

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA



ESCUELA DE POSGRADO

DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN

MAESTRÍA EN GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN EL
DISTRITO JUDICIAL DE LIMA NORTE**

PRESENTADO POR:

LESLIE VIVIAN OLIVOS MARTINEZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA**

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

2018

DEDICATORIAS

Dedico este trabajo a Dios, por haberme brindado salud y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres por su cariño y fe que depositaron en mí. A Elard Melgar por ser mi apoyo incondicional, ejemplo de superación y guía en esta etapa tan importante en mi vida, por siempre estar dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento. Ustedes son personas que me han formado, mis padres desde mi niñez y a Elard Melgar en mi formación moral y académica. Sin ustedes no hubiera logrado esta meta.

Leslie Vivian Olivos Martínez

AGRADECIMIENTOS

Los resultados de esta tesis, están dedicados a todas aquellas personas que, son parte de su culminación y por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida. Agradezco a mis docentes de la maestría, que no solo brindaron sabiduría y sino su total amistad. A mi colega Magister. Edith Karina Farías por su colaboración y asesoramiento que me brindó, así mismo al Dr. Fernando Vigil.

Agradezco también la confianza y el apoyo de mi madre y mi padre, que en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos. A mi hermano que gracias a su creatividad e inteligencia creamos nuestro trabajo pudiendo iniciar mi carrera y así solventarla en los primeros años.

Agradezco a mis tías Delia Mercedes, Carmen y Beatriz quienes con su ayuda, cariño y comprensión han sido parte fundamental de mi vida y a mis abuelitos en especial a ti papá Julio que tu si creíste en mí, nunca olvidaría esa charla cuando tenía 5 años.

A Don Elard Melgar que gracias a la oportunidad laboral que me brindó hace casi 8 años hoy soy una profesional, por su apoyo incondicional en el transcurso de toda mi carrera por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con él.

Leslie Vivian Olivos Martínez

ÍNDICE

CARÁTULA	1
DEDICATORIAS	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
Capítulo I: Fundamentos Teóricos	11
1.1 Marco Histórico	11
1.2 Marco Teórico	15
1.3 Investigaciones	37
1.4 Marco Legal	41
1.5 Marco conceptual	46
Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables	51
2.1. Planteamiento del problema	51
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	51
2.1.2 Definición del problema	54
2.1.2.1 Problema General	54
2.1.2.2 Problemas Específicos	54
2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación	55
2.2.1 Finalidad	55
2.2.2 Objetivos: General y específicos	55
2.2.2.1 Objetivo General	55

2.2.2.2	Objetivos Específicos	55
2.2.3	Delimitación del estudio	56
2.2.4	Justificación e Importancia del estudio	56
2.3	Hipótesis y variables	57
2.3.1	Supuestos teóricos	57
2.3.2	Hipótesis principal y específicas	59
2.3.2.1	Hipótesis Principal	59
2.3.2.2	Hipótesis Específicas	59
2.3.3	Las variables e indicadores	60
Capítulo III:	Método, técnica e instrumentos	61
3.1	Población y muestra	61
3.1.1	Población	61
3.1.2	Muestra	61
3.2	Tipo, Nivel, Método y Diseño utilizado en el estudio	61
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	62
3.4	Procesamiento de datos.	63
Capítulo IV:	Presentación y Análisis de los Resultados	64
4.1	Presentación de resultados.	64
4.2	Contrastación de Hipótesis	79
4.3	Discusión de resultados	83
Capítulo V:	Conclusiones y Recomendaciones	86
5.1	Conclusiones	86
5.2	Recomendaciones	87

BIBLIOGRAFÍA	88
ANEXOS	90
Anexo N°1.- Instrumento de Recolección de Datos	90
Anexo N° 2. - Matriz de coherencia interna	95

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el Aplicado y el nivel Explicativo.

La población objeto de estudio, estuvo conformada por los 300 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte.

La muestra estuvo constituida por 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, a las cuales se les aplicó el instrumento que constó de 14 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la Gestión Administrativa influye directamente en la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

Palabras Claves: Gestión, Gestión Administrativa, Distrito, Distrito Judicial, Satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of Administrative Management on the Satisfaction of Users of the Administration of Justice in the Judicial District of Lima Norte.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was the Applied and the Explanatory level.

The population under study was made up of the 300 users of the Judicial District of Lima Norte.

The sample consisted of 169 users of the Judicial District of Lima Norte, to whom the instrument that consisted of 14 questions was applied, using the Likert scale with multiple response alternatives.

We proceeded to analyze the results, then we tested the hypothesis, using the statistical test known as the SPEARMAN correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that the Administrative Management directly influences the Satisfaction of Users of the Administration of Justice in the Judicial District of Lima Norte.

Keywords: Management, Administrative Management, District, Judicial District, User Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En las última dos décadas, el mundo sufrió una serie de cambios, que obligaron a las empresas a orientarse a los clientes. Los clientes tienen poder respecto a los ofertantes de productos y servicios, por lo que se trata de poder satisfacerlos y fidelizarlos.

Por su parte, las organizaciones requieren de una adecuada gestión administrativa, para mejorar sus procesos, hacerlos más rápidos, buscando satisfacer de la mejor manera la satisfacción de los usuarios.

En el caso del distrito Judicial de Lima Norte, los usuarios no son atendidos de la mejor manera, generando insatisfacción de los mismos, dilatando sus procesos legales, mostrando desmotivación y desistimiento en muchos de los casos, quedando impune muchas veces los delitos cometidos.

Es por esta razón, que la presente investigación, pretende determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

El presente trabajo fue estructurado en una serie secuencial de capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y la contrastación de la hipótesis.

Finalmente, en el quinto y último capítulo, se seleccionaron las conclusiones y recomendaciones que a juicio del investigador son consideradas las más relevantes en el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Histórico

El ser humano es por naturaleza social, e interactúa con los demás, no vive aislado; sino se rodea de más personas e intercambia ideas, opiniones, trabajo, relaciones, y se desenvuelve en una sociedad, con sus semejantes debido a que encuentra el apoyo en los demás, porque un solo hombre no podría realizar muchas actividades, y se ve en la imperiosa necesidad de delegar y compartir actividades con los demás y se encuentra obligado a formar organizaciones para poder lograr objetivos que la acción individual no hubiese podido alcanzar.

Chiavenato (2018.4). Señala que a mediados del siglo XVIII, las empresas se desarrollaron con gran lentitud. No obstante siempre existió un trabajo organizado y dirigido en la historia de la humanidad sin embargo la historia de las empresas y la administración es reciente. A partir de 1776, después de la invención de la máquina a vapor, por James Watt. (1736-1819). Y su consiguiente aplicación en la producción surgió una nueva concepción de trabajo que modificó por completo la estructura social y comercial de la época y en casi un siglo provocó profundos y rápidos cambios políticos, sociales y económicos mucho mayores que los cambios ocurridos en el milenio anterior.

Chiavenato (2017.2) Manifiesta que el área de los recursos humanos es una especialidad que surgió debido al crecimiento y la complejidad de las tareas organizacionales. Sus orígenes se remontan a comienzos del siglo XX, como consecuencia del fuerte impacto de la revolución industria; surgió como nombre de relaciones industriales, como actividad mediadora entre las organizaciones y las personas para aminorar el conflicto entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales, hasta entonces

considerados incompatibles o irreconciliables.

Era como si las personas y las organizaciones, a pesar de su estrecha interrelación vivieran separadas.

Alrededor de la década de 1950 se le llamó administración de personal, ya no se trataba de solo mediar con las desavenencias y aminorar los conflictos, sino, sobre todo de administrar a las personas de acuerdo a la legislación laboral vigente.

Poco después en la década de 1960, el concepto sufrió una nueva transformación la legislación laboral poco a poco se volvió obsoleta.

Así a partir de 1970, surgió en concepto de recursos humanos aunque todavía sufría la pequeña miopía de seguir viendo a las personas como recursos productivos o simples agentes pasivos cuyas actividades deberán plantearse y controlarse a partir de necesidades de la organización.

A pesar de que Recursos Humanos abarca todos los procesos de administración personal que se conocen ahora, partían del principio de que las personas debían administrarse por la organización o un área central de los Recursos Humanos. Sin embargo, con las nuevas características del tercer milenio (globalización, economía, fuerte competitividad y dinamismo), las organizaciones exitosas ya no administran ni Recursos Humanos, ni personas pues esto significa tratarlas como agentes pasivos, y dependientes; ahora administran con personas, es decir, tratarlas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia y creatividad, de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias. Los individuos no son recursos que la organización utiliza y consume, y que generan costos. Al contrario constituyen un poderoso activo que impulsa la creatividad organizacional, de la misma manera que lo hace el mercado o la tecnología.

Así nos parece mejor hablar de administración de personas por medio de los gerentes para resaltar la administración con las personas como socios, y no, como meros recursos pasivos y obedientes.

Las diferentes eras de la organización.

Las organizaciones sufren constantes cambios ya sean con la introducción de tecnologías nuevas o diferentes, modificando sus productos o servicios, con la alteración del comportamiento de personas o con el cambio de sus procesos internos.

La estructura y procesos de las organizaciones presentan características diferentes.

En el transcurso del siglo XX, las organizaciones pasaron por tres etapas: industrialización clásica, industrialización neo Clásica y la de información.

Era de la industrialización Clásica.

Inicia aproximadamente de 1900 a 1950, fue medio siglo en que se intensificó el fenómeno de la industrialización, que se inició con la Revolución industrial, la estructura organizacional se caracterizó por ser un formato piramidal y centralizado, departamentalización funcional, modelo burocrático, centralización de decisiones en la alta dirección y regulaciones internas para disciplinar y estandarizar el comportamiento de sus integrantes. La cultura organizacional predominante se orientaba al pasado y a la conservación de tradiciones y valores se consideraban a las personas recursos de producción junto con otros recursos organizacionales, como máquinas, equipo y capital, de acuerdo con los tres factores tradicionales de producción de tierra, capital y trabajo. Por esta razón la administración de personas solía denominarse, relaciones industriales. El mundo estaba cambiando, si bien con lentitud: los cambios eran suaves, progresivos, paulatinos, el mundo cambiaba, pero los cambios eran sosegados.

Era de la industrialización.

Aproximadamente de 1950 a 1990. Se inició a finales de la segunda guerra mundial. El mundo empezó a cambiar con rapidez, los cambios se hicieron veloces, intensos y poco previsibles. Las transacciones comerciales pasaron de ser locales a regionales, de regionales a internacionales, poco a poco adquirieron complejidad. El antiguo modelo burocrático y funcional, centralizador y piramidal, con el que se moldean las estructuras organizacionales, resultó lento y demasiado rígido frente a los movimientos del entorno. Las organizaciones probaron otros modelos de estructuras que les proporcionan mayor innovación y mayor adaptación a las nuevas situaciones. La tecnología pasó por un sorprendente ascenso e intenso desarrollo y empezó a influir con fuerza en la vida de las organizaciones y de las personas que forman parte de ellas. El mundo seguía cambiando e iniciando una nueva etapa y los cambios eran muy acelerados.

Era de la información.

Inicia en 1990, es la época actual o contemporánea. Su característica principal son los cambios muy acelerados e imprevisibles la tecnología produjo cambios inesperados y avanzados, el surgimiento de la globalización transformó la economía mundial. La estructura matricial se hizo ineficiente para proporcionar a las organizaciones la agilidad, movilidad e innovación necesarias para enfrentar las nuevas amenazas y oportunidades dentro de un ambiente intenso cambio y turbulencia. Los procesos organizacionales se volvieron más importantes en las áreas que constituyen la organización los puestos y funciones se volvieron transitorias y no definitivas se tienen que redefinirse continuamente y los productos y servicios se ajustan constantemente. La organización del futuro funcionará sin límites de tiempo, espacio, distancia. Se hará un uso distinto del espacio físico o distancia las oficinas privadas darán espacio a las oficinas colectivas mientras que los empleados harán en casa el trabajo de apoyo. Existirá la organización virtual interconectada electrónicamente.

El área de recursos humanos representa la manera como las organizaciones tratan con las personas que participan en ellas en plena era de la información; ya no como mente sino como seres inteligentes y proactivos, capaces de tener responsabilidad e iniciativa, así como provistos de habilidades y conocimientos que ayudan a administrar los demás recursos organizacionales inertes.

La moneda del futuro ya no será financiera, sino el capital intelectual. El recurso más importante de la organización se encontrará en la cabeza de las personas, por tanto es un capital humano muy especial que no puede ni debe tratarse como un recurso organizacional.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Gestión Administrativa

Polanyi (1975) Manifiesta que la gestión administrativa como conjunto de prácticas y de conceptos ligados a la producción y a la distribución de bienes y servicios, ha existido en todas las sociedades. Pero no han tomado siempre las mismas formas. Durante mucho tiempo, en nuestra propia historia, y aún hoy en sociedades diferentes a las nuestras, la esfera económica estuvo y está. Enclaustrada en las esferas social, cultural. Política y religiosa. De tales condiciones, se deduce que toda actividad tiene diversos sentidos y entre ellos el económico juega un papel muy importante; por este motivo la economía y la gestión administrativa no pueden constituirse en disciplinas separadas.

Como ya se indicó la gestión administrativa es la distribución de bienes y servicios de una sociedad y por ende se desarrolla en todas y cada una de estas sociedades. Lo importante de esta definición es que al distribuirse los bienes deben hacerse de la mejor manera al igual que los servicios de los

contrario estaríamos desdibujando la forma de administrar estos servicios al igual que los bienes.

Chiavenato (2017.208). Sostiene que la gestión del desempeño consiste en la planificación, organización, control de todo flujo de actividad de la organización en todas las áreas y en todos los niveles para asegurar el alcance de los objetivos de la organización y la entrega de resultados excelentes.

Este concepto está muy ligado a las metas, objetivos organización, dirección y control de una empresa planeando siempre un objetivo a través de una estrategia.

Koontz. (2017.31). Señala que la gestión administrativa es la que proporcionan los gerentes una estructura útil para organizar el conocimiento administrativo, es decir, todas las nuevas ideas, los nuevos descubrimientos de investigación o técnicas puedan colocarse con facilidad en las clasificaciones de planear, organizar,, integrar el personal, dirigir o controlar.

