicionamiento de la empresa Allbiteg SA, Ecuador, 2021.
- Chugden, J. W. C., Arista, G. A., & Pino, M. E. M. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública. *Journal: Revista de la Universidad del Zulia*, (31), 52-70.

- Markaryan, S. E., Snetkova, T. A., & Khairullina, D. V. (2014). Administrative aspects of accounting organization. Russian experience and problems. *Life Science Journal*, 11(8), 107-111.
- Merino Misme, A., Saenz Camac, E. Z., & Silva Caro, M. (2017). La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.
En <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1297>
- Montoya, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean state university. *Cienc Trab*, 19(58), 7-13.
- Naranjo Teneda, R. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.)
- Olivos (2018) En Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3758>
- Pamucar, D., & Djorovic, B. (2012). Fuzzy logic applied to organizational design of the administrative management. *Metalurgia international*, 17(5), 87.
- Paredes Sánchez, M. E. D. P. (2016). La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015.
- Perez Cotrina, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín.
- Podolchak, N. Y., & Chepil, B. (2015). Optimization of administrative management costs. *Economics, entrepreneurship, management*, (2, Num. 1), 53-58.
- Rahim, M. A., & Wan Daud, W. N. (2013). REWARDS AND MOTIVATION AMONG ADMINISTRATORS OF UNIVERSITI SULTAN ZAINAL ABIDIN (UNISZA): AN EMPIRICAL STUDY. *International Journal of Business & Society*, 14(2).
- Robles Rojas, A. E., & Villanueva Solis, K. P. (2021). La ineficacia de las medidas de protección a favor de las mujeres-Ley 30364.
- Salazar Aguirre, F. A., & Suarez Dulanto, A. Y. (2021). La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019.
- Saneba, H., Tambingon, H. N., & Wullur, M. M. (2018). The Ability Of Administrative Management And Work Motivation On Teacher Performance Catholic Religious Teacher At The Primary School Manado City, Indonesia. *Journal of Education and practice*, 9(12), 155-163.
- Serkina, Y. I., & Logvinova, A. V. (2019). Administrative management of universities: background and consequences. *Amazonia Investiga*, 8(22), 673-683.
- Simon, H. A. (2013). *Administrative behavior*. Simon and Schuster.

- Suárez, C. A. (2016). Best management practices: SMEs' organizational performance management based on internal controls in Mexico. *Journal of International Business and Economics*, 4(2), 41-58.
- Thompson, J. D., Zald, M. N., & Scott, W. R. (2017). *Organizations in action: Social science bases of administrative theory*. Routledge.
- VanHuss, S., & Kreitner, B. (2014). *Administrative management: Setting people up for success*. Cengage Learning.
- Vásquez Villanueva, L. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2018. En <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2615>.
- Yuzefovych, K. (2021). Formation of a personnel motivation system as a tool for administrative management.

ANEXOS 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala medición
Variable 1: Gestión administrativa	Conjunto de tareas gerenciales, cuyo objetivo o acciones están orientadas al logro de actividades planificadas a través del proceso administrativo como planificación, organización, dirigir y controlar actividades cuya única finalidad es obtener mejores resultados (Hernández, 2016)	La medición de la actividad de la gestión administrativa se realizó aplicando un cuestionario.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos planificados - Planes de trabajo - Metas establecidas - Actividades programadas 	Eficiente Regular Deficiente
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura orgánica - Disponibilidad de manuales - MOF - Buena comunicación - Sistemas informativos - Buena Selección y reclutamiento personal 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores motivados - Comunicación es clara y fluida - Brindan motivación - Equipo de trabajo - Liderazgo que ayuda cumplimiento de metas 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Realizan actividades de evaluación. - Actividades de evaluación de desempeño para magistrados - Actividades de desempeño para personal de mesa de partes - Cuenta con estándares de evaluación - Evaluación de desempeño laboral en base a estándares - Existe sistema de control - Emplea estrategias de control. - Se realizan actividades de evaluación de desempeño 	

