



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proceso administrativo y satisfacción del usuario en el Juzgado Penal
Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Gatica Vásquez, Carol (orcid.org/0000-0003-2009-2021)

ASESORES:

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

Dr. Ramirez Garcia, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO , CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Proceso administrativo y satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024", cuyo autor es GATICA VÁSQUEZ CAROL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 03 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 13- 07-2024 00:56:54
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID: 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 20-07-2024 09:07:03

Código documento Trilce: TRI - 0790653



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GATICA VÁSQUEZ CAROL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Proceso administrativo y satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024", 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
CAROL GATICA VÁSQUEZ DNI: 72454118 ORCID: 0000-0003-2009-2021	Firmado electrónicamente por: GATICA16 el 03-07- 2024 19:35:35

Código documento Trilce: TRI - 0790650

Dedicatoria

A mis abuelitos, por darme ejemplo de perseverancia ante las adversidades. A mis queridos padres, por su sabiduría intelectual y motivación de vida. A mis hermanos, para los cuales espero ser un ejemplo de vida y a mi amoroso enamorado, por acompañarme en todo momento.

Carol

Agradecimiento

A la docente Mabel Contreras, por su disciplina y motivación que ha compartido en esta formación de posgrado. Sus conocimientos y pasión por la investigación sirvieron de apoyo para la culminación de esta maestría. Sin duda alguna, se ha fortalecido mi interés por la docencia.

La autora

v

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIA	33
ANEXOS.....	33

Índice de tablas

Tabla 1. Grado de proceso administrativo en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.....	21
Tabla 2. Grado de satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto,2024.....	21
Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables	22
Tabla 4. Relación de dimensiones del proceso administrativo y la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.....	22
Tabla 5. Relación entre el proceso administrativo con la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.....	23

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de Variables.....	24
--	----

Resumen

El estudio tuvo como ODS 16 relacionado con la paz, justicia e instituciones sólidas y la meta 16.3, que requiere de estrategias de control para poder garantizar el goce de derechos humanos, la cual se dirige a determinar la relación entre el proceso administrativo y la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024. Se desarrolló un tipo de estudio básico, de diseño no experimental, transversal con enfoque cuantitativo, así como descriptivo correlacional, ejecutado con una población y muestra de 80 abogados litigantes con técnica de encuesta, utilizando como elemento el cuestionario. Asimismo, de los resultados, se obtuvo que ambas variables son regulares, superando el 70%. La relación de las dimensiones del proceso administrativo con la satisfacción del usuario, es positiva moderada conforme los aspectos de planeación un r de Pearson de 0.409; en organización un r de Pearson de 0.440; de control un r de Pearson de 0.288 y positiva baja para dirección con un r de Pearson 0.313. Se concluye que existe relación significativa entre el proceso administrativo y satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto con un p -valor 0.01 y correlación según r de Pearson de 0.494.

Palabras clave: Proceso administrativo, acceso a la justicia, usuarios, satisfacción.

Abstract

The study had as SDG 16 related to peace, justice and strong institutions and target 16.3, which requires monitoring strategies to ensure the enjoyment of human rights, which aims to determine the relationship between the administrative process and user satisfaction in the Supraprovincial Collegiate Criminal Court of Tarapoto, 2024. A basic type of study was developed, of non-experimental design, transversal with a quantitative approach, as well as descriptive correlational, executed with a population and sample of 80 litigant lawyers a survey technique, using the questionnaire as an element. Also, from the results, it was obtained that both variables are regular, exceeding 70%. The relationship between the dimensions of the administrative process and user satisfaction is moderately positive according to the aspects of planning with a Pearson's r of 0.409; organization with a Pearson's r of 0.440; control with a Pearson's r of 0.288 and low positive for management with a Pearson's r of 0.313. It is concluded that there is a significant relationship between the administrative process and user satisfaction in the Collegiate Criminal Court of Tarapoto with a p -value of 0.01 and correlation according to Pearson's r of 0.494.

Keywords: Administrative process, access to justice, user, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Se explica la existencia problemática, comenzando con la importancia de la cuestión a investigar, el propósito y logro del desarrollo sostenible indaga lo mencionado por las Naciones Unidas (2023) en el precepto de paz, justicia y entidades seguras en relación con el ODS 16 y en ello encontramos a la meta 16.3, este requiere de estrategias de control para poder garantizar el goce de derechos humanos optando en el interés de restablecer el vínculo de confianza en los poderes de Estado y por ende satisfacer las actividades que se dedican a ofrecer a las personas. El acceso a la justicia, es un valor concedido a los ciudadanos involucrados en procesos de su interés; sin embargo, ese derecho es criticado, constantemente cuestionado por factores como el de celeridad con el método de labores que se aplican en instituciones del Estado. Al respecto, la revista Rufe of Law Index (2023), refiere que, a nivel mundial, los errores en la organización de justicia se han expandido negativamente. La justicia penal disminuye en un 56%, a diferencia del 2022, en un 55%. Desde el 2016, la recesión mundial afecta con la crisis de más del 70% de países. Más de 5 millones de usuarios de un Estado, carecen de justicia oportuna y con mecanismos insatisfechos a las personas. Alrededor de 1.500 millones de ciudadanos no pueden solucionar sus procesos en litis, lo cual, viene siendo sorprendente que a la fecha tantas direcciones justiciables se desgasten con retrasos de expedientes, originando una débil función jurisdiccional, y que, para invertir en dar salidas a esta situación, la administración necesita objetivos acogidos a los usuarios. Este escenario continúa vulnerando a todas las autoridades que tienen a cargo esta exposición negativa, además, se presenta la poca aportación del Estado, porque ante eso, las asesorías de profesionales también son usuarios.

Asimismo, en el contexto latinoamericano, parte de establecer un proceso que garantice la participación del Estado con las personas, son los juzgados que se encargan de estar más cerca de la realidad legal de cada localidad y aplican el cómo orientar que la justicia se instaure en todas las gestiones que posee la organización. En esas líneas, alude las Naciones Unidas (2021) que cuatro de cada diez imputados son detenidos esperando la decisión del juez, tanto en América Latina como en el Caribe, esto quiere decir, que existen personas que

aún no han tenido fecha para señalarse citación a juicio y en adición a ello persiste la ejecución desmesurada de prisiones preventivas, así como la tardanza en resolver procesos. Este tipo de acciones negativas, limita la respuesta a las problemáticas que corresponde a la organización sobre la responsabilidad judicial como ente que posee facultades para realizarlo, y se pone a impartir la iter criminis y no la garantía de protección que toda colectividad busca, decisiones justas con planificaciones para esas medidas.

De igual sentido, con un país aledaño como lo es Argentina, recientemente Narvaja (2024) menciona que la constitución de ese país fomenta que los juicios deben ser aplicados de manera oral, acusatoria y con determinación por personas capaces de decidir y conllevar un proceso penal transparente, la gestión que propició a esa medida, es el código procesal penal federal, que desde hace diez años con su creación presenta obstáculos para salvaguardar derechos de sus ciudadanos. No obstante, pese a tener esa iniciativa, la respuesta a causas justas sigue siendo lenta, ineficiente y sometida a críticas de poder por parte de los usuarios, ya que dicha implementación es limitada a cierto sector, resumida a solo un distrito judicial. Algunas de las causas para limitarse a avanzar con la carga, aluden a condiciones no aptas o que las personas encargadas no cuentan con la disposición de hacerlo. La situación actual expone la incapacidad de las organizaciones, por no contar con un seguimiento adecuado y preocupando a la democracia existente y la credibilidad de los profesionales de derecho ante las personas que desean la defensa.

En el Perú el método legal se aplica por un cuarto poder que representa la conformación de este país, y para ello el Poder Judicial (2023) a través del representante de dicha institución, refiere que uno de los problemas causados viene siendo el incremento de la demanda en temas legales y órganos carentes con problemas de recursos, originando lentitud procesal en vías de aumento y deficiente servicio hacia el usuario, la misma conlleva un diagnóstico de una dirección percibida como ineficaz, lenta y sin transparencia; es así, que se plantea metas con cualidades estratégicas administrativas para tomar acción ante esa negativa, tratándose de cumplir con el eje estratégico siete que refiere a la disponibilidad de justicia. La carente reacción se refleja en los usuarios que

perciben a esta plataforma como corrupta y una reforma continua con largos años de fracaso. Sin embargo, pese a tener una iniciación con problemas, que ya son comprobados por ello, no basta lo que están realizando, ya que no se difunde la colaboración de todos los departamentos para aplicar medidas que beneficien, tanto al Estado como a los profesionales y a la población que también buscan otras opciones necesarias para resolver los inconvenientes mostrados.

En el ámbito regional, precisamente San Martín es parte de uno de los sectores que brindan servicios judiciales a su ciudadanía. Es así el caso de seis provincias que conforman el juzgado penal colegiado supraprovincial ubicado en la localidad de Tarapoto y según la Corte Superior de Justicia de San Martín (2023) refleja que hasta en días no laborales, excepcionalmente realizan funciones para evitar el quiebre de audiencias agendadas judicialmente. Pese a utilizar las gestiones que aporten las coordinaciones, las audiencias siguen teniendo fechas muy prolongadas, utilizando hasta casi el año 2030 de la agenda judicial. Lo alarmante de esta situación es que el equipo de trabajo contiene el compromiso de labores y realiza las tareas encomendadas, pero no es suficiente ante el incremento de casos, conociéndose que dicho órgano abarca aquellos delitos que superan los seis años de pena.

Dentro de las **causas**, la primordial es la falta de organización para agendar fechas de citación a juicio oral que exceden lo permitido por norma, esto se da por la carencia de personal, porque la cantidad mínima de trabajadores para disminuir la carga laboral es complicada lo que no permite garantizar los juicios y sobre todo sentencias de procesos que esperan años para que la citación sea oportuna y dentro de lo permitido legalmente. Otra, es la falta de planificación jurisdiccional, debido a que no se prioriza y analiza la realidad de un juzgado que está al servicio de seis provincias de la región y esto contribuye a la demora en las citaciones orales y la poca credibilidad de los usuarios en la administración ejecutada. Por último, la excesiva demanda de procesos agobia el sistema y limita la gestión efectiva de los juicios, mientras que, a mayor cantidad de conflictos se es imposible evitar la carga de casos que deben ser atendidos.

En ese caso, las posibles **consecuencias** responden a la primera causa: retrasos de procesos, debido a la falta de un método adecuado de citaciones, se producen demoras significativas. Esto puede resultar en una espera prolongada para que el magistrado resuelva los conflictos pendientes; ineficiencia de la gestión legal, debido a que la falta de un sistema confiable de citaciones genera desconfianza entre las personas que buscan acceso a la justicia. Esto afecta la percepción de la eficacia y la capacidad del sistema judicial para resolver disputas de manera oportuna. Al incumplir los plazos establecidos por la normativa, las partes involucradas podrían sufrir perjuicios debido a la falta de actualización sobre el estado de sus casos. Esto podría comprometer la integridad y la eficacia de los procedimientos judiciales. La falta de planificación adecuada puede conducir a una sobrecarga de trabajo para los especialistas y el personal judicial, que ya opera con recursos limitados. Esto puede resultar en una menor eficiencia y en una capacidad reducida para manejar eficazmente los casos. Además, sin un análisis adecuado de la realidad y una planificación deficiente, aumenta el riesgo de errores en la gestión de casos. Esto puede prolongar los tiempos de resolución y contribuir a una menor calidad en la administración de justicia. El incremento en el número de casos puede causar retrasos significativos, afectando tanto a las partes involucradas como al personal judicial. Esto también pone en tensión los recursos estatales y el financiamiento destinado a mitigar estos problemas.

Sumado a lo anterior, se complementa con los **problemas de investigación** que se ha mencionado en párrafos arriba, sobre el desconocimiento actual del grado del proceso administrativo, además de la desinformación de la realidad que experimenta la satisfacción del usuario ante un juzgado colegiado. Por ende, se busca, mayor impulso procesal ante las necesidades legales que están perjudicando a muchos justiciables, que en esta ocasión, es direccionado a profesionales que también son usuarios del servicio penal, y para ello se fomenta una adecuación de medidas para agendar audiencias en la brevedad que amerita resolverlas y asegurar que todos los usuarios tengan acceso a una defensa legal adecuada, proporcionando recursos suficientes para que los letrados puedan representar efectivamente a sus clientes. A la entidad, porque se busca exponer la situación en conflicto y es crucial mantener la reflexión y el equilibrio entre la

eficiencia del sistema judicial y la garantía de los derechos fundamentales de los usuarios.

Por tal razón, se presenta como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo con la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024? así como **problemas específicos**: ¿Cuál es el grado de proceso administrativo en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024? ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024? ¿Cuál es la relación de dimensiones del proceso administrativo con la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024?

Los motivos que justificaron este estudio son: por **conveniencia**, porque fueron de beneficio para aquellos que realizaron estudios en espacios donde se dedican al litigio y concuerdan con el conocimiento administrativo de un análisis que se asemeje a una realidad de alta demanda judicial. Por su **relevancia social** se justificó porque la satisfacción de las personas profesionales que acuden a un tipo de derecho es el reflejo de la aplicación de estrategias idóneas en mérito de los usuarios donde el Estado está apto para garantizarlo. Por su **valor teórico**, con el estudio se proporcionó el análisis, la reflexión y la controversia con la información pertinente. Se realizó la sistematización del contenido recabado, en relación con ambas variables que sirvió para una comprensión fácil en referencia a la realidad del juzgado. Por las **implicancias prácticas**, porque se estudió los procesos y objetivos del proceso administrativo y la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, lo cual intensificó la obtención de prácticas orientadas al acceso de la justicia. Por la **utilidad metodológica**, porque se ejecutó con recursos que validaron los instrumentos a utilizar y que sirvieron para otros estudios.

Finalmente, como **objetivo general**: Determinar la relación entre el proceso administrativo con la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024 y los **objetivos específicos**: Identificar el grado de proceso administrativo en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024; identificar el grado de satisfacción del usuario en el Juzgado

Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024; así como, analizar la relación de dimensiones del proceso administrativo con la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.

En inicio se tiene **antecedentes**, las conclusiones de Popa et al. (2022) y Amirini (2023) se unen en mencionar que los contextos jurídicos han ido modificándose con el tiempo por medio de acciones procesales que imparten justicia. De los estudios se entiende los criterios como la empatía, alineación holística de sectores de contacto y el perfeccionamiento del servicio, los cuales son relevantes en la actividad y el uso estrategias de los juzgados en beneficio de los usuarios, se incorpora a ello, la gestión de casos con individuos que trabaja en aras de brindar un buen servicio. La eficacia en el dilema, surge como causa de la insatisfacción de este tipo de actividades judiciales con las personas. Los resultados evidencian que el tribunal es aquel responsable de la implementación de opciones que mejoren la percepción de los usuarios. Por otro lado, los principios de rapidez y, sobre todo, de garantía jurídica son mundialmente utilizados en muchos otros juzgados. Esta misma universalidad implica que un trámite judicial lento es proporcional a la injusticia de las partes intervinientes, cuyo pensamiento surge de una solución rápida con protección jurídica.