Robbins y Coulter. (2010. 6). Indican que la gerencia administrativa está a cargo de los gerentes de las empresas, debido a que los gerentes son los responsables de administrar, la conducta, y supervisión de las actividades de los demás de tal forma que estos lleven a cabo de manera eficiente y eficaz sus distintas labores. Como ya se sabe el coordinar y supervisar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de una que no lo es.

Sin embargo esto no quiere decir que los gerentes puedan hacer lo que quieran en cualquier momento, en cualquier lugar y en cualquier forma.

Gestión administrativa: es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración y esta puede aplicarse a todo tipo de emprendimiento (personal, laboral, educativo, etc.,) es la capacidad de

planeación, organización, control y dirección de los recursos de una empresa utilizando estrategias para alcanzar un objetivo.

Funciones de la administración

Robbins y Coulter. (2010. 8). Ambos señalan que los gerentes realizan ciertas actividades o funciones mientras coordinan eficientemente el trabajo de otros.

Esto quiere decir que dentro de las actividades del gerente se encuentran distintas funciones administrativas estas deben tener un destino específico para que estas puedan llegar a ejecutarse de la mejor manera, por esta razón dichas funciones han sido resumidas en las siguientes:

1. **Función de planeación:** los gerentes definen objetivos, establecen estrategias para lograrlos y desarrollan planes para integrar y coordinar actividades.
2. **Función de organización:** los gerentes también se responsabilizan de acordar y estructurar el trabajo para cumplir con las metas de la empresa.
3. **Función de dirección:** toda empresa cuenta con personal, y la función del gerente es trabajar con personas y a través de ellas cumplir con los objetivos de dirección.
4. **Función de control:** una vez que los objetivos y planes están establecidos, las tareas y acuerdos estructurales dispuestos y la gente contratada y entrenada y motivada debe haber una evaluación para saber si las cosas marchan sobre lo planificado.

Roles Gerenciales

Mintzberg (1980.93). Investigó los comportamientos específicos que se esperaban de un gerente estos comportamientos los llamó roles como aquellos roles que desempeña un estudiante, un empleado público, un hermano, un voluntario, etc., aquellas características que tiene un gerente en el desarrollo de su día a día.

Roles interpersonales: son aquellos que involucran personas subordinadas y ajenas a la organización. Otros deberes que son de naturaleza, estos roles representan al líder y enlace.

Características:

- Representante
- Líder
- Enlace

Roles informativos: involucran unir, recibir y transmitir información los tres roles de informativos son: monitor, difusor, portavoz.

Características:

- Monitor
- Difusor
- Portavoz

Roles decisorios: conllevan a la toma de decisiones o elecciones

Características:

- Emprendedor.
- Manejador de problemas.
- Asignador de recursos.
- Negociador.

Los gerentes son responsables de actuar de manera que permitan a los individuos contribuir de la mejor forma a lo largo de los objetivos del grupo.

Así la administración se aplica a organizaciones grandes y pequeñas, empresas lucrativas y sin fines de lucro y a industrias de manufactura y de servicios.

Habilidades de los gerentes

Katz (1974.101). Identificó tres tipos de habilidades de los administradores a las cuales luego se le agregó una cuarta, la importancia relativa de estas habilidades puede ser diferente en los niveles de jerarquía organizacional.

Las habilidades técnicas: son aquellas que presentan el conocimiento específico del trabajo y las técnicas necesarias para la realización competente de las labores. Estas labores suelen ser más importantes en los gerentes de primera línea. (Por lo general manejan empleados).

Las habilidades humanas: son las que se involucran con la capacidad de trabajar con otras personas, tanto de manera individual como en grupo. En estas habilidades por lo general los gerentes sacan el mejor provecho de sus trabajadores sabiendo cómo tratarlos, y generando un trato cordial y de respeto hacia ellos, saben comunicarse, dirigirlos, motivarlos e inspira a que mejoren su rendimiento de sus labores.

Las habilidades conceptuales: son habilidades que utilizan los gerentes utilizan para pensar conceptualizar situaciones abstractas y complejas a través de estas habilidades los gerentes ven la organización como un todo comprenden la relación entre diversas subunidades y visualizan cómo encaja la organización.

Habilidades de diseño: casi nunca son decisivas como las anteriores habilidades.

Importancia de la innovación en las gerencias.

Robin y Coulter (2010.13). Señalan que la innovación significa hacer las cosas de modo distinto, explorar nuevos territorios y tomar riesgos. La innovación no es solo para organizaciones de alta o sofisticada tecnología. Podemos encontrar modelos de innovación en todo tipo de organizaciones.

La innovación es uno de los elementos más importantes para mejorar empresas, se le puede considerar como la fuerza impulsora para conseguir el éxito en este competitivo ámbito de los negocios.

Kootz (2017.34). Define la innovación como la mejora, adaptación o comercialización de nuevos productos servicios o procesos.

El término innovar hace referencia al cambio, a lo diferente de cómo hacer algo, mejorarlo, transformarlo renovar lo darle otro brillo por así decirlo, muchas veces se ha conseguido lo que se esperó con muchos productos hasta, se ha podido superar las expectativas en cuanto a productos o fórmulas innovadoras que hicieron durante los últimos 50 años, lo que generó que sea un elemento muy importante los cambios, las mejoras, las transformaciones, esas ideas totalmente nuevas y frescas generando un cambio positivo, muchas de esas ideas innovadoras dieron como fruto muchas de las marcas más famosas del mundo por citar algunos nombres tenemos:

Las cuatro empresas innovadoras más importantes del mundo:

- 1) Apple
- 2) Facebook
- 3) Google
- 4) Amazon

Todas estas empresas son muy conocidas y reconocidas porque surgieron de ideas innovadoras que cambiaron muchas formas de ver las cosas, hasta su aparición en el mercado, y no solo nos sorprendieron sino también

cambiaron nuestra forma de ver el mundo de los negocios y tomar muchas veces como ejemplo esa toma de decisiones y objetivos.

Lo importante que es innovar dentro de la administración, es un fundamento para organizar mejor esas ideas innovadoras a través de una mejor organización e importante gerencia de los recursos en una empresa como también en un gobierno.

Universalidad de la administración

Cuando se refiere a la universalidad de la administración nos referimos a cuan universal es la necesidad de la administración en las organizaciones y se puede decir con mucha certeza que la administración es necesaria para casi todo tipo y tamaño de organización en todos los niveles y áreas de trabajo, sin importar en donde se encuentre ubicada, es por ello que se habla de la universalidad de la administración, debido a esto debemos buscar mejores forma de administrar las organizaciones debido a que interactuamos todos los días, debido a que ya sabemos que a mucho mejor administradas estén las organizaciones mucho mejor será las utilidades.

Definición de la administración

Koontz y Weinhrich (2013.4). Ambos definen a la administración como el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados.

- La administración concierne a los administradores de todos los niveles de la organización.
- El objetivo de todos los administradores es el mismo: generar un valor agregado.
- La administración tiene que ver con la eficacia ya le eficiencia

Chiavenato (2018.42). Define a la empresa como una de las más complejas y admirables instituciones sociales que la creatividad hayan y el ingenio humano hayan construido. Las empresas de hoy son diferentes a las de ayer y las de mañana y las del futuro lejano presentaran mayores diferencias. No existen dos empresas semejantes, pues su principal característica es la diversidad: las empresas tienen varios tamaños y estructuras diferentes.

Las empresas como organizaciones sociales.

Esta moderna sociedad industrializada está compuesta por organizaciones. El hombre moderno pasa la mayor parte de su tiempo en las organizaciones de las cuales depende nacer, vivir, aprender, trabajar, ganarse un salario, curar sus enfermedades, obtener todos los productos y servicios que se necesita etc. Existen tres razones que explican la existencia de las organizaciones:

1. Sociales: las personas son seres que necesitan relacionarse con otras personas para vivir. Las personas se organizan a causa de esta necesidad y tratan de conseguir satisfacciones sociales que sólo las organizaciones pueden brindarles.

2. Materiales: las personas se organizan para conseguir lo que jamás lograrían aisladas

a) Aumento de habilidades: las organizaciones permiten amplíen sus habilidades y ejecuten sus funciones con más eficiencia que si estuviesen trabajando solas.

b) Reducción de tiempo: las organizaciones tienen gran capacidad de reducir el tiempo requerido para lograr un objetivo. En muchos casos, las empresas logran grandes reducciones de tiempo y esfuerzo muy importante en los negocios empresariales.

c) Acumulación de conocimientos: las organizaciones disponen de medios para que las personas aprovechen la experiencia y la vivencia de los demás, permitan una comunicación efectiva con los demás miembros.

3. Efecto sinérgico: las organizaciones presentan un efecto multiplicador de las actividades de sus miembros. En consecuencia, el resultado de la tarea organizacional es mayor que la simple suma de tareas individuales.

Concepto de organizaciones.

Las organizaciones son unidades sociales o agrupaciones humanas construidas intencionalmente y reconstruidas para alcanzar objetivos específicos. Esto presupone que las organizaciones se proponen y construyen con planeación y se elaboran para conseguir determinados objetivos; sí mismo se alcanzan o descubren medios mejores para alcanzarlos a menor costo y esfuerzo. La organización es una unidad inmodificable, sino un organismo social vivo sujeto a cambios.

Características de las empresas

Las empresas producen bienes y servicios, emplean personas, utilizan, tecnologías requieren recursos, sobre todo, necesitan administración. Las empresas se diferencian de las demás organizaciones sociales por las siguientes características:

1. Las empresas están orientadas a obtener ganancias.
2. Las empresas asumen riesgos: los riesgos implican tiempo, dinero, recursos y esfuerzo.
3. Las empresas son dirigidas por una filosofía de negocios: los administradores toman decisiones acerca de mercados, costos, precios.
4. Las empresas se evalúan generalmente desde un punto de vista contable.
5. Las empresas deben ser reconocidas como negocios por las demás organizaciones.

6. Las empresas constituyen propiedad privada que deben ser controlada y administrada por sus propietarios, accionistas o administradores profesionales.

1.2.2 Satisfacción del Usuario.

Rey (2000.139) Señala que habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

Georges y Whash (1984.16). Ambos señalan que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las **necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener**; el segundo, **el deseo, aquello que el individuo quisiera tener**; el tercero, **la demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca** y por último, la utilización misma **de la biblioteca**. Con ello se retoma la discusión acerca de las necesidades de información que tienen los usuarios, difícilmente evaluables por el desconocimiento que tiene el usuario de las mismas, lo que obstaculiza también **la medición de su satisfacción**, ya que si desconoce cuál es su necesidad de información difícilmente tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio y, por tanto, su grado de satisfacción.

Vogt, (2004.14), indica que consiste en el análisis y el cuidado de las expectativas del cliente de una forma exhaustiva y continua, así como su aplicación interna y externa tanto en el funcionamiento corporativo como en las interacciones destinadas a crear unas relaciones estables y provechosas económicamente a largo plazo.

La satisfacción es un resultado que se desea alcanzar y busca que dependa del servicio prestado, como de las expectativas del propio usuario, y contemplan otros valores como el tiempo utilizado, dinero, esfuerzo, etc. Es el usuario el que determinará el nivel de satisfacción.

Hernández (2011.353). Señala que la satisfacción de usuarios de la información es un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo también un juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos. La satisfacción contempla tres grandes áreas: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; el recurso de información obtenido; y los servicios. Estas áreas son consistentes con las bases ontológicas de la disciplina: el recurso de información, como elemento básico para resolver una necesidad del ser usuario; la articulación del sistema de búsqueda y recuperación de información y los servicios acceso como la actividad bibliotecaria para facilitar esa solución.

Nejati y Nejati, (2008. 571). Manifiesta qué tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público.

La diferencia entre las expectativas del usuario de la biblioteca y las percepciones del servicio recibido, se debe satisfacer la petición de cada usuario en forma precisa, exhaustiva y expedita. Resalta el hecho que la calidad debe estar en conformidad con los requerimientos o necesidades del cliente.

Niveles de satisfacción:

El usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente, prestación del servicio y sacrificio, los cuales que pueden reducirse a:

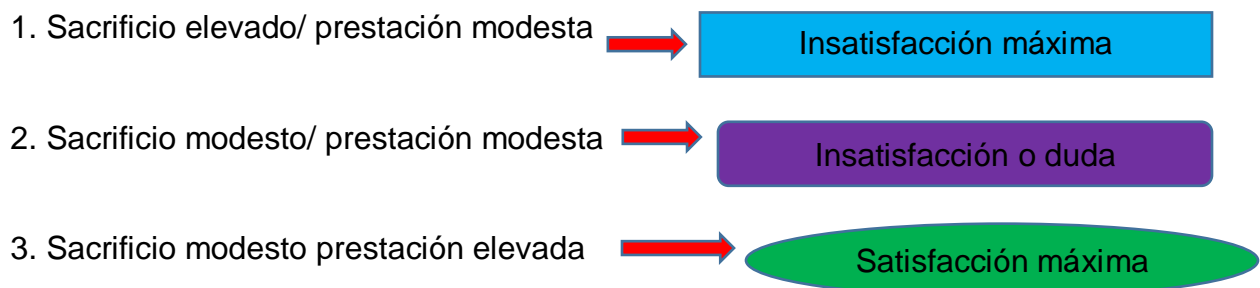
Di Doménico (1996.56). Manifiesta que:

Sacrificio elevado o prestación de servicio modesto, ocasionan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínima, el usuario hace una

valoración del servicio en el que puede reclamar por no sentirse a gusto con el servicio brindado.

Sacrificio modesto o prestación modesta. Ocasiona una insatisfacción moderada o el nivel de satisfacción es bajo. Debido que el servicio brindado fue malo, pero la prestación tampoco.

Sacrificio modesto prestación elevada. Por consiguiente, otorga un máximo nivel de sacrificio es aceptado llega a colmar las expectativas deseadas.