Variable 2: Complacencia de los usuarios	Para Arias (2019) es el grado de percepción o expectativas que presenta el usuario sobre el servicio recibido	Se midió dicha variable utilizando un cuestionario con 18 ítems	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - El operador de derecho brinda disposición resolver problemas - Amplia disponibilidad del operador - Facilidad de contacto con el operador - El operador de derecho brinda atención adecuada 	Elevada Regular Disminuida
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición por parte del operador - El operador muestra amabilidad - La respuesta del operador del derecho es efectiva ante cualquier duda - Está de acuerdo con el horario de atención - El plazo de proveídos es prudente 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Valora la actitud de atención personalizada - El plazo en el proveído de escrito es prudente - Demuestra el operador del derecho interés por la atención al cliente 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - La tramitación del proceso judicial le inspira confianza en cuanto al tiempo - Inspira confianza en cuanto a la emisión de resolución final - Le brinda confianza el operador de derecho 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Los ambientes brindan comodidad - Brindan seguridad - La presencia y/o personalidad refleja imagen de los operadores - confianza 	

ANEXO 2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

CUESTIONARIO 1

Estimado abogado (a) la siguiente encuesta tiene por objeto identificar la relación entre las variables Gestión Administrativa y Complacencia de Usuarios, se encuentra dirigido a operadores del Derecho y usuarios del Poder Judicial. Sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), las afirmaciones enunciadas, sírvase responder con toda sinceridad, de antemano le agradecemos su ayuda.

Cuestionario para medir la Gestión Administrativa¹.

Nunca	1	Casi Nunca	2	Algunas veces	3	Casi siempre	4	Siempre	5
-------	---	------------	---	---------------	---	--------------	---	---------	---

Nº	Dimensión 1: PLANIFICACIÓN	1	2	3	4	5
1	Los objetivos planificados por los juzgados del Poder Judicial se logran de acuerdo a lo programado.					
2	Se encuentran definidos los planes de trabajo por los juzgados del Poder Judicial					
3	El trabajo se realiza en base a metas establecidas por los juzgados del Poder Judicial					
4	Se cumplen con las actividades programadas por los juzgados del Poder Judicial					
5	Las decisiones que se toman están orientadas al cumplimiento de las metas.					
	Dimensión 2: ORGANIZACIÓN					
6	Se encuentra definida la estructura orgánica en los juzgados del Poder Judicial					
7	Se encuentran disponibles los manuales en los juzgados del Poder Judicial					

8	La institución cuenta con el Manual de Organización y Funciones (MOF)					
9	Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la institución					
10	Existen sistemas informáticos actualizados en la institución.					
11	La institución realiza una buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades de la institución.					
Dimensión 3: DIRECCIÓN						
12	Los trabajadores en los juzgados del Poder Judicial se encuentran motivados.					
13	La comunicación verbal es clara y fluida entre los usuarios de los juzgados del Poder Judicial y los operadores del derecho					
14	Los juzgados del Poder Judicial brinda la motivación necesaria para el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores					
15	Se promueve el trabajo en equipo en los juzgados del Poder Judicial					
16	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados.					
Dimensión 4: Control						
17	Se realizan actividades de evaluación de desempeño para los operadores del derecho					
18	Se realizan actividades de evaluación de desempeño para el magistrado en los juzgados del Poder Judicial					
19	Se realizan actividades de evaluación de desempeño para el personal de la mesa de partes.					
20	Los juzgados del Poder Judicial cuentan con estándares de evaluación					
21	En la institución se evalúa el desempeño laboral en base a estándares					
22	En la institución existen sistemas de control					
23	Se emplean estrategias de control en el momento que emergen algunas dificultades.					
24	Se realizan actividades de evaluación de desempeño para los operadores del derecho					

CUESTIONARIO 2

Estimado señor (a) la siguiente encuesta tiene por objeto identificar la relación entre las variables Gestión Administrativa y Complacencia de Usuarios, se encuentra dirigido a operadores del Derecho y usuarios del Poder Judicial. Sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada pregunta luego marque con un aspa (x), las afirmaciones enunciadas, sírvase responder con toda sinceridad, de antemano le agradecemos su ayuda.