Luego, desde un alcance más cercano, se tiene como antecedente nacional a Farfán et al. (2022) y Cano et al. (2024) quienes concluyen que la organización administrativa que se aplica y juzga debe permitir que los individuos sean retribuidos con las actividades que ofrecen. El usuario debe contemplar con pertinencia y prudencia el servicio brindado. En este país, aún existe muchos errores a subsanar por medio de la identificación de indicadores que perjudican a los que necesitan respuestas legales, la implementación de acciones idóneas es responsabilidad de la entidad para hacer frente a la realidad que adolece. En la selva también, de la preocupación e insatisfacción surgen preguntas que instan a la reflexión, por ejemplo, ¿cómo se puede evaluar el lapso de espera ante algún tipo de proceso y la predisposición de los profesionales para ocuparse de sus actividades, teniendo en cuenta el principio de justicia en atención a los pedidos expresados con prontitud, calidad, y pertinencia?

También en referencia a la jurisdicción de Tarapoto, dice Gonzáles (2022) y López, (2022) que existe lentitud en la descarga de 1389 procesos; pese a ello, se da trámite a 202 casos aproximadamente, por ello se entiende de que la insatisfacción de los individuos es cierta, dado que la demora solo acontece a un 15 % de conflictos nuevos y ya con atrasos acumulados. Ahondando en el estudio, en el transcurso del año 2021 se ejecutaron 703 audiencias de juicio oral, a detalle se tiene que, de manera diaria, se realizan 8 audiencias diarias, lo que redundo en la carente evaluación al realizar un seguimiento de la lentitud judicial. Se menciona, también, que existen procesos para poder distinguir la satisfacción de un servicio: primero, pensar desde la organización en cómo es que el usuario espera una asistencia, y segundo, en el momento de elaborar evaluaciones de la percepción de esas personas. No debe olvidarse que la constante valoración de los usuarios, incentiva a perfeccionar la administración de justicia ante la demanda aprobatoria de la sociedad.

Después de haber manifestado los antecedentes, es importante hablar sobre las teorías de las variables de estudio y para ello se expone algunos conceptos que identifican a esta investigación. Primero se precisa al término de **proceso**, este viene a ser la ocupación de la dirección, marcha y estructuración de un objetivo, alineado secuencialmente a la conducción de aspiraciones sobre algo. (RAE, s.f., definición 3). En el caso de **administrativo**, priorizando el verbo cuyo término describe a la administración, alude Canel (2018) que procede de la palabra *administrare* y *ministrare* que quiere decir servir, proceso para gozar resarcir necesidades de la sociedad por medio de un esfuerzo que conlleva el ajuste en toma de decisiones en beneficio de todos. En ese sentido, menciona Luna (2014) que **el proceso administrativo** es el cimiento de la administración, la base que logra la agrupación de etapas complementadas entre sí para efectuar una actividad, este conjunto de acciones se interrelaciona formando una secuencia entre ellas. También Peña et al. (2022) mencionan que este proceso es la acción organizacional llevada a la práctica en una entidad, este tipo de definición se practica para especificar a una autoridad de índole público, y se coordina con las actividades que sean utilizadas y con elementos suficientes para dar solución a los conflictos identificados. Para continuar esa idea, Menacho et al. (2018) propalan que es un proceso de integración y con la responsabilidad de aprovechar

las herramientas que resalten el desempeño de un servicio, para ello, se sirven del control de cada tarea especializada, siempre que se reconozca las discrepancias que necesiten remediar a fin de minimizar errores.

En referencia a las **dimensiones**, se inicia teniendo en cuenta el autor principal Luna (2014) quien describe a la primera variable como un método y el uso de recursos a fin alcanzar los propósitos de la organización, también tenemos a la **a) planificación**, para ello tenemos en cuenta a la Enciclopedia Británica (2024), quien menciona que, planear es la responsabilidad de prevenir y buscar las formas idóneas que se necesiten para la disminución de problemas y el logro de los objetivos; para ello, la aplicación debe contener asociaciones que involucren presupuestos y programas que satisfagan el diseño esperado. Es así que, se tiene como **indicadores** a la **objetividad**, y nuestro autor principal describe que son aquellas ideas exactas en una organización, debido a que al planear es necesario conocer con precisión los hechos. En la **factibilidad**, según Guasco et al. (2022) comprende un análisis íntegro y capacidad para realizar algo. Para determinar si los ideales son favorables, se puede aplicar estrategias con conocimientos hacia el futuro proporcionando resultados favorables, esta acción es importante porque se basa en indagaciones reales que producen mejores desempeños. Por otro lado, la **flexibilidad** en descripción de Vizuite (2021) refiere que las organizaciones atraviesan cambios, y al ser frecuentes se adaptan a lo social y económico de la sociedad; por tanto, este término se considera a largo y corto plazo como el determinar alternativas para ser tolerables con las exigencias de los usuarios. Además, se tiene a la **unidad y cambio de estrategias**, retomando al autor principal, este plantea que la primera variable hace referencia a los planes aunados en un todo: en la organización lo que la direcciona hacia la consecución de metas con la seguridad y la consistencia para mantener equilibrio; la segunda, lo relaciona con la intención de renovar las estrategias que se ajusten a los requerimientos de los usuarios. Las modificaciones internas o externas revaloran el interés frente a un servicio otorgado.

Luego, dice Boero (2020) la **b) organización** es una técnica que aporta afianzar acciones de quienes forman parte de ella, y para eso se necesita construir medios para conseguirlo. En esa dirección, Madiedo et al. (2019) explica que la **especialización** es el poder de asignar tareas conforme a las habilidades de cada persona tomando en cuenta su preparación, puesto que el conocimiento es importante para obtener experiencias laborales; no obstante, pese a las dificultades existentes, es responsabilidad de la dirección mitigar ese problema y aprovechar las experiencias organizacionales. Otro aspecto a describir es cuando Araujo (2020) menciona que la autoridad, es un ente que equilibra y regula la sociedad, una práctica de poder que se ejerce con orientación y colaboración, y que implica capacitación continua. En tanto Arzube y Bustos (2017) en la **unidad de mando y jerarquía**, explica que cada empleado debe recibir órdenes solamente de una persona con la finalidad de evitar conflictos. Concuera con Fayol cuando menciona que, si un colaborador depende de muchas personas aparte del gerente, la conciencia sería el inicio de los conflictos. El mando se relaciona con la jerarquía, porque siguiendo la línea de autoridad en el centro de labores o en la organización se puede tomar mejores decisiones para el éxito de la misma. AA.VV. (2023) escribe que delegar es asignar funciones a otro individuo, esto posibilita que las cualidades de líder intensifiquen la gestión en una dirección, ello conlleva consecuencias positivas en la realización de actividades orientadas a presentar un trabajo idóneo para los individuos. El último indicador es la **difusión** y nuestro autor primordial alude, que es un principio que nos dice el cómo practicar formalmente las responsabilidades de cada labor en la organización. Estas deben ser escritas para después ejecutarlas y se relaciona, tanto en la división del trabajo y la definición funcional. Además, refiere que la primera consiste en repartir acciones para una labor, de ocupación, lugar y de proceso. En cambio, la segunda, delimita esas labores de cada ocupación incorporada, y para ello, el trabajador judicial debe conocer sus competencias.

Seguidamente, en referencia a las dos últimas dimensiones, Tapia (2023) menciona que la **c) dirección** dirige, encamina y revisa a los individuos y elementos obtenidos para contribuir a los objetivos a conseguir. En cuanto a la **supervisión directa** el que tiene al mando la organización, comunica y colabora con sus trabajadores en el proceso de desarrollo de sus funciones, en tanto se

involucre con ellos, además, existirá la verificación del ejercicio de actividades. El supervisar es una ardua labor de evaluar el progreso en la entidad. La comunicación dosifica la información y los mandatos para lo cual se debe trabajar, y la elección en las decisiones potencian la convicción de elegir lo más apto para los justiciables. Después, menciona Morales (2019) que el conflicto es una consecuencia social y natural del vínculo humano, porque forma el ser en las relaciones. Sus orígenes pueden darse por metas en las organizaciones, por poder, o por la falta de desempeño de labores, cualquiera sea la causa, esta debe optar por alternativas de salida y la **resolución de conflictos** deben solucionarse en el tiempo requerido e ideal, ejecutando la justicia, interesándose más por las alternativas, dar respuesta y optando por el **aprovechamiento del conflicto**, porque cuando se resuelve se fomenta la seguridad y confianza en los usuarios y colaboradores de la organización.

No obstante, en palabras de Medina et al. (2021) **d) el control** lleva a realizar toda actividad que es planteada para su ejecución, de manera que, su aplicación se rige a generar tácticas para el desarrollo de mejora y al mismo tiempo proporciona la intención de ajustar los cambios esperados. Para la **declaración de objetivos** la función de control es captar desviaciones que pueda surgir o ser posibles en los planes, esto sirve para evitarlas y corregirlas, menciona Schmidt (2018) que la importancia de la revisión supone la existencia de objetivos claros a fin de verificar en el tiempo la ejecución de lo acordado, por ello es que cuando más definidos sean la **eficiencia de los controles**, las direcciones serán más eficientes y con menos costo en su planeación. En efecto la **responsabilidad de control**, tiene importancia de valor en tres opciones: el planeamiento, el otorgamiento de facultades y la protección del lugar de labores. Cuando se refiere a un control institucional, este se ocupa de establecer en qué grado las metas adoptadas son conveniente para alcanzar propósitos, en su mayoría, en el tiempo, se direccionan a largo plazo.

En consideración a los postulados históricos de este trabajo, los aportes teóricos en cada variable, parte con lo que menciona Choez (2021) sobre la **teoría clásica de la administración** en referencia a Fayol que dice ser un acto de prevenir, coordinar y evaluar de forma constante una entidad, por los años cincuenta aporta

sus conocimientos considerando que toda organización debe realizar acciones técnicas, financieras, contables y administrativas para perfeccionar el desempeño. Destaca que la dirección permite la aplicación de estrategias relacionadas a los conflictos, aprovechando las soluciones que derivan de las acciones, buscando prevenirlas y no volverlas a cometer, ya que contribuyen a una mejora en la productividad. Además, Díaz (2022) aporta la **teoría del proceso administrativo** en referencia a Mintzberg, según esta doctrina los administradores se encuentran casi todo el tiempo efectuando acciones relacionadas al diálogo, a las decisiones y a los conflictos. Lo que se propone en este párrafo, es la división de las labores dentro de la organización, esta selección comprende alternativas capaces de coordinar los servicios y cumplir con objetivos. La estrategia para la dirección de esta medida es contar con una agrupación, revisar el funcionamiento del servicio, así como lo que no se debe permitir, y contar con un cúmulo de operaciones y ocupaciones profesionales como apoyo. Para concluir, Alvarado et al. (2023) menciona a la **teoría de la contingencia**, la cual alude que, las acciones de índole administrativo están aptas para una determinada realidad, se describe que en el ejercicio existen actividades que influyen en las decisiones de la organización. El que represente a la dirección sabe que, a más alternativas de solución, más se podrá afianzar los propósitos.

Por otra parte, **satisfacción** da lugar a lo que dice Ayala (2023) que es un valor crítico que cumple con las expectativas de una persona, esto toma importancia en la lealtad de quien se siente confiado en lo que recibió; y **usuario**, cuando la norma N°29571 alude que son todos aquellos individuos naturales o jurídicos que disfrutan como receptores de servicios o de artículos a favor de su colectividad o individualmente. Ante ello, **satisfacción del usuario** refiere (Gusukuma,2022) es el consumo de un servicio que el individuo elige al cumplir características de su interés, a partir de ello, tiene una percepción de lo recibido. También Balvin (2017) lo define como la impresión del usuario de forma interna o externa en referencia al grado en el que ha logrado satisfacer sus requerimientos. Este término identifica las carencias y deseos de calificar la experiencia que ha sobrellevado una asistencia pública. Como primea dimensión **a) expectativas del usuario** Jovarauskiene & Gaule (2022) nos dice que es una aglomeración de características usadas para revisar y evaluar servicios o productos. los usuarios

perciben sensaciones que adquieren por medio de la interacción. También Ulloa et al. (2019) plantea que la percepción de una persona que accede a algo es de valor importante para una organización, ante ese estímulo se deben concretizar ideas en base a esfuerzos para satisfacer a los usuarios que acceden a un servicio público. Respecto a la **percepción del servicio**, Freré et al. (2022) dicen que es una herramienta individual que practican las personas para interpretar las señales que se origina desde el exterior, se codifica a partir de un conjunto de datos asimilados por el cuerpo. Es así que se forma la experiencia en un servicio, de acuerdo a su cultura o en muchos casos a las necesidades, debido a que en el momento de tomarlos se obtenga una impresión y posteriormente se concluya con una apreciación de quien lo recibe.

También en referencia a la **b) calidad percibida** como la calificación de las expectativas que la persona tuvo sobre lo que recibió en una entidad estatal. Menezes et al. (2022) mencionan que **calidad de servicio** es un tema bastante extenso desde el ejercicio institucional hasta el proceso de escoger herramientas para perfeccionar y controlar los servicios que se dan; por tanto, en este aspecto es ideal medir la percepción de los individuos frente a los resultados que arroja el brindar labores en un juzgado. Se puede saber de la calidad cuando se analiza, que tan funcional es lo que brinda a otros, así como características técnicas del propio trabajo y en esa misma idea Bachman et al. (2023) presenta que la percepción se presenta cuando las personas tienen creencias y sus opiniones se basan en pensamientos del futuro. Estos se orientan a sus acciones en la actualidad, esto quiere decir que, poseen esperanza de la aceptación o no aceptación de un servicio, cumpliendo sus requisitos. En cuanto al **c) valor percibido** refiere Sukati (2018) que se entiende como los beneficios relacionados al usuario y lo recibido de ello. La utilidad tiene consecuencia en lo cognitivo y lo afectivo al recibir un servicio, tratando de que esa experiencia sea beneficiosa. Entonces, se desprende el indicador de **relación entre la calidad y el servicio** ya que produce un equilibrio esperado de la experiencia, si es negativo el usuario evita repetirlo, salvo que no tenga opción de remediarlo o quejarse.

Posteriormente otra de las dimensiones optadas, es en referencia a la queja, y en primer orden nuestro autor comunica que ella es la expresión de algo no satisfecho frente a un servicio, y según Amarullah et al. (2020) mencionan como modelo de medición cuando planteó que las **d) quejas del usuario** sirven para descubrir la mejora de servicios de índole público. Este modelo fomenta la innovación rápida ante situaciones desagradables por resolver. En esa línea nos referimos al indicador: **el resultado directo de la insatisfacción** en la medida que, si el cumplimiento de un servicio es idóneo, podrá descubrirse que se rige al control de la opinión o queja de aquellos que utilizan el acceso a una entidad. Para culminar se tiene a aquella confianza de volver a acceder a un servicio a la **e) lealtad del usuario** y según García et al. (2023) se define como un sentimiento que proporciona un trabajo recibido y precisamente, a partir de ello surge la confianza como **resultado final de la satisfacción**, porque al existir satisfacción, existe interés de volver a repetir una experiencia grata, por eso es que, cuando existan usuarios que presenten más lealtad, las quejas se reducen o abandonan el servicio.