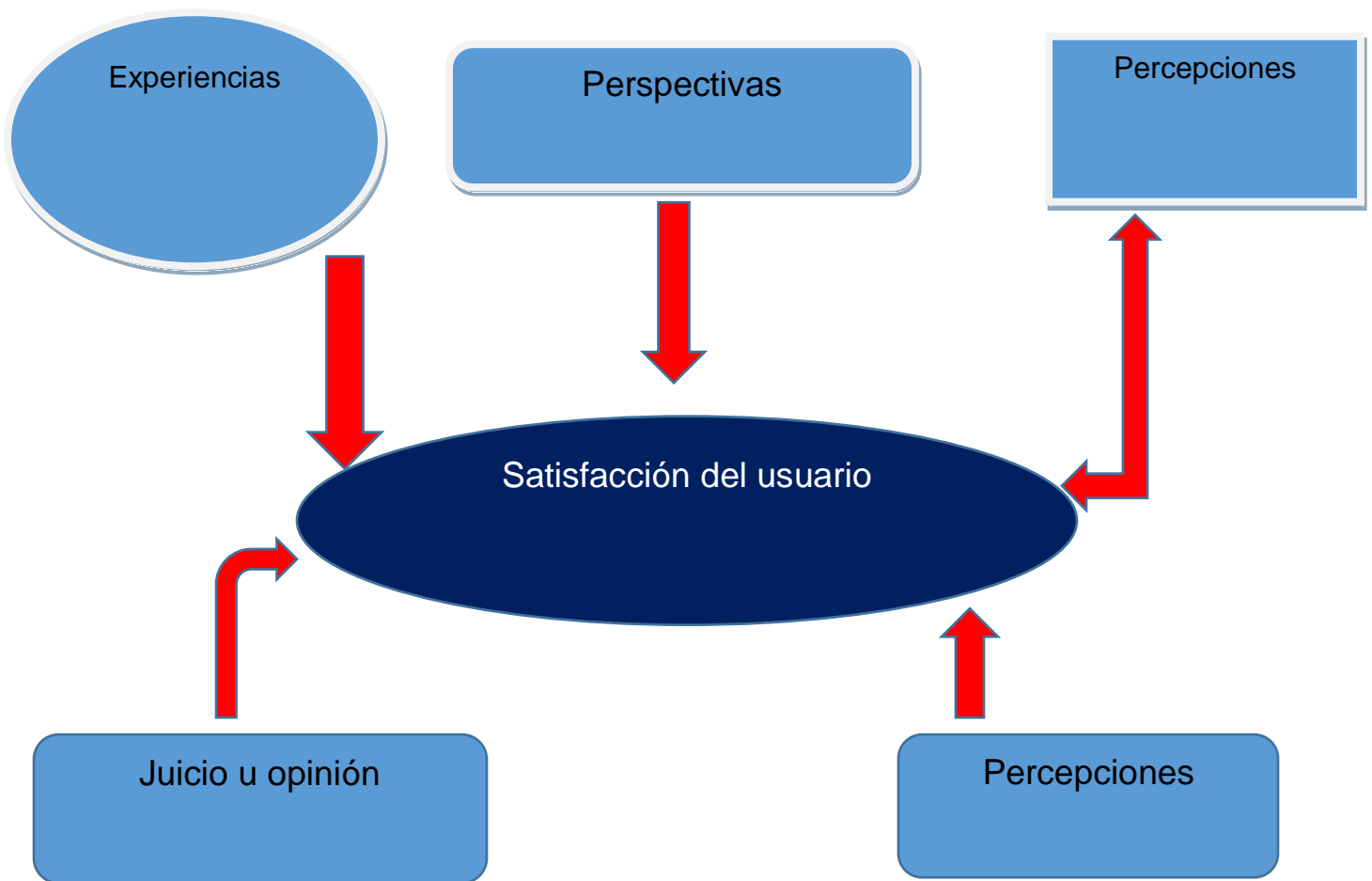
La forma como el usuario hace un juicio de valor es en el ámbito subjetivo, se podría decir que la satisfacción es un indicador, como un componente, que está centrado en las sensaciones del usuario, podríamos decir que la satisfacción genera percepciones que el usuario manifestará de diversas formas, quedando satisfecho o no, podrá manifestarse de varias formas señalando si es malo, pésimo, bueno, regular, totalmente bueno, muy bueno, excelente, etc., será desde como lo perciba el usuario.

Es el valor subjetivo del usuario el cual dará una información más exacta de lo que el usuario percibe a través de la información brindada como la calidad en el servicio, de ser bueno generará una buena información para el usuario y este emitirá su percepción de lo que le pareció aquella información sobre la calidad del servicio, todo depende de qué manera pueda percibir el usuario las distintas informaciones que se le brinden, de igual forma debemos tener en cuenta el tipo de “standard” de lo que sea bueno, malo, regular, es un tema muy subjetivo.

Por estas razones consideramos que todo está sujeto a como se perciban las cosas o sensaciones que pueden dejar en el usuario.

Por estas razones entonces podríamos decir que la satisfacción del usuario, es la acción que realiza este a través de una experiencia sucedida desde los subjetivo y este usuario emite su opinión o juicio desde su perspectiva dando una resolución favorable, desfavorable, o simplemente regular, basado en una experiencia y este juicio u opinión deriva desde el ámbito subjetivo.

Haremos una aproximación gráfica de cómo entendemos las situaciones desde el punto de vista de la satisfacción del usuario.



Elaboración propia

Mediante el gráfico anterior, se podrá apreciar el pensamiento subjetivo, desde la perspectiva de la satisfacción del usuario, hemos tratado de graficar cómo se interpreta desde el pensamiento del usuario.

Modelos teóricos sobre estudios de satisfacción.

Shi, Holahan, y Jurkat (2004) Sostienen que esta teoría.

a) Teoría de la no confirmación de expectativas. Es un modelo sacado de la mercadotecnia, resalta que los usuarios determinan la satisfacción al comparar las expectativas de un producto o servicio de manera real y veraz, que le permita emitir su manifestación sobre lo que le pareció el producto o servicio que le fueron brindados, debido a que tendrá que comparar de manera subjetiva esta teoría está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido.

Huang (2006. 28). Manifiesta que:

b) Descontento potencial. Son una serie de reacciones que develan el descontento por el servicio brindado pudiendo llegar al reclamo puede ser: externo y potencial.

Externo: el usuario presenta sus quejas.

Potencial: el usuario no presenta sus quejas, pero se quedó insatisfecho.

Oberhofer. (1981)

c) Análisis de disponibilidad. Es aquella que se encarga de medir recursos a medida que estos recursos pueden ser: adquisición, circulación, biblioteca y usuario.

Cotrin y Taylor (1992) Este modelo se basa en percepciones.

d) Medición de la calidad percibida. Se Combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio. Los usuarios se forman como ya se dijo esas percepciones o sensaciones de como es el servicio o producto, mide la calidad de lo brindado y volvemos al análisis subjetivo del asunto, pero dejemos claro que se desarrolla esta teoría desde el análisis de la calidad percibida, sea buena, mala, regular, etc.

Sobre este tema de medición de la satisfacción del usuario existen muchas teorías la idea es presentar las que se aproximen más a lo que queremos que se entienda, como es el caso de la satisfacción del usuario.

Modelo de satisfacción de Rachel Applegate:

Applegate. (1993.32). Aporta algunas definiciones sobre tres modelos de satisfacción de usuarios:

1. Modelo de Satisfacción material. Se refiere a que, si un producto realmente satisface la necesidad del usuario de manera material, hablamos de un producto este modelo busca determinar el rendimiento del producto, y las variables que podemos encontrar son: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención. Siempre nos referimos a un producto material, que debe alcanzar la relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención del producto. En este modelo el usuario se siente feliz por haber obtenido el producto de manera material, el haber podido sentir materialmente su satisfacción se basa en el tema material.

2. Modelo de satisfacción emocional de vía simple. Los usuarios se encuentran satisfechos emocionalmente cuando se han respondido de la mejor manera a sus preguntas, al suceder esto los usuarios muchas veces se sienten bien emocionalmente en este caso hablamos de una satisfacción subjetiva debido a la parte emocional a diferencia del anterior modelo de satisfacción material.

3. Modelo de satisfacción material vía múltiple. Este modelo es una combinación de los dos anteriores y además, habrá otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio que esta por ser brindado a los usuarios, así también en este modelo se hace referencia a las tres variables que afectan a la satisfacción estos son:

- La disconformidad
- La ubicación del producto
- El rendimiento del producto

La variable disconformidad es una idea que hace referencia entre lo que uno espera del rendimiento del producto u el mismo rendimiento.

La variable ubicación hace referencia a otras variables como la presencia de intermediarios y el efecto del “aura”.

La variable rendimiento del producto puede medirse con variables más tradicionales como lo es la Satisfacción.

Estos modelos son importantes para poder apreciar que la variable Satisfacción del usuario puede tener varias connotaciones sobre todo desde el punto de vista subjetivo, sobre todo desde las expectativas que se generan dentro del usuario.

Es muy singular el tema debido a que, si las expectativas se cumplen dentro del usuario, sin embargo el costo de este servicio o del producto es muy elevado igualmente la reacción de las expectativas del usuario cambiarán y serán negativas debido al costo.

Por estas razones es complicado tener una definición uniforme y sobre todo cuando es muy subjetivo el asunto, debido a que a otro usuario le puede parecer que el costo por el servicio brindado es bueno además de proporcionarle un buen servicio.

Así como se entiende que la mejora de los servicios satisface las expectativas de los usuarios debemos entender que estas sensaciones, percepciones, son subjetivas, lo ideal sería tener a muchos usuarios complacidos o satisfechos, sin embargo eso no ocurre muy seguido, siempre estarán supeditados en muchos casos a factores también externos como podrían ser: el estado de ánimo del usuario, si está de buen humor seguramente que sentirá que sus expectativas han sido cubiertas con muy poco, sin embargo puede suceder que el usuario haya tenido un mal día y sea este producto o servicio que se le ofrece el cual pueda mejorar su día y cambiarle el estado de ánimo o por el contrario termine siendo la gota que colmó el vaso y desate mucha furia hacia el producto o el servicio. Es un tema interesante, pero a la vez muy abstracto.

Administración de justicia en el Perú.

En nuestro país la administración de justicia esta delegada al Poder Judicial, y a su vez integrado por los órganos jurisdiccionales y órganos administrativos, nuestra Constitución Política, consagra la administración de justicia en el **artículo 143°**.

Rubio. (1999.177). Resulta muy claro que la Constitución hace bien al separar los tipos de órganos que existen en el Poder Judicial y que cumplen funciones tan distintas entre sí, que sólo muy pocas veces quien tiene calidades y formación para cumplir una de ellas podrá también cumplir otra las dos funciones son:

La de fondo del Poder Judicial, aquella para la que existe, que es la función jurisdiccional del Estado. Consiste en decir Derecho en los problemas sociales sometidos a su conocimiento a través de los procesos.

La gestión del Poder Judicial, que es la función de conducción y de administración que debe existir en toda institución; toma de decisiones de diseño y orientación de todo organismo y de las decisiones administrativas que las lleven a cabo por especialistas, pues la cantidad de personal, de recursos y de necesidades que tiene el Poder Judicial es enorme y compleja y muchas veces los Jueces y Magistrados no tienen la preparación necesaria para ejecutarla.

Bernales (1999.673). El texto Único ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial (Decreto Supremo N° 017-93-JUS), establece en su **artículo 26°** cuáles son los órganos de justicia del Poder Judicial:

a) La Corte Suprema de Justicia, con sede en la Capital de la República. Su jurisdicción se extiende a todo territorio nacional.

Dentro de la concepción usual de la teoría de división de los poderes en nuestro medio, la Corte de la República, es la cabeza del Poder Judicial, no sólo en materia jurisdiccional actuando como última instancia en los procesos de mayor importancia, sino también en materia administrativa general.

b) Las Cortes Superiores constituyen el segundo nivel orgánico del Poder Judicial.

La Ley Orgánica establece que dichas cortes tienen su sede en la ciudad señalada por Ley (art. 36). Con respecto a su composición, el Art. 38, señala que están formadas por el Presidente de la República y tres vocales por cada una de las Salas que la integran, presididas por el de mayor antigüedad.

c) EL tercer nivel son los Juzgados especializados y mixtos, en las provincias respectivas.

Son Juzgados especializados, según la Ley orgánica, los civiles, penales, de trabajo, agrarios y de menores. Se constituyen en mixtos en Mixtos en aquellos lugares en los que no existen juzgados especializados.

d) El cuarto Nivel son los Juzgados de Paz Letrados.

Según el art. 54 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, hay Juzgados de Paz Letrados, para conocer asuntos civiles, penales, y laborales en los distritos que solos unidos a otros, alcancen los volúmenes demográficos rurales y urbanos y reúnan los requisitos que establezca el Consejo Ejecutivo Distrito respectivo.

e) Un último nivel está formado por los juzgados de Paz.

El Juez de Paz es, en esencia, Juez de conciliación. Por tanto, está facultado para proponer alternativas de solución a las partes a fin de facilitar tal cometido.

Como podemos apreciar la administración de justicia en nuestro país, está a cargo del Poder Judicial, y este a través de sus órganos de administración son los encargados de administrar justicia desde la Corte Suprema hasta los jueces de Paz Letrados.

Indicadores de la justicia en el Perú.

Los indicadores: son aquellos elementos que sirven para poder mostrar o evidenciar o medir algo, estos indicadores podrán medir o evidenciar que tipo de elementos.

CALIDAD DE LAS DECISIONES DE LOS JUECES.	Comprensión del problema jurídico y la claridad de su exposición; coherencia c lógica y solidez de la argumentación; congruencia procesal; y, manejo de la jurisprudencia.
GESTIÓN DE PROCESOS	Evaluación de expedientes, denuncias respecto a las decisiones adoptadas.
CELERIDAD Y RENDIMIENTO	Verificar la eficacia y cumplimiento de plazos procesales

1.2.3. Distritos Judiciales

Conforme el Art. 1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial: "La potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial a través de sus órganos jerárquicos con sujeción a la Constitución y a las leyes".

La Constitución peruana estipula que "el Poder Judicial está integrado por órganos jurisdiccionales que administran justicia en nombre de la Nación, y por órganos que ejercen su gobierno y administración" (Art. 143, párrafo 1).