Cuestionario para medir la variable Complacencia de usuarios

Nunca	1	Casi Nunca	2	Algunas veces	3	Casi siempre	4	Siempre	5
-------	---	------------	---	---------------	---	--------------	---	---------	---

Nº	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	El operador de derecho brinda disposición para resolver sus problemas					
2	Existe amplia disponibilidad del operador de derecho en los Juzgados del Poder Judicial					
3	Encuentra facilidad de contacto con el operador de derecho en los Juzgados del Poder Judicial					
4	El operador de derecho brinda atención adecuada durante la atención					
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5	Existe disposición por parte del operador del derecho para resolver dudas					
6	El operador del derecho muestra amabilidad en la atención					
7	La respuesta del operador del derecho es efectiva ante cualquier duda					
8	Está de acuerdo con el horario de atención en los Juzgados del Poder Judicial					
9	El plazo en el proveído de escritos es prudente					
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA					

10	Valora la actitud de la atención personalizada					
11	El plazo en el proveído de escritos es prudente					
12	Demuestra el operador del derecho interés en la atención al cliente					
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
13	La tramitación del proceso judicial le inspira confianza en cuanto al tiempo					
14	La tramitación del proceso judicial le inspira confianza en cuanto a la emisión de la resolución final					
15	Le brinda confianza el operador de derecho					
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES					
16	Los ambientes en los Juzgados del Poder Judicial le brinda comodidad durante la atención					
17	Los ambientes en los Juzgados del Poder Judicial le brinda seguridad durante la atención					
18	La presencia y/o personalidad reflejada en la imagen de los operadores del derecho le brinda confianza					

ⁱ Chill Serrano, Bryan: “Atención de la ventanilla rápida y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de Lima Este 2020”

**ANEXO 3
BASE DE DATOS**

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR		
		GESTION ADMINISTRATIVA Y COMPLACENCIA DEL USUARIO DE LOS JUZGADOS DEL PODER JUDICIAL																																											
		VAR 1																					VAR 2																						
		DIM 1					DIM 2							DIM 3					DIM 4							DIM 1			DIM 2				DIM 3			DIM 4		DIM 5							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42		
7/12/2022 21:45:13	1	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
7/12/2022 21:54:57	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
7/12/2022 22:06:35	3	1	5	5	1	3	5	1	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
7/12/2022 22:07:06	4	3	2	2	2	3	3	3	5	4	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2	4	4	2	2	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
7/12/2022 22:17:42	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5		
7/12/2022 22:19:06	6	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
7/13/2022 15:35:15	7	2	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
7/13/2022 16:47:09	8	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
7/13/2022 22:15:47	9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
7/13/2022 22:18:46	10	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
7/13/2022 22:38:23	11	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
7/13/2022 23:02:42	12	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
7/13/2022 8:14:13	13	1	5	5	1	3	5	1	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7/13/2022 14:31:31	14	3	2	2	2	3	3	3	5	4	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2	4	4	2	2	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
7/13/2022 14:31:48	15	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5		
7/14/2022 14:31:54	16	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
7/14/2022 18:25:18	17	2	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
7/14/2022 0:21:40	18	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
7/14/2022 0:32:15	19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	
7/14/2022 0:47:43	20	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3

ANEXO 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 8 de agosto de 2022
Carta P. 0921-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Dra.
MILAGROS NATIVIDAD MALQUI CAMPOS
JEFE DEL ÁREA DE PERSONAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA VENTANILLA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VELIZ UTIA , DORA ESTHER; identificada con DNI N° 42152809 y con código de matrícula N° 7002637084; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión Administrativa y satisfacción de los usuarios del Juzgado de Familia de Pachacutec, 2022.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador VELIZ UTIA , DORA ESTHER asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