Luego, pasamos a la **teoría del contraste**, manifiesta Padilla (2019) que Festinger propone la idea de que el usuario aumenta la diferencia entre lo recibido y esperado, debido a que la práctica experimentada puede generarse a partir de las percepciones ocasionadas por él mismo, esto produce una crítica negativa de lo resultante si no hubiera causado altas percepciones, también flagela la confianza del que desea acceder a un servicio. Nos explica Madero (2022) en la **teoría de jerarquías de necesidades** en vínculo con Maslow, la conducta de una persona se refleja en la motivación para estar contento frente a las necesidades sociales, personales, autoestima, etc. Para lograr el nivel alto es motivo primordial saciar las carencias del primer nivel. La jerarquía inicia con sed y hambre, luego seguridad física y emocional, después la pertenencia a fin de involucrarse en la comunidad. Por último, la de estatus, realización de actividades. Entonces, se comprende que las necesidades de los interesados estas basados en crear situaciones que por lo menos conduzcan a mantener la confianza en un servicio. Otra doctrina, es la **teoría de desconfirmación de expectativas** que refiere Favero & Kim (2021) ser uno de los modelos dominantes en la satisfacción, porque se considera una consecuencia de métodos que el usuario compara desde su

percepción con el desempeño en una labor. Las expectativas incluyen directamente la desconfirmación con la discrepancia de la percepción y el desempeño. La desconfirmación positiva, implica que el desempeño fue superado a las ideas de los usuarios como sus impresiones de la labor; y la desconfirmación negativa, viene a referirse a un desempeño peor de lo pensado. Se infiere que estos dos vínculos de expectativa y desempeño tienen consecuencias y efectos directos en la satisfacción.

Para concluir, se determina que esta investigación tiene como **hipótesis general:** Existe relación entre el proceso administrativo con la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024; y con **hipótesis específicas:** El grado de proceso administrativo en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024, es bueno. El grado de satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024, es satisfecho; existe relación según dimensiones entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios del Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.

II. METODOLOGÍA

El estudio fue de tipo **básica**, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional y corte transversal. Se empleó la forma básica porque se encontró información más amplia y se ahondó en los conocimientos sobre las variables de interés para la investigación. La Ley N°31250 describe que este tipo de estudio, es un entendimiento más completo por medio del análisis de los factores importantes en los fenómenos, es decir, de los sucesos encontrados en el estudio se analiza en referencia a características que dan lugar a una averiguación con información detallada; también, se refiere al tema D´Aquino y Barrón (2020) al mencionar que esta modalidad de estudio es la descripción que origina un problema, este debe ser encaminado hacia una especialidad o campo de estudio. El objetivo no es la solución, sino, el aumento de conocimiento. Lo primordial es avanzar en la investigación, y con este estudio la parte científica toma realce para descubrir conocimientos.

En cuanto al detalle del diseño de trabajo, este fue **no experimental** y Villanueva (2020) explica que se trata de averiguaciones en donde no hay variación de los fenómenos, se aplicó la observancia y posteriormente la medición para terminar analizando las variables. En este aspecto, los sucesos ocurrieron sin manipular variables, el hipotetizar variables como reales, tienen mayor posibilidad de poder generalizar resultados. También se estudió el **enfoque cuantitativo**, según Castañeda et al. (2021) el propósito es abordar las manifestaciones que se puedan observar, enfocándose en la data e interpretación estadística, porque el objetivo es calcular y confirmar la hipótesis, este proceso de aplicación con elementos matemáticos influye al entendimiento de fenómenos con información estadística. Con este estudio, la importancia se encontró en el seguimiento científico que posee con rigurosidad la recolección de información para después concluir con lo encontrado.

En cuanto al **alcance** de la investigación, fue **descriptivo-correlacional** donde Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) comunica que se busca describir todos los elementos que puedan internacionalizar los caracteres de la investigación. En tanto que, la correlación centrar el vínculo entre variables, identificando lo que se

pretende estudiar, se colecta toda lo encontrado para analizarlo finalmente. En cuanto al corte transversal en referencia a Pérez et al. (2020) cuando se intenta investigar sobre un tema se toma la información y con ello, los resultados que se alcance serán corroborados para revelar la situación del momento. Esta práctica recae en que una vez adquirido los datos correspondientes, estos no pueden volver a recabarse en el mismo lugar de averiguación; es decir, durante la investigación se analiza esa data y se expone el problema encontrado.

Asimismo, **las variables** que fueron estudiadas son: el proceso administrativo como variable 1 y satisfacción del usuario como variable 2, ambas con la dirección de investigar cuantitativamente. Aporta a ello, Méndez y Méndez (2020) que la importancia de variables es de control para poder identificarlas, plantear la hipótesis y así concretar características científicas que propone un estudio, de manera, que se pueda averiguar la existencia de esas variables, medirlas y verificarlas entre ellas, es precisamente las de cualidades cuantitativas que perfeccionan elementos cuando sus variables son expuestas de manera numérica. Además, los anexos que se organizaron en el estudio, destacan operacionalización y de la consistencia, las misma que aportó contenido conceptual y operacional con la clasificación de un total de cuatro dimensiones en la V1 y cinco para V2, en acompañamiento de sus indicadores con un tipo ordinal de medición en variables.

Continuando con la descripción, es necesario detallar el contenido que poseen los anexos como herramientas de cálculo. El proceso administrativo se define por Luna (2014) como el método que comprende la utilidad de recursos aptos para lograr el cumplimiento de objetivos y propósitos, como descripción operacional este viene a ser la experiencia que tienen los abogados que acceden al ente judicial, serán aplicados para medir esta por medio de un cuestionario con cuatro dimensiones y diecinueve ítems. De igual forma a la satisfacción del usuario, cuando Gusukuma (2022) menciona que es el consumo de un servicio que el individuo elige al cumplir características de su interés, a partir de ello tiene una percepción de lo recibido, y se explicará la experiencia que tienen los abogados al acceder a la institución, se ejecutará para medir la variable de satisfacción al usuario, por medio de un cuestionario con dos dimensiones y diecinueve ítems;

para ambas variables la escala a medir será ordinal. **Variable 1:** proceso administrativo y **Variable 2:** satisfacción del usuario.

Las personas forman parte del avance en una sociedad y en este estudio hablar de ello es añadir la representación a una colectividad que fue percibiendo una realidad. Dice Arbaiza (2019) que la **población** es una agrupación de casos que coinciden con una serie de características, como demográficas, económicas, valores, edad, etc. y es que tiene una cualidad fundamental para poder limitar el contexto de la investigación, permitiendo que sea válido y se encamine a facilitar una interpretación adecuada de los resultados encontrados. Por lo tanto, en este estudio estuvo conformada por 80 abogados colegiados. En cuanto a los **criterios de selección: de inclusión**, abogados que tuvieron casos en trámites o los que ya han sido resueltos con sentencia penal, y que no estuvieron, en algún proceso de sanción por parte del colegio de abogados. Para los criterios de **exclusión:** fueron aquellos profesionales que no tuvieron ningún proceso en dicho juzgado y abogados inhabilitados para ejercer función o no cuenten con colegiatura vigente.

En cuanto a la **muestra**, también se identificó a 80 abogados colegiados a cargo del proceso de estudio, y para esa realización es fundamental la práctica de elementos que colaboren con los componentes de la cantidad que se pretenderá obtener. Según Casteel & Briedier (2021) es la interpretación de la totalidad entre la población de estudio y las atribuciones que se entiende de una población. Mientras que el **muestreo**, dice Otzen & Manterola (2017) el no probabilístico por **conveniencia** es un método para separar a los caracteres de la muestra de la población, se optimiza lo que representa la investigación considerada; es significativo este tipo de diseño por que ayudó a ahondar el conocimiento, análisis y estudio de las variables. En tanto de conveniencia, por ser de manera de censal, se seleccionó los procesos de abogados que están más disponibles a investigar, es también llamado fortuito y de bastante utilidad porque metodológicamente se logra la comprobación sobre sujetos con caracteres semejantes y en este estudio se conformó con el mismo número de población; y como **unidad de análisis**, se tomó a aquel abogado que tiene procesos penales en el Juzgado.

La técnica que se empleó fue la **encuesta**, y alude Meerker et al. (2019) ser un trabajo que evalúa las teorías encontradas. Se comprobó la hipótesis planteada en el estudio, que estuvo direccionada a fin de contrastar la investigación sobre la población seleccionada, el listado de interrogantes se asoció conforme a las variables y escala formulada. Por esta razón es que se ejecutó el cuestionario, y dice Ikart (2019) que es el acopio de datos y conlleva a recopilar contenido de características cuantificables por medio de preguntas aplicadas a quienes se necesita saber información. Los instrumentos fueron diseñados por la investigadora con una proyección que respondió a cada indicador planteado en estudio, iniciando con la primera variable un total de diecinueve ítems, de las cuales corresponde a cuatro dimensiones donde la primera cuenta con seis ítems; la segunda con cinco ítems; la tercera con cuatro y la cuarta dimensión con cuatro ítems. Se consideró que la escala ordinal con el tipo de medición de Likert, y se adoptó: 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre; con la variable su rango fue de: malo 19-45, regular 46-70 y bueno 71-95. Para la segunda variable, también se tuvo un total de diecinueve ítems, que abarcó cinco dimensiones, de los cuales en la primera y segunda con seis ítems; la tercera con tres ítems; la cuarta y quinta con dos ítems. De escala ordinal con criterio Likert, y se adoptó que: 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre, 5=siempre; y con ello, el rango de: malo 19-45, regular 71-95 y bueno 46-70. (la matriz de operacionalización está en anexo 01).

En cuanto a la **validez** se realizó mediante Aiken, cuya apreciación fue ejecutada con expertos a fin de conseguir los resultados y cumplir con el propósito de estudio, ello consiste en fichas de validación de cinco expertos de estudio, tales como: dos abogados, un metodólogo y dos especialistas en gestión, considerándose criterios de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, con puntuaciones de escala que corresponden del 1 al 5. Seguidamente, se realizó la validez respecto de la primera y segunda variable, el resultado es de 0.93 de concordancia entre jueces, arrojando en ambas una representación del 95% de conformidad entre expertos y con ello la verificación de la alta validez que se asocian a criterios metodológicos para constatar lo necesario y ser aplicado. No obstante, en la **confiabilidad**, Haradhan (2020) refiere que por el Alfa de Cronbach se mide las preguntas planteadas en cuestionario y con esa forma no

se tiene margen de errores; por medio de este cálculo, se obtuvo resultados que confirmaron que el instrumento fue confiable. Para la investigación, el valor debe estar lo más cercano a 1, acogiéndose a nuestra muestra piloto, se consideró el 30% de la muestra real que configura a 24 abogados litigantes que no forman parte de la provincia. Procesando los datos se obtuvo para la variable 1: 0.94 y para la variable 2: 0.92, entendiéndose que ambas variables poseen viabilidad para aplicar la data real del interés de estudio. Se concluye afirmando que los instrumentos recolectados fueron validados por personas expertas en este estudio y por lo tanto se garantizó la confiabilidad y aplicación de sugerencias para la ejecución de la tesis.

En esta parte del trabajo, se explica sobre los **procedimientos** considerados, para poder ejecutar el cuestionario, se identificó a los profesionales que laboran litigando, así como a los representantes de cargos administrativos. Luego se identificó a los usuarios de la muestra que pasaron por el estudio y con ello se solicitó la autorización de la investigación en el juzgado. Por el **método de análisis de datos**, fue detallado de los objetivos proyectados, se empezó ejecutando las formas para medir las variables en base a porcentajes para luego explicar el nivel coyuntura entre las dimensiones y cada variable. Por ende, se aplicó el uso de Excel con la información obtenida para luego ubicar en el programa SPSS V25, resultando el procesamiento respectivo para contar con un data mediante la elaboración de tablas o gráficos de modalidad estadística de estudio que fue sometida a Komolgorow-Smirnow, toda vez que, la muestra fue mayor a 50 abogados.

Finalmente, en los **aspectos éticos** se respetó la autoría instaurada según el Apa de séptima edición, así como lo establecido por CONCYTEC para la información en beneficio de esta investigación, y en relevancia según Drolet (2023) refiere a valores que se consideran en el estudio, como la integridad de la investigación y respeto por los participantes, porque como cuestión ética se entiende a cualquier situación que pueda causar el dar responsabilidad, de forma total o parcialmente el respeto de algún valor moral. La **autonomía**, porque se respetó la voluntad de los participantes de involucrarse en el estudio; **la justicia**, a razón de que los criterios de ejecución fueron expuestos a los participantes del estudio respetando

los derechos de los interesados. En tanto por **beneficencia**, porque se buscó aportar a otros investigadores mejorar el método de servicio con los participantes; la **no maleficiencia** porque se protegió el no cometer vulneración a algún abogado que responda el cuestionario, y, por último, de **derecho** porque los participantes que tuvieron procesos penales en el juzgado, estuvieron presentes en la investigación, así como tuvieron la opción de no estarlo.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Grado de proceso administrativo en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.

Escala	Intervalo	Frecuencia	%
Malo	19-45	2	2%
Regular	46-70	59	74%
Bueno	71-95	19	24%
Total		80	100%

Nota: Valores del cuestionario aplicado.

Interpretación

De la tabla 1, los valores describen que el grado del proceso administrativo en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, año 2024 fue regular con un 74%, incluyendo, que los elementos del proceso administrativo como son: la planeación, la organización, la dirección y el control, resultan estar próximos a obtener valores de efectividad. Se indica también, que el 24% de los encuestados resaltan un nivel bueno y un 2% un nivel malo.

Tabla 2

Grado de satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.

Escala	Intervalo	Frecuencia	%
Malo	19-45	4	5%
Regular	46-70	62	77%
Bueno	71-95	14	18%
Total		80	100%

Nota: Valores del cuestionario aplicado.

Interpretación

De la tabla 2, los valores detallan que el grado de satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, año 2024 fue regular con un 77%, la misma que abarca a los aspectos de expectativa del usuario, la calidad percibida, el valor percibido, quejas y lealtad del usuario; lo cual indicó que no es

efectivo. También se menciona, que el 18% de encuestados sí están satisfechos en el Juzgado de investigación; sin embargo, un 5% expone una mala satisfacción.

Tabla 3

Prueba de normalidad de las variables.

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Proceso Administrativo	.079	80	.200*
Planeación	.131	80	.002
Organización	.087	80	.200*
Dirección	.096	80	.065
Control	.119	80	.007
Satisfacción Del Usuario	.063	80	.200*
Expectativa del usuario	.103	80	.034
Calidad percibida	.086	80	.200*
Valor percibido	.139	80	.001
Quejas del usuario	.129	80	.002
Lealtad del usuario	.182	80	.000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos que tiene origen del cuestionario ejecutado a abogados mediante el programa SPSS25.

Interpretación

En la tabla 3, al aplicarse la prueba de Kolmogórov-Smirnov se identificó que la data recolectada es normal, ello a causa de haber obtenido una muestra que supera el mayor de 50 personas encuestadas, resultando con una significancia de 0.200* tanto para el proceso administrativo como en la satisfacción del usuario. Lo que significa, que se alcanzó una distribución normal para constatar la hipótesis, aplicando una prueba paramétrica de correlación de Pearson.