En la presente investigación se han considerado tres Indicadores para medir el servicio que reciben los usuarios judiciales en los Distritos Judiciales. Los Indicadores han sido tomados del Acuerdo Nacional por la Justicia y de la Ley Orgánica del Poder Judicial entre otros documentos normativos coherentes con ambas normas.

Indicador 1: Celeridad de los Procesos Judiciales

La celeridad es un principio vinculado a la obligación de respetar escrupulosamente los plazos señalados en la norma, los que deben ser cortos y perentorios para que el proceso sea resuelto en la brevedad posible. Indica que la actividad procesal se realiza diligentemente, debiendo el operador jurídico tomar las medidas necesarias para lograr pronta, oportuna y eficaz solución al conflicto de intereses.

La celeridad procesal como responsabilidad, está establecida en Ley de la Carrera Judicial, la cual señaló que, es deber de los operadores jurídicos "*observar los plazos legales para la expedición de resoluciones y sentencias, así como vigilar el cumplimiento de la debida celeridad procesal*" por constituir una falta grave. (Puente, 2015. Principios en la Ley Procesal, Ley 29497).

En el Acuerdo Nacional por la Justicia, firmado por la Instituciones que conforman el Sistema Peruano de Justicia (Poder Judicial, Consejo Nacional de la Magistratura, El Ministerio Público Fiscalía de la nación, El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Academia de la Magistratura), se comprometieron a desarrollar seis medidas urgentes y entre ellas:

(a) Identificar los **procesos con mayor retraso de atención** en cada una de las instituciones firmantes del Acuerdo.

(b) Desarrollar acciones concretas orientadas a **disminuir la carga procesal** a nivel nacional.

(c) Presentar medidas legislativas que puedan contribuir a la **mejora de los procesos judiciales**. (p. 9).

La Ley Orgánica del Poder Judicial, en su Art. 5, Dirección e impulso del proceso, citó que los Magistrados sin importar su rango, especialidad o denominación ejercen la dirección de los procesos de su competencia y están obligados a impulsarlos de oficio, salvo reserva procesal expresa.

Asimismo, respecto a los principios en la administración de justicia, la Ley Orgánica del Poder Judicial, mencionó que todo proceso judicial, cualquiera sea su denominación o especialidad, debe ser sustanciado bajo los principios procesales de legalidad, inmediación, concentración, celeridad, preclusión, igualdad de las partes, oralidad y economía procesal, dentro de los límites de la normatividad que le sea aplicable. (Art. 6).

Indicador 2: Nivel de las Capacidades de los Operadores Jurídicos

En el Acuerdo Nacional por la Justicia, firmado por la Instituciones que conforman el Sistema Peruano de Justicia (Poder Judicial, Consejo Nacional de la Magistratura, El Ministerio Público Fiscalía de la nación, El Ministerio de

Justicia y Derechos Humanos y la Academia de la Magistratura), entre las seis medidas urgentes que se comprometieron a desarrollar está: Fortalecer la **formación y capacitación de los operadores jurídicos** en el ámbito nacional.

En el Reglamento Interno de trabajo del Poder Judicial, aprobado con la Resolución Administrativa N°.010-2004-CE- PJ, en capítulo IX, Desarrollo de Personal, establecieron que la Gerencia General aprobará, en base al Cuadro Anual de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Entrenamiento, los Programas de Desarrollo y Capacitación de personal, partiendo de las evaluaciones de desempeño que se apliquen para este fin y de los requerimientos de las distintas áreas del Poder Judicial respecto a la introducción de nuevos procesos y métodos de trabajo, así como de nuevas tecnologías que se implementen en el sistema de administración de la justicia; de los cambios sustanciales en la normatividad legal; de la implementación de Políticas Institucionales y de la reubicación o inducción en nuevos puestos de trabajo.

Indicador 3: Nivel de Transparencia y Acceso a la Justicia

La Ley N°.27806. Ley de Transparencia y acceso a la información pública tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú. (Art. 1°).

Asimismo, en el Art. 7° estableció que toda persona tiene derecho a requerir y recoger información de cualquier entidad de la Administración Pública. En ningún caso se requiere expresión de causa para el ejercicio de este derecho.

En el Acuerdo Nacional por la Justicia, firmado por la Instituciones que conforman el Sistema Peruano de Justicia (Poder Judicial, Consejo Nacional de la Magistratura, El Ministerio Público Fiscalía de la nación, El Ministerio de

Justicia y Derechos Humanos y la Academia de la Magistratura), y se comprometieron a desarrollar medidas urgentes y entre ellas:

Desarrollar una política de **transparencia y buenas prácticas de acceso del ciudadano a los servicios de justicia** a nivel de todas las instancias al interior de cada una de las instituciones que conforman el sistema de justicia a nivel nacional.

La Ley Orgánica del Poder Judicial, en su Art. 7, segundo párrafo, estableció que es deber del Estado facilitar el acceso a la administración de justicia, promoviendo y manteniendo condiciones de estructura y funcionamiento adecuados para tal propósito. Asimismo, en el Art. 171, sobre el acceso a los expedientes, citó que las partes, sus apoderados o sus abogados, tienen acceso a los expedientes en giro, con las excepciones que establece la ley. En ningún caso son retirados del despacho judicial, salvo los casos permitidos por la ley.

Distritos Judiciales

Un Distrito Judicial es la subdivisión territorial del Perú para efectos de la organización del Poder Judicial (Ley Orgánica del Poder Judicial). Cada Distrito Judicial está encabezado por una Sala Superior de Justicia. Nuestro país cuenta con 34 distritos judiciales. En Lima, se cuenta los Distritos Judiciales: Lima, Lima Norte, Lima Sur y Lima Este. Para la presente investigación se estudiará el Distrito Judicial de Lima Norte.

Distrito Judicial de Lima Norte

El distrito Judicial de Lima Norte fue creado Mediante Decreto *Ley N.º 25680*, del 18 de agosto de 1992, con el propósito de desconcentrar y descentralizar el Distrito Judicial de Lima, de manera que la población residente en la zona norte de la capital tenga acceso oportuno y directo a la justicia.

Tiempo después, a través de la *Resolución Administrativa N.º 023-93-CE-PJ*, del 26 de mayo de 1993, se pone en funcionamiento la Sala y los Juzgados descentralizados que dependían administrativamente del Distrito Judicial de Lima y fue formada con los órganos jurisdiccionales: una sala superior mixta, dos Juzgados Especializados en lo Penal, un Juzgado Especializado en lo Civil, un Juzgado Mixto que conocía de asuntos de Familia y Laboral, y los Juzgados de Paz Letrados. Para la provincia de Canta se dispuso un Juzgado Mixto que conocía de todas las materias, y un Juzgado de Paz Letrado.

Este Distrito Judicial alberga a una población estimada de dos millones 100 mil habitantes, distribuidos en los distritos metropolitanos de Comas, Independencia, Los Olivos, San Martín de Porres, Ancón, Santa Rosa, Puente Piedra y Carabayllo, además de la provincia de Canta.

1.3 Investigaciones relativas al objeto de estudio

Se efectuó la búsqueda de trabajos de tesis realizados en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, así como en otras universidades del país y del extranjero. A continuación, se detallan algunos trabajos de investigación, con sus respectivas conclusiones:

Arévalo Arellano, Patssy Jhoana (2017), en su tesis: “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”, para optar el grado de maestra en gestión pública por la Universidad Cesar Vallejo, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Con respecto al objetivo general, se determinó la relación entre la Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, por cuanto se obtuvo la significancia bilateral (Sig. (Bilateral)) $E_s < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo de 0,857, evidenciando una correlación positiva alta, que implica que la calidad de procesos ven

influenciados en un 73,5% por parte la gestión administrativa que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Morales.

- 2) La gestión administrativa desarrollada en el área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales es calificada con un nivel alto de 48%, esto debido al cumplimiento de algunas acciones de planificación, organización, ejecución y control, es decir en su mayoría los colaboradores se encuentran satisfechos con la dirección y planificación de las actividades ejecutadas dentro de la institución, por cuanto conocen las funciones y responsabilidades dispuestas en el MOF y la comunicación entre directivos se presenta de mejor manera, asimismo se cumplen con las actividades establecidas en el tiempo oportuno.
- 3) Tras la evaluación de la calidad de procesos, los colaboradores lo calificaron con un nivel medio de 70%, dado que en su minoría los colaboradores se encuentran satisfechos con los beneficios recibidos, en cuanto a las vacaciones, atención en salud, entorno laboral, a la comunicación y relaciones interpersonales entre los mismos.
- 4) En cuanto a la relación entre las dimensiones de gestión administrativa (Planificación, organización, dirección y control) y la calidad de procesos, se evidencio que existe relación significativa, por cuanto la significancia bilateral (Sig. (Bilateral)) es < a 0,05 es decir "0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0.727; 0.675; 0.764; 0.654 respectivamente, lo que conlleva aceptar la hipótesis alterna, que señala que existe relación significativa entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, año 2017.

Carlos W. Sotelo Estacio (2017), en su tesis, "Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016", para optar el grado de maestro en Gestión Pública, llegó a las siguientes conclusiones:

Primero: Con respecto, al objetivo general se ha llegado a la conclusión que el nivel es regular de gestión administrativa y que existe una relación directa y significativa entre la Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo óptimo, y que su incidencia influye si se implementa y se aplica adecuadamente para mejorar el rendimiento laboral.

Segundo: Con respecto, al objetivo específico 1, se llega a la conclusión que existe un nivel regular de planificación administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el ideal.

Tercero: En relación, al objetivo específico 2, se determina que existe un nivel regular de organización administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el mejor, ello debido a que no se implementa adecuadamente el debido proceso.

Cuarto: En relación, al objetivo específico 3 se ha concluido con que existe un nivel regular de dirección administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo esperado, y eso debido a que la dirección administrativa en los trabajadores, no se sienten identificadas plenamente con ella y no conocen los objetivos previstos en la planeación.

Quinto: En relación, al objetivo específico 4 se ha concluido que existe un nivel regular de control administrativo en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo satisfactorio debido a que consideran que no están siendo valorados, no sienten una adecuada retroalimentación para enriquecer y mejorar sus tareas.

Pérez Balladares, Francisco (2012), en su tesis “Eficacia de la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera EDYFICAR”, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Se determinó que existe evidencia que la eficacia de la gestión administrativa se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.
- 2) Existe evidencia de la relación entre la dimensión planificación de la variable eficacia de la gestión financiera y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.
- 3) Se determinó que existe relación entre la dimensión organización de la variable eficacia de la gestión financiera y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.
- 4) Existe evidencia que existe relación entre la dimensión dirección de la variable eficacia de la gestión financiera y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.
- 5) Se determinó que existe relación entre la dimensión control de la variable eficacia de la gestión financiera y el desempeño laboral los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.

Perales Candiotti, Christopher y Arrieta Cotrina, Leslie (2012), en su tesis “Eficacia de la Gestión de cobranza coactiva, Gestión Administrativa y su relación con el desempeño organizacional de la SUNAT”, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Se determinó que existe evidencia que la eficacia de la gestión de cobranza coactiva y la gestión administrativa se relacionan con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 2) Se determinó que existe evidencia que la dimensión recaudación de la variable eficacia de la gestión de cobranza coactiva se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.

- 3) Se determinó que la dimensión cumplimiento tributario voluntario de la variable eficacia de la gestión de cobranza coactiva se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 4) Se determinó que la dimensión incumplimiento tributario de la variable eficacia de la gestión de cobranza coactiva se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 5) Hay evidencia que la dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 6) Hay evidencia que la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 7) Se determinó que la dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 8) Se determinó que la dimensión control de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.

1.4 Marco Legal

Decreto Supremo N°.017-93-JUS. Ley Orgánica del Poder Judicial

La Ley citada determina la estructura del Poder Judicial y define los derechos y deberes de los Magistrados, los justiciables y los auxiliares jurisdiccionales, para asegurar el cumplimiento y pleno respeto de las garantías constitucionales de la administración de justicia.

La Ley Orgánica del Poder Judicial estableció en su Art. 26 que son Órganos Jurisdiccionales del Poder Judicial, las Cortes Superiores de Justicia, en los respectivos Distritos Judiciales que cuenta con Salas Especializadas o Mixtas que señala el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, según las necesidades judiciales de cada Distrito. Dichas Salas pueden funcionar en Ciudad o Provincia distinta de la sede de la Corte Superior. (Art. 36).

Acuerdo Nacional por la Justicia (2016)

En concordancia con los compromisos asumidos en el Acuerdo Nacional 2002-2021 en la Política de Estado XXVIII sobre la Plena vigencia de la Constitución y de los Derechos Humanos y el acceso a la justicia e independencia judicial; y, en concordancia también con el informe de la Comisión Especial de Estudio del Plan Nacional de Reforma Integral de la Administración de Justicia (CERIAJUS) las Instituciones que conforman el Sistema Peruano de Justicia, como son: El Poder Judicial del Perú, el Consejo Nacional de la Magistratura, el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Academia de la Magistratura firmaron cinco acuerdos y se comprometieron a desarrollar medidas urgentes orientadas a (1) Identificar los procesos con mayor retraso de atención en cada una de las instituciones firmantes de este Acuerdo; (2) Desarrollar acciones concretas orientadas a disminuir la carga procesal a nivel nacional; (3) Fortalecer la formación y capacitación de los operadores jurídicos en el ámbito nacional; (4) Presentar medidas legislativas que puedan contribuir a la

mejora de los procesos judiciales; (5) Desarrollar una política de transparencia y buenas prácticas de acceso del ciudadano a los servicios de justicia a nivel de todas las instancias al interior de cada una de las instituciones que conforman el sistema de justicia a nivel nacional; y, (6) Ejecutar las iniciativas concretas y urgentes a través del Poder Judicial.

El trabajo de la CERIAJUS asumió los siguientes objetivos:

- ✓ Garantizar la real vigencia de los derechos fundamentales y el respeto por la autonomía e independencia jurisdiccional.
- ✓ El Plan Nacional debe estar en función de atender las demandas de justicia siendo que los proyectos y actividades a desarrollar estén siempre en función de la mejora al servicio del usuario.
- ✓ Las medidas de cambio deben otorgar y reforzar la seguridad jurídica que permita la sana convivencia social y promueva el desarrollo económico del país.

Resolución Administrativa N°.059-2018-CE-PJ (2018)

A través de esta Resolución Administrativa se creó la Comisión Nacional de atención al Usuario Judicial cuyo objeto es establecer el diagnóstico de los principales problemas que tienen los usuarios del servicio de administración de justicia a nivel nacional, midiendo los niveles de satisfacción, a través del monitoreo constante por encuestas, evaluando el acceso a las sedes de los órganos jurisdiccionales; y, proponiendo las medidas para mejorar la atención a los usuarios del servicio de justicia.

La finalidad es mejorar el servicio de administración de justicia para la satisfacción oportuna de los usuarios a fin de superar estándares en la imagen del Poder Judicial. El responsable es el Juez Supremo Titular designado por la Presidencia del Poder Judicial y el ámbito de competencia territorial es toda la República.

Esta norma mencionó en su aspecto operativo que los modelos de encuestas serán estructurados y estandarizados a partir de objetivos propuestos, siendo preparados por la Sub Gerencia de Estadística del Poder Judicial. En tal sentido, se tomará en cuenta:

1. Las Comisiones Distritales de Atención al Usuario se encargarán de ejecutar la toma de muestra de las encuestas entre los justiciables asistentes a las sedes judiciales, distribuidas equitativamente; y reportarán los resultados a la Presidencia de la Comisión Nacional y a la Gerencia de Planificación del Poder Judicial.
2. Los encuestadores serán capacitados en el manejo de la técnica de la entrevista y herramientas de la investigación.
3. La Comisión Nacional supervisará la labor de las Comisiones Distritales, realizando cada 15 días viajes (de 1 0 2 días de duración) a los Distritos Judiciales, precisando que la comitiva comprenderá entre 2 o 3 personas.
4. Atendiendo a que la Gerencia de Desarrollo Corporativo del Poder Judicial, a través de su Subgerencia de Atención de Propuestas Ciudadanas, realiza una labor permanente para calificar la calidad del servicio de administración de justicia, ésta gerencia proporcionará el apoyo correspondiente a la Comisión Nacional, para el adecuado cumplimiento de sus fines y objetivos.

Plan Nacional para la Reforma Integral de la Administración de Justicia (2004)

El Plan Nacional para la Reforma Integral de la Administración de Justicia es el producto de un acuerdo activo entre las instituciones del sistema de justicia y los representantes de la sociedad civil. Es la base de legitimidad de la reforma que se pretende iniciar y es la clave para establecer las bases de una política de estado en materia articulada a las definiciones que en el caso peruano se encuentran avanzadas en el Foro del Acuerdo Nacional.

Este Plan incorpora dos de las más importantes condiciones para que sus propuestas sean viables: es el resultado de un proceso que lo impregna de legitimidad en su origen y, en segundo lugar, se orienta a dar respuesta a los problemas de la justicia en el Perú, valorando la presencia de cada una de las entidades que forman el sistema de justicia en sus problemas y soluciones.

Los cambios propuestos tienen un carácter integral y buscan involucrar todos los espacios institucionales en donde se activa la justicia a partir de las siguientes definiciones de política institucional:

1. El sistema de justicia debe estar dotado de una institucionalidad concebida en sí misma para hacer frente al problema de la corrupción y se plantea la existencia de un sistema con mecanismos de control externo, claros y eficientes de prevención, persecución y sanción de la corrupción, en todos los procesos judiciales y administrativos.
2. El sistema judicial debe estar provisto de las condiciones básicas para que todos los ciudadanos puedan acceder a él en forma igualitaria ya al mismo tiempo debe estar en la capacidad de poder brindar soluciones justas desde el punto de vista individual, pero del mismo modo desde el punto de vista social.
3. El sistema de justicia debe estar dotado de una política interna de recursos humanos que permita el reclutamiento del personal más calificado, sea profesional, técnico y ético. Condición esencial para lograr que las reformas propuestas se implanten y evolucionen favorablemente en favor de mejorar el servicio de justicia.
4. El sistema de justicia debe contar con una política de personal integral – remunerativa, de capacitación y disciplinaria- que en el marco de la reforma del empleo público pueda establecer las singularidades propias de la función jurisdiccional, pero que también atienda a los problemas de los auxiliares y personal administrativo que prestan sus servicios en los órganos que integran el sistema de justicia.

5. Un sistema penal eficaz que garantice los derechos fundamentales de los procesados.

Plan de Desarrollo Institucional del Poder Judicial 2009 – 2018 (2011)

Su finalidad es establecer el rumbo de acción que esta debe tomar para lograr ciertos cambios que permitan consolidar su trabajo e Imagen en el entorno. Ha planteado tres estrategias: (1) Mejoramiento del acceso a la justicia; para brindar al ciudadano un servicio predecible, eficaz, eficiente, efectivo, inclusivo, oportuno y con carácter universal; (2) Fortalecimiento de la Gestión Institucional para ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna, eficiente, eficaz y descentrada; y, (3) Lucha contra la corrupción, a fin de general confianza en la ciudadanía y legitimarse ante la sociedad por la eficiencia, eficacia y ética profesional de sus jueces y servidores.

1.5 Marco Conceptual

- **Competencias:** Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos que forman la base de todos los procesos modernos de recursos humanos.
- **Control:** Es la cuarta función administrativa que busca asegurar si lo que planeó, organizó y dirigió, realmente cumplió los objetivos previstos. Presenta cuatro fases: establecimiento de estándares, observación de desempeño, comparación del desempeño y acción correctiva.
- **Dirección:** Esta función es la tercera función de la tarea de administración, mediante esta tarea se propicia la realización de acciones dirigidas a la secuencia de los objetivos de la Organización, a través del ejercicio del mando, del liderazgo, de la motivación y comunicación adecuada. Esta es la más compleja de las funciones administrativas por el hecho de influenciar a los subordinados para que se comporten según las expectativas y consigan así alcanzar los objetivos de la organización. La dirección tiene tres niveles: global, departamental y operacional.

- **Efectividad:** La extensión en la cual los beneficios deseados bajo óptimas condiciones son alcanzados en la práctica diaria.
- **Eficacia:** Capacidad para lograr los objetivos. Hacer las cosas correctas, utilizar recursos de manera óptima y obtener resultados y agregar valor.
- **Eficiencia:** Capacidad para hacer correctamente las cosas. Uso de los recursos mínimos (materia prima, dinero, y personas) para obtener el volumen deseado de producción.
- **Encuesta:** Es el instrumento más utilizado en investigación de mercados que sirve como medio para obtener datos que nos dan guía en el proceso de comunicación. Se realiza en forma escrita o verbal.
- **Estrategias:** El término estrategia fue originalmente utilizado por los militares para referirse al plan total proyectado para vencer o disuadir al adversario; en consecuencia, el desarrollo de estrategias militares conlleva necesariamente la consideración de factores económicos y políticos. En su sentido amplio, "Estrategia es el desarrollo sistemático y el empleo del poder nacional, en el que se incluye el poder militar, en la paz y en la guerra, para asegurar los fines nacionales contra cualquier adversario en el medio internacional"

En un sentido general la estrategia denota un programa general de acción y un despliegue implícito de empeños y recursos para obtener objetivos trascendentes. "La estrategia define el qué, cuándo, cómo, dónde y para qué de los recursos, lógicamente promoviendo su plena contribución al desarrollo del potencial de la empresa

Las estrategias señalan los grandes rumbos de acción y asignación de recursos con que la empresa aspira a mantenerse en el mercado, superando los esfuerzos y logros de los competidores.

- **Gestión:** Es la acción y efecto de gestionar o de administrar, y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

- **Gestión Administrativa:** Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

- **Información:** Idalberto Chiavenato afirmaba que la información consiste en un conjunto de datos que poseen un significado, de modo tal que reducen la incertidumbre y aumentan el conocimiento de quien se acerca a contemplarlos. Estos datos se encuentran disponibles para su uso inmediato y sirven para clarificar incertidumbres sobre determinados temas.

Ferrell y Hirt, por su parte, dicen que esos datos y conocimientos están estrictamente ligados con mejorar nuestra toma de decisiones. Si un individuo se encuentra bien informado sobre un aspecto, seguramente su decisión al respecto podrá ser más acertada que uno que no lo esté.

Otros autores que han definido la información son Czinkota y Kotabe, que dicen que consiste en un conjunto de datos que han sido clasificados y ordenados con un propósito determinado.

Uniendo todas las teorías sobre el concepto llegamos a la conclusión de que son datos sobre un suceso o fenómeno particular que al ser ordenados en un contexto sirven para disminuir la incertidumbre y aumentar el conocimiento sobre un tema específico.

- **Norma:** Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular acciones de los distintos agentes económicos; se traduce en un enunciado técnico que a través de parámetros cuantitativos y/o cualitativos sirve de guía para la acción.
- **Organización:** expresa la complejidad de las actividades productivas modernas y la necesidad de complementar diversas capacidades y tareas de modo de aumentar la eficiencia de la empresa como un todo.

- **Plan:** Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados.
- **Planeación:** Etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio.
- **Percepción:** Lo que la persona considera ha recibido de un servicio o intervención de salud que es conocida mediante diferentes técnicas: cuestionarios transaccionales, el usuario disfrazado o fingido, grupos focales, captura de quejas o comentarios, los datos de los servicios, cuestionarios a empleados y está influenciado por aspectos emocionales, la experiencia previa y lo que sabe acerca de estos mismos servicios.
- **Política:** Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.
- **Responsabilidad o capacidad de respuesta:** Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud. La responsabilidad consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, de ser simplemente fatalidad, es decir algo necesariamente actúa de una manera determinada.
- **Satisfacción:** Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.
- **Seguridad:** conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza. En consecuencia, la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera

fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

- **Usuario:** Persona que se beneficia de o es afectado por el proceso, los productos o servicios proveídos en los establecimientos incluyendo toda la organización. Implica al personal (usuario interno) como a las personas que se benefician de los servicios de salud (usuario externo).

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática

La Constitución Política (1993) estableció que la República del Perú es una e indivisible y que el Estado es democrático, independiente y soberano. El Gobierno Peruano es unitario, representativo y descentralizado, se organiza según el principio de la división de poderes y los representantes de los poderes son elegidos por el pueblo, en comicios democráticos. La potestad de administrar justicia emana del pueblo y de acuerdo a la Constitución y es ejercida por el Poder Judicial, a través de sus diversas instancias.

En el Perú, la administración judicial empieza a nivel de los Juzgados de Paz no Letrados y de los Juzgados de Paz Letrados, que solucionan casos de faltas a la ley.

El Poder Judicial cumple la función de administrar la justicia en el Perú, en un ámbito que cubre todo el territorio nacional. En tal sentido, debe facilitar el acceso a la justicia de manera equitativa y acercar a la población a la justicia a través de los Distritos Judiciales a manera de descentralizar los procesos judiciales. Es indiscutible que cada Distrito Judicial requiere recursos para poder operar de manera eficiente, eficaz y rápida ante los requerimientos de los usuarios judiciales

Nuestro Sistema de Administración de Justicia presenta varios problemas y entre ellos está la carga procesal en el Poder Judicial que sobrepasa la capacidad de atención y alargan el tiempo de culminación. Para cualquier democracia la consolidación de un sistema de justicia eficaz y eficiente es un objetivo del mayor interés público, pues la justicia no solo tiene que ver con el efectivo ejercicio de los derechos, sino incluso con la buena marcha de la economía.

Los Operadores Judiciales son parte de esa gran responsabilidad, pero también la hay en los otros poderes del Estado, comenzando por el Ejecutivo. En cualquier caso, la solución no pasa por conceder culpas, sino por comenzar a dar pasos para un real cambio.

Para Gutiérrez (2015) en el Informe: La Justicia en el Perú Cinco grandes problemas, citó que uno de los más graves problemas que aqueja al Poder Judicial es el alto índice de provisionalidad de sus magistrados. De cada 100 jueces en el Perú solo 58 son titulares, mientras que 42 son provisionales o supernumerarios.

Al 2015 entre los distritos judiciales que presentan menores índices de provisionalidad, destacan sobremanera los casos de Ica y Moquegua, que registran un índice de solo 20% y 26%, respectivamente. Las cortes superiores de Lima, Puno y San Martín, por su parte, tienen un índice de 32%; Apurímac 34%, Lima Norte 36% y Cañete 38%. (Gutiérrez, 2015, p.13)

Otro gran problema, para Gutiérrez (2015), es la carga y descarga de expedientes en el Poder Judicial. Por ello, si se hace una proyección, se tendría que cada cinco años incrementa un nuevo millón de expedientes que se suma a la ya pesada carga procesal. Esto significaría que a inicios del 2019 la carga heredada de años anteriores ascendería a más de 2'600,000 expedientes no resueltos.

Estas cifras señalan algo innegable: la cantidad de juicios que se inician todos los años en el Poder Judicial sobrepasa la capacidad de respuesta que tiene esta institución. Y, como es consabido, la sobrecarga trae como principal resultado que los procesos judiciales tarden de forma desproporcionada y que el servicio de la justicia se deteriore. (p.25)

La demora en los procesos judiciales, es otro de los grandes y principales problemas de la administración de justicia que se ha observado y que está

justificada por la excesiva carga procesal. Esta carga es mayor en los procesos civiles y penales que demoran en promedio más de cuatro años de lo previsto.

Por otro lado, los usuarios del sistema de justicia han indicado que los principales factores de la morosidad judicial son la alta litigiosidad del Estado (38%) y el retraso en la entrega de las notificaciones judiciales (27%). (Gutiérrez, 2015, p.35)

De acuerdo al Informe de Gutiérrez (2015), los procesos civiles demoran, en promedio, cuatro años más de lo previsto en las normas procesales, sin contar la etapa de ejecución del fallo. Por ejemplo, un desalojo por ocupación precaria o una ejecución de garantías, que según la norma procesal civil– deberían durar 5 meses, en la realidad se extienden 4 años y 3 meses, y 4 años y 6 meses, respectivamente.

Lo propio ocurre con los procesos penales por violación sexual o robo agravado, los cuales duran 42 y 43 meses más de lo previsto en el Código de Procedimientos Penales.