Tabla 4

Relación de dimensiones del proceso administrativo y la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.

		Planeación	Organización	Dirección	Control	Satisfacción del usuario
Planeación	Correlación de Pearson	1	,578**	,494**	,272*	,409**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,014	,000
	N	80	80	80	80	80
Organización	Correlación de Pearson	,578**	1	,450**	,376**	,440**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,001	,000
	N	80	80	80	80	80
Dirección	Correlación de Pearson	,494**	,450**	1	,215	,288**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,055	,010
	N	80	80	80	80	80
Control	Correlación de Pearson	,272*	,376**	,215	1	,313**
	Sig. (bilateral)	,014	,001	,055		,005
	N	80	80	80	80	80
Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	,409**	,440**	,288**	,313**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,010	,005	
	N	80	80	80	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

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

Nota: Datos que tiene origen del cuestionario ejecutado a abogados mediante el programa SPSS25.

Interpretación

En la tabla 4, existe correlación positiva moderada y significativa entre las dimensiones de planeación, organización, dirección y control de la variable proceso administrativo y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente r de Pearson de 0.409; 0.440; 0.288; 0.313 y un p-valor de 0.000, nivel de significancia de 0.001 lo cual es < que 0.01 conllevando a rechazar la Ho y aceptar la Hi, concluyendo que existe relación significativa entre las dimensiones del proceso administrativo y

satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.

Tabla 5

Relación entre el proceso administrativo con la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024

		Proceso administrativo	Satisfacción del usuario
Proceso administrativo	Correlación de Pearson	1	,494**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,494**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

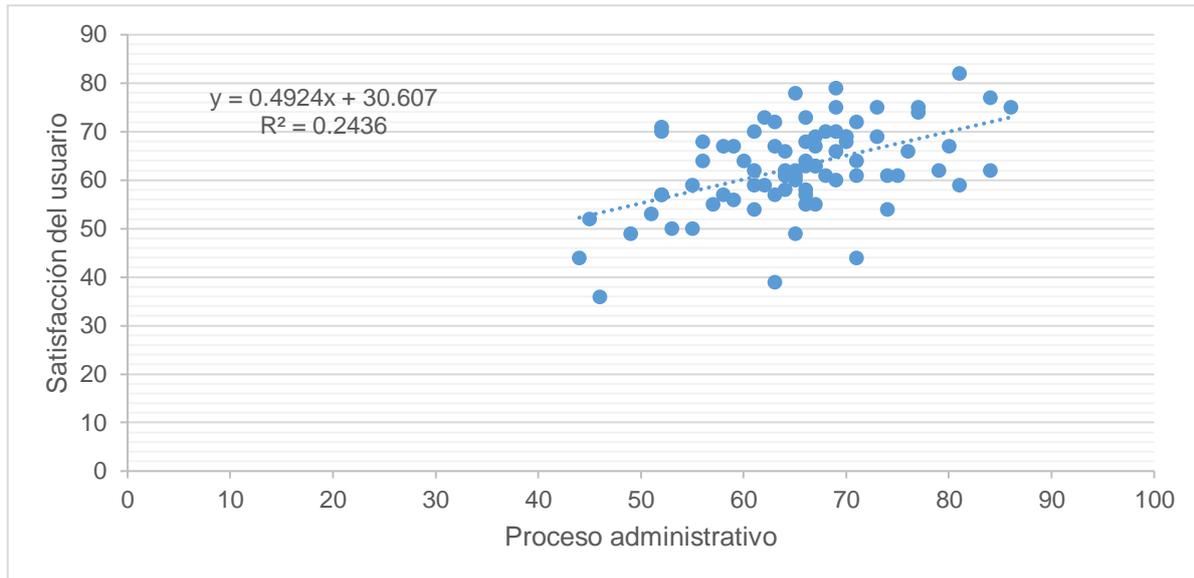
Nota: Datos que tiene origen del cuestionario ejecutado a abogados mediante el programa SPSS25.

Interpretación

En la tabla 5, existe una correlación positiva moderada y significativa entre la variable proceso administrativo y la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto con un r de Pearson de 0.494. y un p-valor 0.000, lo cual es 0.01 conllevando a rechazar la Ho y aceptar la Hi, indicando que existe relación significativa entre las variables del proceso administrativo y satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.

Figura 1

Dispersión de variables



Nota: Datos que tiene origen del cuestionario ejecutado a abogados mediante el programa SPSS25.

Interpretación

En la figura 1, la correlación es positiva $p > 0$, indicando una inclinación ascendente. De igual forma, se tiene como valor resultante un 0.2436 a causa del cálculo del coeficiente de determinación (R^2). Por lo tanto, existe un 24.36% de variabilidad en relación a la primera y segunda variable. Es decir, el 75.65% dependen de otros factores.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto al grado el proceso administrativo en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024, se tuvo como consecuencia que un 74% refleja un grado regular conforme a la participación de los profesionales que fueron sometidos a encuesta. Entonces, se puede mencionar que aproximadamente la cuarta parte de sujetos refieren una apreciación regular del proceso que se sigue en el Juzgado de estudio; sin embargo, un 24% como bueno y una minoría como una entidad con un efecto de 2% como malo en las etapas administrativas. Esto coincide con Popa et al. (2022) y Amirini (2023) que, si bien es cierto, las estrategias se siguen desde tiempos tradicionales, el problema o inconveniente es que esas modalidades puedan afectar la eficiencia de este Juzgado con métodos estables, pero no mejores en el tiempo.

De los involucrados que han pasado por la toma de datos mediante cuestionario, con los resultados de un grado regular respecto de esta entidad, reflejan que, si bien hay iniciativas de organización con las necesidades de acceso a la justicia, estas no son del todo buenas. Por ello, el reflejo de un Juzgado que regularmente está involucrado con los que acuden por un derecho, empero no existe la totalidad de estar conforme con el tipo de desarrollo de acciones en los procesos administrativos para con los legales. En esas líneas, coincidimos con Farfán et al. (2022), porque también alude que la gestión de un aspecto administrativo se debería atender en tiempos que sean idóneos y no cuando se llegue a una negatividad de los usuarios, la consideración es que desde las estrategias se debe buscar la perfección hacia un servicio común, como lo es el acceso de algo justo. No se cumple con la totalidad de características de prontitud o pertinencia que goza propiamente un proceso con sus etapas para lograr objetivos reales.

Desde nuestra opinión, la data que sostiene el resultado de la muestra ejecutada nos indica que esta variable está en camino de seguir con las labores que cumplan cada uno de las etapas que concierne a una administración judicial, la misma que debe ser direccionada con probidad y servicio a los que ejercen el derecho como defensa de los principales involucrados que están a la espera de confiar en este poder del Estado y permita la tranquilidad de los usuarios. Esto se puede ejercer en la planeación y en la observación de las ideas que comulgan con los interesados o la dirección de las diversas medidas que van a consolidar el inicio de un juzgado acorde

a la problemática. El resultado contradice a Choez (2021) con la teoría clásica de la administración, doctrina que defiende Fayol como conjunto de muchos beneficios que se perfeccionan con soluciones que aporten a la coordinación en una organización; y claramente con un efecto regular, no se puede considerar que esta variable se cumpla con efectividad. Al contrario, las estrategias están listas y conocidas por todos los que cuentan con experiencia en temas de gestión, pero las acciones deben ser financieras y contables posibles para todos los que desean acceder a una labor judicial.

Para el grado de satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024, se tuvo como consecuencia, que el 77% perciben un grado regular de la percepción de satisfacción ofrecido en dicha entidad; además, un 18% de los abogados presenta como bueno y 5% marcaron que es malo. Añade Gonzales (2022) que existe lentitud en la forma de descarga judicial que se aplica en este juzgado. Si bien es cierto, el resultado expuesto evidencia un aspecto regular por parte de los abogados, no quiere decir que sea idóneo. Según el autor esto se presenta; sin embargo, en el cuestionario realizado casi el 90% ha contestado afirmando que las citaciones a juicio oral son eternas, en tanto, con el investigador se confirma que la satisfacción del usuario no debe estar en una opinión regular, los cambios existen y debemos procurar que la satisfacción sea buena, mas no regular, claramente el usuario espera una asistencia efectiva desde el punto de vista procedimental y desde la percepción sobre esa labor.

En cuanto a lo mencionado por Padilla (2019) de la teoría del contraste, tiene vínculo con los resultados expuestos, porque es una información que refleja la experiencia que causa malestar y con ello Festinger menciona que el usuario realiza un análisis entre lo recibido y lo esperado; y con la información que se obtuvo, se evidencia la desconfianza que poseen los interesados para acceder a un servicio en este juzgado. En resumen, esta teoría aporta la doctrina para poder decir que el comportamiento de un usuario va a ser reflejo de una acción experimentada con algo que espera tener, como es el caso de los abogados que son parte importante en la intervención y acceso al control adecuado en materia procesal y sobre todo con la coherencia que las personas desean obtener de un estado más comprometido con sus habitantes. Además, sobre la coherencia de los sujetos, no solo se debe pensar desde el litigio,

sino que, tanto abogados como servidores se puede unificar esfuerzos para satisfacer las necesidades jurídicas que actualmente atraviesa el juzgado.

Desde la perspectiva de la investigadora, un resultado regular conlleva a reflexionar que en el tiempo, la costumbre de tener juzgados que no se abastezcan, es algo que se ha normalizado, y eso debe cambiar porque en cada proceso hay una familia y vidas que tienen esperanzas de acceder a la justicia oportuna, tanto para la parte agraviada como para la contraparte. El estudio que se realizó, concibe que esta segunda variable carece de cumplimiento con los elementos que forman parte de la calidad de un servicio. Los secretarios judiciales, cumplen y hacen méritos para continuar con sus labores y aplicarlo en el tiempo oportuno, y en esta investigación se pone en manifiesto que el Juzgado Colegiado no abastece a las seis provincias por sí sola. Los recursos no son organizados para minimizar la alta demanda de procesos, aun sabiendo que es un problema de antaño, es lo mismo y se espera no llegue la justicia divina como coloquialmente difunden algunas personas que han perdido la confianza en sus autoridades. Se reitera que el compromiso judicial, no puede ser solo legal, no olvidemos que la parte procesal es muy importante pero el lado humano del servicio no debe perderse como profesionales.

Al analizar la correlación entre el proceso administrativo y la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto, año 2024, se logró un valor r de Pearson de 0.409, siendo considerado como moderado, es decir que la satisfacción del usuario tiene una alta dependencia del proceso administrativo y sus dimensiones además de la forma en la que brindan su servicio, observándose un notorio malestar por parte de los abogados. Una correlación moderada como esta sugiere que los abogados y posiblemente otras partes interesadas en el sistema judicial pueden experimentar niveles variables de satisfacción en función de cómo se manejen los procesos administrativos dentro del juzgado. Específicamente, implica mejoras en la eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta del proceso administrativo lo que podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios, aliviando el malestar percibido.

En cuando a Diaz (2022) en la teoría del proceso administrativo, así como Alvarado et al. (2023) en la teoría de la contingencia, mencionan que el proceso administrativo tiene un aspecto sistemático para que todo tipo de organización sea idóneo en el

tiempo. Con esta problemática que tiene el juzgado, las funciones deben centrarse con los elementos que tiene la primera variable; en tanto, la teoría de la contingencia enfatiza la adaptación de las prácticas administrativas a las circunstancias específicas del entorno. En esta investigación no se cumple porque los resultados no aportan un medio positivo o afirmativo de que la organización sea de beneficio y percepción positiva para todos lo que necesiten de ella.

La satisfacción cumple un rol importante en las necesidades de las personas, desde esta investigación desde la teoría de las jerarquías de las necesidades, se precisa que no se cumple en aplicarlo porque se supone que el acceso a la justicia es un derecho esencial y que los individuos se sientan protegidos y tratados de manera equitativa dentro del sistema judicial. Un juzgado que asegura un proceso transparente y justo directamente contribuye a cumplir con estas necesidades básicas. También, las necesidades sociales y de pertenencia están vinculadas a cómo los usuarios interactúan y se integran en la comunidad legal más amplia. Un entorno judicial que fomente la colaboración, el respeto y la comunicación abierta entre todas las partes involucradas promueve un sentido de pertenencia y cooperación, lo cual facilita un ambiente más satisfactorio para los usuarios. A medida que ascendemos en la jerarquía de las necesidades de Maslow, las carencias de estima y autorrealización adquieren importancia en el contexto judicial. Un juzgado que valora y reconoce las contribuciones de los abogados, jueces y personal administrativo crea un entorno donde estas necesidades pueden ser satisfechas, promoviendo así la motivación y el compromiso con la administración de justicia.

Al analizar los valores obtenidos mediante el r de Pearson para comparar las dimensiones y sus relaciones, se revela un panorama significativo y prometedor en términos de la relación entre las variables medidas. En primer lugar, los resultados muestran que 3 de las 4 relaciones evaluadas arrojan un valor positivo moderado de r de Pearson conforme lo siguiente: planeación un r de Pearson de 0.409; en organización un r de Pearson de 0.440; control con un r de Pearson de 0.288 y positiva baja para dirección con r de Pearson de 0.313. Este hallazgo indica que existe una correlación considerable entre las dimensiones analizadas, lo cual sugiere que cambios en una dimensión pueden influir de manera significativa en otra, en

términos de la percepción o impacto observado. De igual manera 3 de los 4 p-valor obtenidos tienen como resultado de 0.000, donde se puede considerar que existe un grado de confianza del 99%, de esa manera, sabemos que los datos obtenidos provienen de una distribución normal, positiva moderada y significativa. La combinación de una correlación positiva moderada y p-valores significativos subraya la consistencia y la robustez de los hallazgos obtenidos en este estudio. Esta información proporciona una base sólida para afirmar que las dimensiones analizadas no solo están relacionadas entre sí, sino que también muestran una dirección clara en sus efectos mutuos. Esto es crucial para la planificación estratégica y la toma de decisiones, ya que sugiere áreas específicas donde las intervenciones o mejoras podrían tener mayor impacto en la optimización de los procesos o resultados medidos.

Las limitaciones obtenidas en este trabajo, fueron en su mayoría el poder obtener autorización de quienes fueron encuestados, es decir, la conformidad en la aplicación del cuestionario, porque no todos los profesionales estaban dispuestos a firmar o proceder al llenado de sus datos personales, ya que referían lo tedioso que les resultaba responder las preguntas que se planteó en este estudio por el factor tiempo que no disponían. Sin embargo, eso fue tomado como desafío de este trabajo para poder comprometerse más y comunicar a los encuestados que este estudio fortalecería el avance para un mejor país, y sobre todo servicio legal, ya que en esta ocasión el interés fue reflejado en aquellos que litigan y cómo es que perciben desde el área de gestión y la norma jurídica para el bien común. El interés demostrado por aquellos que litigan y cómo perciben el proceso administrativo en este estudio, es crucial para entender las necesidades y preocupaciones de los usuarios del sistema judicial. Al abordar estas limitaciones, se destacó la importancia de desarrollar estrategias efectivas de comunicación y persuasión para obtener la participación activa de los encuestados. Esto no solo implica explicar claramente los objetivos y beneficios del estudio, sino también asegurar la confidencialidad y el uso ético de los datos recopilados.