Por otro lado, en los últimos años la crisis y la corrupción ha puesto de manifiesto que los mercados, las compañías y los agentes económicos no siempre funcionaron como se esperaba. La generación de burbujas en la banca y en el sector inmobiliario; los errores a la hora de calibrar los riesgos o los fallos en la supervisión por parte de empresas o reguladores han generado una falta de confianza que lastra en gran medida el crecimiento económico.

En Latinoamérica y en este caso el Perú no ha sido ajeno a esta realidad, en el 2015 se presentaron los casos: el del Presidente de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO) y Vice – Presidente de la Confiep, por la falsificación de facturas, que motivaron sentencia de prisión y en el caso del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Mides) juntamente con el Banco de la Nación al tener controles débiles ocasionaron cobros indebidos, que determinaron la renuncia de funcionarios de la alta dirección de ambas instituciones y acciones penales a los implicados directamente, muy aparte del prestigio institucional.

En los últimos meses, la corrupción en el Perú y en Latinoamérica se ha difundido en muchos medios, el caso Odebrecht, ha afectado la credibilidad de gran sector de la población.

La gestión administrativa es una de las variables que no ha sido preocupación en el sector justicia, existe muy poca planificación y organización en los distritos judiciales en el Perú y en particular en Lima Norte, donde los expedientes, tardan demasiado tiempo para ser atendidos.

No existe liderazgo para dirigir, ni tampoco un adecuado control administrativa, que monitoree los objetivos de los distritos judiciales.

Por esta razón, es necesario determinar la influencia de la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial en Lima Norte.

2.1.2 Definición del Problema Principal y Específicos

2.1.2.1 Problema general

¿En qué medida la Gestión Administrativa influye en la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial en Lima Norte?

2.1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿En qué medida la Gestión Administrativa influye en la Celeridad de los Procesos Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial en Lima Norte?
- b. ¿En qué medida la Gestión Administrativa influye en el Nivel de

Capacidad de los Operadores Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial en Lima Norte?

- c. ¿En qué medida la Gestión Administrativa influye en el Nivel de Transparencia y Acceso a la Justicia de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial en Lima Norte?

2.2 Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

El trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo General:

Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Celeridad de los Procesos Judiciales de la Administración de Justicia, en el Distrito Judicial en Lima Norte.
- b. Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en el Nivel de Capacidad de los Operadores Judiciales de la Administración de Justicia, en el Distrito Judicial en Lima Norte.

- c. Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en el Nivel de Transparencia y Acceso a la Justicia de la Administración de Justicia, en el Distrito Judicial en Lima Norte.

2.2.3 Delimitación de la investigación

La investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

a) Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en los ambientes de las oficinas del Distrito Judicial de Lima Norte.

b) Delimitación temporal

El período que abarcó el presente estudio será de febrero a setiembre del año 2018.

c) Delimitación social

Se trabajó a nivel de los usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte.

2.2.4 Justificación e Importancia del estudio

2.3.4.1 Justificación

El desarrollo de la investigación estará encaminado a tratar de determinar si existe influencia entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

2.3.4.2 Importancia

La investigación brindará aportes importantes que permitirán adoptar políticas y/o acciones encaminadas a mejorar los estándares de atención al cliente interno y externo, asimismo, mejorar las condiciones de trabajo que permitan a futuro lograr la excelencia operacional.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que administración es la acción de administrar (del latín Administratio – ONIS).

Esta es una definición genérica que no dice mucho, un poco restringida, de carácter idiomático, realizada atendiendo a su significado etimológico, por lo que para tener una concepción más amplia del término debemos buscarla en la diversidad de definiciones hechas por un considerable número de tratadistas, por ejemplo Henri Fayol un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en "prever, organizar, mandar, coordinar y controlar , además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

George Terry explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación,

organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación

- Organización

- Dirección

- Control

A continuación, definiremos cada uno de ellos:

Planeación:

Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Organización:

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección:

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Control:

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

Por tal motivo, se ha planteado las siguientes hipótesis que se muestran a continuación:

2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas**2.3.2.1 Hipótesis Principal**

La Gestión Administrativa influye directamente en la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

2.3.2.2 Hipótesis Específicas

- a. La Gestión Administrativa influye directamente en la Celeridad de los Procesos Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.
- b. La Gestión Administrativa influye directamente en Nivel de Capacidad de los Operadores Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

- c. La Gestión Administrativa influye directamente en el Nivel de Transparencia y Acceso a la Justicia de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

2.3.3 Variables e Indicadores

Clasificación de variables

- a. Gestión Administrativa (variable independiente).
b. Satisfacción de los Usuarios (variable dependiente).

Cuadro N°1
Variables e Indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión administrativa (variable independiente)	Planificación	Nivel de Planificación
		Cumplimiento de Objetivos
		Cumplimiento de Metas
	Organización	Nivel de Organización
		Disponibilidad de los Manuales
		Disponibilidad del Reglamento
	Dirección	Nivel de Motivación
		Nivel de Capacitación
	Control	Nivel de Control
		Nivel de Evaluación

Satisfacción del Usuario (variable dependiente)	Celeridad de los Procesos Judiciales	Nivel de Celeridad de los Procesos Judiciales
	Capacidad de los Operadores Judiciales	Nivel de Capacidad de los Operadores Judiciales
	Transparencia y Acceso a la Justicia	Nivel Transparencia y Acceso a la Justicia

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra

Población

En el Distrito Judicial de Lima Norte ingresan un promedio semanal de 300 usuarios, de acuerdo a la información proporcionada por el personal que registra el ingreso de los usuarios.

Muestra

Para determinar la muestra óptima a investigar se utilizará la siguiente fórmula, la cual se aplica para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

donde:

- p : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta
(Se asume p = 50%)
- q : Proporción de fracaso (Se asume 1-p = 50%)
- d : Margen de error 5% seleccionado por el investigador
- N : Población (300)
- n= Tamaño de la muestra
- Z= Distribución Estándar (1.96 con un N.C 95%)

$$n = 169 \text{ personas}$$

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1 Tipo

El tipo fue el Aplicado.

3.2.2 Nivel

El nivel fue Explicativo.

3.2.3 Método y Diseño

3.2.3.1 Método

El método utilizado fue Ex Post Facto.

3.2.3.2 Diseño

El diseño fue No Experimental.

$M_1: O_y (f) O_{x_1}$

Donde:

- M = Muestra.
- O = Observación.
- f = En función de.
- X₁ = Gestión administrativa.
- y = Satisfacción del usuario.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

Instrumentos

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.

Se elaboró un cuestionario con 14 preguntas cerradas, las preguntas estuvieron dirigidas a los usuarios del distrito judicial de Lima Norte.

Las preguntas se formularon teniendo en cuenta los indicadores encontrados en el cuadro de la definición operacional de variables.

3.4 Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de la información, se utilizó la creación de la base de datos, cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó el programa Excel. En cuanto al procesamiento de información se realizó con el programa estadístico IBM SPSS PASW 24.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como CORRELACIÓN DE SPEARMAN.

Confiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento dirigido a los usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,825$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación a los 14 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable.

El cuadro N°2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

**Cuadro N°2
Estadístico de Fiabilidad**

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	169	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	169	100,0

Resultado Estadístico

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,825	14

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018, con el fin de identificar la relación entre las variables Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

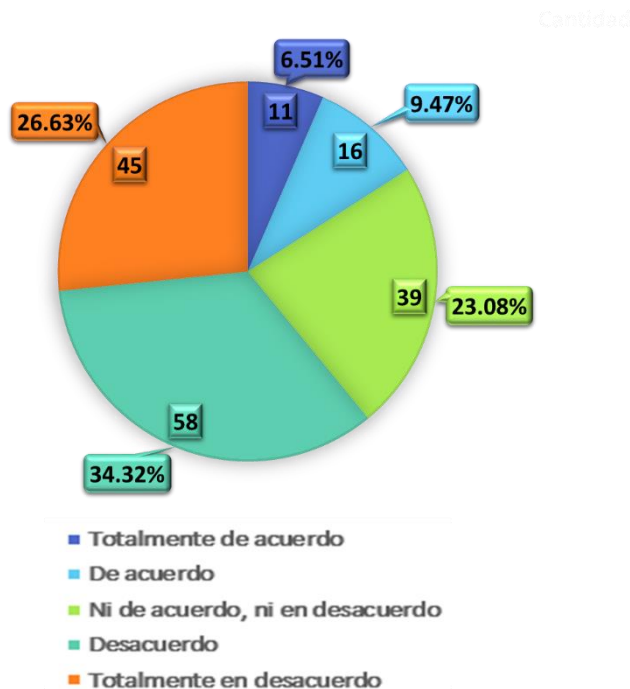
Tabla N°1

NIVEL DE PLANEACIÓN EN EL DISTRITO JUDICIAL DE LIMA NORTE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	6.51%
De acuerdo	16	9.47%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	23.08%
Desacuerdo	58	34.32%
Totalmente en desacuerdo	45	26.63%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°1

NIVEL DE PLANEACIÓN EN EL DISTRITO JUDICIAL DE LIMA NORTE



Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

La tabla N° 1, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que existe un adecuado el nivel planeación en la gestión administrativa en el distrito judicial de lima norte; 58 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 34.32%, 45 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 26.63%, 39 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.08%, 16 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 9.47% y 11 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.51%. Es decir, el 60.95% está en desacuerdo respecto a si considera que existe un adecuado el nivel planeación en la gestión administrativa en el distrito judicial de Lima Norte.

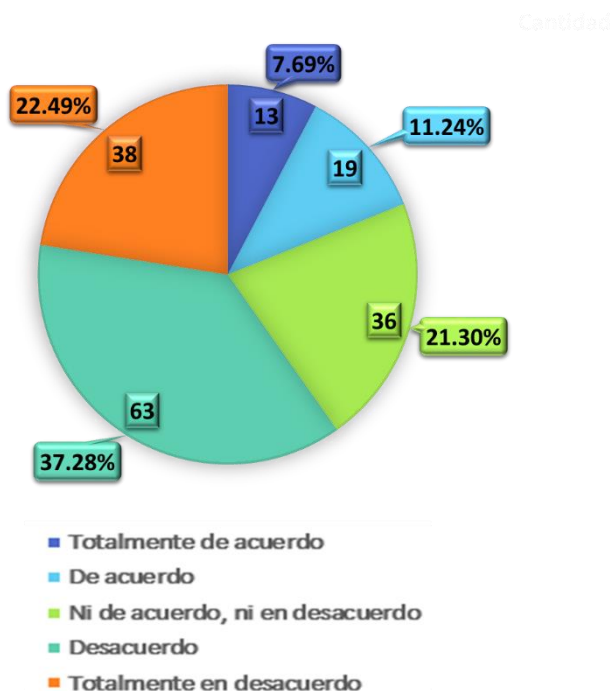
Tabla N°2

OBJETIVOS PLANIFICADOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	7.69%
De acuerdo	19	11.24%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	36	21.30%
Desacuerdo	63	37.28%
Totalmente en desacuerdo	38	22.49%
N° de Respuestas	169	100.00%

**Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018**

Gráfico N°2

OBJETIVOS PLANIFICADOS



Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

La tabla N° 2, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si con respecto a los objetivos planificados por el distrito judicial de lima norte, considera que se logran; 63 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 37.28%, 38 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 22.49%, 36 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 21.30%, 19 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 11.24% y 13 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.69%.

Es decir, el 59.76% está en desacuerdo respecto a si con respecto a los objetivos planificados por el distrito judicial de Lima Norte, considera que se logran.

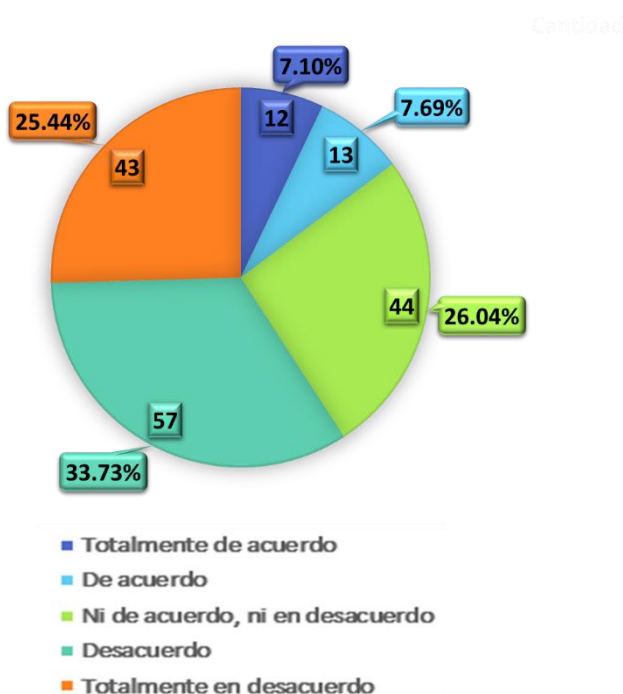
Tabla N°3

METAS PLANIFICADAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	7.10%
De acuerdo	13	7.69%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	44	26.04%
Desacuerdo	57	33.73%
Totalmente en desacuerdo	43	25.44%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°3

METAS PLANIFICADAS



Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

La tabla N° 3, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si con respecto a las metas planificadas por el distrito judicial de lima norte, considera que se alcanzan; 57 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 33.73%, 44 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 26.04%, 43 usuarios que indicaron que se

encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 25.44%, 13 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 7.69% y 12 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.10%.

Es decir, el 59.17% está en desacuerdo respecto a si con respecto a las metas planificadas por el distrito judicial de Lima Norte, considera que se alcanzan.

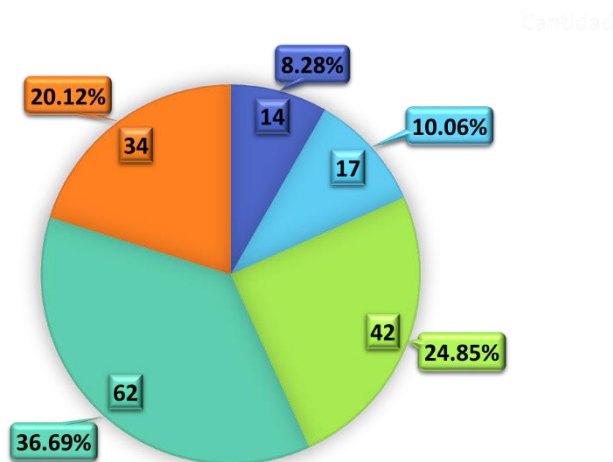
Tabla N°4

ESTRUCTURA ORGÁNICA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	8.28%
De acuerdo	17	10.06%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	42	24.85%
Desacuerdo	62	36.69%
Totalmente en desacuerdo	34	20.12%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°4

ESTRUCTURA ORGÁNICA



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

La tabla N° 4, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto

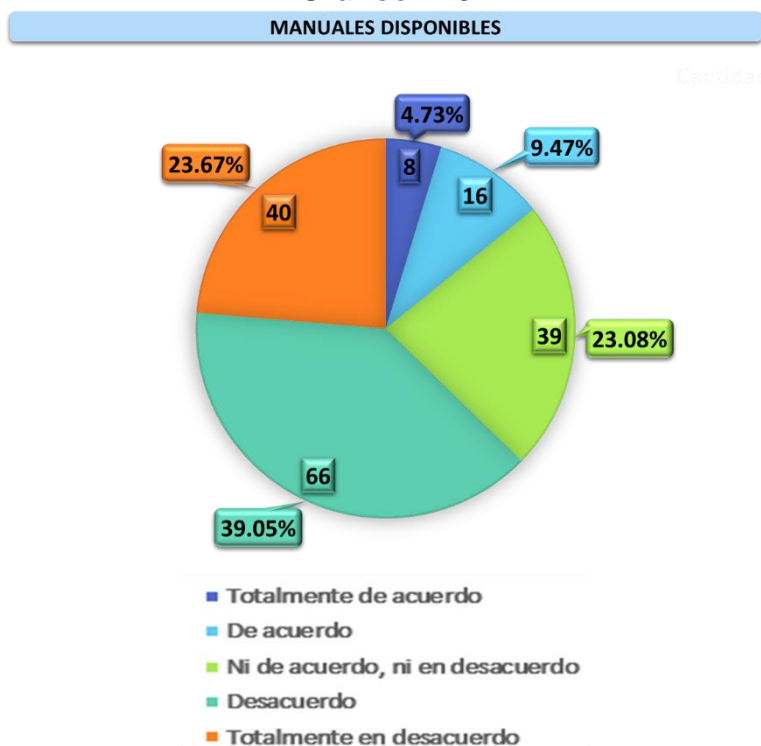
a si se encuentra definida la estructura orgánica en el distrito judicial de lima norte; 62 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 36.69%, 42 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 24.85%, 34 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.12%, 17 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.06% y 14 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.28%. Es decir, el 56.80% está en desacuerdo respecto a si se encuentra definida la estructura.

Tabla N°5

MANUALES DISPONIBLES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	4.73%
De acuerdo	16	9.47%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	23.08%
Desacuerdo	66	39.05%
Totalmente en desacuerdo	40	23.67%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°5



Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

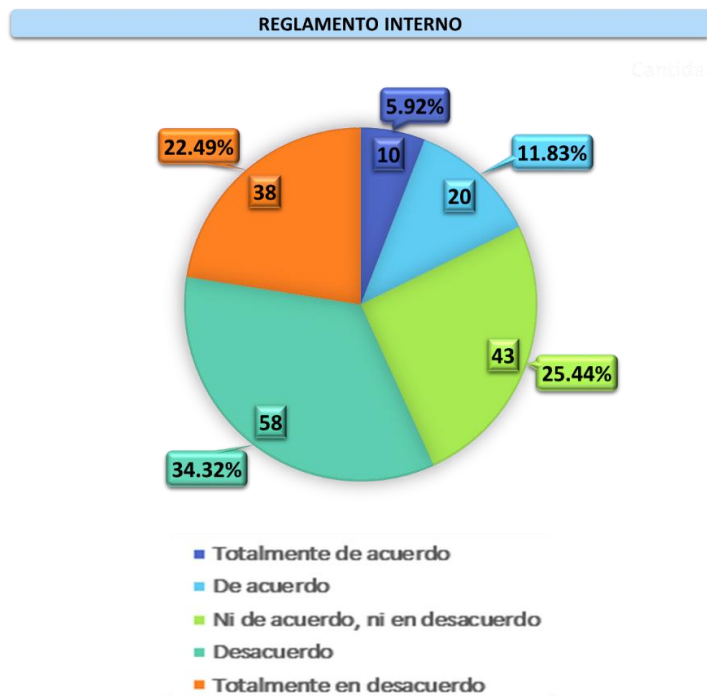
La tabla N° 5, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si se encuentra disponibles los manuales en el distrito judicial de lima norte; 66 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 39.05%, 40 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 23.67%, 39 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.08%, 16 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 9.47% y 8 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 4.73%. Es decir, el 62.72% está en desacuerdo respecto a si se encuentra disponibles los manuales en el distrito judicial.

Tabla N°6

REGLAMENTO INTERNO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	5.92%
De acuerdo	20	11.83%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	43	25.44%
Desacuerdo	58	34.32%
Totalmente en desacuerdo	38	22.49%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°6



Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

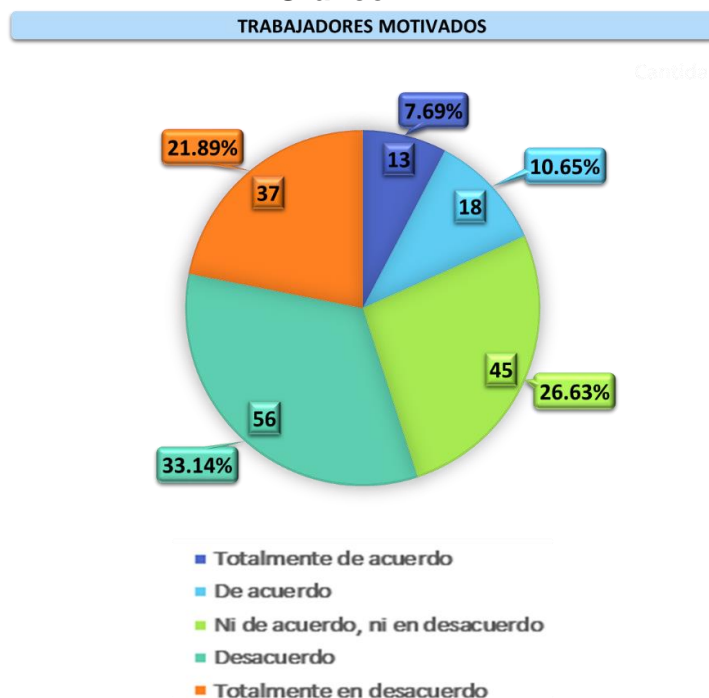
La tabla N° 6, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si se encuentra disponible el reglamento interno en el distrito judicial de lima norte; 58 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 34.32%, 43 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.44%, 38 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 22.49%, 20 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 11.83% y 10 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.92%. Es decir, el 56.80% está en desacuerdo respecto a si se encuentra disponible el reglamento interno en el distrito.

Tabla N°7

TRABAJADORES MOTIVADOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	5.92%
De acuerdo	20	11.83%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	43	25.44%
Desacuerdo	58	34.32%
Totalmente en desacuerdo	38	22.49%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°7



Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

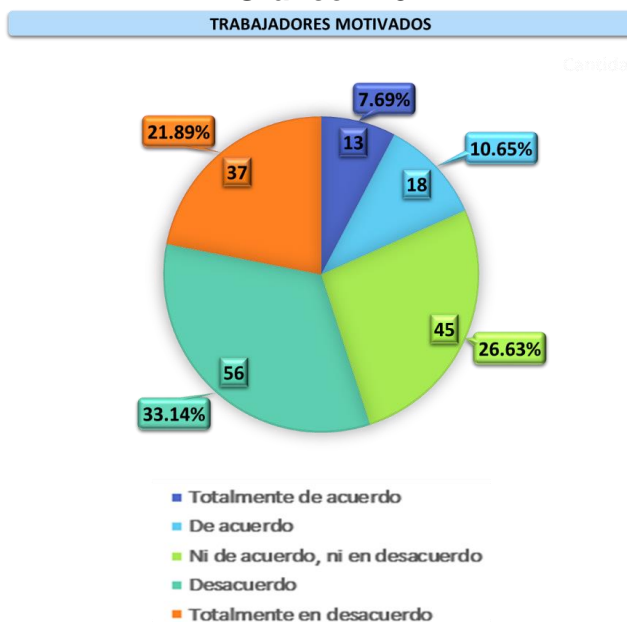
La tabla N° 7, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si los trabajadores en el distrito judicial de lima norte se encuentran motivados por la dirección; 56 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 33.14%, 45 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 26.63%, 37 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 21.89%, 18 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.65% y 13 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.69%. Es decir, el 55.03% está en desacuerdo respecto a si los trabajadores en el distrito judicial de Lima Norte se encuentran motivados por la dirección.

Tabla N°8

TRABAJADORES SE ENCUENTRAN CAPACITADOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	5.33%
De acuerdo	16	9.47%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	46	27.22%
Desacuerdo	55	32.54%
Totalmente en desacuerdo	43	25.44%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°8



Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

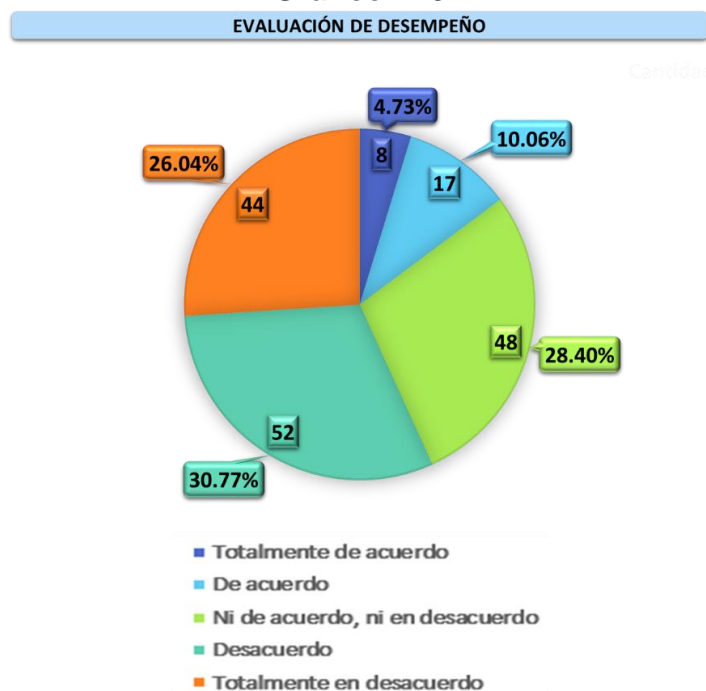
La tabla N° 8, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si los trabajadores en el distrito judicial de lima norte se encuentran capacitados; 55 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 32.54%, 46 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 27.22%, 43 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 25.44%, 16 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 9.47% y 9 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.33%. Es decir, el 57.99% está en desacuerdo que los trabajadores en el distrito judicial de Lima Norte se encuentran capacitados.

Tabla N°9

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	4.73%
De acuerdo	17	10.06%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	48	28.40%
Desacuerdo	52	30.77%
Totalmente en desacuerdo	44	26.04%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°9



Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

La tabla N° 9, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si se realizan actividades de evaluación de desempeño en la gestión administrativa; 52 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 30.77%, 48 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 28.40%, 44 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 26.04%, 17 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.06% y 8 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 4.73%. Es decir, el 56.80% está en desacuerdo que las actividades de evaluación de desempeño en la gestión administrativa.

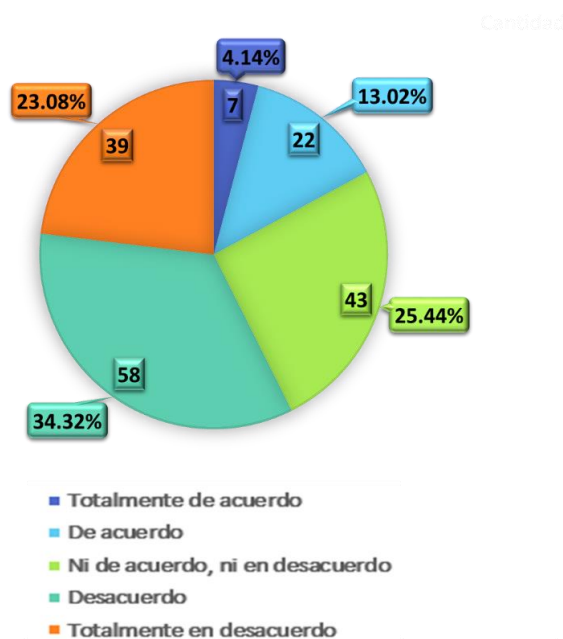
Tabla N°10

ACTIVIDADES DE CONTROL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	4.14%
De acuerdo	22	13.02%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	43	25.44%
Desacuerdo	58	34.32%
Totalmente en desacuerdo	39	23.08%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°10

ACTIVIDADES DE CONTROL



Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

La tabla N° 10, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si se realizan actividades de control en la gestión administrativa; 58 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 34.32%, 43 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.44%, 39 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 23.08%, 22 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 13.02% y 7 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 4.14%. Es decir, el 57.40% está en desacuerdo respecto a si se realizan actividades de control en la gestión administrativa.

Tabla N°11

CELERIDAD EN LOS PROCESOS JUDICIALES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	7.10%
De acuerdo	19	11.24%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	47	27.81%
Desacuerdo	55	32.54%
Totalmente en desacuerdo	36	21.30%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°11



Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

La tabla N° 11, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que existe celeridad en los procesos judiciales en el distrito judicial de lima norte; 55 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 32.54%, 47 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 27.81%, 36 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 21.30%, 19 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 11.24% y 12 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.10%. Es decir, el 53.85% está en desacuerdo respecto a si considera que existe celeridad en los procesos.

Tabla N°12

CAPACIDAD DE LOS OPERADORES LOGÍSTICOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	8.28%
De acuerdo	17	10.06%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	23.08%
Desacuerdo	62	36.69%
Totalmente en desacuerdo	37	21.89%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°12



Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

La tabla N° 12, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de capacidad de los operadores judiciales en el distrito judicial de lima norte; 62 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 36.69%, 39 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.08%, 37 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 21.89%, 17 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.06% y 14 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.28%. Es decir, el 58.58% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de capacidad de los operadores judiciales en el distrito judicial de Lima Norte.