V. CONCLUSIONES

Existe relación positiva moderada y significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción del usuario del Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024. La correlación con un r de Pearson fue de 0.494, con un nivel de significancia de 0,01. Además, del 24.36% de variabilidad entre estas variables.

El grado de proceso administrativo en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024, es regular con un 74%, debido a que no se está dando una correcta planificación de la organización de las funciones, tampoco un monitoreo constante en las actividades en el Juzgado, y mucho menos un adecuado control en la ejecución de funciones.

El grado de satisfacción del usuario del Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024, es regular con un 77%, debido a que la percepción de las expectativas profesionales de abogados litigantes, no es del todo satisfactoria con los servicios penales que ofrecen en el Juzgado, las quejas siguen mellando la calidad del servicio, hecho que redundo en la desconfianza y la deslealtad como medio de acceso a la justicia para las partes procesales.

Existe correlación positiva moderada y significativa entre las dimensiones planeación, organización, dirección y control de la variable proceso administrativo y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente r de Pearson de 0.409; 0.440; 0.288; 0.313 y un p -valor de 0.000, nivel de significancia de 0.001 lo cual es 0.01, es decir, a medida que se fortalecen las dimensiones del proceso administrativo tiende a mejorar la satisfacción del usuario.

VI.RECOMENDACIONES

Al gerente de administración de la Corte Superior de San Martín y al sub administrador del Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, aplicar el plan de gobierno del Poder Judicial 2023-2024, para fortalecer la eficiencia operativa, promover la transparencia y elevar la calidad de servicios penales.

Al gerente de administración, cumplir con los plazos establecidos en la norma penal de acuerdo al plazo razonable de citaciones a juicio oral de los procesos en este juzgado para cumplir la normativa y beneficiar a las partes procesales.

Al gerente de administración de la Corte Superior de Justicia de San Martín, incorporar directivas que evalúen la calidad de servicio, estableciendo indicadores de medición para cada área con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario.

Al presidente de la Corte Superior de Justicia de San Martín y gerente de planificación, incrementar el requerimiento presupuestal para implementar otro Juzgado Colegiado en la región a fin de garantizar el acceso a la justicia para todos los interesados.

REFERENCIAS

- Amarini, I., Saefudin, Y., Kartini, I. A., Marsitiningih, M., & Ismail, N. (2023). Transformación digital: creación de un tribunal eficaz y eficiente en Indonesia. *Legalidad: Boletín Oficial de Indonesia*, 31(2), 266–284. <https://doi.org/10.22219/ljih.v31i2.28013>.
- Arzube, E., y Bustos, Z. (2017): “La administración y su relación con el desarrollo organizacional”, *Revista Contribuciones a la Economía* (julio-septiembre 2017). En línea: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9031579>.
- Araujo, K. (2021). ¿Cómo estudiar la autoridad? Universidad de Santiago de Chile. <https://www.digitaliapublishing.com/a/124870>.
- Alvarado, A., Leyva, B., & Vásquez, M. (2023). Importancia del liderazgo transformacional: Revisión desde las teorías administrativas. *Educatateconciencia*, 31(41). <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/811>
- Ayala, C. (2023). Satisfacción en las relaciones comerciales entre empresas y comportamiento del lado oscuro: una revisión de literatura. *Cuadernos de administración*. (Vol. 39, Issue 77). <http://dx.doi.org/10.25100/cdea.v39i77.11798>.
- Arbaiza, L (2019) Como elaborar una tesis de grado. Almaomega, Universidad Esan. 320. <https://www.alphaeditorialcloud.com/library/publication/como-elaborar-una-tesis-de-grado>.
- Boero, C. (2020). Organización industrial. Universidad Editorial. 1 Edic, 311. <https://www.alphaeditorialcloud.com/library/publication/organizacion-industrial-1617917082>.
- Balbín, J. (2017). Definición y términos en la Gestión Pública. Fondo editorial del congreso del Perú. [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/CCB26309DEB92116052581BB006221E1/\\$FILE/COMPENDIO-DEFINICIONES-Y-T%3%89RMINOS-EN-LA-GESTI%3%93N-P%3%9ABLICA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/CCB26309DEB92116052581BB006221E1/$FILE/COMPENDIO-DEFINICIONES-Y-T%3%89RMINOS-EN-LA-GESTI%3%93N-P%3%9ABLICA.pdf).
- Bachmann, G., Topa, G., Van der, W. (2023) Manual de Expectativas económicas. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-822927-9.00038-0>.
- Corte Superior de Justicia de San Martín. (09 octubre de 2023). Juzgado Colegiado San Martín realiza audiencias en día feriado no laborable. Plataforma digital única del estado peruano. <https://www.gob.pe/institucion/csjsanmartin/noticias/846902-juzgado-colegiado-san-martin-realiza-audiencias-en-dia-feriado-no-laborable>

- Cano, Y. & Osorio, Alberto & Yallico, Carmen & Yallico, Gennma & Córdor, John. (2024). La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018 – 2023. *Revista de Climatología*, 24. 722-729. [10.59427/rcli/2024/v24cs.722-729](https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.722-729)
- Canel, M. (2018). *La Comunicación de la Administración Pública: Para gobernar con la sociedad*. Fondo de Cultura Económica. <https://www.digitaliapublishing.com/a/64557>.
- Choez, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen *Administrative*. 6(3), 608–620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Castañeda, J., Mas, J., Méndez, G. (2021). *La investigación jurídica*. Editorial Hammurabi.
- Casteel, A., & Bridier, N. (2021). Descripción de poblaciones y muestras en la investigación de doctorandos. *Revista Internacional de Estudios de Doctorado*, 16(1), 339-362. <https://doi.org/10.28945/4766>
- Diaz, G. (2022). *Modelo Organizacional De Mintzberg*. Informe técnico para el Máster en Políticas Públicas y Desarrollo. https://www.researchgate.net/publication/361754196_MODELO_ORGANIZACIONAL_DE_MINTZBERG_MINTZBERG_ORGANIZATIONAL_MODEL_Technical_Report_for_the_Masters_in_Public_Policies_and_Development
- D'Aquino, M., y Barrón, V. (2020). *Proyectos y metodología de la investigación*. Editorial Maipue. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80797>.
- Drolet, M., Rose-Derouin, E., Leblanc, J., Ruest, M., & Williams-Jones, B. (2023). Cuestiones éticas en la investigación: Percepciones de investigadores, miembros de comités de ética de la investigación y expertos en ética de la investigación. *Revista de ética académica*, 21(2), 269–292. <https://doi.org/10.1007/s10805-022-09455-3>
- Enciclopedia Británica. (18 de abril de 2024.). Dirección De Empresas. Británica Moderna.
- Farfán, J., Delgado, R., Cárdenas, D., & Narvaez, T. (2022). Ética en la función pública: una revisión teórica. *Igobernanza*, 5(17), 130–146. <https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n17.2022.171>
- Fréré, J., Véliz, J., Sarco, E., y Campoverde, J. (2022). La percepción, la cognición y la interactividad. *Recimundo*, 6(2), 151-159. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(2\).abr.2022.151-159](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(2).abr.2022.151-159).
- González, L. (2022). El usuario judicial y la encuesta para la mejora del servicio de Justicia, Tarapoto, 2021. *Orizonte empresarial*, 9(2), 83–93. <https://doi.org/10.26495/rce.v9i2.2325>.

- Guasco-Aucacama, C., & Luna-Altamirano, K. (2022). Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de consultoría integral para las Pymes en el Cantón Cañar. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 1071–1089. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2541>.
- Gusukuma, H., Mayorca, D., Ríos, M., Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (2022). Guía metodológica para la medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Osiptel. <https://hdl.handle.net/20.500.12630/811>.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. McGraw Hill Interamericana Editores.
- Haradhan, M. (2020). Investigación Cuantitativa: Una investigación de éxito en las ciencias naturales y sociales. *Archivo personal de Múnich*, 9(4), 52-79. https://mpr.aub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf
- Ikart, E. (2019). Método de prueba previa de cuestionarios de encuesta: Una evaluación del cuestionario de encuesta mediante la técnica de revisión por expertos. *Revista asiática de estudios de ciencias sociales*, 4(2), 1. <https://doi.org/10.20849/ajsss.v4i2.56>
- Jovarauskiene, D. & Gaule, E.,. (2022). El valor del cliente primero: mejorar la experiencia del cliente en los servicios públicos. *Política y Administración Públicas*. 21. 129-142. 10.5755/j01.paa.21.1.29900.
- López, L (14 de setiembre de 2021). Esperando justicia: cuatro de cada diez personas están presas sin condenas en América Latina y el Caribe. Programa de las naciones unidas para el desarrollo. <https://www.undp.org/es/latin-america/blog/graph-for-thought/esperando-justicia-cuatro-de-cada-diez-personas-est%C3%A1n-presas-sin-condena-en-am%C3%A9rica-latina-y-el-caribe>
- López-Sánchez, T. del P. (2022). Modelo de gestión para la satisfacción de usuarios externos en los juzgados. *Unaciencia-Perú*, 1(2), e23. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i2.23>
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (2 de setiembre del 2010). Plataforma digital única del estado peruano. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>.
- Ley N°31250 (02 de julio de 2021) Ley del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación (SINACTI). El peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1968664-1>

- Menacho, I., Uribe, Y., Campos, H., y Caruajulca, W. (2019). Incidencia de la gestión administrativa en los conflictos laborales de trabajadores administrativos del proyecto especial Sierra Centro Sur en Ayacucho, 2018. *Revista de Ciencias de la Gestión Global*, 2 (1), 6–14. <https://journals.cincader.org/index.php/gmsj/article/view/96>.
- Madiedo, J., Chandrasekaran, A. & Salvador, F. (2019). Aprovechamiento de las ventajas de la especialización de los trabajadores: Efectos de la experiencia en tareas directivas y organizativas. *Gestión de la producción y las operaciones*. 29. 10.1111/poms.13145
- Morales Muñoz, R. J. (2019). La solución de conflictos empresariales en las Pequeñas y Medianas Empresas del distrito de La Molina. *Anales Científicos*, 80(2), 421-436. <https://doi.org/10.21704/ac.v80i2.14>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández N., Medina, D., Medina, Y., Assafiri O., Hernández, G., Cabrera, R., Henry, M., & Noda, H., Marcia E. (2021). Contribución al control de gestión y a la gestión por procesos. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 11(3), e1108. Epub1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-01062021000300012&lng=es&tlng=es.
- Menezes, V., Glauco V. Pedrosa, Da Silva, M., & Rejane M. 2022. "Evaluación de los servicios públicos teniendo en cuenta las expectativas de los usuarios: una revisión sistemática de la literatura" *Información* 13, no. 4: 162. <https://doi.org/10.3390/info13040162>.
- Madero, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración* 68 (1), 2023, 235-259. <https://dialnet.unirioja.es/revista/22363/V/68>
- Méndez, M. y Méndez, D. (2020). *Iniciarse en la Metodología de la investigación*. Editorial CCS. 199. <https://www.alphaeditorialcloud.com/library/publication/iniciarse-en-la-metodologia-de-la-investigacion>.
- Meerkerk, I., Edelenbos, J., & Klijn, E. (2019). Enfoque de la encuesta. 10.4324/9781315544939-4.
- Naciones Unidas (2023). *Objetivos de desarrollo sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Narvaja, S. (04 de febrero de 2024). Justicia injusta: un fracaso argentino archivado. Perfil. <https://www.perfil.com/noticias/elobservador/justicia-injusta-un-fracaso-argentino-archivado.phtml#vf-comments>.

- Favero, N., Kim, M., (2021). Todo es relativo: cómo los ciudadanos forman y utilizan las expectativas al evaluar los servicios, *Revista de investigación y teoría de la administración pública*, volumen 31, número 3, julio de 2021, páginas 561–577, <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa048>
- Noor, Sh., & Tajik, O., & Golzar, J. (2022). Muestreo aleatorio simple. 1. 78-82. [10.22034/ijels.2022.162982](https://doi.org/10.22034/ijels.2022.162982).
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo en un estudio poblacional. *Revista Internacional de Morfología*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.
- Poder Judicial del Perú (04 de enero de 2023). Plan de Gobierno del Poder Judicial 2023-2024. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cortesuprema/s_cortes_suprema_home/as_poder_judicial/as_corte_suprema/as_presidencia/as_plan_de_gestion
- Popa, T., Karpen, I., Wright, M., & Dean, O. (2022). La justicia procesal en el contexto de un tribunal: Una exploración y extensión del concepto desde una perspectiva de diseño centrado en el ser humano. *Revista de Derecho de la Universidad de Nueva Gales del Sur*, 45(4), 1657-1692. <https://doi.org/10.53637/XCMO4701>.
- Padilla, N. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico. *Revista De Salud Pública*, 23(3), 49–55. <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v23.n3.24470>
- Pérez, R., Seca, M., & Pérez, L. (2020). Metodología de la investigación científica. Editorial Maipue. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80790>.
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(suppl 1) 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131).
- Rule of Law Index (25 de octubre de 2023). Los derechos humanos han disminuido en 3 de 4 países desde que comenzó la recesión mundial del estado de derecho en 2016. Proyecto de Justicia Mundial. [https://worldjusticeproject.org/news/wjp-rule-law-index-2023-global-press-release#:~:text=The%20top%2Dranked%20country%20in,of%20the%20Congress%20\(138\)](https://worldjusticeproject.org/news/wjp-rule-law-index-2023-global-press-release#:~:text=The%20top%2Dranked%20country%20in,of%20the%20Congress%20(138)).
- Real academia española. (s.f.). Proceso. En diccionario de la lengua española. Recuperado en 27 de abril del 2024, de <https://dle.rae.es/proceso?m=form>
- Schmidt, M., Tennina, M., Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista Cea*. Vol.2. Núm.2. <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349>.

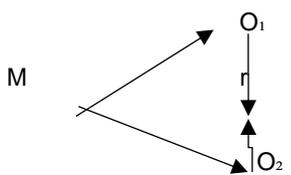
- Sukati, Inda. (2018). Una revisión: Valor percibido por el cliente y su dimensión. https://www.researchgate.net/publication/327574415_A_Review_Customer_Perceived_Value_and_its_Dimension
- Tapia, J. (22 de enero de 2023). ¿Qué es la dirección y cuáles son sus elementos? [Publicar]. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/que-es-la-direcci%C3%B3n-y-cuales-son-sus-elementos-tapia-gallegos-medt/>.
- Ulloa, B., Yupari, I. L., Gálvez, R., Rodríguez, J. A., & Wong, H. (2019). Modelo de evaluación sobre comportamiento, percepción de calidad y satisfacción del servicio de agua potable en Trujillo- Perú. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074149117&origin=inward&txGid=71a479080a48697f43cdb835b28a5033>.
- Villanueva, F. (2022). Metodología de la investigación. Klik Soluciones Educativas. <https://www.bibliotechnia.com.mx/otros/visor/?bock=37975>
- VV. AA. (2023). Cómo delegar: Asigna responsabilidades. Fortalece a tu equipo. Supera los obstáculos. Reverté Management. <https://www.digitaliapublishing.com/a/129402>.
- Vizuite, J. (2021). La gestión flexible en las organizaciones, en entornos de incertidumbre. Revista Gestión y Desarrollo Libre, 6(11), (22-46)

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proceso administrativo	Es el cimiento de la administración, la base que logra agrupación de etapas complementadas entre sí para efectuar una actividad, este conjunto se interrelaciona formando una secuencia entre ellas. (Luna, 2014)	Es la experiencia que tienen los abogados que acceden al Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, aplicados para medir la variable de proceso administrativo, por medio de un cuestionario con 4 dimensiones y 19 ítems.	Planeación	Objetividad	Ordinal.
				Factibilidad	
				Flexibilidad	
				Unidad	
				Cambio de estrategias	
			Organización	Especialización	
				Unidad de mando	
				Jerarquía	
				Difusión	
			Dirección	Supervisión directa	
				Resolución de conflictos	
				Aprovechamiento de conflictos	
			Control	Declaración de objetivos	
Eficiencia de los controles					
Responsabilidad de control					
Satisfacción del usuario	Es el consumo de un servicio que el individuo elige al cumplir características de su interés, a partir de ello tiene una percepción de lo recibido. (Gusukuma,2022)	Es la experiencia que tienen los abogados que acceden al Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, aplicados para medir la variable de satisfacción al usuario, por medio de un cuestionario con 5 dimensiones y 19 ítems.	Expectativas del usuario	Percepción del servicio	Ordinal
			La calidad percibida	Calificación del servicio	
			El valor percibido	Relación entre la calidad y servicio	
			Quejas del usuario	Resultado directo de la insatisfacción	
			Lealtad del usuario	Resultado final del usuario satisfecho	

Anexo 2
Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo con la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el grado de proceso administrativo en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación de dimensiones del proceso administrativo con la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el proceso administrativo con la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el grado de proceso administrativo en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.</p> <p>Identificar el grado de satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.</p> <p>Analizar la relación de dimensiones del proceso administrativo con la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el proceso administrativo con la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El grado de proceso administrativo en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024, es buena.</p> <p>H2: El grado de satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024, es satisfecho.</p> <p>H3: Existe relación según dimensiones entre el proceso administrativo y la satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario.</p>														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones															
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Procedimiento administrativo O₂ = Satisfacción del usuario r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población y muestra</p> <p>La población y muestra objeto de estudio, estuvo constituido por 80 abogados litigantes.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Proceso administrativo</td> <td style="text-align: center;">Planeación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción del usuario</td> <td style="text-align: center;">Expectativas del usuario</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">La calidad percibida</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">El valor percibido</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Quejas del usuario</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Lealtad del usuario</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Proceso administrativo	Planeación	Organización	Dirección	Control	Satisfacción del usuario	Expectativas del usuario	La calidad percibida	El valor percibido	Quejas del usuario		Lealtad del usuario
Variables	Dimensiones																
Proceso administrativo	Planeación																
	Organización																
	Dirección																
	Control																
Satisfacción del usuario	Expectativas del usuario																
	La calidad percibida																
	El valor percibido																
	Quejas del usuario																
	Lealtad del usuario																

Anexo 3

Ficha técnica para medir el cuestionario de: proceso administrativo.

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para medir el proceso administrativo.

Autora: Gatica Vásquez, Carol

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Tarapoto

Administración: Individual

Duración: 15 minutos.

Objetivo: Determinar la relación entre el proceso administrativo y satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado de San Martín, 2024.

Medio: virtual/físico.

Valoración: Grado malo, grado regular, grado bueno.

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Abogados litigantes.

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

Grado y rangos: Malo 19-45, regular 46-70 y bueno 71-95.

Escala: Likert

Valoración: Cuantitativa.

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 19 ítems.

Campo de aplicación: Link virtual mediante drive y estudios jurídicos.

Cuestionario para medir el Proceso administrativo

Datos Generales:

Fecha de recolección: .../.../....

Indicaciones:

Lee atentamente cada ítem y marque una de las alternativas, la que sea apropiada para usted, optando del 1 al 5 con honestidad y sinceridad. Posteriormente, deberá marcar con un aspa la alternativa de su elección; y, por último, se le hace de su conocimiento que la respuesta que usted realice es de reserva y confidencialidad del instrumento.

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

N. °	CRITERIOS DE EVALUACION	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Dimensión de planificación						
01	El desarrollo de objetivos del Juzgado respeta los procedimientos en la planeación administrativa para la gestión de casos.					
02	La realidad social está dirigida en base a objetivos que necesita el Juzgado.					
03	La planificación de procesos administrativos en el juzgado es viable.					
04	La institución tiene recursos necesarios para el servicio que ofrece.					
05	Las situaciones imprevistas cuentan con opciones de salvaguardia en el Juzgado.					
06	El juzgado actualiza acciones para el mejoramiento procesal de casos penales.					
Dimensión de organización						
07	Los especialistas judiciales cuentan con el perfil que se requiere en el Juzgado.					
08	Las órdenes de superiores se reflejan en los servicios judiciales otorgados en el Juzgado.					

09	La organización es definida con roles y niveles de autoridad en el Juzgado.					
10	La información que se otorga sobre los procesos penales contribuye a una mejor transparencia en el Juzgado.					
11	Se mejora el acceso al servicio penal por la planificación del juzgado.					
Dimensión de dirección						
12	La supervisión directa por parte de la dirección del Juzgado contribuye al cumplimiento eficiente de los procesos administrativos.					
13	La dirección del juzgado resuelve los conflictos administrativos que ocasionan carga procesal.					
14	La dirección en la resolución de conflictos judiciales penales puede mejorar la reputación profesional de que su cliente confié más en sus servicios realizados en el juzgado.					
15	La dirección de la institución toma a los conflictos como oportunidades para mejorar los procesos penales.					
Dimensión de control						
16	Son claros los objetivos establecidos en el proceso administrativo del juzgado.					
17	La inspección que recibe el juzgado para la eficiencia de procesos administrativos es en beneficio de celeridad procesal.					
18	La supervisión administrativa es ineficiente para garantizar la protección adecuada de los intereses legales de las partes procesales.					
19	Es responsabilidad de las autoridades judiciales el control de seguimiento en procesos penales para la administración de justicia.					

Ficha técnica para medir el cuestionario de: satisfacción del usuario.

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario.

Autora: Gatica Vásquez, Carol

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Tarapoto

Administración: Individual

Duración: 15 minutos.

Objetivo: Determinar la relación entre el proceso administrativo y satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado de San Martín, 2024.

Medio: virtual/físico.

Valoración: Grado malo, grado regular, grado bueno.

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Abogados litigantes.

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

Grado y rangos: Malo 19-45, regular 46-70 y bueno 71-95.

Escala: Likert

Valoración: Cuantitativa.

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 19 ítems.

Campo de aplicación: Link virtual mediante drive y estudios jurídicos.

Cuestionario: satisfacción del usuario

Datos Generales:

Fecha de recolección: .../.../....

Indicaciones:

Lee atentamente cada ítem y marque una de las alternativas, la que sea apropiada para usted, optando del 1 al 5 con honestidad y sinceridad. Posteriormente, deberá marcar con un aspa la alternativa de su elección; y, por último, se le hace de su conocimiento que la respuesta que usted realice es de reserva y confidencialidad del instrumento.

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

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Dimensión de expectativas del usuario						
01	Percibe satisfacción como usuario en relación a sus expectativas de procesos penales en el Juzgado.					
02	Se ofrece recursos suficientes para satisfacer las necesidades de profesionales que litigan penalmente en el Juzgado.					
03	Se responde efectivamente las necesidades de los profesionales que tienen casos por resolver como la defensa en el Juzgado.					
04	La citación a juicio oral influye en la percepción de profesionales del derecho que tiene casos penales en el Juzgado.					
05	Percibe que las fechas agendadas para audiencia de citación a juicio oral son efectivas en el Juzgado.					
06	Se contribuye a la administración de justicia en alianza con abogados para satisfacer acciones tomadas en el Juzgado.					
Dimensión de calidad percibida						

07	Se califica con frecuencia la satisfacción percibida en servicios legales por el Juzgado.					
08	Se satisface expectativas como abogado usuario en los servicios legales por el juzgado.					
09	La experiencia que percibe es proporcional a la calidad del servicio ofrecido por el Juzgado.					
10	Se cumple con las expectativas legales para realizar la defensa privada en el juzgado.					
11	Necesita realizar impulso procesal sobre el progreso de sus casos penales en el Juzgado.					
12	Cuando accede a servicios legales es amable el trato que recibe por los trabajadores judiciales en el Juzgado.					
Dimensión del valor percibido						
13	Se relaciona la calidad del servicio en el Juzgado con el valor percibido por los profesionales litigantes.					
14	Es eficiente la atención recibida por el personal que labora en el Juzgado.					
15	Son efectivos los servicios legales a comparación.					
Quejas del usuario						
16	Ha percibido quejas del servicio judicial en el Juzgado.					
17	La resolución de quejas como abogado litigante incluye que su cliente cuente con la disposición a participar activamente en el proceso legal del Juzgado.					
Lealtad del usuario						

18	Basándose en su experiencia recomendaría a otros abogados litigantes el Juzgado colegiado de Tarapoto.					
19	Confía en que la administración de justicia mejora el derecho en este Juzgado.					

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Proceso administrativo.

Definición de la variable: Es el cimientto de la administración, la base que logra agrupación de etapas complementadas entre sí para efectuar una actividad, este conjunto se interrelaciona formando una secuencia entre ellas. (Luna, 2014).

Dimensio- nes	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observa- ciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Planeación	Objetividad	El desarrollo de objetivos del juzgado respeta los procedimientos en la planeación administrativa para la gestión de casos.				X					X					X						X	
		La realidad social está dirigida en base a objetivos que necesita el juzgado.					X				X					X							X
	Factibilidad	La planificación de procesos administrativos en el juzgado es viable.				X				X					X							X	
	Flexibilidad	La institución tiene recursos necesarios para el servicio que ofrece				X				X					X							X	
	Unidad	Las situaciones imprevistas cuentan con opciones de salvaguardia en el juzgado.				X				X					X							X	
	Cambio de estrategias	El juzgado actualiza acciones para el mejoramiento procesal de casos penales.				X				X					X							X	
Organización	Especialización	Los especialistas judiciales cuentan con el perfil que se requiere en el juzgado.				X				X					X							X	
	Unidad de mando	Las ordenes de los superiores se reflejan en los servicios judiciales otorgados en el juzgado.					X				X					X						X	
	Jerarquía	La organización es definida con roles y niveles de autoridad.					X				X					X						X	
	Difusión	La información que se otorga sobre los procesos penales contribuye a una mejor transparencia en el juzgado.				X					X					X						X	
		Se mejora el acceso al servicio penal por la planificación del juzgado.				X					X					X						X	
Dirección	Supervisión directa	La supervisión directa por parte de la dirección del juzgado contribuye al cumplimiento eficiente de los procesos administrativos.					X				X					X						X	
	Resolución de conflictos	La dirección del juzgado resuelve los conflictos administrativos que ocasionan carga procesal.					X				X					X						X	
	Aprovechamiento de conflicto	La dirección en la resolución de conflictos judiciales penales puede mejorar la reputación profesional de que su cliente confió más en sus servicios realizados en el juzgado.				X					X					X						X	

		La dirección de la institución toma a los conflictos administrativos como oportunidades para mejorar procesos penales.			X			X			X			X
Control	Declaración de objetivos	Son claros los objetivos establecidos en el proceso administrativo del juzgado.			X			X			X			X
	Eficiencia de controles	La inspección que recibe el juzgado para la eficiencia de procesos administrativos es en beneficio de la celeridad procesal.			X			X			X			X
		La supervisión administrativa es ineficiente para garantizar la protección adecuada de los intereses legales de las partes procesales.			X			X			X			X
	Responsabilidad de control	Es responsabilidad de las autoridades judiciales el control de seguimiento en procesos penales para la administración de justicia.			X			X			X			X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Proceso administrativo.				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre V1.				
Nombres y apellidos del experto:	José Manuel Delgado Bardales				
Documento de identidad:	01126836	Años de experiencia en el área:	8	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo.			Cargo:	Docente investigador de posgrado
Nacionalidad:	Peruana.			Número telefónico	941 907 628
Firma	 <small>José Manuel Delgado Bardales DOCENTE POS GRADO</small>			Fecha	18/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Proceso administrativo.

Definición de la variable: Es el cimiento de la administración, la base que logra agrupación de etapas complementadas entre sí para efectuar una actividad, este conjunto se interrelaciona formando una secuencia entre ellas. (Luna, 2014).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Planeación	Objetividad	El desarrollo de objetivos del juzgado respeta los procedimientos en la planeación administrativa para la gestión de casos.					X					X					X					X	
		La realidad social está dirigida en base a objetivos que necesita el juzgado.					X					X					X					X	
	Factibilidad	La planificación de procesos administrativos en el juzgado es viable.					X					X					X					X	
	Flexibilidad	La institución tiene recursos necesarios para el servicio que ofrece					X					X					X					X	
	Unidad	Las situaciones imprevistas cuentan con opciones de salvaguardia en el juzgado.					X					X					X					X	
	Cambio de estrategias	El juzgado actualiza acciones para el mejoramiento procesal de casos penales.					X					X					X					X	
Organización	Especialización	Los especialistas judiciales cuentan con el perfil que se requiere en el juzgado.					X					X					X					X	
	Unidad de mando	Las ordenes de los superiores se reflejan en los servicios judiciales otorgados en el juzgado.					X					X					X					X	
	Jerarquía	La organización es definida con roles y niveles de autoridad.					X					X					X					X	
		Difusión	La información que se otorga sobre los procesos penales contribuye a una mejor transparencia en el juzgado.					X					X					X					X
		Se mejora el acceso al servicio penal por la planificación del juzgado.					X					X					X					X	
Dirección	Supervisión directa	La supervisión directa por parte de la dirección del juzgado contribuye al cumplimiento eficiente de los procesos administrativos.					X					X					X					X	
	Resolución de conflictos	La dirección del juzgado resuelve los conflictos administrativos que ocasionan carga procesal.					X					X					X					X	
	Aprovechamiento de conflicto	La dirección en la resolución de conflictos judiciales penales puede mejorar la reputación profesional de que su cliente confió más en sus servicios realizados en el juzgado.					X					X					X					X	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario.

Definición de la variable: Es el consumo de un servicio que el individuo elige al cumplir características de su interés, a partir de ello tiene una percepción de lo recibido. (Gusukuma,2022)

Dimensio- nes	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observa- ciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Expectativa del usuario	Percepción del servicio	Percibe satisfacción como usuario en relación a sus expectativas de procesos penales en el juzgado.					X					X					X					X	
		Se ofrece recursos suficientes para satisfacer las necesidades de profesionales que litigan penalmente en el juzgado.					X					X					X					X	
		Se responde efectivamente a las necesidades de los profesionales que tienen casos por resolver como la defensa en el juzgado.					X				X					X					X		
		La citación a juicio oral influye en la percepción de profesionales del derecho que tienen casos penales en el juzgado.					X					X					X					X	
		Percibe que las fechas agendadas para audiencia de citación oral son efectivas en el juzgado.					X					X					X					X	
		Se contribuye a la administración de justicia en alianza con abogados para satisfacer acciones tomadas en el juzgado.					X					X					X					X	
La calidad del servicio	Calificación del servicio	Se califica con frecuencia la satisfacción percibida en servicio legales por el juzgado.					X					X					X					X	
		Sa satisface expectativas como abogado usuario en los servicios legales otorgados por el juzgado.					X					X					X					X	
		La experiencia que percibe es proporcional a la calidad del servicio ofrecido en el juzgado.					X					X					X					X	
		Se cumple con las expectativas legales para realizar la defensa privada en el juzgado.					X					X					X					X	
		Necesita realizar impulso procesal sobre el progreso de sus casos penales en el juzgado.					X					X					X					X	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario.

Definición de la variable: Es el consumo de un servicio que el individuo elige al cumplir características de su interés, a partir de ello tiene una percepción de lo recibido. (Gusukuma,2022)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Expectativa del usuario	Percepción del servicio	Percibe satisfacción como usuario en relación a sus expectativas de procesos penales en el juzgado.					X						X						X						X	
		Se ofrece recursos suficientes para satisfacer las necesidades de profesionales que litigan penalmente en el juzgado.					X					X					X							X		
		Se responde efectivamente a las necesidades de los profesionales que tienen casos por resolver como la defensa en el juzgado.				X				X				X					X						X	
		La citación a juicio oral influye en la percepción de profesionales del derecho que tienen casos penales en el juzgado.					X					X					X							X		
		Percibe que las fechas agendadas para audiencia de citación oral son efectivas en el juzgado.					X					X					X							X		
		Se contribuye a la administración de justicia en alianza con abogados para satisfacer acciones tomadas en el juzgado.					X					X					X							X		
La calidad del servicio	Calificación del servicio	Se califica con frecuencia la satisfacción percibida en servicio legales por el juzgado.					X					X					X						X			
		Sa satisface expectativas como abogado usuario en los servicios legales otorgados por el juzgado.				X					X					X							X			
		La experiencia que percibe es proporcional a la calidad del servicio ofrecido en el juzgado.					X					X					X							X		
		Se cumple con las expectativas legales para realizar la defensa privada en el juzgado.					X					X					X							X		
		Necesita realizar impulso procesal sobre el progreso de sus casos penales en el juzgado.					X					X					X							X		
		Cuando accede a servicios legales es amable el trato que recibe por los trabajadores judiciales en el juzgado.					X					X					X							X		
El valor percibido	Relación entre la calidad y el servicio	Se relaciona la calidad del servicio en el juzgado con el valor percibido por los profesionales litigantes.				X					X					X						X				

		Es eficiente la atención recibida por el personal que labora en el juzgado.						X						X						X
		Son efectivos los servicios legales a comparación de otros juzgados panales en los que a litigado.						X						X						X
Quejas del usuario	Resultado directo de la insatisfacción	Ha percibido quejas del servicio judicial en el juzgado.						X						X						X
		La resolución de quejas como abogado litigante incluye que su cliente cuente con la disposición a participar activamente en el proceso legal del juzgado.						X							X					
Lealtad del usuario	Resultado final del usuario satisfecho	Basándose en su experiencia recomendaría a otros abogados litigantes el juzgado colegiado de Tarapoto.						X						X						X
		Confía en que la administración de justicia mejora el derecho en este juzgado.					X							X						

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Satisfacción del usuario.				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre V2.				
Nombres y apellidos del experto:	José Manuel Delgado Bardales				
Documento de identidad:	01126836	Años de experiencia en el área:	8	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo		Cargo:	Docente investigador de posgrado	
Nacionalidad:	Peruana.		Número telefónico	941 907 628	
Firma	 Dr. José Manuel Delgado Bardales DOCENTE POSGRADO		Fecha	18/05/2024.	

		Es eficiente la atención recibida por el personal que labora en el juzgado.				X					X							X	
		Son efectivos los servicios legales a comparación de otros juzgados panales en los que a litigado.				X					X							X	
Quejas del usuario	Resultado directo de la insatisfacción	Ha percibido quejas del servicio judicial en el juzgado.				X					X							X	
		La resolución de quejas como abogado litigante incluye que su cliente cuente con la disposición a participar activamente en el proceso legal del juzgado.				X						X							X
Lealtad del usuario	Resultado final del usuario satisfecho	Basándose en su experiencia recomendaría a otros abogados litigantes el juzgado colegiado de Tarapoto.				X					X							X	
		Confía en que la administración de justicia mejora el derecho en este juzgado.				X						X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Satisfacción del usuario.			
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre V2.			
Nombres y apellidos del experto:	Richard Foster Horna Rodríguez.			
Documento de identidad:	42445436	Años de experiencia en el área:	7 años.	Máximo grado académico: Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo: Docente
Nacionalidad:	Peruana.			Número telefónico 942675681
Firma	 Mg. Richard Foster Horna Rodríguez D.N.I. 42445436			Fecha 20/05/2024.

Anexo 5

Índice de la V de Ayken

Variable 1: Proceso administrativo

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
	P2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
	P3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	P4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
	P5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
	P6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
D2	P7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
	P8	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
	P9	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
	P11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
D3	P12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
	P15	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
D4	P16	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
	P17	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P18	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4
	P19	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

MINIMO	1
MAXIMO	5
(K)=N ^a CAT. -1	4
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96

Dimensión planificación Ítems del 01 al 06

Dimensión organización Ítems del 07 al 11

Dimensión dirección Ítems del 12 al 15

Dimensión control Ítems del 16 al 19

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.91	0.71	0.98	0.94	0.75	0.99	0.94	0.75	0.99	0.90	0.70	0.97
D2	0.93	0.74	0.98	0.94	0.75	0.99	0.94	0.75	0.99	0.94	0.75	0.99
D3	0.93	0.73	0.98	0.94	0.75	0.99	0.91	0.71	0.98	0.93	0.73	0.98
D4	0.93	0.73	0.98	0.89	0.68	0.97	0.94	0.75	0.99	0.98	0.80	1.00
Instrumento por criterio	0.92	0.73	0.98	0.93	0.74	0.98	0.93	0.74	0.99	0.93	0.74	0.98
Instrumento global	0.93	0.74	0.98									

V de Ayken | **0.93**

Variable 2: Satisfacción del usuario

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
	P2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
	P3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
	P4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
	P5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
	P6	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
D2	P7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
	P8	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
	P9	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
D3	P13	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
	P14	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
	P15	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
D4	P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
	P17	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
D5	P18	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
	P19	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5

MINIMO	1
MAXIMO	5
(K)=Nª CAT. -1	4
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96

Dimensión expectativas del usuario	Ítems del 01 al 06
Dimensión la calidad del servicio	Ítems del 07 al 12
Dimensión el valor percibido	Ítems del 13 al 15
Dimensión quejas del usuario	Ítems del 16 al 17
Dimensión lealtad del usuario	Ítems del 18 al 19

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.89	0.69	0.97	0.91	0.71	0.98	0.91	0.71	0.98	0.93	0.73	0.98
D2	0.96	0.78	0.99	0.95	0.76	0.99	0.94	0.75	0.99	0.95	0.76	0.99
D3	0.93	0.74	0.99	0.90	0.70	0.97	0.93	0.74	0.99	0.90	0.70	0.97
D4	0.98	0.80	1.00	0.98	0.80	1.00	0.93	0.73	0.98	0.95	0.76	0.99
D5	0.88	0.67	0.96	0.93	0.73	0.98	0.93	0.73	0.98	0.90	0.70	0.97
Instrumento por criterio	0.93	0.73	0.98	0.93	0.74	0.98	0.93	0.73	0.98	0.93	0.74	0.98
Instrumento global	0.93	0.73	0.98									

V de Ayken	0.93
------------	------

Anexo 6

Alfa De Cronbach

Variable 1: Proceso administrativo

N° Encuestas Piloto	Preguntas																			Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	Sum fila (t)
1	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	82
2	3	1	3	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	33
3	1	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	60
4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	1	4	5	5	5	74
5	3	4	3	3	3	2	2	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	58
6	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1	5	67
7	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	55
8	4	3	2	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	64
9	3	3	3	2	4	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
10	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	44
11	3	2	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	1	2	2	3	5	2	3	51
12	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	61
13	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	68
14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	50
15	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	59
16	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	4	5	56
17	3	3	4	3	4	3	3	2	5	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	61
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	60
19	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	76
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	56
21	1	1	5	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	46
22	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	1	4	4	48
23	1	1	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	39
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
PROMEDIO columna (i)	2.88	2.92	3.21	2.79	2.96	2.92	2.96	3.13	3.58	3.33	3.00	3.08	2.92	2.96	2.88	3.13	3.17	3.04	3.58	Varianza total
DESV EST columna Si	0.90	1.02	0.72	0.88	0.95	0.88	0.91	0.80	1.02	0.92	0.83	0.83	1.06	0.69	0.99	0.74	1.01	1.00	1.14	Columnas
VARIANZA por ítem	0.81	1.04	0.52	0.78	0.91	0.78	0.82	0.64	1.04	0.84	0.70	0.69	1.12	0.48	0.98	0.55	1.01	1.00	1.30	Varianzas totales de ítems St ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si²	16.00																			142.43

Numero de Ítems: 19

Reemplazando:

$\alpha = 1.0556 \quad 0.8877$

$\alpha = \mathbf{0.94}$

Variable 2: Satisfacción del usuario

N° Encuestas Piloto	Preguntas																			Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	Sum fila (t)
1	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	79
2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	74
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	68
5	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	3	3	2	3	5	3	3	60
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	4	61
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
8	4	3	2	3	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	5	4	1	3	48
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
10	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	47
11	4	3	4	2	1	3	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	2	4	5	61
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	55
13	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	60
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
15	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	53
16	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	5	2	2	2	4	3	3	2	3	49
17	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	5	4	3	3	3	2	3	3	4	61
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
19	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	76
20	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
21	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	45
22	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	60
23	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	4	48
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
PROMEDIO columna (i)	2.96	3.08	3.04	3.21	3.21	2.92	2.92	2.92	3.00	3.00	3.67	2.96	2.96	2.96	3.17	3.21	3.13	3.04	3.42	Varianza total
DESV EST columna Si	0.91	0.65	0.75	0.83	0.93	0.88	0.78	0.88	0.72	0.88	0.87	0.81	0.69	0.75	0.64	0.93	0.74	0.81	0.88	Columnas
VARIANZA por ítem	0.82	0.43	0.56	0.69	0.87	0.78	0.60	0.78	0.52	0.78	0.75	0.65	0.48	0.56	0.41	0.87	0.55	0.65	0.78	Varianzas totales de ítems Si^2
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si^2	12.53																			97.07

Numero de
Ítems: 19
Reemplazando:
 $\alpha = 1.0556 \quad 0.871$
 $\alpha = \mathbf{0.92}$

Anexo 7

Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación:

.....

Investigador (a):

.....

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....

.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (apellidos y nombres) email: y docente asesor (apellidos y nombres) email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Firma:

Fecha y hora:

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 8

Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot shows a Turnitin similarity report for a document titled "Proceso administrativo y satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto, 2024". The document is from the "ESCUELA DE POSGRADO" of the "UNIVERSIDAD DEL CAJAMARCA". The author is Carol Gatica Vásquez. The report shows a similarity score of 9%. The sources of similarity are listed in a table on the right side of the report.

Resumen de coincidencias

9 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universid... Trabajo del estudiante	3 %
2 hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4 documentos.una.edu Fuente de Internet	1 %
5 teala.ucarm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6 library.co Fuente de Internet	<1 %
7 podcasts.apple.com Fuente de Internet	<1 %
8 www.courshero.com Fuente de Internet	<1 %
9 de.alideshare.net Fuente de Internet	<1 %
10 news.un.org Fuente de Internet	<1 %
11 repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 33 Número de palabras: 10416 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 09:42 12/07/2024

Anexo 9

Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Procedimiento administrativo

N°	PLANEACIÓN							ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL					Total	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	Sub Total	p7	p8	p9	p10	p11	Sub Total	p12	p13	p14	p15	Sub Total	p16	p17	p18	p19		Sub Total
1	3	3	3	3	3	3	18	4	4	5	5	3	21	2	2	2	1	7	4	5	4	3	16	62
2	3	3	3	5	2	2	18	3	3	5	3	4	18	4	4	3	3	14	3	5	5	2	15	65
3	2	1	3	2	3	2	13	4	2	3	4	3	16	3	5	2	3	13	3	3	5	3	14	56
4	4	3	5	3	3	4	22	3	3	3	3	2	14	1	3	3	4	11	2	4	4	4	14	61
5	3	3	1	4	4	2	17	4	4	3	4	4	19	2	3	4	4	13	2	3	4	2	11	60
6	4	3	4	4	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	19	4	2	3	3	12	79
7	3	4	4	4	4	3	22	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	69
8	4	4	1	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	69
9	5	4	4	5	4	5	27	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19	5	3	4	4	16	86
10	4	3	1	4	3	3	18	3	4	3	3	3	16	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	55
11	4	3	4	3	3	4	21	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	67
12	4	3	4	2	4	4	21	4	5	4	4	4	21	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	71
13	3	3	4	3	5	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	59
14	3	3	3	3	4	3	19	3	4	3	3	3	16	3	5	4	3	15	5	3	5	3	16	66
15	2	2	3	4	3	2	16	2	2	2	3	3	12	3	3	3	4	13	2	3	2	3	10	51
16	1	1	5	3	3	4	17	3	4	5	4	4	20	3	3	2	3	11	4	4	5	3	16	64
17	5	3	4	4	4	5	25	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	77
18	4	3	4	3	4	5	23	5	5	5	4	3	22	4	5	5	3	17	1	3	3	4	11	73
19	3	3	3	3	3	3	18	3	5	3	3	3	17	3	5	3	3	14	3	3	5	3	14	63
20	2	2	3	2	2	4	15	3	4	4	3	3	17	2	3	3	2	10	3	4	5	2	14	56
21	3	2	3	2	3	4	17	3	3	4	3	4	17	4	3	3	2	12	4	2	4	2	12	58
22	3	4	4	2	1	2	16	2	2	3	2	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	53
23	5	4	5	4	3	3	24	4	5	5	5	5	24	3	5	3	4	15	4	2	5	3	14	77
24	3	3	3	4	3	3	19	3	4	4	4	4	19	3	4	3	3	13	2	4	5	3	14	65
25	3	4	3	1	3	4	18	4	5	4	3	4	20	2	5	3	2	12	3	3	4	3	13	63
26	4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	2	5	22	2	2	5	2	11	2	3	2	3	10	69
27	4	1	4	2	2	2	15	3	3	3	1	1	11	3	5	1	1	10	3	3	5	2	13	49
28	2	3	3	2	3	2	15	3	3	1	3	1	11	2	3	1	3	9	2	3	3	1	9	44
29	4	3	3	5	4	5	24	4	5	5	3	4	21	3	4	3	4	14	5	3	5	4	17	76
30	3	3	3	4	3	3	19	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	14	2	3	5	3	13	63
31	1	1	2	1	3	1	9	1	3	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	1	10	45
32	4	5	3	3	5	3	23	4	4	3	3	4	18	4	4	2	3	13	3	3	3	3	12	66
33	3	2	3	4	4	5	21	5	4	1	1	2	13	4	5	3	3	15	5	2	2	3	12	61
34	3	3	3	3	3	2	17	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	55
35	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	4	17	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	59
36	4	3	5	3	3	4	22	4	5	4	3	3	19	2	5	3	4	14	4	2	5	3	14	69

37	3	2	4	4	3	3	19	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	14	4	3	5	4	16	66
38	3	3	4	4	3	4	21	3	5	5	4	3	20	3	4	3	5	15	2	3	5	4	14	70
39	4	2	3	2	2	4	17	4	3	5	5	4	21	3	4	3	2	12	4	4	5	2	15	65
40	4	2	3	1	2	1	13	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	11	2	2	2	3	9	46
41	3	4	3	4	4	4	22	3	4	3	3	3	16	4	2	2	3	11	4	3	3	2	12	61
42	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	57
43	3	2	2	2	3	3	15	3	5	3	4	3	18	3	5	3	4	15	4	4	5	3	16	64
44	4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	80
45	4	5	5	4	3	3	24	4	4	4	3	4	19	4	4	1	3	12	4	3	4	3	14	69
46	5	4	5	5	3	5	27	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	3	3	4	4	14	84
47	1	3	3	3	4	3	17	1	3	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	52
48	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	71
49	2	3	3	2	3	3	16	3	3	4	4	5	19	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	64
50	4	4	5	4	4	4	25	3	5	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	75
51	2	2	3	3	3	2	15	4	3	3	3	3	16	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	52
52	4	4	5	4	5	4	26	5	5	5	5	4	24	4	3	4	4	15	5	5	4	5	19	84
53	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	81
54	3	4	4	4	4	5	24	3	4	3	4	4	18	3	4	2	3	12	4	4	3	2	13	67
55	4	3	4	5	3	4	23	5	3	5	4	4	21	3	4	4	4	15	3	5	4	3	15	74
56	3	3	3	2	3	3	17	3	3	4	2	2	14	1	3	4	2	10	2	2	3	4	11	52
57	3	3	4	2	3	3	18	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	52
58	4	3	3	3	3	5	21	3	4	2	5	2	16	1	2	3	2	8	5	4	4	3	16	61
59	3	3	3	2	5	2	18	5	2	4	4	4	19	3	2	2	2	9	4	4	3	5	16	62
60	4	2	5	4	2	3	20	3	3	3	4	4	17	5	4	5	3	17	5	5	3	4	17	71
61	4	3	2	4	4	3	20	2	5	5	4	1	17	3	5	3	1	12	5	4	3	5	17	66
62	3	2	4	4	3	2	18	3	2	5	4	5	19	4	4	3	5	16	5	3	3	3	14	67
63	3	4	4	2	4	2	19	4	2	4	4	3	17	3	5	3	4	15	1	2	4	5	12	63
64	4	4	4	3	2	3	20	5	2	3	3	5	18	1	4	5	4	14	1	5	4	3	13	65
65	3	5	4	4	5	3	24	4	5	4	1	1	15	4	1	5	4	14	5	1	5	3	14	67
66	4	4	4	3	5	2	22	4	1	3	4	4	16	5	3	3	5	16	4	2	5	5	16	70
67	3	2	2	4	5	2	18	2	4	5	3	3	17	4	5	3	4	16	4	3	4	4	15	66
68	4	3	2	2	4	2	17	4	4	3	3	3	17	4	5	1	3	13	4	4	4	5	17	64
69	3	5	2	3	3	2	18	2	4	3	4	5	18	3	3	3	3	12	4	2	1	3	10	58
70	2	4	4	4	3	1	18	4	3	1	3	5	16	4	4	3	4	15	5	3	5	4	17	66
71	3	2	5	5	5	3	23	2	5	5	1	4	17	3	4	3	4	14	4	2	3	4	13	67
72	3	5	3	5	4	5	25	2	3	3	4	5	17	4	4	3	4	15	5	2	4	5	16	73
73	3	2	2	5	2	2	16	5	3	5	5	1	19	4	4	5	4	17	3	3	5	5	16	68
74	4	3	5	4	4	3	23	2	4	4	5	3	18	5	5	5	5	20	1	1	4	3	9	70
75	4	2	5	4	3	5	23	3	2	3	5	3	16	4	4	3	3	14	3	3	4	5	15	68
76	5	5	3	1	2	2	18	4	3	5	3	3	18	3	3	1	4	11	5	5	4	4	18	65
77	5	5	3	5	5	4	27	5	1	5	1	3	15	3	3	5	5	16	4	3	5	4	16	74
78	3	3	5	4	4	2	21	5	5	5	4	5	24	1	5	5	4	15	5	2	1	3	11	71
79	4	5	5	5	2	5	26	3	5	4	4	5	21	5	5	3	5	18	5	3	4	4	16	81
80	2	2	3	5	4	3	19	5	2	3	4	4	18	3	5	1	3	12	5	2	5	5	17	66

V2: Satisfacción del usuario

N°	ESPECTATIVAS DEL USUARIO							LA CALIDAD PERCIBIDA							EL VALOR PERCIBIDO				QUEJAS DEL U.			LEALTAD DEL U.			Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	Sub total	p7	p8	p9	p10	p11	p12	Sub total	p13	p14	p15	Sub total	p16	p17	Sub total	p18	p19	Sub total	
1	3	3	3	3	3	5	20	1	2	3	3	4	3	16	4	3	3	10	4	3	7	3	3	6	59
2	3	3	3	5	3	2	19	2	3	3	3	5	3	19	2	3	3	8	4	4	8	4	4	8	62
3	3	3	2	4	3	4	19	3	4	3	4	5	4	23	5	3	3	11	5	4	9	3	3	6	68
4	2	2	3	4	4	2	17	2	2	2	2	2	4	14	3	4	3	10	3	2	5	4	4	8	54
5	4	3	3	3	4	4	21	4	2	3	3	3	3	18	3	4	3	10	4	4	8	4	3	7	64
6	4	3	3	2	3	1	16	4	3	4	5	2	5	23	2	5	5	12	2	1	3	4	4	8	62
7	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	75
8	5	5	5	5	4	4	28	4	3	5	5	3	5	25	5	5	5	15	2	1	3	5	3	8	79
9	5	4	5	5	5	3	27	2	3	4	5	2	5	21	4	5	5	14	1	4	5	5	3	8	75
10	3	4	3	1	4	3	18	2	3	3	3	4	3	18	3	3	4	10	4	3	7	3	3	6	59
11	4	3	3	3	4	2	19	3	3	3	4	4	4	21	4	3	3	10	3	3	6	3	4	7	63
12	4	4	3	4	4	3	22	3	4	4	4	5	4	24	3	4	4	11	3	4	7	4	4	8	72
13	3	2	3	5	5	3	21	2	3	3	5	5	3	21	3	3	4	10	3	3	6	5	4	9	67
14	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	1	3	2	15	3	3	3	9	3	4	7	4	3	7	57
15	2	3	2	3	3	3	16	2	2	3	4	4	1	16	2	2	2	6	5	4	9	3	3	6	53
16	3	3	3	3	4	3	19	1	3	3	3	4	2	16	4	3	3	10	4	3	7	3	3	6	58
17	5	5	5	3	3	3	24	4	3	4	5	2	5	23	4	5	4	13	2	3	5	5	4	9	74
18	5	5	4	5	3	4	26	2	3	5	5	4	5	24	4	5	3	12	1	2	3	5	5	10	75
19	3	3	3	5	5	5	24	5	3	3	3	3	3	20	3	3	3	9	5	3	8	3	3	6	67
20	3	3	3	4	4	3	20	3	3	3	5	4	3	21	3	3	3	9	4	4	8	3	3	6	64
21	3	2	3	4	4	3	19	1	3	3	4	4	3	18	3	3	3	9	2	3	5	3	3	6	57
22	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	2	17	3	2	3	8	3	3	6	1	2	3	50
23	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	5	24	5	5	4	14	2	3	5	4	5	9	75
24	3	3	3	4	3	4	20	3	3	3	3	5	3	20	3	3	3	9	3	4	7	2	2	4	60
25	3	2	3	5	4	3	20	4	3	2	3	3	1	16	2	3	2	7	4	3	7	4	3	7	57
26	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	2	4	21	4	3	4	11	3	4	7	4	4	8	70
27	3	2	2	1	1	3	12	3	1	1	1	5	3	14	3	3	3	9	3	3	6	5	3	8	49
28	3	2	2	3	3	2	15	2	2	3	3	1	2	13	1	3	3	7	4	3	7	1	1	2	44
29	4	4	4	4	3	2	21	2	3	3	4	3	4	19	4	4	4	12	3	3	6	4	4	8	66
30	3	2	2	3	2	2	14	1	1	1	1	4	1	9	1	1	1	3	4	3	7	2	4	6	39
31	3	2	3	3	4	3	18	3	3	2	3	5	1	17	2	1	3	6	5	2	7	1	3	4	52
32	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	3	2	3	17	3	2	3	8	2	3	5	3	3	6	58
33	5	2	4	3	3	2	19	5	3	4	5	2	4	23	4	3	3	10	2	2	4	5	1	6	62
34	3	3	2	2	3	3	16	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	9	2	3	5	2	2	4	50
35	3	3	2	3	3	3	17	3	4	3	3	5	2	20	3	2	3	8	4	3	7	2	2	4	56
36	4	4	4	5	5	1	23	1	2	3	3	4	3	16	4	2	4	10	3	1	4	4	3	7	60
37	3	3	3	3	4	2	18	1	2	3	3	4	3	16	3	3	3	9	4	2	6	3	3	6	55
38	3	3	3	4	3	4	20	4	3	4	4	3	3	21	3	3	4	10	3	5	8	5	5	10	69

39	2	2	3	3	1	4	15	4	2	2	2	5	4	19	4	4	4	12	1	4	5	5	5	10	61
40	1	2	2	2	1	1	9	1	1	1	2	5	1	11	1	1	1	3	5	5	10	1	2	3	36
41	4	4	4	4	3	3	22	3	2	4	3	3	3	18	3	3	3	9	2	1	3	4	3	7	59
42	3	3	3	3	3	2	17	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	55
43	4	4	4	5	2	3	22	1	3	3	4	4	3	18	2	2	5	9	3	4	7	3	3	6	62
44	4	4	3	3	3	3	20	3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	12	3	4	7	4	3	7	67
45	4	4	4	4	4	4	24	2	3	3	3	5	3	19	3	3	3	9	4	4	8	3	3	6	66
46	4	4	4	3	3	3	21	2	3	3	3	5	4	20	4	3	3	10	3	2	5	3	3	6	62
47	3	3	3	3	4	3	19	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	57
48	3	4	4	3	3	3	20	2	3	3	3	5	4	20	4	3	3	10	3	2	5	3	3	6	61
49	4	4	4	4	3	4	23	4	2	3	3	3	3	18	3	3	4	10	4	4	8	4	3	7	66
50	4	3	4	4	2	4	21	3	3	3	3	4	2	18	3	4	3	10	3	3	6	3	3	6	61
51	3	4	4	4	4	2	21	3	2	3	4	3	2	17	3	2	3	8	2	3	5	3	3	6	57
52	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	4	3	23	4	3	4	11	5	3	8	4	4	8	77
53	4	4	5	4	4	4	25	5	4	5	4	5	4	27	4	4	4	12	4	4	8	5	5	10	82
54	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	4	19	2	3	2	7	4	2	6	2	2	4	55
55	3	4	3	1	3	1	15	2	5	4	4	3	3	21	3	3	1	7	1	2	3	5	3	8	54
56	3	5	5	3	5	4	25	5	2	4	3	3	4	21	3	5	4	12	3	2	5	3	4	7	70
57	3	2	5	3	2	3	18	4	3	5	5	5	5	27	3	4	5	12	3	2	5	4	5	9	71
58	2	3	4	5	5	5	24	3	2	4	4	4	4	21	5	3	5	13	3	3	6	3	3	6	70
59	3	3	5	2	4	5	22	2	5	5	4	4	5	25	5	4	5	14	5	1	6	3	3	6	73
60	3	2	2	2	5	4	18	5	5	1	3	3	3	20	4	3	4	11	4	4	8	3	4	7	64
61	3	4	3	3	4	2	19	5	4	3	5	4	3	24	1	4	3	8	3	2	5	4	3	7	63
62	4	3	4	5	4	2	22	1	3	3	3	5	1	16	5	4	5	14	4	2	6	4	5	9	67
63	4	5	3	5	1	5	23	4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	10	4	4	8	5	3	8	72
64	5	3	3	5	4	5	25	2	3	5	5	5	4	24	3	5	4	12	4	5	9	4	4	8	78
65	2	5	2	5	3	4	21	3	5	3	3	3	5	22	4	4	4	12	3	5	8	3	3	6	69
66	3	5	5	2	4	2	21	2	1	4	5	5	3	20	4	3	4	11	3	5	8	5	3	8	68
67	3	3	5	1	4	4	20	2	2	3	4	1	5	17	3	3	5	11	4	2	6	5	5	10	64
68	4	2	2	3	3	4	18	2	2	3	3	3	3	16	3	5	5	13	3	2	5	4	5	9	61
69	3	3	3	4	5	1	19	3	3	5	5	5	3	24	1	5	3	9	5	4	9	3	3	6	67
70	5	3	3	5	2	5	23	2	4	5	5	4	3	23	4	4	4	12	3	3	6	4	5	9	73
71	3	4	2	4	3	4	20	4	3	4	3	3	1	18	4	5	4	13	1	4	5	4	3	7	63
72	4	3	3	4	5	5	24	5	5	3	3	3	3	22	3	5	1	9	4	3	7	4	3	7	69
73	3	2	5	3	3	3	19	4	2	5	1	5	5	22	3	5	5	13	5	2	7	4	5	9	70
74	3	5	5	2	3	5	23	5	3	1	3	5	4	21	3	5	4	12	3	1	4	4	5	9	69
75	3	2	5	1	1	2	14	1	3	3	4	3	5	19	5	4	3	12	5	4	9	3	4	7	61
76	4	4	3	2	3	2	18	2	2	1	2	2	4	13	2	2	2	6	2	5	7	4	1	5	49
77	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	3	3	5	20	3	3	3	9	3	2	5	3	4	7	61
78	2	2	3	2	2	3	14	2	2	3	1	2	3	13	1	2	2	5	3	3	6	3	3	6	44
79	2	3	4	4	3	3	19	3	4	2	3	2	5	19	4	3	3	10	3	2	5	3	3	6	59
80	4	3	4	4	4	4	23	4	3	3	3	3	5	21	3	3	3	9	3	3	6	5	4	9	68

Anexo 10

Autorización de la organización para publica la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:20542260476
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTIN	
Nombre del Titular o Representante legal: WALTER FRANCISCO ÁNGELES BACHET	
Nombres y Apellidos WALTER FRANCISCO ÁNGELES BACHET	DNI:06711118

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Proceso administrativo y satisfacción del usuario en el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Tarapoto,2024.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos: Carol Gatica Vásquez	DNI: 72454118

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN

Firma: 
WALTER F. ANGELES BACHET
PRESIDENTE

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.