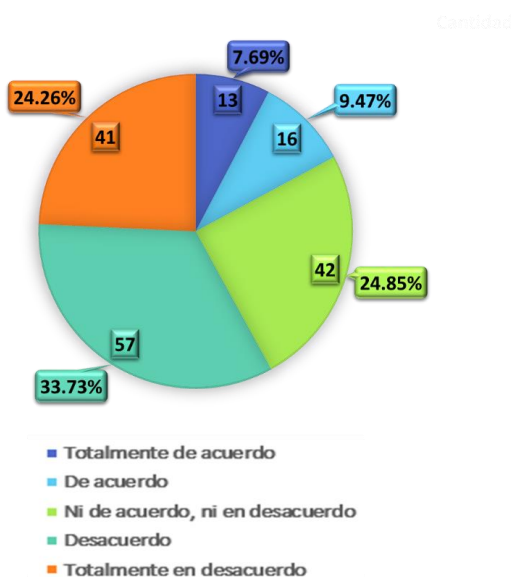
Tabla N°13

TRANSPARENCIA Y NIVEL DE ACCESO A LA JUSTICIA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	7.69%
De acuerdo	16	9.47%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	42	24.85%
Desacuerdo	57	33.73%
Totalmente en desacuerdo	41	24.26%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°13

TRANSPARENCIA Y NIVEL DE ACCESO A LA JUSTICIA



Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte - Agosto 2018

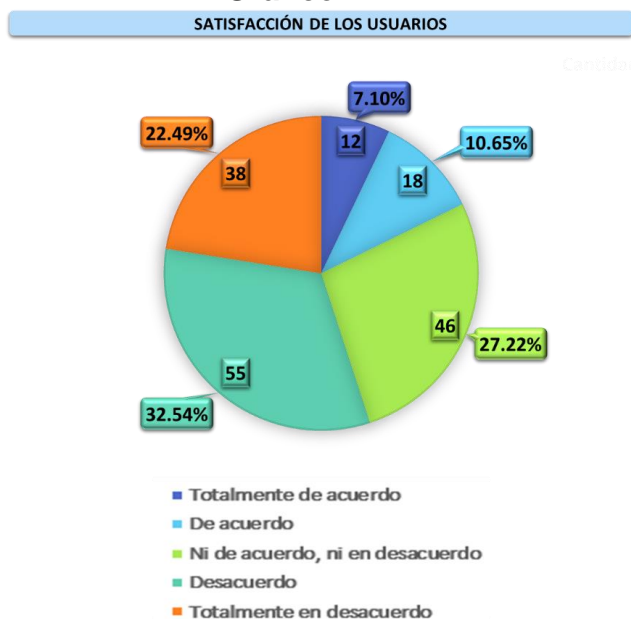
La tabla N° 13, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que existe transparencia y nivel de acceso a la justicia en el distrito judicial de lima norte; 57 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 33.73%, 42 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 24.85%, 41 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 24.26%, 16 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 9.47% y 13 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.69%. Es decir, el 57.99% está en desacuerdo respecto a si considera que existe transparencia y nivel de acceso a la justicia en el distrito judicial de Lima Norte.

Tabla N°14

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	7.10%
De acuerdo	18	10.65%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	46	27.22%
Desacuerdo	55	32.54%
Totalmente en desacuerdo	38	22.49%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte
Agosto 2018

Gráfico N°14



La tabla N° 14, indica los resultados de la encuesta realizada a 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si se encuentra satisfecho como usuario de la atención en el distrito judicial de lima norte; 55 usuarios que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 32.54%, 46 usuarios que expresaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 27.22%, 38 usuarios que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 22.49%, 18 usuarios refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.65% y 12 usuarios que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.10%. Es decir, el 55.03% está en desacuerdo respecto a si se encuentra satisfecho como usuario de la atención en el distrito judicial de Lima Norte.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de ρ permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas.

El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y . N es el número de parejas.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1.- HIPÓTESIS 1:

H₁: La Gestión Administrativa influye directamente en la Celeridad de los Procesos Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

H₀: La Gestión Administrativa NO influye directamente en la Celeridad de los Procesos Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Gestión Administrativa	Celeridad de los Procesos Judiciales
Spearman's rho	Gestión Administrativa	Correlation	1,000	,841
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	169	169
	Celeridad de los Procesos Judiciales	Correlation	,841	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	169	169

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la Gestión Administrativa influye directamente en la Celeridad de los Procesos Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

1.- HIPÓTESIS 2:

H₂: La Gestión Administrativa influye directamente en Nivel de Capacidad de los Operadores Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

H₀: La Gestión Administrativa NO influye directamente en Nivel de Capacidad de los Operadores Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Gestión Administrativa	Capacidad de los Operadores Judiciales
Spearman's rho	Gestión Administrativa	Correlation	1,000	,822
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	169	169
	Capacidad de los Operadores Judiciales	Correlation	,822	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	169	169

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la Gestión Administrativa influye directamente en Nivel de Capacidad de los Operadores Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

1.- HIPÓTESIS 3:

H₃: La Gestión Administrativa influye directamente en el Nivel de Transparencia y Acceso a la Justicia de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

H₀: La Gestión Administrativa NO influye directamente en el Nivel de Transparencia y Acceso a la Justicia de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Gestión Administrativa	Transparencia y Acceso a la Justicia
Spearman's rho	Gestión Administrativa	Correlation	1,000	,808
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	169	169
	Transparencia y Acceso a la Justicia	Correlation	,808	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	169	169

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la Gestión Administrativa influye directamente en el Nivel de Transparencia y Acceso a la Justicia de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

Luego de haber comprobado las tres hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La Gestión Administrativa influye directamente en la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 169 usuarios del Distrito Judicial de Lima Norte, se pudo demostrar que existen evidencias para comprobar las hipótesis planteadas en el estudio.

Respecto a la hipótesis 1, si la Gestión Administrativa influye directamente en la Celeridad de los Procesos Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte, se obtuvo los siguientes resultados:

El 53.85% está en desacuerdo respecto a si considera que existe celeridad en los procesos.

Respecto a la hipótesis 2, si la Gestión Administrativa influye directamente en Nivel de Capacidad de los Operadores Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte, se obtuvo los siguientes resultados:

El 58.58% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de capacidad de los operadores judiciales en el distrito judicial de Lima Norte.

Respecto a la hipótesis 3, si La Gestión Administrativa influye directamente en el Nivel de Transparencia y Acceso a la Justicia de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte, se obtuvo los siguientes resultados:

El 57.99% está en desacuerdo respecto a si considera que existe transparencia y nivel de acceso a la justicia en el distrito judicial de Lima Norte.

De los resultados anteriores, se puede afirmar, que la Gestión Administrativa influye directamente en la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

Comparando estos resultados con otras investigaciones, se encontraron algunas coincidencias, a continuación, las investigaciones relacionadas:

Arévalo Arellano, Patssy Jhoana (2017), en su tesis: “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”, para optar el grado de maestra en gestión pública por la Universidad Cesar Vallejo, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Con respecto al objetivo general, se determinó la relación entre la Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, por cuanto se obtuvo la significancia bilateral (Sig. (Bilateral)) $E_s < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo de 0,857, evidenciando una correlación positiva alta, que implica que la calidad de procesos ven influenciados en un 73,5% por parte la gestión administrativa que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Morales.
- 2) La gestión administrativa desarrollada en el área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales es calificada con un nivel alto de 48%, esto debido al cumplimiento de algunas acciones de planificación, organización, ejecución y control, es decir en su mayoría los colaboradores se encuentran satisfechos con la dirección y planificación de las actividades ejecutadas dentro de la institución, por cuanto conocen las funciones y responsabilidades dispuestas en el MOF y la comunicación entre directivos se presenta de mejor manera, asimismo se cumplen con las actividades establecidas en el tiempo oportuno.
- 3) Tras la evaluación de la calidad de procesos, los colaboradores lo calificaron con un nivel medio de 70%, dado que en su minoría los colaboradores se encuentran satisfechos con los beneficios recibidos, en

cuanto a las vacaciones, atención en salud, entorno laboral, a la comunicación y relaciones interpersonales entre los mismos.

- 4) En cuanto a la relación entre las dimensiones de gestión administrativa (Planificación, organización, dirección y control) y la calidad de procesos, se evidencio que existe relación significativa, por cuanto la significancia bilateral (Sig. (Bilateral)) es < a 0,05 es decir "0,000; así mismo se
- 5) Se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0.727; 0.675; 0.764; 0.654 respectivamente, lo que conlleva aceptar la hipótesis alterna, que señala "Existe relación significativa entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, año 2017"

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 1) Se pudo determinar que la Gestión Administrativa influye directamente en la Celeridad de los Procesos Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.
- 2) Se determinó que la Gestión Administrativa influye directamente en Nivel de Capacidad de los Operadores Judiciales de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.
- 3) Se determinó que la Gestión Administrativa influye directamente en el Nivel de Transparencia y Acceso a la Justicia de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.
- 4) Se determinó que la Gestión Administrativa influye directamente en la Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte.

5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Realizar seguimiento a la Gestión Administrativa del Distrito Judicial de Lima Norte, a través de indicadores de gestión, como por ejemplo utilizar el cuadro de mando integral, de esta manera, reducir los tiempos de atención a los usuarios.
- 2) Capacitar al personal del Distrito Judicial de Lima Norte, para mejorar la capacidad de los operadores judiciales, respecto a la atención y administración de justicia, mejorando la satisfacción de los usuarios.
- 3) Concientizar al personal de la Administración de Justicia del Distrito Judicial de Lima Norte, respecto al nivel de transparencia y acceso a la justicia por parte de los usuarios.
- 4) Hacer conocer los resultados de la presente investigación, a fin que se tomen las medidas correctivas y de mejora, logrando mejorar la satisfacción de los usuarios de la Administración de Justicia del Distrito Judicial de Lima Norte, a través de la aplicación adecuada de herramientas de gestión administrativa, como las 5S, six sigma y lean management.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bavaresco, A. (2001). *Proceso Metodológico de Investigación. Cómo hacer un diseño de investigación*. (4ª ed.). Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad: Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5a. ed. México DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. México. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1ª ed.). México, D.F: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2ª ed.). México, D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Davis, V. y Newstron, J.W. (2000). *El comportamiento humano en el trabajo*. México, D.F.: Editorial Mc Graw – Hill.
- Dessler Gary (1996). "Administración del Personal", 6a.ed.--México: Prentice- Hall Hispanoamericana.
- Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Einiert, A. (1985). *Manual de Psicología de la Organización. La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona; Editorial Herder.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados*. 2da Edición. México: Printice Hall.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12ª ed.). México D.F: Editorial Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Jaramillo Banante Miguel (2012). *La Problemática del Empleo Público*. Grade 2012, Lima, Perú.

- Katz Daniel (1986). *Psicología social de las organizaciones*. Editorial Trillas, México.
- Koonts, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2008). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. (13ª ed.). México D.F.: Editorial Mc. Graw Hill.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: Irwin / Mc Graw-Hill.
- Pintado Pasapera, Egard A. (2007). *Comportamiento organizacional gerenciación y conducción del talento humano*. Lima, Perú, segunda edición editorial: instituto peruano de la ciencia y la cultura – IPECU.
- Polanyi (1975).
- Reichheld, Frederick F. (2003). *El efecto de la lealtad*. Edición original en inglés the loyalty effect. Editorial Norma.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ª ed. México: Pearson.
- Robbins, S., Stephen, P. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª. Ed.). México D.F.: Editorial Prentice Hall.
- Skinner B. F. (1980). *Más Allá de la Libertad y la Dignidad*. Barcelona, Fontanella.
- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson Educación de México.
- Stogdill Ralph. Bass B. (1990). *Handbook of Leadership: Theory, Research and Managerial Applications*. The Free Press Third Edition, New York.
- Stoner F. James, Freeman R. Edward, Gilbert R. Gilbert. (1995). *Management*. Prentice Hall International Editions.
- Stoner, J (1996). *Administración*. (6ta. Ed.). Mexico. Prentice Hall.

ANEXOS

Anexo N°1: Instrumento de recolección de datos

Anexo N°2: Matriz de coherencia interna

ANEXO N°1 CUESTIONARIO

Estimado señor (a) la siguiente encuesta tiene por objeto identificar la relación entre las variables Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte. Sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones:

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

Gestión Administrativa

Planeación

1. ¿Considera que existe un adecuado el nivel planeación en la Gestión administrativa en el Distrito Judicial de Lima Norte?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Con respecto a los objetivos planificados por el Distrito Judicial de Lima Norte, considera que se logran?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

3. ¿Con respecto a las metas planificadas por el Distrito Judicial de Lima Norte, considera que se alcanzan?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Organización

4. ¿Se encuentra definida la estructura orgánica en el Distrito Judicial de Lima Norte?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

5. ¿Se encuentran disponibles los manuales en el Distrito Judicial de Lima Norte?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

6. ¿Se encuentra disponible el reglamento interno en el Distrito Judicial de Lima Norte?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Dirección

7. ¿Los trabajadores en el Distrito Judicial de Lima Norte se encuentran motivados por la dirección?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

8. ¿Los trabajadores en el Distrito Judicial de Lima Norte se encuentran capacitados?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo

- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Control

9. ¿Se realizan actividades de evaluación de desempeño en la Gestión Administrativa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

10. ¿Se realizan actividades de control en la Gestión Administrativa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Satisfacción de los Usuarios

Celeridad de los procesos judiciales

11. ¿Considera que existe celeridad en los procesos judiciales en el Distrito Judicial de Lima Norte?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo

- e. Totalmente en desacuerdo

Nivel de capacidad de los operadores judiciales

12. ¿Considera adecuado el nivel de capacidad de los operadores judiciales en el Distrito Judicial de Lima Norte?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Transparencia y Acceso a la Justicia

13. ¿Considera que existe Transparencia y Nivel de Acceso a la Justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

14. ¿Se encuentra satisfecho como usuario de la atención en el Distrito Judicial de Lima Norte?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo