



**UNAP**



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DEL SERVICIO DE JUSTICIA DE  
LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE  
LORETO, PERIODO 2012

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN  
GESTIÓN EMPRESARIAL

AUTORES : ANALIA MORENA TORRES CÓRDOVA  
CLARA MIRZA VÁSQUEZ ESPINAR

ASESOR : Econ. FREDDY MARTIN PINEDO MANZUR

IQUITOS – PERÚ

2017



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Con **Resolución Directoral N° 0393-2012-EPG-UNAP**, la Escuela de Postgrado designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de Sustentación de Proyecto de Tesis a los señores que a continuación se indica:

Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enrique	Presidente
Mgr. Manuel Ignacio Nuñez Horna	Miembro
Mgr. Víctor Arturo Jesús Castillo Canani	Miembro

Y, en el distrito de San Juan Bautista a los nueve días del mes de agosto de 2013 a horas 11:00 a.m., en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, se constituyó el Jurado, para escuchar la sustentación de la tesis titulada: **“ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE JUSTICIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LORETO, PERÍODO 2012”**, presentado por las egresadas **ANALIA MORENA TORRES CORDOVA y CLARA MIRZA VÁSQUEZ ESPINAR**, como requisito para optar el grado de **MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria y el Estatuto General de la UNAP.

Después de haber escuchado con atención la sustentación y luego de formuladas las preguntas las que,

*FUERON RESPONDIDA SATISFACTORIAMENTE*.....

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: *APROBADO POR UNANIMIDAD*.....
2. Observaciones : .....

En fe de lo actuado los miembros del Jurado suscriben la presente acta por cuadruplicado. Seguidamente, el Presidente de Jurado dio por concluida la sustentación, siendo las *11:00* p.m.

Con lo cual, se les declara a las sustentantes *APTO*..... para recibir el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial.

*J. Ramírez*  
Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enrique  
Presidente

*M. Horna*  
Mgr. Manuel Ignacio Nuñez Horna  
Miembro

*V. Castillo*  
Mgr. Víctor Arturo Jesús Castillo Canani  
Miembro

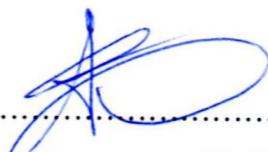
TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL DÍA VIERNES 09 DE AGOSTO DEL 2013, EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ.

MIEMBROS DE JURADO:



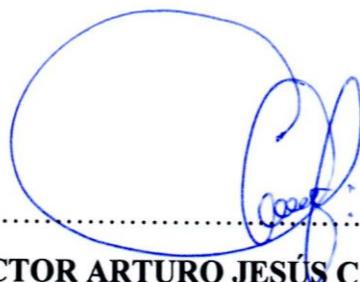
.....  
**Mgr. JESÚS HERMES RAMÍREZ ENRIQUE**

Presidente



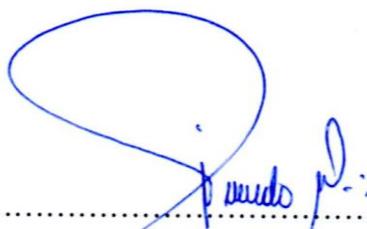
.....  
**Mgr. MANUEL IGNACIO NÚÑEZ HORNA**

Miembro



.....  
**Mgr. VÍCTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI**

Miembro



.....  
**Dr. FREDDY MARTIN PINEDO MANZUR**

Asesor

## **DEDICATORIA**

A nuestras familias por su paciencia en los días de ausencia y sus compañías en los días de estudio y desvelo.

A Dios, creador del universo y hacedor de sueños, por escucharnos en los días de oscuridad, dándonos sabiduría y paciencia siempre cuando no existía luz en el gran túnel de la vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Nuestro especial agradecimiento a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, por habernos brindado la oportunidad de promover nuestro desarrollo profesional.

Al coordinador de la Maestría, Econ. Freddy Martín Pinedo Manzur, Dr., por su paciencia, dedicación y preocupación para que las asignaturas se desarrollen sin ningún atrasó.

Al, Econ. Freddy Martín Pinedo Manzur, Dr., asesor de la presente tesis; por su apoyo en la elaboración de la misma.

A los miembros de jurado, por su orientación para mejorar la tesis.

# **ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE JUSTICIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LORETO, PERIODO 2012.**

Analía Morena Torres Córdova y Clara Mirza Vásquez-Espinar

## **RESUMEN**

El estudio se desarrolló en la Corte Superior de Justicia de Loreto (periodo 2012), el objetivo fue, determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio que brinda esta institución, el estudio fue descriptivo, el diseño fue el no experimental, la población estuvo conformada por 249 usuarios, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para lograr los objetivos se utilizó el paquete estadístico EPIINFO y análisis univariado y bivariado. Los resultados fueron: Los usuarios del servicio de justicia de la Corte Superior de Justicia de Loreto no muestran insatisfacción por el servicio recibido; es decir, se percibe de manera notoria la satisfacción por el servicio brindado, el buen trato, la celeridad, la imparcialidad y la moralidad, son factores que influyen en la satisfacción del usuario, los usuarios insatisfechos son aquellos que no consiguen el resultado esperado y manifiestan percibir un manejo nada transparente del proceso. Con respecto a la hipótesis general se rechaza en el sentido que los usuarios del servicio no muestran un alto grado de insatisfacción. Con respecto a la 1<sup>era</sup> hipótesis específica se acepta, en el sentido que los factores que influyen en la satisfacción del usuario son: buen trato, celeridad, imparcialidad y moralidad. Con respecto a la hipótesis específica 2<sup>da</sup> se acepta, en el sentido que los usuarios insatisfechos son los perdedores de un proceso. Con respecto a la 3<sup>era</sup> hipótesis específica se rechaza, en el sentido que el grado de satisfacción de los usuarios es deficiente en relación al tiempo de duración de los procesos, predictibilidad, y moralidad.

**Palabras claves:** Instrumento, celeridad, imparcialidad, predictibilidad.

# **ANALYSIS OF THE DEGREE OF THE USERS' OF THE SERVICE OF JUSTICE OF THE SUPERIOR COURT OF JUSTICE OF LORETO SATISFACTION, PERIOD 2012.**

Analía Morena Torres Córdova y Clara Mirza Vásquez-Espinar

## **SUMMARY**

The present study was developed in the atmospheres of the Superior Court of Justice of Loreto (period 2012), the objective of the investigation was, to determine the degree of the users' of the service satisfaction that offers this institution, according to the work the present study was descriptive, the design statistical employee was the not experimental, the population shows you/he/she was conformed by 249 users, the technique employee was the survey and the instrument was the survey questionnaire. To achieve the objectives the statistical package it was used EPIINFO and analysis univariado and bivariado. The results were: The users of the service of justice toasted by the Superior Court of Justice of Loreto don't show dissatisfaction for the received service; that is to say, it is perceived in a notorious way the satisfaction for the offered service, the good treatment, the velocity, the impartiality and the morality, they are factors that influence in the user's satisfaction, the unsatisfied users they are those that don't get the prospective result and they manifest to perceive a handling anything transparent of the process. With respect to the general hypothesis is rejected in the sense that the users of the service don't show a high degree of dissatisfaction. With respect to the 1era specific hypothesis is accepted, in the sense that the factors that influence in the user's satisfaction are: good treatment, velocity, impartiality and morality. With respect to the specific hypothesis 2da are accepted, in the sense that the unsatisfied users are the losers of a process. With respect to the 3era specific hypothesis is rejected, in the sense that the degree of the users' satisfaction is faulty in relation to the time of duration of the processes, predictibilidad, and morality.

**Key words:** I orchestrate, velocity, impartiality, predictibilidad.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
INDICE DE CUADROS.....	x
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>01</b>
<b>1.1 INTRODUCCIÓN.</b>	<b>01</b>
<b>1.2 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>02</b>
<b>1.3 OBJETIVOS</b>	<b>04</b>
1.3.1. Objetivo General	04
1.3.2. Objetivos Específicos	04
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>06</b>
<b>2.1. MARCO TEÓRICO.</b>	<b>06</b>
<b>2.1.1.</b> Antecedentes.	06
<b>2.1.2.</b> Bases Teóricas.	10
<b>2.1.3.</b> Marco Legal	28
2.1.3.1 Constitución Política del Perú	28
2.1.3.2. Expediente 2235-2004-AA del Tribunal Constitucional	28
2.1.3.3. Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado	28
<b>2.1.4.</b> Marco Conceptual.	29
<b>2.2 DEFINICIONES OPERACIONALES</b>	<b>32</b>
<b>2.3 HIPÓTESIS.</b>	<b>33</b>
2.3.1. Hipótesis General	33
2.3.2. Hipótesis Específico	33

<b>CAPÍTULO III</b>	34
<b>3. METODOLOGÍA</b>	34
<b>3.1</b> Método de investigación	34
<b>3.2</b> Diseños de investigación.	34
<b>3.3</b> Población y muestra.	34
<b>3.4</b> Técnicas e instrumentos	36
<b>3.5</b> Procedimientos de recolección de datos.	36
<b>3.6</b> Técnicas de procesamiento y análisis de Datos.	37
<b>3.7</b> Protección de los derechos humanos	38
<b>CAPÍTULO IV</b>	40
RESULTADOS	40
<b>4.1.</b> Análisis Univariado	40
<b>4.2.</b> Análisis Bivariado	66
<b>CAPÍTULO V</b>	99
DISCUSIÓN	99
<b>CAPÍTULO VI</b>	101
PROPUESTA	101
<b>CAPÍTULO VII</b>	102
CONCLUSIONES	102
<b>CAPÍTULO VIII</b>	104
RECOMENDACIONES	104
<b>CAPÍTULO IX</b>	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXOS O APÉNDICES	1110

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro N° 01, procedencia de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.	39
Cuadro N° 02, sexo de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.	40
Cuadro N° 03, edad de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.	41
Cuadro N° 04, grado de instrucción de los usuarios de la de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.	43
Cuadro N° 05, se muestra la respuesta si es que los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto están asistiendo por primera vez en el periodo (2012).	44
Cuadro N° 06, se muestra la respuesta del motivo de su visita a la Sede de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo (2012).	45
Cuadro N° 07, se tiene la respuesta a la celeridad con lo que fue atendido el usuario durante su visita a la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.	46
Cuadro N° 08, se tiene la respuesta al grado de satisfacción del usuario con respeto a la atención brindada en la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.	48
Cuadro N° 09, se tiene la respuesta al trato recibido por parte del personal de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.	49
Cuadro N° 10, se tiene la respuesta al grado de satisfacción del usuario de acuerdo al trato recibido, periodo 2012.	50
Cuadro N° 11, se tiene la respuesta del usuario de que si sus dudas fueron absueltas y recibió orientación adecuada, periodo 2012.	51
Cuadro N° 12, grado de satisfacción del usuario por la atención recibida de parte de los servidores de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.	52
Cuadro N° 13, respuesta del usuario al tiempo que lleva su proceso en la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.	53

Cuadro N° 14, se tiene la respuesta al grado de satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Loreto en relación al tiempo que lleva su proceso, periodo 2012.	54
Cuadro N° 15, percepción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Loreto del accionar de los jueces, periodo 2012.	55
Cuadro N° 16, grado de satisfacción del usuario con respecto al accionar de los jueces en los procesos judiciales, periodo 2012.	56
Cuadro N° 17, percepción del usuario con respecto a la celeridad con que actúa el juez, periodo 2012.	57
Cuadro N° 18, grado de satisfacción del usuario con respecto a la celeridad con que actúa el juez, periodo 2012.	59
Cuadro N° 19, percepción del usuario con respecto a antecedentes del juez para resolver los casos con predicibilidad, periodo 2012.	60
Cuadro N° 20, respuesta que si un usuario de la Corte Superior de Justicia de Loreto recibió alguna propuesta desonesta por parte de un juez.	61
Cuadro N° 21, respuesta que si un usuario de la Corte Superior de Justicia de Loreto recibió alguna propuesta deshonesto por parte de algún trabajador, periodo 2012.	63
Cuadro N° 22, respuesta al cargo que ocupa el trabajador de la Corte Superior de Justicia de Loreto que propuso la propuesta deshonesto al usuario, periodo 2012.	64
Cuadro N° 23, aplicando el Análisis Bivariado a la respuesta en relación entre la rapidez en la atención y el sexo de los usuarios de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.	66
Cuadro N° 24, aplicando el Análisis Bivariado se observa la respuesta en relación entre la rapidez en la atención y el grado de instrucción de los usuarios de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.	67
Cuadro N° 25, aplicando el Análisis Bivariado se observa la respuesta en relación entre el grado de satisfacción por la rapidez en la atención y el sexo de los usuarios de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.	68

Cuadro N° 26, respuesta en relación entre el grado de satisfacción por la rapidez en la atención y el grado de instrucción de los usuarios de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.	69
Cuadro N° 27, aplicando el Análisis Bivariado se observa la respuesta en relación entre el trato brindado por el personal de la Corte de Justicia y el sexo de los usuarios, periodo 2012.	70
Cuadro N° 28, aplicando el Análisis Bivariado se observa la respuesta en relación entre el trato brindado por el personal de la Corte de Justicia y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.	70
Cuadro N° 29, aplicando el Análisis Bivariado se observa la respuesta en relación entre el grado de satisfacción y el sexo de los usuarios de la Corte de Justicia de los usuarios, periodo 2012.	71
Cuadro N° 30, se observa la respuesta entre el grado de satisfacción por el trato brindado por el personal de la Corte de Justicia de Loreto y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.	71
Cuadro N° 31, respuesta entre la atención diligente y la absolución conveniente de las dudas por parte del personal de la Corte Superior de Loreto y el sexo de los usuarios.	72
Cuadro N° 32, respuesta entre la atención diligente y la absolución conveniente de las dudas por parte del personal de la Corte Superior de Loreto y el grado de instrucción de los usuarios.	73
Cuadro N° 33, respuesta entre el grado de satisfacción por la diligencia en la atención y el sexo de los usuarios de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.	74
Cuadro N° 34, respuesta entre el grado de satisfacción por la diligencia en la atención y el sexo de los usuarios de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.	75
Cuadro N° 35, respuesta entre el tiempo que lleva el proceso judicial y el sexo de los usuarios, periodo 2012.	76
Cuadro N° 36, se observa la relación entre el tiempo que lleva el proceso judicial y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.	76

Cuadro N° 37, relación entre el grado de satisfacción por el tiempo que lleva el proceso judicial y el sexo de los usuarios, periodo 2012.	77
Cuadro N° 38, relación entre el grado de satisfacción por el tiempo que lleva el proceso judicial y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.	78
Cuadro N° 39, relación entre la percepción del accionar de los jueces y el sexo de los usuarios, periodo 2012.	79
Cuadro N° 40, relación entre la percepción del accionar de los jueces y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.	79
Cuadro N° 41, relación entre el grado de satisfacción por el accionar de los jueces y el sexo de los usuarios, periodo 2012.	80
Cuadro N° 42, relación entre el grado de satisfacción por el accionar de los jueces y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.	81
Cuadro N° 43, relación entre la percepción de celeridad con que actúa el juez que ve el caso y el sexo de los usuarios, periodo 2012.	82
Cuadro N° 44, relación entre la percepción de celeridad con que actúa el juez que ve el caso y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.	83
Cuadro N° 45, relación entre el grado de satisfacción por la celeridad en la atención de los jueces y el sexo de los usuarios, periodo 2012.	84
Cuadro N° 46, relación entre el grado de satisfacción por la celeridad en la atención de los jueces y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.	85
Cuadro N° 47, relación entre los antecedentes sobre el accionar de los jueces de manera predecible y el sexo de los usuarios, periodo 2012.	86
Cuadro N° 48, relación entre los antecedentes sobre el accionar de los jueces de manera predecible y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.	87
Cuadro N° 49, relación entre el juez que ve su caso le hizo alguna propuesta deshonestas y el sexo del usuario, periodo 2012.	88
Cuadro N° 50, relación entre si el juez que ve su caso le hizo alguna propuesta deshonestas y el grado de instrucción del usuario, periodo	89

2012.	
Cuadro N° 51, relación entre si algún trabajador de la Corte de Loreto le hizo alguna propuesta deshonesto y el sexo de instrucción del usuario, periodo 2012.	90
Cuadro N° 52, relación entre si algún trabajador de la Corte de Loreto le hizo alguna propuesta deshonesto y el grado de instrucción de instrucción del usuario, periodo 2012.	91
Cuadro N° 53, relación entre el grado de satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.	92
Cuadro N° 54, factores en el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de justicia brindado por la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.	94
Cuadro N° 55, grado de satisfacción de los usuarios del servicio de justicia brindado por la Corte de Justicia de Loreto y el resultado del proceso, periodo 2012.	96
Cuadro N° 56, se observa el grado de satisfacción de los usuarios por la atención recibida en la corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.	97

## CAPÍTULO I

### 1.1 INTRODUCCIÓN

La tesis titulada **“Análisis del grado de satisfacción de los usuarios del servicio de justicia de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012”**, busco demostrar la relación de causalidad entre las variables señaladas en el título. Para ello, se elaboró y aplicó un instrumento de medición que permitió llegar al objetivo de la investigación. Se plantea un Marco de Referencia para encuadrar el trabajo en los aspectos de: antecedentes de estudios, artículos y otras investigaciones similares; así como las diferentes teorías relacionadas con el trabajo; también se hace una revisión exhaustiva de la legislación en el Marco Legal; y se describe también los conceptos más usados que podrían ayudar a cualquiera a leer el presente trabajo de investigación sin ningún problema.

La discusión de los resultados se llevó a cabo por medio del análisis estadístico, utilizando el Análisis Univariado y el Bivariado, cruzando la Variable Independiente con cada una de las respuestas para contrastar las hipótesis. En la Contrastación de Hipótesis se llevó a cabo la validación de las mismas, aceptando algunas y rechazando otras, de acuerdo a los criterios estadísticamente aceptados.

Finalmente, se plantean las discusiones, las conclusiones y recomendaciones arribadas en la presente investigación, esperando sea utilizada por la Corte Superior de Justicia de Loreto como guía para mejorar la identificación de aéreas vulnerables, factores que influyen y adecuar los servicios buscando la satisfacción de los usuarios.

## **1.2 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **PROBLEMA GENERAL**

El presente estudio se determinó el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Justicia en la Corte Superior de Justicia de Loreto, durante el año 2012. Para ello fue importante determinar e identificar los factores que influyen en la satisfacción del cliente, el cual permitió corregir las debilidades y potenciar las fortalezas.

Existen mediciones estadísticas realizadas en un contexto general, pero no se han estudiado los factores asociados a la satisfacción del servicio de justicia por parte de los clientes, siendo estos poco estudiados e incluso no estudiados, porque la actividad judicial se considera como una actividad ligada al derecho en la que está ausente otras disciplinas como la administración y la economía, por lo que el trabajo es inédito y de utilidad para la Corte Superior de Justicia de Loreto.

Los resultados del estudio buscan dar a conocer a los usuarios del servicio de justicia, por especialidades, identificando las áreas donde existe menos satisfacción, para que los Jueces tomen conciencia y los puedan corregir.

En tal sentido, el Problema General queda formulado de la siguiente manera:

¿Cuál es el grado satisfacción de los usuarios del servicio de justicia de la Corte Superior de Justicia de Loreto, durante el año 2012?

### **PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1. ¿Qué factores influyen en la satisfacción del usuario del servicio de la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012?

2. ¿Quiénes son los usuarios insatisfechos del servicio en la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012?
3. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios por la atención recibida, en relación al tiempo de duración de los procesos, predictibilidad, y moralidad en la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012?

### **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La satisfacción de necesidades y las expectativas del usuario del servicio de justicia es un elemento importante dentro de un estado constitucional de derecho, donde el Estado debe prestar una atención preferente al ciudadano otorgando un servicio con eficiencia.

Para satisfacer las necesidades del usuario es necesario la participación de los equipos de trabajo, especialmente de los Jueces, quienes tienen como obligación resolver los conflictos de los usuarios del servicio dentro de los parámetros de la celeridad, predictibilidad y moralidad, el cual requiere el compromiso del equipo de trabajo encargado de brindar el servicio de justicia.

Mediante la celeridad los procesos tramitados en los Órganos Jurisdiccionales son atendidos de manera rápida, esto supone el cumplimiento de los plazos procesales señalados en la Ley. Mediante la predictibilidad se busca soluciones para casos similares, los ciudadanos saben que sus problemas son resueltos en un determinado sentido. Y, mediante la moralidad se pretende eliminar cualquier acto de favorecimiento a los usuarios del servicio que conlleven a un nivel de corrupción.

El beneficiado con un servicio de justicia eficiente es el ciudadano usuario, estos, cuando concurren a los despachos judiciales, esperan una atención

rápida, predecible jurídicamente, y honesta, el cual corresponde al Juez que actúe de manera imparcial e independiente.

De lo observado en la Corte Superior de Justicia de Loreto, se advierte que uno de los factores más críticos del servicio es la lentitud en la tramitación de los procesos judiciales, si esto va acompañado a la falta de predictibilidad, y corrupción tenemos un servicio no satisfactorio para el usuario, creando con ello la falta de credibilidad en el sistema.

La percepción de la ciudadanía, que son medidas a nivel de la gran capital, son trasladadas a las Cortes Superiores, quienes no cuentan con estudios focalizados territorialmente, por lo que las decisiones que se adoptan son a partir de generalidades al margen de las particularidades, lo que presentan como resultados malas decisiones.

El presente estudio se llevó a cabo con la finalidad de efectuar un diagnóstico certero del grado de satisfacción de los usuarios del sistema de justicia, brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto. Se pretende además, servir de consulta para la toma de decisiones en la mejora de los servicios a los usuarios.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de justicia de la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar los factores que influyen en la satisfacción del usuario del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012.

2. Identificar a los usuarios insatisfechos del servicio brindado en la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012.
  
3. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios por la atención recibida en relación al tiempo de duración de los procesos, predictibilidad, y moralidad, en la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012.

## CAPÍTULO II

### 2.1 MARCO TEÓRICO

#### 2.1.1 Antecedentes

En la tesis magistral de **REÁTEGUI PAREDES, Víctor** (2011); denominada “*Estudio de la Cultura de Atención a los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, Cercado de Iquitos*”, señala que el objetivo fue estudiar los servicios públicos que reciben los ciudadanos brindados por la Municipalidad Provincial de Maynas; además, la municipalidad es la primera imagen que tiene el ciudadano del Estado porque lo tiene cerca de él. Si lo que está cercano a él no funciona, menos funcionarán los servicios más amplios que brinda el Estado. Llegó a la conclusión los usuarios de la ciudad de Iquitos perciben que los incidentes críticos con el personal de la municipalidad se encuentran en una situación de trato indiferente, ni malo ni bueno; y la atención a las necesidades de la vida urbana se encuentran en una situación algo mala. Sin embargo, el aporte que se puede tomar de esta tesis para el desarrollo del presente estudio, radica en la forma de medir los niveles de satisfacción del usuario de un servicio público. Algo similar se observa en la tesis “*Satisfacción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención de Salud, Lima*”, realizado por **HUIZA GUARDIA, Gladys Asunta** (2006). La autora lleva a cabo un análisis amplio y aplica encuestas en los diferentes establecimientos de salud de Lima, buscando determinar el grado de satisfacción del usuario de este servicio. Finalmente, la conclusión del estudio muestra que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud brindada. Este estudio sirve como soporte a la presente investigación, en el sentido de la elección y selección de la muestra para aplicar el instrumento de medición; asimismo, muestra importantes aportes para la elaboración del instrumento de medición.

También existe otra tesis magistral de **ALVA RAMÍREZ, Cristóbal** (2006), que lleva por título “*Satisfacción de los Usuarios en el Programa de Planificación Familiar*”, ejecutada en el Hospital Distrital de Joya Baja, Arequipa. En ella, el autor realiza un amplio estudio entre los usuarios del servicio de planificación familiar en la consulta externa, tratando de identificar la opinión acerca de la atención recibida por el personal de enfermería. Después de una exhaustiva investigación, llegó a la conclusión que la atención, el tiempo de espera y la competencia técnica que brinda el personal de enfermería a los usuarios, es catalogada como buena; manifestando los mismos que hay satisfacción en el servicio que se les está prestando. La revisión de la investigación antes señalada, sirve como insumo al presente estudio, en el sentido que explica cómo desarrollar una investigación cualitativa en un ambiente previamente seleccionado, siendo el caso de la presente investigación la Corte Superior de Justicia de Loreto.

**CUATRECASAS ARBOS, Lluís** (2008), en su libro titulado “*Un Análisis de la Calidad*”, señala que la calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. Precisa que la calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado, y deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá, además, que todo ello se logre con rapidez y al mínimo costo, siendo así que la rapidez y el bajo costo, serán con toda seguridad, requerimientos que pretenderá el consumidor del producto o servicio. Según el autor, la evolución de la calidad ha venido ampliando objetivos y variando la orientación, en la que se debe tener en cuenta la calidad gestionada, el control del proceso en

el cual se plantea el tema de calidad generada y planificada, control estadístico orientado a la calidad controlada, inspección que es la calidad comprobada. Además, señala que con la calidad total, la calidad sigue ampliando sus objetivos a todos los departamentos de la empresa, involucrando a todos los recursos humanos liderados por la alta dirección y aplicándose desde la planificación y diseño de productos y de servicio. La presente investigación se relaciona con este estudio en el sentido que se busca determinar la calidad de la atención al usuario, medido a través del grado de satisfacción.

**TRINKUNAS, Julius** (2009), en su obra "*La Guía de Autoestudio, Calidad Total*", señala que las empresas de cualquier tipo de negocios, actúan en mercados competitivos, con entorno económico, técnico, social y político altamente cambiante. Para responder eficazmente a estos cambios, las empresas líderes han adoptado la más reciente tecnología gerencial denominada Gerencia de Calidad o Gerencia de Procesos. El uso de este enfoque ha contribuido a que estas empresas e instituciones, incrementen su velocidad de respuesta en la fabricación o prestación de productos y servicios al mercado, aumenten su flexibilidad operacional y administrativa, disminuyan burocracia y los costos, aumenten su productividad y estimulen el aprendizaje continuo, la creatividad o innovación en sus trabajadores. Para facilitar la implementación del enfoque de Gerencia de Calidad, la empresa debe desarrollar un programa que combina actividades de adiestramiento, asesoría, actualización y seguimiento, para la sistematización del enfoque. Asimismo, define que la Gerencia de Calidad consiste en la revisión sistemática y continúa de los procesos de trabajo de una organización, a fin de identificar y eliminar los desperdicios crónicos y las causas que la ocasionan. Para llevar a cabo este enfoque se requiere la participación y colaboración de todos los trabajadores. La meta final es entregar a los consumidores una gama de productos y servicios

que respondan a sus necesidades. El enfoque de Trinkunas, se relaciona con el presente estudio en el sentido de gestionar adecuadamente el tema de calidad medido a través del grado de satisfacción de los usuarios.

La **UNIVERSIDAD ESAN** (2009), en el “*Módulo de Insectoría Judicial*”, señala que un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangibles, que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas del servicio con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad. Además, señala qué tipo de atención espera el usuario del servicio judicial del Perú. Se relaciona con esta tesis en el sentido que da luces de cómo realizar investigaciones de satisfacción en el área específica del servicio de justicia en el Perú.

**BLANCO PRIETO, Antonio** (2009), en su obra “*El Consumidor y la Calidad*”, analiza la psicología del cliente desde una perspectiva económica. En ella, dice que el consumidor es un ser racional que conoce objetivamente sus necesidades y la forma más útil y rentable de satisfacerlas. De esta forma, el consumidor ha de ser estudiado como un ser racional que maximiza sus recursos en pro de la utilidad. El modelo del homo económicos ha sido desarrollado en un momento histórico en el cual la reflexión económica se centraba en la producción de bienes diferenciados de primera necesidad, y su variable central era la preferencia, es decir, lo que un sujeto compra y consume expresa la prioridad y por tanto la preferencia de sus elecciones, el estudio parte de tres axiomas que hacen referencia no tanto al origen de las preferencias del consumidor como a la manera en la cual éstas intervienen para activar la compra. En el caso de los servicios judiciales, el consumidor se ve obligado a utilizarlo debido a controversias insolubles con un tercero; y cuando lo utiliza, espera que sea de calidad mostrando satisfacción si así lo es.

### 2.1.2 Bases Teóricas.

MASLOW, Abraham (1954) planteó la teoría denominada “**Una Teoría Sobre la Motivación Humana**”, y en ella formula una jerarquía de necesidades humanas. Defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados. Por ejemplo, si una persona está hambrienta o sedienta, tenderá a calmar la sed antes que comer. Después de todo, puede pasarse sin comer unos días, pero solo podrá estar un par de días sin agua. La sed es una necesidad “más fuerte” que el hambre. Las clasifica en cinco necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior. Entre ellas se tiene: Necesidades Fisiológicas, Necesidades de Seguridad, Necesidades Sociales, Necesidades de Estima y Necesidades de Auto realización.

Las necesidades humanas asumen formas y expresiones que varían según el individuo. La intensidad de las necesidades y su manifestación varían y obedecen a las diferencias individuales entre las personas. Esta teoría se relaciona con la presente investigación, en el sentido que los usuarios que visitan el poder judicial es porque tienen diferencias con otros, y buscan una institución dirimente para solucionar la controversia, satisfaciendo en este caso la necesidad de seguridad y de estima.

En “**La Teoría de la Burocracia**”, de WEBER, Max (1940), trata sobre la organización eficiente por excelencia. Para lograr eficiencia, la burocracia explica cómo se deben hacer las cosas. Presenta las siguientes características: carácter legal de las normas y reglamentos, carácter sobre las formas de las comunicaciones, carácter racional y división del trabajo, impersonalidad en las relaciones, jerarquía de la autoridad, rutinas y procedimiento estandarizados, competencia técnica y meritocracia, especialización de la administración, profesionalización de los participantes, completa previsión del

funcionamiento. La relación de esta teoría con el presente estudio radica en que la Corte Superior de Justicia de Loreto tiene que ser una institución al servicio de los usuarios que llegan a ella, atendiéndoles de manera oportuna y con amabilidad.

En la **“Teoría de la Mejora Continua”**, MASAOKI, Imai (1998), creador del concepto, plantea el kaizen como la conjunción de dos términos japoneses, kai, cambio y, zen, bueno. Kaizen es una palabra que significa perfeccionamiento continuo y gradual, implementado por medio del involucramiento activo y comprometido de todos los miembros de la organización, en lo que hacen y en la forma como se hacen. El Kaizen es una filosofía de continuo mejoramiento de todos los empleados de la organización de forma que realicen sus tareas un poco mejor a cada día. Se trata de un enfoque acrecentador y participativo para obtener excelencia en la calidad de los productos y servicios a partir de las personas. Las mejoras no necesitan ser grandes, pero deben ser continuas y constantes, se basa en los siguientes principios: promover el perfeccionamiento continuo, enfatizar a los clientes, reconocer los problemas abiertamente, promover la discusión abierta y franca, crear e incentivar equipos de trabajo, gestionar proyectos por intermedio de equipos multifuncionales, incentivar la relación entre las personas, desarrollar la autodisciplina, comunicar e informar a todas las personas, y capacitar a todas las personas. Se relaciona con la presente tesis en el punto que los servidores públicos tienen que incorporar el concepto de **“Mejora Continua”** para una atención eficiente a los usuarios.

Por otro lado, la compañía Xerox (1979) utilizó la **“Teoría Sobre el Benchmarking”** como un proceso continuo para evaluar productos, servicios y prácticas de los competidores más fuertes y de aquellas empresas que son reconocidas como líderes empresariales. Requiere

de consenso y compromiso de las personas. Su principal beneficio es la competitividad, pues ayuda desarrollar un esquema de como la operación puede sufrir cambios para alcanzar un desempeño superior y excelente.

El problema de la satisfacción del cliente, no puede ser entendido desde su concepción finalista sobre el servicio recibido. ZIKMUD, William (1989) manifiesta que los clientes que reciben más de lo que esperan de una compañía quedan complacidos y satisfechos. Los clientes satisfechos que han desarrollado una historia de interacciones positivas y que quieren comprar el mismo producto o servicio relacionado con él, volverán a la compañía que lo trató bien. El proceso para recolectar información que incremente el entendimiento de cómo administrar las relaciones de la organización con sus clientes, el cual consta de dimensiones: análisis y acción, por lo que formalmente se considera a la administración de relaciones con los clientes una estrategia de negocios que utiliza la tecnología de la información para proveer a la empresa de un panorama, total, confiable e integrado de su base de consumidores, de manera que todos los procesos y las interacciones con los clientes ayuden a mantener y expandir una relación mutuamente beneficiosa.

Si el cliente está satisfecho con la primera transacción, el cliente comienza a confiar en la organización o a creer que cumplirá con sus promesas. La organización aprende un poco acerca de las necesidades de sus cliente, y el proceso circular comienza a medida que la empresa recolecta y analiza datos sobre las transacciones y preferencias del cliente que se convierten en información para las distintas áreas funcionales. Este mismo autor analiza y explica el tema de la retención del cliente, el cual significa que la empresa satisface a los clientes y les ofrece tal variedad, o ambas cosas, que estos vuelven y repiten transacciones con la misma organización.

Este es un dilema para el Poder Judicial, donde las transacciones no está representadas por una libertad, sino de una necesidad de satisfacer un servicio, por la existencia de un problema, por lo que un objetivo para mejorar la experiencia del cliente, es el valor vitalicio de la relación, debiendo considerarse como el beneficio neto para cada una de las partes en un intercambio a lo largo del tiempo en que ocurren las interacciones.

En la tesis "**La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, Abril - Agosto del 2001**" (ÁLVAREZ, 2001), se llega a concluir entre otras consideraciones que el clima y cultura organizacional son de relevada importancia y práctica de todas las organizaciones, de ellos depende la eficacia y productividad de las mismas. Los resultados encontrados en la precitada tesis, promueve identificar en nuestra investigación elementos básicos de la cultura organizacional del IIAP, y como ello favorece la percepción de los trabajadores frente al clima laboral.

Según HALL (1996), el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado<sup>8</sup>. Por su parte, BROWN Y MOBART (1999) manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de ésta.

Mientras que DESSLER (1993), plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructuras, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. En función de esta falta de consenso, el autor

ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema.

SANDOVAL (2004), sostiene que el clima organizacional es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos. Asimismo, continúa sosteniendo, que las definiciones de clima organizacional explican que:

- ✓ El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- ✓ Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- ✓ El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

Estas características de la organización, son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

A su vez, TORRECILLA (2005) sustenta que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. Asimismo, el clima organizacional se remite a una serie de aspectos propios de la organización, que se encuentra enfocado a variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos, su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas. Las variables consideradas en el concepto de clima organizacional son:

- ✓ Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, máquinas, etc.
- ✓ Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- ✓ Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- ✓ Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- ✓ Variables propias del comportamiento organizacional, tales como satisfacción laboral, tensiones y stress, etc.

Todas estas variables configurarán el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma.

Por su parte RUBIO (2007) sostiene que el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad; está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

También, continúa sosteniendo, que no se puede hablar de un único clima laboral, sino de la existencia de sub climas que coexisten simultáneamente. Así, una unidad de negocios dentro de una organización puede tener un clima excelente, mientras que en otra unidad el ambiente de trabajo puede ser o llegar a ser muy deficiente.

El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de ésta.

Un clima organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben pactarse de que el medio, forma parte del activo de la institución y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, solo obtendrán logros a corto plazo.

Existen diversas teorías que han tipificado los climas laborales que pueden producirse en diferentes organizaciones.

TORRECILLA op.cit., indica que Rensis Likert sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables causales tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, entre otros; otro grupo de variables son intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes, la comunicación. Finalmente, Likert indica que las variables finales son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. En ellas, se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización.

A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. Estos son:

**Sistema I: Autoritario.** Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza, las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular; los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El clima en este tipo de sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.

**Sistema II: Paternal.** En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización, en este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I. El tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero concede ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad.

El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica. Para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la medida que se respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre.

**Sistema III: Consultivo.** Este es un sistema organizacional en que existe mucho mayor de grado descentralización y delegación de las decisiones, se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. También el control es delegado a escalones inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.

**Sistema IV: Participativo.** Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

RUBIO op. cit. distingue que las dimensiones que se deben considerar a la hora de analizar el clima laboral son:

**Flexibilidad:** Es el grado en que los individuos perciben restricciones o flexibilidad en la organización, es decir, hasta qué punto las reglas, políticas, procedimientos o prácticas son innecesarias o interfieren con la ejecución del trabajo. También, refleja la medida en que se aceptan nuevas ideas.

**Responsabilidad:** Es el grado en que los individuos perciben que se les delega autoridad y pueden desempeñar sus trabajos sin tener que consultar constantemente al supervisor y la medida en que sienten que la responsabilidad del resultado está en ellos.

**Recompensas:** Es el grado en que los individuos perciben que son reconocidos y recompensados por un buen trabajo y que esto se relaciona con diferentes niveles de desempeño.

**Claridad:** Es el grado en que los individuos perciben que las metas, los procedimientos, las estructuras organizativas y el flujo de trabajo están claramente definidos, de manera que todo el mundo sabe qué tiene que hacer y la relación que éstos guardan con los objetivos generales de la organización.

**Espíritu de equipo:** Es el grado en que la gente se siente orgullosa de pertenecer a la organización y sienten que todos están trabajando hacia un objetivo común.

Para ROBBINS (1999), Litwin y Stinger postulan la existencia de dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de una organización, tales como:

**Estructura:** Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

**Responsabilidad:** Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

**Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue, sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo, y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

**Desafío:** Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinados riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

Para COSSIO (1996), existen diversos investigadores que estudian, según su óptica, las dimensiones del clima organizacional de una empresa, los mismos que varían de autor a otro. Asimismo, señala que, poco importa el cuestionario que el especialista utilice para evaluar el clima de su organización, primordialmente deberá asegurarse que su instrumento de medición cubra por lo menos cuatro dimensiones siguientes:

**Autonomía individual:** Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para el mismo un cierto poder de decisión.

**Grado de estructura que impone el puesto:** Esta dimensión mide el grado en el que los objetivos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.

**Tipo de recompensa:** Esta dimensión se basa en los aspectos monetarios y las gratificaciones no económicas.

**Consideración de agradecimiento y apoyo:** Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

Otros autores, tales como CHIAVENATO (1996), BROWN Y MOBART (1996) Y MELINKOFF (1996) sugieren que los aspectos que se deben evaluar en el clima laboral en una organización son los siguientes:

**Independencia:** Mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales, favorece al buen clima cuando el empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir.

**Condiciones físicas:** Contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios, entre otros.

**Liderazgo:** Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores, un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

**Relaciones:** Evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones; el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia. La calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa es percibida por los clientes.

**Implicación:** Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa, se da el escapismo, el absentismo o la dejadez. Es muy importante saber que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y sin unas condiciones laborales aceptables.

**Organización:** Hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo.

**Reconocimiento:** Es el sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho, es fácil reconocer el prestigio de quienes lo ostentan habitualmente, pero cuesta más ofrecer una distinción a quien por su rango no suele destacar, cuando nunca se reconoce un trabajo bien

hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

**Remuneraciones:** El sistema de remuneración es fundamental, los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados; hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe, los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles, esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo.

**Igualdad:** La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos, la escala debe permitir observar si existe algún tipo de discriminación. El amiguismo y la falta de criterio ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

**Otros factores:** Hay otros factores que influyen en el clima laboral como son la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos.

La mayor parte de la investigación en Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes (ROBBINS, op. cit.): (1) compromiso con el trabajo, (2) satisfacción laboral y (3) compromiso organizacional.

El compromiso con el trabajo puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia,

mientras que satisfacción laboral es la actitud general de un individuo hacia su empleo, materia de análisis más adelante, en tanto que compromiso organizacional es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

DAVIS Y NEWSTROM (1999) definen satisfacción laboral como el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo.

Por su parte, MÁRQUEZ (2001) define a la satisfacción como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Para ROBBINS (1996), la satisfacción en el puesto de trabajo es la actitud general de un individuo hacia un puesto, dado que los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar las condiciones de trabajo que frecuentemente son menos que ideales y cosas similares. Esto significa que la evaluación que un empleado hace de qué tan satisfecho o insatisfecho está con su trabajo, es una suma compleja de diversos elementos discretos del puesto.

Mientras que WEXLEY Y YUKL (1990) indican que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo y compañeros que apoyen. Estos aspectos se describen de la siguiente manera:

**Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental:** los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidades de utilizar sus habilidades y su capacidad, y que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están desempeñando.

**Recompensas equitativas:** los empleados desean sistemas de salarios y políticas de ascenso que les parezcan justos, definidos y acordes con sus expectativas, ya que los ascensos proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidad y mejor status social.

**Condiciones de trabajo que constituyen un respaldo:** los empleados están preocupados por su ambiente de trabajo, y por su comodidad personal porque éste facilita un buen desempeño.

**Compañeros que ayuden:** la gente percibe más de su trabajo que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de empleados, el trabajo también llena su necesidad de interacción social.

El concepto de servicio es aparentemente sencillo, sin embargo, no existe una sola definición universalmente aceptada del término. Hay una gran controversia acerca de lo que son los servicios, existen complejidades difíciles de resolver y los avances tecnológicos que se están produciendo derivan en dificultades adicionales para establecer la línea demarcatoria entre bienes y servicios (RINCON 2006).

Otra definición es la de COWELL (1991), que indica que un servicio es cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no produce la propiedad de algo. Su producción puede o no estar ligadas a un producto físico. Esta definición pone énfasis en la naturaleza esencialmente intangible de

un servicio y en su falta de propiedad, por lo que se concentra en las características distintivas de los servicios.

El objetivo de toda empresa es satisfacer totalmente las necesidades del cliente brindándole un servicio de calidad y cumpliendo con las exigencias que éste demanda. El cliente habitual normalmente acude a la organización a satisfacer una necesidad mayoritaria y fácilmente identificada (MARECO et al., 2000).

Mientras que para COTLLE (1991), el cliente es la persona más importante de toda organización. Es un ser humano que tiene necesidades y preocupaciones y merece el trato más cordial y atento que le podemos brindar. Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos, y es nuestra misión satisfacerlo.

El concepto de calidad puede resultar algo confuso, difícil de definir, ya que involucra la manera en que cada individuo la visualiza, en donde se van tomando en cuenta distintos parámetros que pueden ser primordiales.

EVANS Y LINDSAY (2000) define la calidad tomando en cuenta varios criterios:

**Criterios basados en el juicio:** se toma a la calidad como sinónimo de superioridad o excelencia.

**Criterios basados en el producto:** la calidad es función de una variable específica y medible, y las diferencias en calidad reflejan diferencias en el valor de algún atributo del producto.

**Criterios basados en los usuarios:** aquí la calidad es determinada por lo que desea el cliente, es decir, dependiendo de qué tan bien se comporta el producto o servicio al llevar a cabo su función.

**Criterios basados en la manufactura:** la calidad es el resultado deseable de una práctica de ingeniería y manufactura, es decir, qué tan bien se cumple con las especificaciones. Esta diversidad de criterios, se debe a los distintos puntos de vista con los cuales el personal dentro del sistema percibe la calidad.

A su vez, QUIJANO (2006) sostiene que los clientes evalúan el servicio que reciben, a través de la suma de cinco factores:

**Elementos Tangibles:** se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación personal y hasta los equipos utilizados para la atención (computadoras, transporte, etc.).

**Cumplimiento de Promesa:** significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. La entrega correcta y oportuna provoca confianza en la empresa, siendo la confianza el aspecto más importante en materia de servicio.

**Actitud de Servicio:** con mucha frecuencia los clientes perciben la falta de actitud de servicio por parte de los empleados, esto significa que no sienten la disposición de quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente.

**Competencia Personal:** el cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente, si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende.

**Empatía:** los clientes evalúan este rubro de acuerdo a tres aspectos diferentes que son: facilidad de contacto, comunicación, gustos y necesidades.

Por su parte LARREA (1900) comenta que cuando decimos la palabra servicio, nos referimos a calidad del servicio, que es el conjunto de prestaciones accesorias, de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal.

La percepción de un buen servicio tiene en cuenta los siguientes factores determinantes:

Fiabilidad.

Capacidad de respuesta.

Tangibilidad.

Cortesía.

Competencia.

Seguridad.

Credibilidad.

Accesibilidad.

Comunicación.

Comprensión y conocimiento del cliente.

Más tarde, BERRY (1996) han resumido los puntos anteriores en cinco:

Fiabilidad.

Capacidad de respuesta.

Tangibilidad.

Aseguramiento (incluye cortesía, competencia, seguridad y credibilidad).

Empatía (incluye accesibilidad, comunicación y conocimiento del cliente).

Finalmente, para ROSANAIR (1998), la calidad de los servicios tiene que convertirse en una tarea de dedicación plena para todos los empleados en gestión, supervisión, los de nivel bajo y cargos de personal especializado, y no el objeto de un interés pasajero como lo es el de aquellos cuyo trabajo es la fabricación de productos.

### **2.1.3 Marco Legal.**

#### **2.1.3.1 Constitución Política del Perú.**

En su Artículo 39° señala que todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación; en tal sentido, se relaciona con el presente estudio toda vez que los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto, esperan ser atendidos con oportunidad y diligencia

#### **2.1.3.2 Expediente 2235-2004-AA del Tribunal Constitucional.**

El principio constitucional de buena administración se encuentra implícitamente constitucionalizado en el Capítulo IV del Título II de la Constitución, donde se pone de relieve que dicho principio quiere poner en evidencia no sólo que los órganos, funcionarios y trabajadores públicos sirven y protegen al interés general, pues están al servicio de la Nación. Además, dicho servicio a la Nación ha de realizarse de modo transparente. Transparencia que exige que el Estado prevea todos los medios organizacionales, procedimentales y legales destinados a evitar que determinados funcionarios y trabajadores públicos, con poder de decisión o influencia en la toma de decisiones trascendentales para la buena marcha de la administración, puedan encontrarse restringidos en mayor medida que otros servidores públicos en el ejercicio de determinados derechos fundamentales.

#### **2.1.3.3 Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.**

Se declara en proceso de modernización a todas las entidades del Estado, norma que tiene como finalidad: mejorar la gestión pública, construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, así como obtener mayores niveles de eficiencia en el aparato estatal para lograr una mejor atención ciudadana, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

#### 2.1.4 Marco Conceptual

**Calidad del servicio:** Se define como la evaluación de cumplimiento, es decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto y que puede verse modificado en futuras transacciones por futuras experiencias. A esto se le conoce como evaluación actitudinal del servicio. Por ello la calidad del servicio lo define el cliente, no el director de marketing, los colaboradores o allegados. Es el cliente que decide si el servicio es de calidad o no partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas.

**Cliente:** Se entienden por cliente todos aquellos que ya han tenido experiencias con el producto o servicio que se vende, y que han obtenido buenos resultados, haciéndolos que regresen a la compra del producto, de una forma sistemática o casual, es decir el cliente es el que regresa, el que vuelve por lo que ya conoce. Es un consumidor fiel y leal a la marca /producto. El cliente aporta a la empresa una serie de beneficios:

**Consumidor:** Es el que tiene el poder de definición y aceptación de los argumentos o razones de compra, sobre las cuales basa la compra del producto o servicio; Es a quién se orientan las comunicaciones de mercadeo para lograr su convencimiento y sobre el que se desarrollan los argumentos y elementos que logran posicionar un producto o servicio. Es la persona física o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta algún tipo de bien o servicio, que recibe de quién lo produce, suministra o expide". El consumidor existe en cuanto necesita satisfacer una necesidad, desde el marketing debemos conocer esta necesidad para proponer la oferta de satisfacción apropiada. Debemos tener en cuenta que cada consumidor tiene su forma particular de satisfacerla.

**La satisfacción del cliente** se ve determinada por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio de servicio. La satisfacción se vuelve entonces una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc.) y costos con relación a las expectativas.

**Duración de los Procesos Contenciosos** tiempo que lleva la resolución de un conflicto por parte del organismo jurisdiccional. Para este caso, se considera desde que ingresa el expediente hasta la resolución judicial conteniendo el fallo del colegiado.

**Grado de Satisfacción** sensación del usuario del servicio justicia, de ser atendido adecuadamente contemplando no solo el buen trato, sino también, la rapidez, oportunidad, celeridad, ética, moralidad y que sea escuchado cuando lo requiera.

**Moralidad Jurídica** dicese del accionar probo de los actores que imparten justicia, considerando dentro de ellos no solo al Juez, sino también al Secretario y demás involucrados.

**Predictibilidad Jurídica** fallo judicial similar en casos iguales; es decir, si existe jurisprudencia de un fallo en caso, en otro caso idéntico el fallo tiene que ser similar.

**Servicio de Justicia** actividad realizada por el ente jurisdiccional, en este caso la Corte Superior de Justicia de Loreto”, con el objetivo de impartir justicia cuando existe una situación discrepante entre dos actores, o cuando se ha cometido un delito.

**Sistema de Gestión de la Calidad** conjunto ordenado de procedimientos cuyo objetivo es hacer que las organizaciones se

vuelvan más funcionales, a través de mejorar la comunicación interna, un estructura organizativa más dinámica, responsabilidades bien marcadas para cada miembro de la misma, una mayor incorporación de los empleados en la resolución de las problemáticas organizacionales, entre otras más.

**Relaciones Humanas** las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

**Relaciones Públicas** las relaciones públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

## 2.2 DEFINICIONES OPERACIONALES

### 2.2.1 VARIABLES INDEPENDIENTES (X)

X<sub>1</sub>: Trato al Usuario.

X<sub>2</sub>: Duración de los Procesos.

X<sub>3</sub>: Accionar de los Jueces.

### 2.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE (Y)

Y<sub>1</sub>: Satisfacción del Usuario del Servicio de Justicia en la Corte Superior de Justicia de Loreto.

### 2.2.3 INDICADORES E ÍNDICES

VARIABLE	INDICADORES	ÍNDICES
Trato al Usuario	a) Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfecho.</li> <li>➤ Medianamente satisfecho.</li> <li>➤ Insatisfecho.</li> </ul>
	b) Forma	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfecho.</li> <li>➤ Medianamente satisfecho.</li> <li>➤ Insatisfecho.</li> </ul>
	Diligencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfecho.</li> <li>➤ Medianamente satisfecho.</li> <li>➤ Insatisfecho.</li> </ul>
Duración de los Procesos	Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfecho.</li> <li>➤ Medianamente satisfecho.</li> <li>➤ Insatisfecho.</li> </ul>
Accionar de los Jueces	a) Favoritismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfecho.</li> <li>➤ Medianamente satisfecho.</li> <li>➤ Insatisfecho.</li> </ul>
	b) Celeridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfecho.</li> <li>➤ Medianamente satisfecho.</li> <li>➤ Insatisfecho.</li> </ul>
	c) Predictibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfecho.</li> <li>➤ Medianamente satisfecho.</li> <li>➤ Insatisfecho.</li> </ul>
	d) Moralidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfecho.</li> <li>➤ Medianamente satisfecho.</li> <li>➤ Insatisfecho.</li> </ul>

## **2.3 HIPÓTESIS.**

### **2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL.**

Los usuarios del servicio de justicia brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, muestran un alto grado de insatisfacción, en el periodo 2012.

### **2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.**

- Los factores que influyen en la satisfacción del usuario del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el 2012, son: buen trato, celeridad en los procesos, imparcialidad y moralidad.
- Los usuarios insatisfechos del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el 2012, son los perdedores de un proceso.
- El grado de satisfacción de los usuarios es deficiente por la atención en relación al tiempo de duración de los procesos, predictibilidad, y moralidad, en la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012.

## CAPÍTULO III

### 3 METODOLOGÍA:

#### 3.1 Método de investigación

De acuerdo al alcance o propósito de la investigación, el presente estudio es Descriptivo, porque se pretende mostrar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el periodo 2012.

#### 3.2 Diseños de investigación.

El diseño que se empleó fue el No Experimental, porque no se sometió a experimento alguno a los elementos integrantes de la investigación. El esquema del presente diseño es el siguiente:



Especificaciones:

M = Representa la muestra del estudio.

O = Representa la información de interés relevante que se recoge de la muestra de estudio.

#### 3.3 Población y muestra.

##### 3.3.1 Población.

La población del presente estudio comprende a todos los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto que, de acuerdo a lo registrado en el mes de Diciembre del 2012, asciende a 13,200.

### 3.3.2 Muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2 \alpha^2 p_e q_e}{E^2}$$

#### Especificaciones:

- n = Tamaño de muestra
- $Z^2\alpha$  = El valor de Z (para el intervalo de confianza 95%)
- $p_e$  = Proporción de ocurrencia del evento en estudio
- $q_e$  = Complemento de  $p_e$ . Su valor (1 – p)
- E = Error estándar absoluto. Su valor (5%)

#### Reemplazo de dato en la fórmula:

- n = 249
- $Z^2\alpha$  = 1.96
- $p_e$  = 50
- $q_e$  = 50
- E = 5

La Población está conformada por 13,200 usuarios.

Como se conoce el tamaño de la población, se determinó el tamaño final, mediante la fórmula que a continuación se indica:

$$n^f = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Al reemplazar la fórmula se tiene una muestra de 249 usuarios de la Corte superior de Justicia de Loreto.

### **3.3.3 Tipo de muestreo**

Para la selección de los sujetos se empleó el muestreo aleatorio simple o al azar sin restricciones hasta completar el tamaño de la muestra (249).

### **3.3.4 Criterios de Inclusión**

Formaron parte de la muestra los usuarios del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, que visitaron las diferentes sedes de la institución y que se encontraron dispuestos a brindar la información requerida.

## **3.4 Técnicas e instrumentos**

### **3.4.1 Técnicas**

La técnica que se empleó en el presente estudio fue la *entrevista*. Ésta técnica estuvo orientada a la recolección de datos referidos al grado de satisfacción de los usuarios del servicio de justicia en Loreto.

### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos.**

El instrumento que se empleó en el presente estudio fue el *cuestionario de preguntas cerradas*. Este instrumento incluyó aspectos orientados a la materia de investigación, teniendo en cuenta los indicadores propuestos; se recolectaron mediante la técnica de la entrevista. Estos aspectos estuvieron referidos básicamente al grado de satisfacción de los usuarios.

## **3.5 Procedimientos de recolección de datos.**

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera.

- Se elaboró el instrumento de medición
- Se validó el instrumento de medición con expertos
- Se aplicó una “prueba piloto” al 10% de la muestra
- Se solicitó la autorización del Presidente de la Corte Superior de Justicia de Loreto, para facilitar el acceso a la información que se requiere para la investigación.
- La recolección de datos se realizó en un solo turno de la mañana, de lunes a viernes.
- Para la recolección de datos se capacitó a 2 encuestadores, quienes fueron los responsables de aplicar el instrumento de recolección de datos.
- La supervisión de todo el proceso de recolección de datos estuvo a cargo de las autoras de la presente tesis.
- La recolección de datos tuvo una duración aproximada de 1 mes.
- La participación de los sujetos de estudio fue en forma voluntaria y anónima.

### **3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de Datos.**

- La información recolectada se procesó con ayuda del paquete estadístico EPI INFO.
- Seguidamente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se hizo uso del análisis univariado y del análisis bivariado.
- Asimismo se hizo uso de las frecuencias simples y relativas (covarianza muestral)
- Finalmente se elaboraron los cuadros y gráficos necesarios para presentar la información de las variables estudiadas.

### **3.7 Protección de los derechos humanos**

El presente trabajo de investigación se desarrolló respetando principios como la justicia, la autonomía, la autoestima, el respeto, la beneficencia, etc., la participación de los usuarios fue voluntaria así, como el derecho a solicitar toda información relacionada con la investigación y teniéndose en cuenta el anonimato.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

En este capítulo se analizan todos los datos recolectados que sirven de base para conocer el comportamiento de las variables en estudio y, al mismo tiempo, contrastar las hipótesis para luego aceptarlas o rechazarlas.

#### 4.1. ANÁLISIS UNIVARIADO.

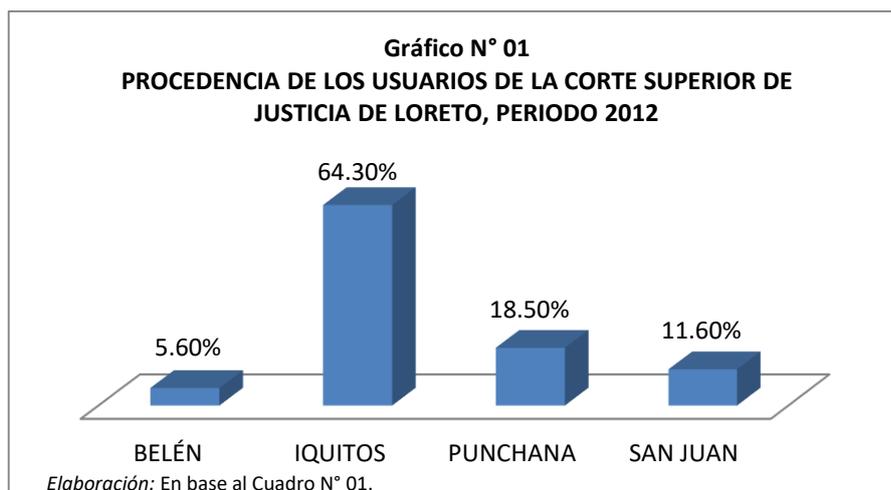
**Cuadro N° 01, procedencia de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

<b>Distrito</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>Hi (%) acumulado</b>
Belén	14	5.60%	5.60%
Iquitos	160	64.30%	69.90%
Punchana	46	18.50%	88.40%
San Juan B.	29	11.60%	100.00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.- Propio tesista.**

En el cuadro 01, se observa el resultado de la procedencia de los usuarios de los diferentes Distritos de la ciudad, de los 249 encuestados el mayor número de usuarios lo presenta el Distrito de Iquitos con (164 usuarios), en el segundo lugar se ubica el Distrito de Punchana con (46 usuarios), en tercer lugar está ubicado el Distrito de San Juan Bautista con (29 usuarios) y, en último lugar está ubicado el Distrito de Belén con (14 usuarios).

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 01.



En el gráfico 01, se muestran los porcentajes que representan cada Distrito siendo este como se indica, resaltando con el mayor número de usuarios está el Distrito de Iquitos con (64.30%), en segundo lugar se ubica los usuarios del Distrito Punchana con (18.50%), en tercer lugar está el Distrito de San Juan Bautista con el (11.60%) y en último lugar se ubica el Distrito de Belén con (5.60%).

**Cuadro N° 02, sexo de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

Sexo	Fi	hi (%)	hi (%) acumulado
Femenino	108	43.40%	43.40%
Masculino	141	56.60%	100.00%
<b>Total</b>	249	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 01, se muestra el tipo de sexo de los usuarios que tienen trámites judiciales en la Corte Superior de Justicia de Loreto (2012), donde de los 249 encuestados 141 pertenecen al sexo masculino y los 108 pertenecen al sexo femenino.

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 02.



En el grafico 02, se observa el porcentaje de los sexos de los usuarios, donde el 56.60% son del género masculino y el 43.40% pertenecen al género femenino.

**Cuadro N° 03, edad de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

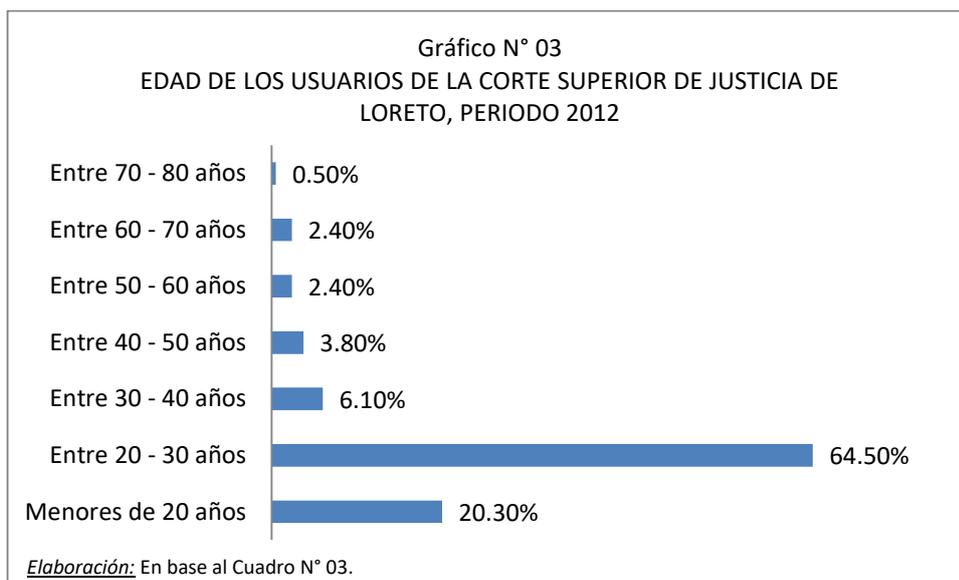
Edad	Fi	hi (%)	Hi (%) acumulado
Menor de 20 años	51	20.30%	20.30%
Entre 20 - 30 años	161	64.50%	84.80%
Entre 30 - 40 años	15	6.10%	90.90%
Entre 40 - 50 años	9	3.80%	94.70%
Entre 50 - 60 años	6	2.40%	97.10%
Entre 60 - 70 años	6	2.40%	99.50%
Entre 70 - 80 años	1	0.50%	100.00%
<b>Total</b>	249	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 03, se muestran las edades de los usuarios que frecuentan a la Corte Superior de Justicia de Loreto por algún tipo de trámite judicial, donde se observa que de los 249 encuestados (161) se encuentran entre las

edades de 20 a 30 años, (51) de los 249 encuestados son menores de 20 años, (15) están entre los 30 a 40 años, (9) se ubican entre los 40 a 50 años, (6) se ubican entre los 50 a 60 años, (6) también están ubicados entre los 60 a 70 años y solo (1) de los 249 encuestados está ubicado entre los 70 a 80 años.

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 03.



En el grafico 03, se observa que el mayor porcentaje de encuestados se ubican en el rango “Entre 20 – 30 Años” significando el 64.50% del total y el 20.30% “Menores de 20 Años”, lo que lleva a afirmar que el 84.80% de los encuestados tienen menos de 30 años, siendo una población muy joven la que visita el poder judicial para dilucidar sus divergencias. En tercer lugar se hallan los encuestados cuyas edades oscilan “Entre 30 – 40 Años” siendo el 6.10%. Por todo lo anteriormente citado, se puede afirmar que los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto, son relativamente jóvenes. Esta situación es significativa en el presente estudio.

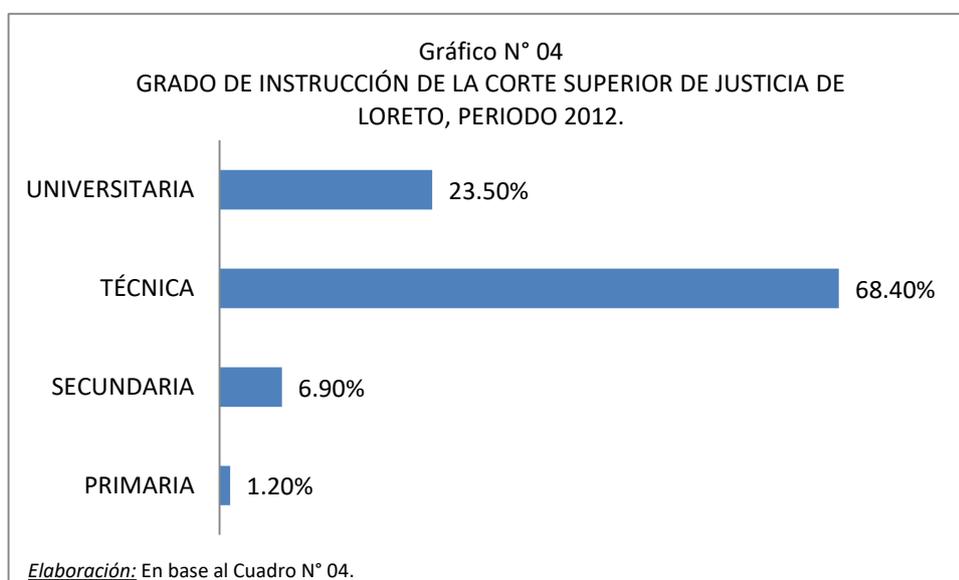
**Cuadro N° 04, grado de instrucción de los usuarios de la de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

<b>Grado de Instrucción</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
Primaria	3	1.20%	1.20%
Secundaria	17	6.90%	8.10%
Técnica	170	68.40%	76.50%
Universitaria	59	23.50%	100.00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 04, se puede observar el grado de instrucción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto, donde de los 249 encuestados (170 usuarios) tienen estudios técnicos, (59 usuarios) tienen estudios universitarios, (179 de los 249 encuestados tienen estudios secundarios y (solo 3 de los usuarios) cuentan con estudios primarios.

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 04.



En el grafico 04, se observa el porcentaje que representa el cuadro 04, donde se puede observar que el (68.40%) tienen educación técnica, el (23.50%)

poseen estudios universitarios, los que tienen estudios secundarios se ubican en el tercer lugar con (6.90%) y en último lugar están los que tienen solo estudios de educación primaria que representan el (1.20 de los usuarios).

**Cuadro N° 05, se muestra la respuesta si es que los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto están asistiendo por primera vez en el periodo (2012).**

<b>Primera vez</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
SI	82	32.90%	32.90%
NO	167	67.10%	100.00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.- Propia tesista.**

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 05.



En el grafico 05, se puede apreciar el porcentaje de los usuarios si era la primera vez que acudían a la sede de la Corte Superior de Justicia de Loreto, el 67.10% dijo que “No” y el 32.90% respondió que “Si”. Quiere decir esto que ya han afrontado algún proceso judicial con anterioridad al que le convoca en esta oportunidad.

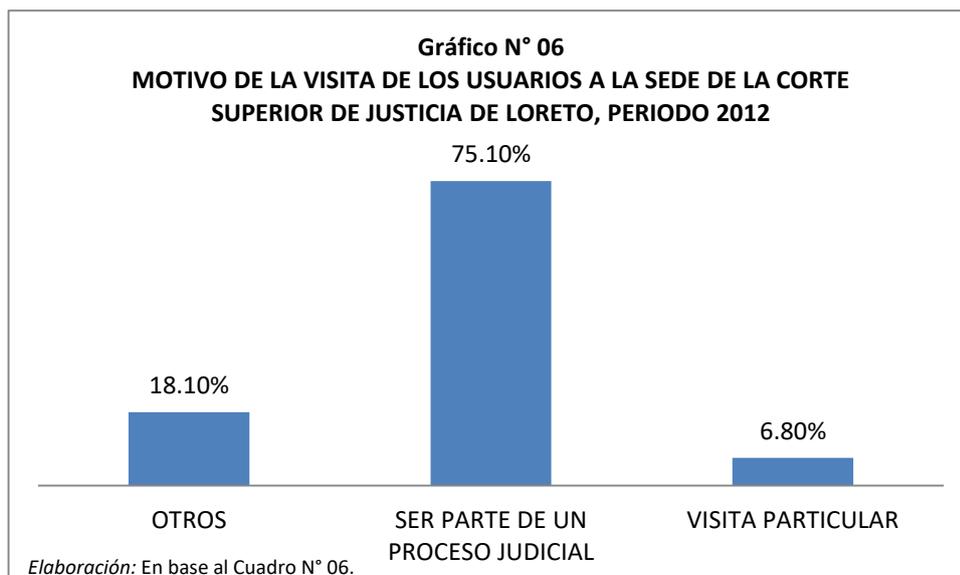
**Cuadro N° 06, se muestra la respuesta del motivo de su visita a la Sede de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo (2012).**

<b>Motivo de visita</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
Otros	45	18.10%	18.10%
Ser parte de un proceso judicial	187	75.10%	93.20%
Visita particular	17	6.80%	100.00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 06, se puede observar la respuesta del motivo de su visita del usuario a la Sede de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012, donde de los 249 encuestados (187 usuarios) lo hacen por ser parte de un proceso judicial, (45 usuarios) dicen que visitan la Sede por otros motivos, y (17 usuarios) de los 249 encuestados dicen que su visita la Sede de la Corte Superior de Justicia de Loreto es por motivo particulares.

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 06.



En el grafico 06, se puede apreciar el porcentaje del cuadro anterior (cuadro 06) donde el 75.10% respondió “Porque es parte de un Proceso Judicial”, encontrándose dentro del grupo objetivo del presente estudio. El 18.10% respondió que la visita respondía a “Otros Motivos”, y el 6.80% se debía a “Motivos Particulares”.

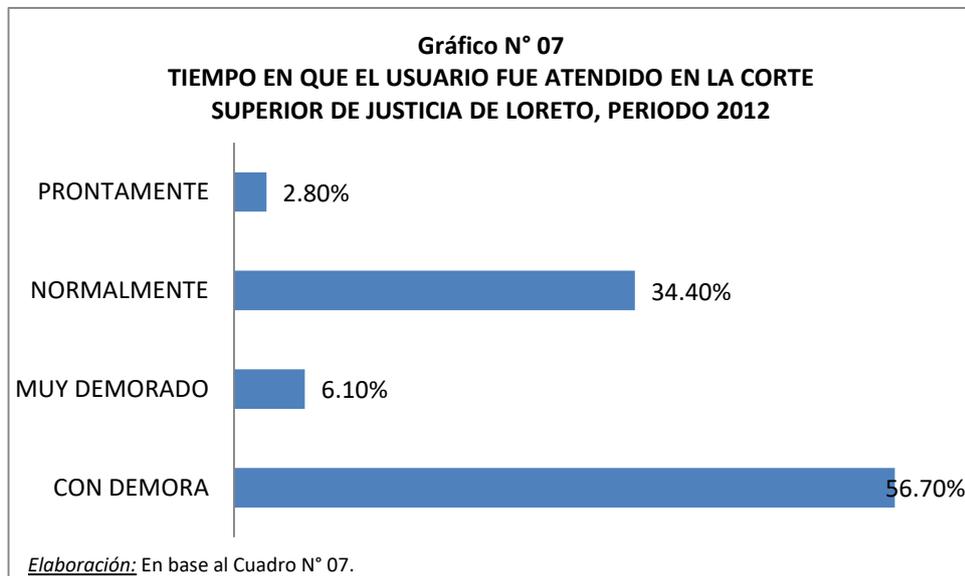
**Cuadro N° 07, se tiene la respuesta a la celeridad con lo que fue atendido el usuario durante su visita a la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

<b>Celeridad de atención</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
Con demora	142	56.70%	56.70%
Muy demorado	15	6.10%	62.80%
Normalmente	85	34.40%	97.20%
Prontamente	7	2.80%	100.00%
<b>Total</b>	249	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 07, se observa la celeridad como fueron atendidos los usuarios de la Corte de Loreto, donde de las 249 personas encuestadas (142) respondieron que la atención fue demorada, (85) opinan que tuvieron una atención normal, (15 personas) dicen que tuvieron una atención muy demorada y solo (7) de las 249 personas encuestadas respondieron que tuvieron una atención prontamente.

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 07.



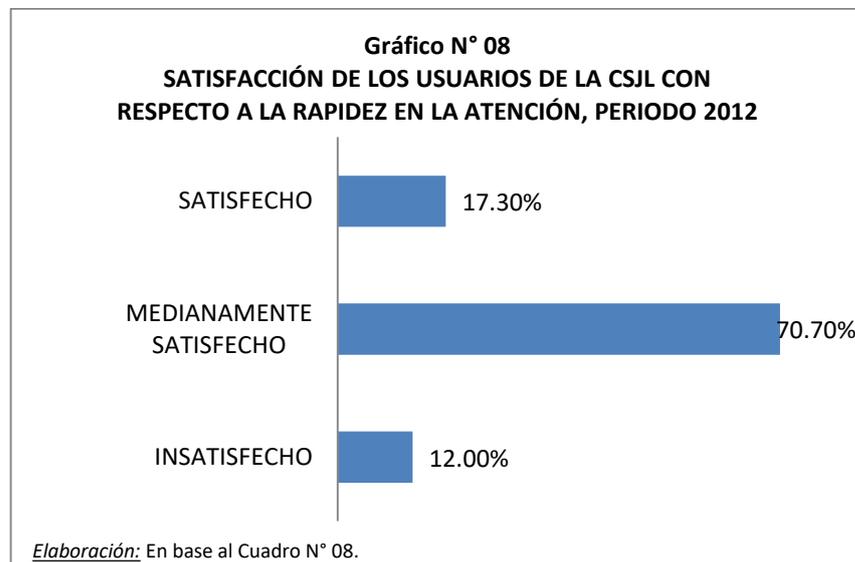
En el grafico 07, se observa que el 56.70% de los encuestados respondieron que fueron atendidos “Con Demora” y el 34.40% “Normalmente”. Asimismo, el 6.10% considera que fue atendido “Muy Demorado” y el 2.80% “Prontamente”. De estos resultados se puede afirmar que la atención se realiza de manera demorada en la Corte Superior de Justicia de Loreto.

**Cuadro N° 08, se tiene la respuesta al grado de satisfacción del usuario con respecto a la atención brindada en la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
Insatisfecho	30	12.00%	12.00%
Medianamente satisfecho	176	70.70%	82.70%
Satisfecho	43	17.30%	100.00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.- Propia tesista.**

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 08.



En este grafico 08, Ante la pregunta sobre el grado de satisfacción del usuario con respecto a la rapidez en la atención, el 70.70% respondió estar “Medianamente Satisfecho”, mientras que el 17.30% dijo estar “Satisfecho” y el 12% dijo estar “Insatisfecho”.

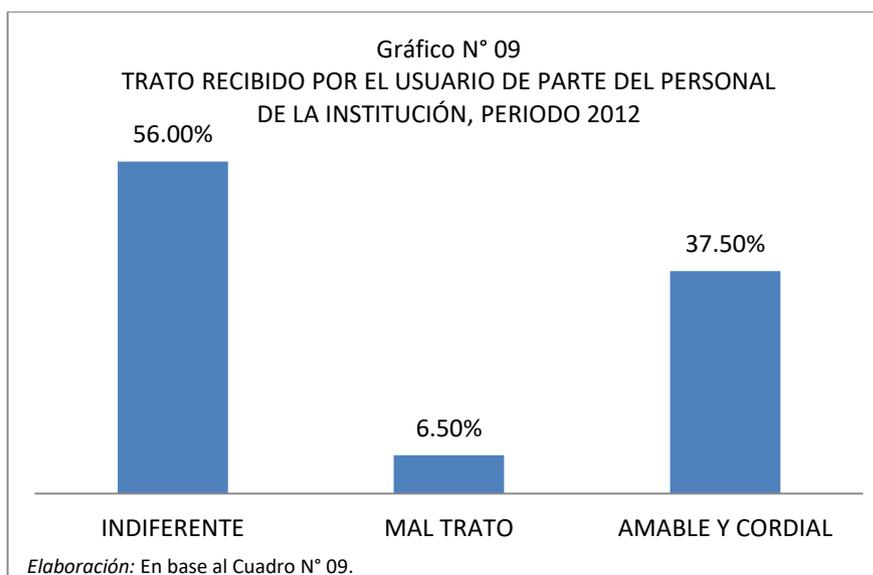
**Cuadro N° 09, se tiene la respuesta al trato recibido por parte del personal de la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

<b>Trato recibido</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
Indiferente	140	56.00%	56.00%
Mal trato	16	6.50%	62.50%
Amable y cordial	93	37.50%	100.00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Fuente.- Propia tesista.

En el presente cuadro 09, la respuesta de los encuestados al trato que recibieron durante su visita a la Corte de Justicia es como se indica, de los 249 encuestados respondieron que recibieron un trato indiferente (140 usuarios), (93 usuarios) respondieron que recibieron un trato amable y cordial y (16 de los usuarios) respondieron que recibieron un mal trato por parte del personal que labora en la Corte de Justicia de Loreto.

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 09.



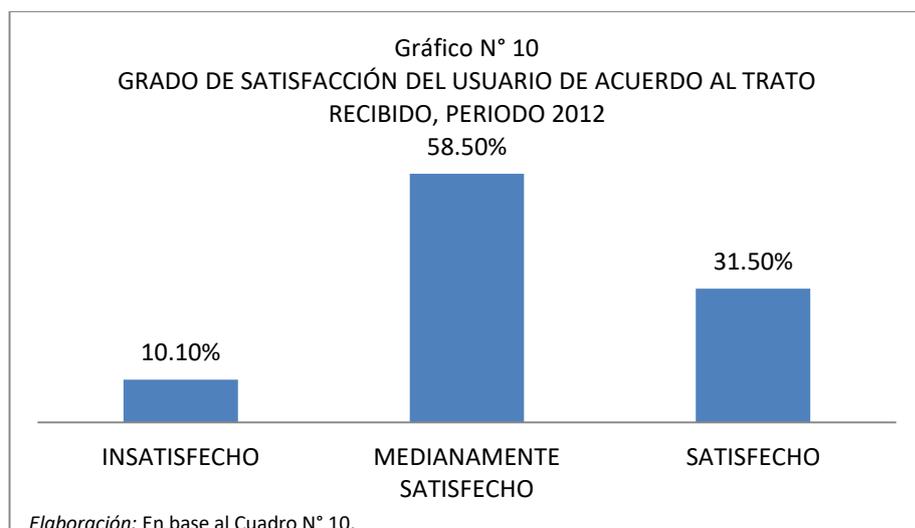
En el grafico 09, se observa que el 56% de los encuestados manifestaron haber recibido un trato “Indiferente” por parte del personal de la Corte Superior de Justicia de Loreto. Como contraposición, el 37.50% dijo haber sido tratado de manera “Amable y Cordial” y el 6.50” respondieron que recibieron un “Mal Trato” por parte del personal que labora en la Corte de Justicia de Loreto.

**Cuadro N° 10, se tiene la respuesta al grado de satisfacción del usuario de acuerdo al trato recibido, periodo 2012.**

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
Insatisfecho	25	10.10%	10.10%
Medianamente satisfecho	146	58.50%	68.50%
Satisfecho	78	31.50%	100.00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.- Propia tesista.**

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 10.



En el grafico 10, se tiene la respuesta en relación al grado de satisfacción de acuerdo al trato recibido, el 58.50% dijo estar “Medianamente Satisfecho”, el 31.50 “Satisfecho” y el 10.10% se mostró “Insatisfecho”.

**Cuadro N° 11, se tiene la respuesta del usuario de que si sus dudas fueron absueltas y recibió orientación adecuada, periodo 2012.**

Respuesta	Fi	hi (%)	hi (%) acumulado
A medias	179	71.80%	71.80%
NO	18	7.30%	79.00%
SI	52	21.00%	100.00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.- Propia tesista.**

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 11.



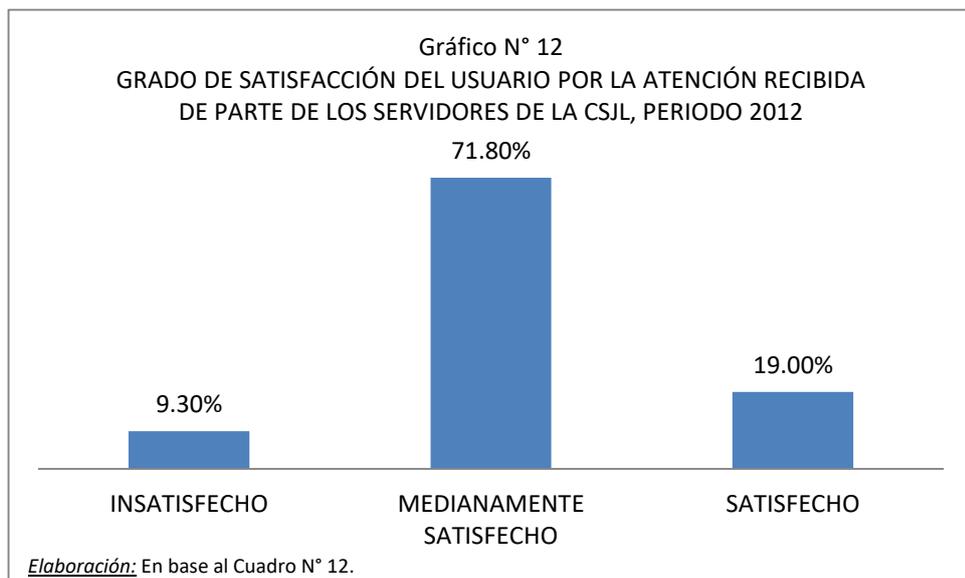
En el grafico 11 se observa que el 71.80% considera que sus dudas fueron absueltas “A medias” así como la orientación recibida. Pero, el 21.00% dijo que “Si” y el 7.30% dijo que “No”. De esto se deduce que la información brindada por los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Loreto no es la óptima.

**Cuadro N° 12, grado de satisfacción del usuario por la atención recibida de parte de los servidores de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>Hi (%) acumulado</b>
Insatisfecho	23	9.30%	9.30%
Medianamente satisfecho	179	71.80%	81.00%
Satisfecho	47	19.00%	100.00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.- Propia tesista.**

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 12.



En el grafico 12, se observa el porcentaje de los usuarios sobre el grado de satisfacción por la atención recibida por parte de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Loreto, el 71.80% respondió que se encuentra “Medianamente Satisfecho”, lo que implica que existe un trecho por mejorar

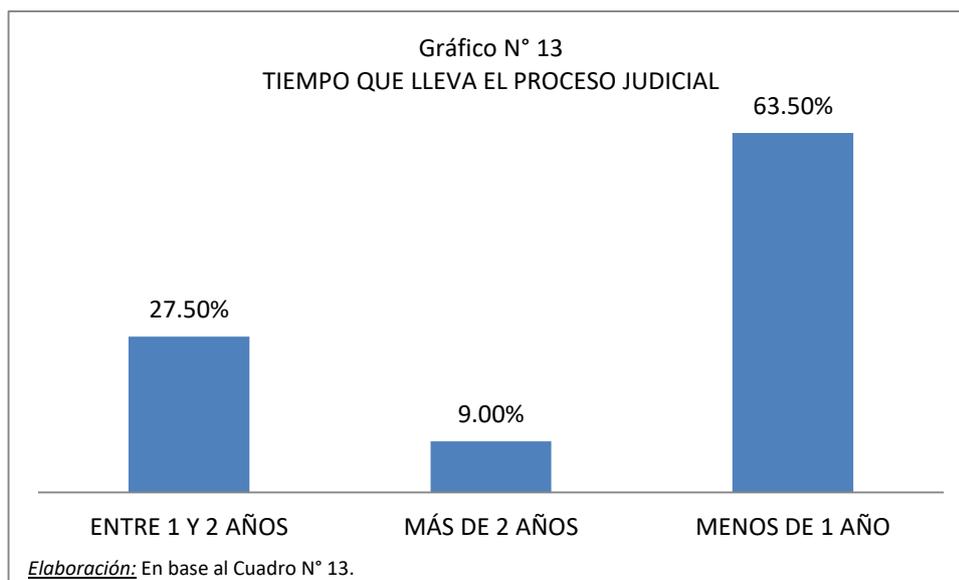
en este aspecto y cambiar la percepción de los usuarios. El 19.00% se declaró “Satisfecho” y el 9.30% “Insatisfecho”

**Cuadro N° 13, respuesta del usuario al tiempo que lleva su proceso en la Corte Superior de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

Tiempo	Fi	hi (%)	Hi (%) acumulado
Entre 1 y 2 años	69	27.50%	27.50%
Más de 2 años	22	9.00%	36.50%
Menos de 1 año	158	63.50%	100.00%
<b>Total</b>	249	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 13.



En el grafico 13, se observa el porcentaje del tiempo que lleva el proceso judicial en el cual se halla inmerso el usuario, siendo la respuesta que el 63.50% tiene “Menos de 1 Año”, el 27.50% “Entre 1 y 2 Años” y, por último, el 9.00% dijo que su proceso lleva “Más de 2 Años”. Se podría decir que la mayor frecuencia representa un tiempo prudencial para cualquier proceso.

En el cuadro N° 14 se señala el grado de satisfacción de los usuarios en relación al tiempo que lleva su proceso judicial, el 77.40% dijo encontrarse “Medianamente Satisfecho”, el 13.20% se halla “Insatisfecho” y el 9.40% está “Satisfecho”. De esto se puede deducir que existe un gran margen para reducir los tiempos de los procesos y, de esta manera, satisfacer las expectativas que poseen los usuarios. También, es preciso destacar la carga procesal del organismo de justicia que le impide avanzar con más prisa.

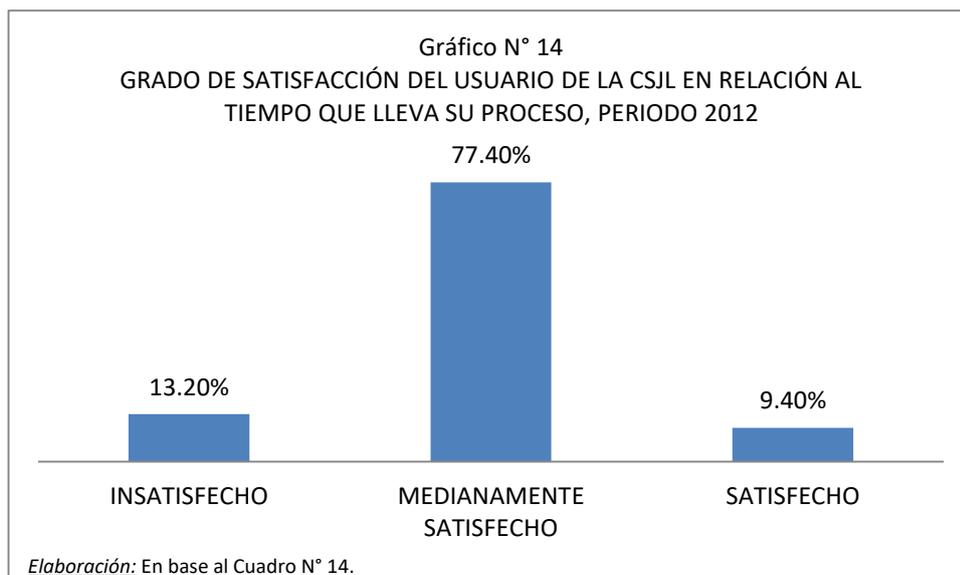
**Cuadro N° 14, se tiene la respuesta al grado de satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Loreto en relación al tiempo que lleva su proceso, periodo 2012.**

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
Insatisfecho	33	13.20%	13.20%
Medianamente satisfecho	193	77.40%	90.60%
Satisfecho	23	9.40%	100.00%
<b>Total</b>	249	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 14 a la pregunta del grado de satisfacción del usuario al tiempo que lleva su proceso, se observa que de los 249 encuestados (193 usuarios) respondieron estar medianamente satisfecho por el tiempo, (33 usuarios) respondieron estar insatisfechos y (23 usuarios) respondieron estar satisfechos.

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 14.



En el gráfico 14 se observa el porcentaje de la percepción de los usuarios sobre el accionar de los jueces, se muestra en el cuadro N° 15. El 85.70% tiene la sensación que actúan “Con Imparcialidad” y tan solo el 14.30% señala “Con Favoritismo”. Esta respuesta es muy importante ya que deja sin efecto la falsa percepción de la ciudadanía en relación a la forma de accionar de los jueces. Entonces, esto llevaría a suponer que los usuarios estarían dispuestos a acatar la resolución del caso, por más que no les sea favorable.

**Cuadro N° 15, percepción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Loreto del accionar de los jueces, periodo 2012.**

<b>Accionar de los jueces</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
Con favoritismo	36	14.30%	14.30%
Con imparcialidad	213	85.70%	100.00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.- Propia tesista.**

Para una mejor interpretación se presenta el gráfico 15.

En el cuadro 15, de los 249 usuarios encuestados (213 de ellos) respondieron el accionar de los jueces es con imparcialidad y solo (36 de los usuarios) respondieron que el accionar de los jueces es con favoritismo.



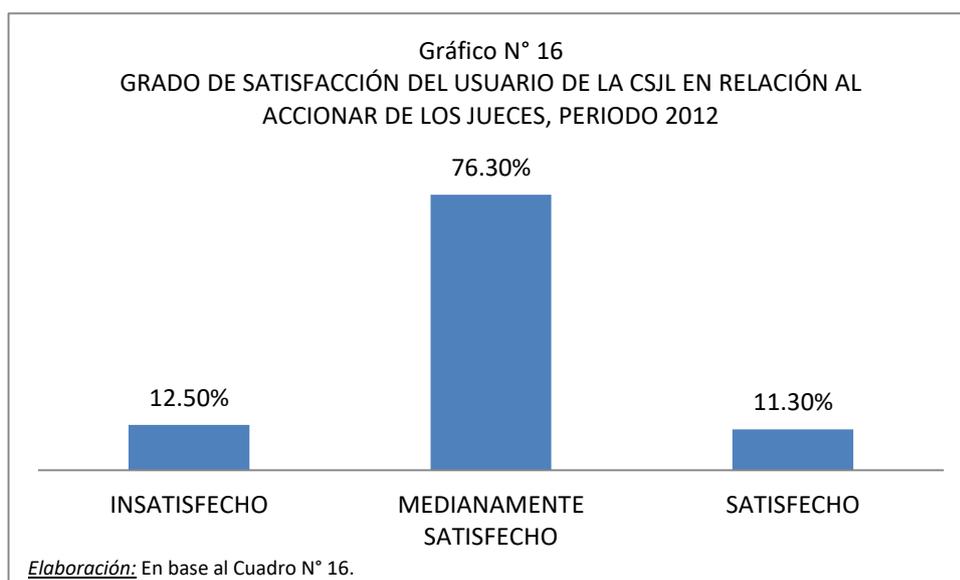
En el gráfico 15, se observa el porcentaje del accionar de los jueces en los procesos judiciales de la Corte de Loreto, el 86% dicen que su accionar de los jueces es imparcial y el 14% respondieron que el accionar de los jueces en los procesos judiciales es con favoritismo.

**Cuadro N° 16, grado de satisfacción del usuario con respecto al accionar de los jueces en los procesos judiciales, periodo 2012.**

Grado de satisfacción	Fi	hi (%)	hi (%) acumulado
Insatisfecho	31	12.50%	12.50%
Medianamente satisfecho	190	76.30%	88.80%
Satisfecho	28	11.30%	100.00%
<b>Total</b>	249	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 16.



De acuerdo a lo señalado en el (cuadro 16), el 76.30% de los usuarios señalan encontrarse “Medianamente Satisfechos” respecto al accionar de los jueces. Esta respuesta deja entrever una contraposición en relación a lo señalado en el punto anterior, pues ahí dicen que los jueces actúan con imparcialidad pero tan solo se hallan medianamente satisfechos. El 12.50% manifestó estar “Insatisfecho” y únicamente el 11.30% declaró estar “Satisfecho” con el accionar de los jueces.

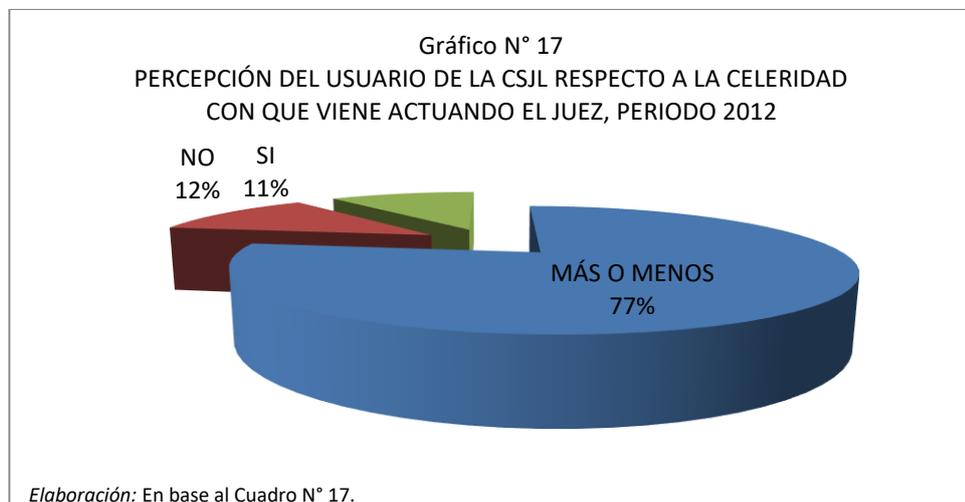
**Cuadro N° 17, percepción del usuario con respecto a la celeridad con que actúa el juez, periodo 2012.**

Celeridad del juez	Fi	hi (%)	hi (%) acumulado
Más o menos	193	77.50%	77.50%
No	30	11.90%	89.40%
Si	26	10.60%	100.00%
<b>Total</b>	249	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 17, se observa la celeridad del juez respecto a los casos judiciales de los usuarios, de 249 usuarios encuestados (193 de ellos) respondieron que la celeridad del juez es más o menos, (30 de ellos) respondieron que no hay celeridad de parte del juez en los casos judiciales y (26 usuarios encuestados) respondieron que si hay celeridad en los casos judiciales que el juez despacha.

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 17.



En el grafico 17, el porcentaje sobre la celeridad que el juez a cada caso judicial es como se indica, el 77.50% de los encuestados señaló que perciben que los jueces vienen actuando “Más o Menos” respecto a la celeridad que le ponen a cada uno de los procesos. El 11.90% respondió que “No” actúan con celeridad, y el 10.60% dijo que “Si”.

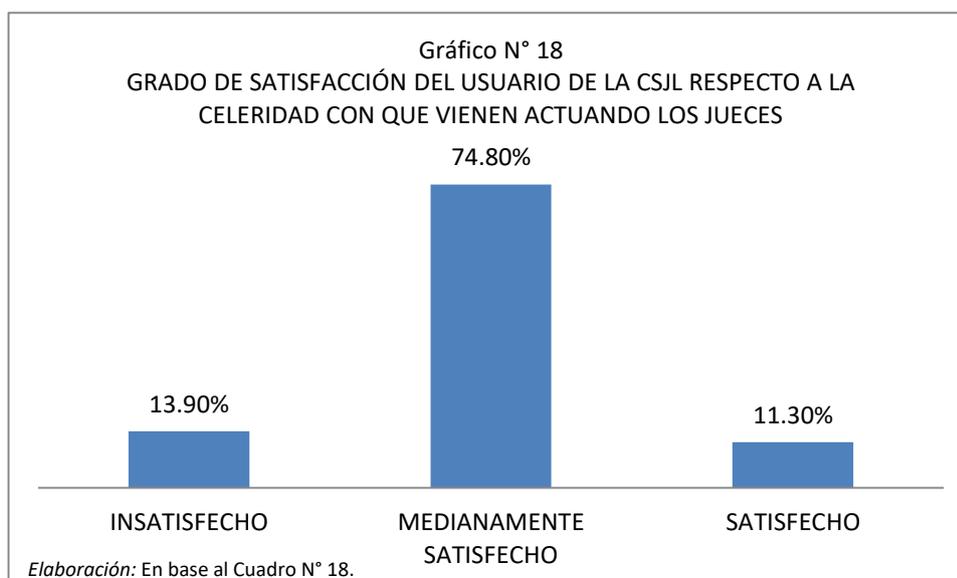
**Cuadro N° 18, grado de satisfacción del usuario con respecto a la celeridad con que actúa el juez, periodo 2012.**

Grado de satisfacción	Fi	hi (%)	hi (%) acumulado
Insatisfecho	35	13.90%	13.90%
Medianamente satisfecho	186	74.80%	88.70%
Satisfecho	28	11.30%	100.00%
<b>Total</b>	249	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista**

En el cuadro 18 el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la celeridad con que actúa el juez fue respondido de la siguiente manera, de los 249 encuestados (186 usuarios) respondieron sentirse medianamente satisfechos, (35 usuarios) respondieron sentirse insatisfechos y (28 usuarios) respondieron sentirse satisfecho con el juez.

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 18.



En el grafico 18 se da a conocer el grado de satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia de Loreto respecto a la celeridad con que vienen actuando los jueces para la resolución de los casos, hallándose el 74.80% “Medianamente Satisfechos”. En segundo lugar se ubican los “Insatisfechos” (13.90%) y finalmente los “Satisfechos” con el 11.30%. Al encontrarse el grado de satisfacción respecto a la celeridad de los jueces en términos medios, existe un gran margen de mejora que deben procurar, pero también se debería tener en consideración otros aspectos que influyen en este caso, como por ejemplo: personal suficiente y adecuado, infraestructura óptima, etc.

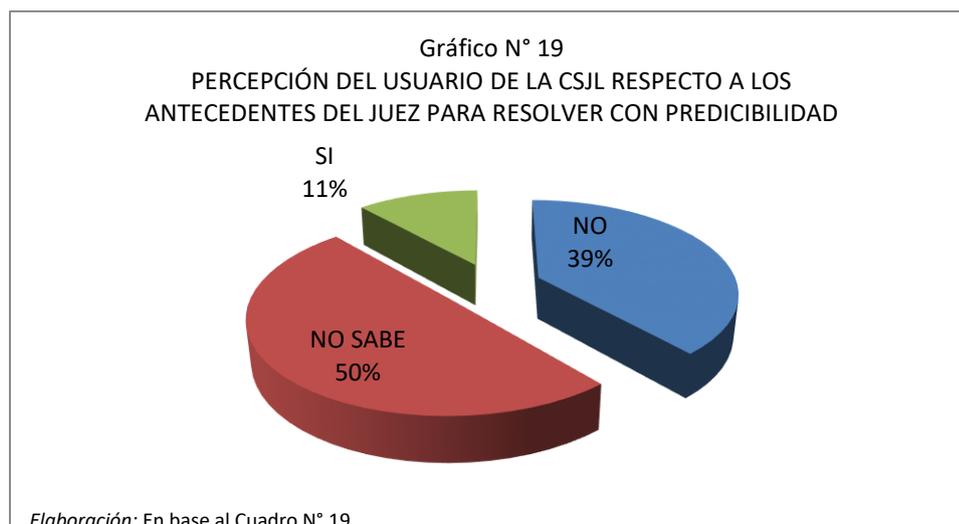
**Cuadro N° 19, percepción del usuario con respecto a antecedentes del juez para resolver los casos con predicibilidad, periodo 2012.**

<b>El juez es predecible</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
No	96	38.60%	38.60%
No sabe	124	49.80%	88.40%
Si	29	11.60%	100.00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.- Propia tesista.**

La respuesta con respecto a la percepción del usuario con que el juez resuelve con predicibilidad los casos de la Corte de Loreto se puede observar en el cuadro 19, donde 96 usuarios encuestados respondieron que los jueces no resuelven los casos con predicibilidad, 124 usuarios respondieron que no saben resolver los casos con predicibilidad y 29 usuarios respondieron que los caso judiciales si son resueltos con predicibilidad por el juez.

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 19.



En este gráfico se observa el porcentaje de los usuarios que le dan al juez con respecto a la predicibilidad, el 49.80% respondió que “No Sabe” resolver los casos judiciales con predicibilidad el juez, el (39 %) respondió que “No” sabe resolver los casos con predicibilidad y el 11.60% dijo que “Si” resuelven los casos judiciales con predicibilidad.

**Cuadro N° 20, respuesta que si un usuario de la Corte Superior de Justicia de Loreto recibió alguna propuesta deshonesto por parte de un juez.**

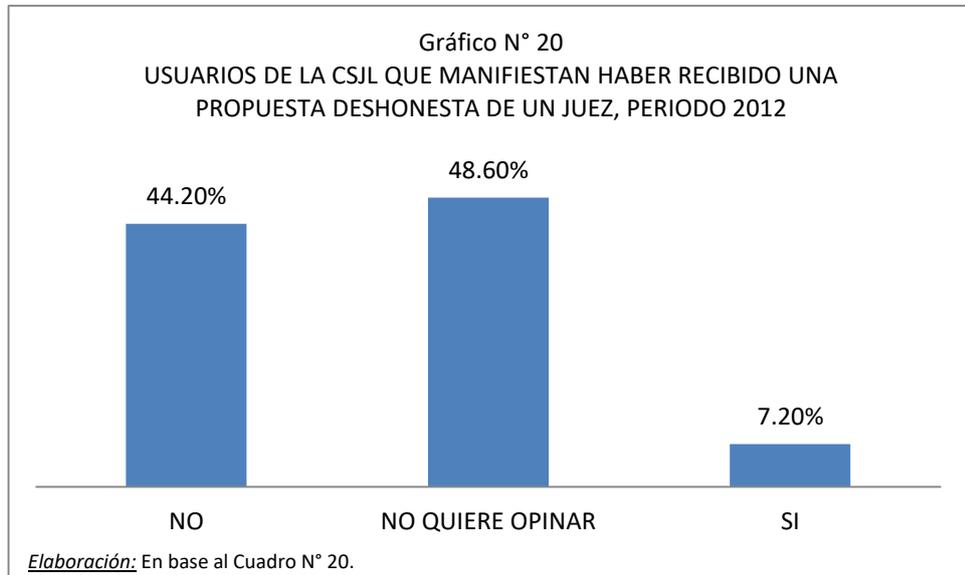
<b>Recibió propuesta deshonesto de un juez</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
No	110	44.20%	44.20%
No quiere opinar	121	48.60%	92.80%
Si	18	7.20%	100.00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 20 se observa la respuesta del usuario de la Corte de Justicia de Loreto sí que alguna vez recibió alguna propuesta deshonesto por parte de un juez, (121 usuarios) encuestados no quieren opinar sobre la pregunta, (110 usuarios) opinan que nunca recibieron una propuesta deshonesto por

parte de algún juez y solo (18 usuarios) opinan que si recibieron propuesta deshonestas por parte de algún juez.

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 20.



En el grafico 20 el porcentaje de las respuestas a la pregunta al usuario si habían recibido alguna propuesta deshonestas de los jueces, el 48.60% dijo que “No quiere Opinar”, pero lo que no explicaron es el motivo por el cual no lo quieren hacer, presumiendo que ante una respuesta en contra de los magistrados podría acarrear represalias al momento de resolver el caso. Un hecho destacable es que el 44.20% dijo que “No” han recibido propuestas deshonestas por parte de los jueces, porcentaje muy cercano a los que no quieren opinar. Únicamente el 7.20% dijo que “Si” han recibido propuestas deshonestas de parte de los magistrados, con el claro propósito de resolver a su favor.

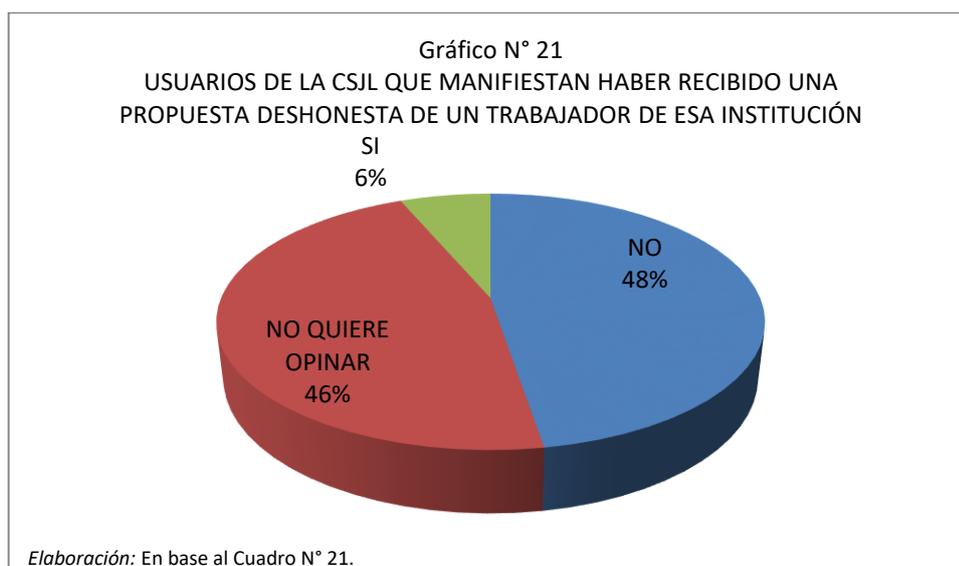
**Cuadro N° 21, respuesta que si un usuario de la Corte Superior de Justicia de Loreto recibió alguna propuesta deshonestas por parte de algún trabajador, periodo 2012.**

<b>Recibió propuesta deshonestas de un trabajador</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
No	118	47.40%	47.40%
No quiere opinar	115	46.20%	93.60%
Si	16	6.40%	100.00%
<b>total</b>	<b>249</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 20 la respuesta de que si algún trabajador de la Corte de Loreto le hizo alguna propuesta deshonestas fue respondida de la siguiente manera, (118 usuarios) respondieron que no recibieron ninguna propuesta deshonestas por parte de algún trabajador, (115 usuarios) no quieren opinar al respecto y (16 usuarios) respondieron que si recibieron propuesta deshonestas por parte de algún trabajador del C.S.J.L.

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 21.



En el grafico 21 también se indagó si es que algún trabajador de la Corte Superior de Justicia de Loreto había realizado propuestas deshonestas a los usuarios, y el 48% respondieron que “No”. Esta respuesta es un buen indicador, pero lo preocupante es que 46% “No Quiere Opinar”, suponiendo que por temor a alguna represalia. En tercer lugar están los que respondieron que “Si habían recibido propuestas deshonestas con un 6%”.

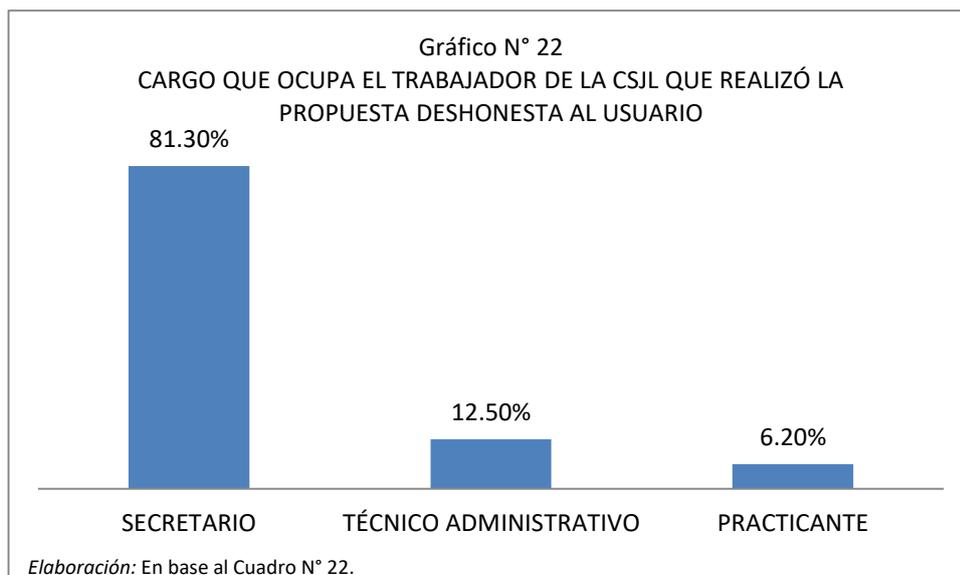
**Cuadro N° 22, respuesta al cargo que ocupa el trabajador de la Corte Superior de Justicia de Loreto que propuso la propuesta deshonestas al usuario, periodo 2012.**

<b>Cargo</b>	<b>Fi</b>	<b>hi (%)</b>	<b>hi (%) acumulado</b>
Secretario	13	81.30%	81.30%
Técnico administrativo	2	12.50%	93.80%
Practicante	1	6.20%	100.00%
<b>Total</b>	16	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 22 se puede observar que el secretario de la Corte Superior de Justicia de Loreto es el que más propuesta deshonestas propone a los usuarios y esto lo afirman (13 usuarios), en segundo lugar se ubica el técnico administrativo con afirmaciones de (2 usuarios) y en último lugar se ubica el practicante con la afirmación de (1 usuario).

Para una mejor interpretación se presenta el grafico 22.



En el gráfico 22, se observa que 16 usuarios señalaron que “Si” habían recibido propuestas deshonestas; de ellos, el 81.30% señalaron al “Secretario” como el trabajador que realizó la propuesta, situación que llama la atención ya que, como es sabido, él es quien tiene acceso directo al caso y al expediente y constituye un apoyo importante al juez para que resuelva. Tan solo 1 usuario (6.20%) dijo que la propuesta deshonesto fue realizada por el “Practicante”.

#### 4.2. ANÁLISIS BIVARIADO.

**Cuadro N° 23, aplicando el Análisis Bivariado a la respuesta en relación entre la rapidez en la atención y el sexo de los usuarios de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

Sexo	Rapidez en la atención				Total
	Con demora	Muy demorado	Normalmente	Prontamente	
<b>Femenino</b>	75	6	25	1	107
Fila %	70.10%	5.60%	23.40%	0.90%	100 %
Columna %	53.60%	40.00%	29.40%	14.30%	43.30%
<b>Masculino</b>	65	9	60	6	140
Fila %	46.40%	6.40%	42.90%	4.30%	100 %
Columna %	46.40%	60.00%	70.60%	85.70%	56.70%
<b>Total</b>	140	15	85	7	247
Fila %	56.70%	6.10%	34.40%	2.80%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el Cuadro N° 23 se relaciona la “Rapidez en la Atención” y el “Sexo” de los usuarios. El valor más representativo de esta correlación y que es estadísticamente significativo, demuestra que las usuarias de sexo “Femenino” son las que reciben mayoritariamente una atención “Con Demora” representando un (70.10%). Aparentemente, existiría un sesgo en la atención con rapidez cuando la usuaria es una mujer con una representación del (1%).

**Cuadro N° 24, aplicando el Análisis Bivariado se observa la respuesta en relación entre la rapidez en la atención y el grado de instrucción de los usuarios de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

Grado de instrucción	Rapidez en la atención				Total
	Con demora	Muy demorado	Normalmente	Prontamente	
<b>Primaria</b>	3	0	0	0	3
Filas %	100 %	0.00%	0.00%	0.00%	100 %
Columnas %	2.20%	0.00%	0.00%	0.00%	1.20%
<b>Secundaria</b>	5	3	8	1	17
Filas %	29.40%	17.60%	47.10%	5.90%	100 %
Columnas %	3.60%	20.00%	9.50%	14.30%	6.90%
<b>Técnica</b>	120	5	45	1	171
Filas %	70.20%	3.00%	26.20%	0.60%	100 %
Columnas %	84.90%	33.30%	52.40%	14.30%	68.60%
<b>Universitaria</b>	13	7	33	5	58
Filas %	22.80%	12.30%	56.10%	8.80%	100 %
Columnas %	9.40%	46.70%	38.10%	71.40%	23.30%
<b>Total</b>	141	15	86	7	249
Filas %	56.70%	6.10%	34.30%	2.90%	100 %
Columnas %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 24, se observa una relación estadísticamente significativa, el cual se concentra en los usuarios con grado de instrucción “Técnica” con el (70.20%) y, además, tienen la percepción que están siendo atendidos “Con Demora”. De esta correlación podría derivarse que este tipo de usuarios tienen la percepción que la demora en la atención se debe a que no son profesionales. En segundo lugar, destaca el hecho que existe otro grupo de usuarios con grado de instrucción “Técnica”, pero que es más pequeño que el primero, que manifiestan que la rapidez en la atención es “Normal”.

**Cuadro N° 25, aplicando el Análisis Bivariado se observa la respuesta en relación entre el grado de satisfacción por la rapidez en la atención y el sexo de los usuarios de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

Sexo	Satisfacción por la rapidez en la atención			
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total
<b>Femenino</b>	16	82	10	108
Filas %	14.80%	75.90%	9.30%	100 %
Columnas %	53.30%	46.60%	23.30%	43.40%
<b>Masculino</b>	14	94	33	141
Filas %	9.90%	66.70%	23.40%	100 %
Columnas %	46.7%	53.40%	76.70%	56.60%
<b>Total</b>	30	176	43	249
Filas %	12%	70.70%	17.30%	100 %
Columnas %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el Cuadro 25, esta relaciono el grado de satisfacción por la rapidez en la atención y el sexo de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto, siendo estadísticamente significativo el hecho que sean los usuarios de sexo “Masculino” los que se encuentran “Medianamente Satisfechos” (94 usuarios. Que representan el 66.70% en las filas y el 53.40% en las columnas).

**Cuadro N° 26, respuesta en relación entre el grado de satisfacción por la rapidez en la atención y el grado de instrucción de los usuarios de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

Grado de instrucción	Satisfacción de la rapidez en la atención			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Primaria</b>	2	1	0	3
Fila %	66.70%	33.30%	0.00%	100 %
Columna %	6.70%	0.60%	0.00%	1.20%
<b>Secundaria</b>	3	6	8	17
Fila %	17.60%	35.30%	47.10%	100 %
Columna %	10 %	3.40%	18.60%	6.90%
<b>Técnica</b>	14	146	11	170
Fila %	8.30%	85.20%	6.50%	100 %
Columna %	46.70%	82.80%	25.60%	68.40%
<b>Universitaria</b>	11	23	24	59
Fila %	19 %	39.70%	41.40%	100 %
Columna %	36.70%	13.20%	55.80%	23.50%
<b>Total</b>	30	176	43	249
<b>Fila %</b>	12.10%	70.50%	17.40%	100 %
<b>Columna %</b>	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En este cuadro 26 se relaciona el grado de satisfacción por la rapidez en la atención y el grado de instrucción de los usuarios, la mayor significancia estadística se obtiene en los usuarios con instrucción “Técnica” con (146 usuarios) los que se hallan “Medianamente Satisfechos” representando un (85.20% en las filas y 82.80% en las columnas).

**Cuadro N° 27, respuesta en relación entre el trato brindado por el personal de la Corte de Justicia y el sexo de los usuarios, periodo 2012.**

Sexo	Trato brindado por el personal			Total
	Indiferente	Mal trato	Amable y cordial	
<b>Femenino</b>	72	8	29	109
Fila %	65.70%	7.40%	26.90%	100 %
Columna %	51.10%	50 %	31.20%	43.50%
<b>Masculino</b>	68	8	64	140
Fila %	48.60%	5.70%	45.70%	100 %
Columna %	48.90%	50 %	68.80%	56.50%
<b>Total</b>	140	16	93	249
Fila %	56 %	6.50%	37.50%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 27, se observa la relación entre el trato brindado por el personal de la Corte Superior de Justicia de Loreto y el sexo de los usuarios, destacando el mayor valor en que son de sexo “Femenino” (72 usuarios) los cuales recibieron un trato “Indiferente” representando un porcentaje de (65.70% y 51.10% respectivamente).

**Cuadro N° 28, trato brindado por el personal de la Corte de Justicia y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.**

Grado de instrucción	Trato brindado por el personal			Total
	Indiferente	Mal trato	Amable y cordial	
<b>Primaria</b>	1	1	1	3
Filas %	33.30%	33.30%	33.30%	100 %
Columnas %	0.70%	6.30%	1.10%	1.20%
<b>Secundaria</b>	3	3	11	17
Filas %	17.60%	17.60%	64.70%	100 %
Columnas %	2.20%	18.80%	11.80%	6.90%
<b>Técnica</b>	121	6	43	170
Filas %	70.80%	3.60%	25.60%	100 %
Columnas %	86.90%	37.50%	46.20%	68.30%
<b>Universitaria</b>	14	6	39	59
Filas %	24.10%	10.30%	65.50%	100 %
Columnas %	10.20%	37.50%	40.90%	23.60%
<b>Total</b>	139	16	94	249
Filas %	55.70%	6.50%	37.80%	100 %
Columnas %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 28, la relación estadísticamente significativa señala que los usuarios con grado de instrucción “Técnica” (121 usuarios) han recibido un trato “Indiferente” de parte del personal de la Corte Superior de Justicia de Loreto.

**Cuadro N° 29, respuesta entre el grado de satisfacción y el sexo de los usuarios de la Corte de Justicia de los usuarios, periodo 2012.**

Sexo	Grado de satisfacción			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Femenino</b>	13	73	22	108
Filas %	12 %	67.60%	20.40%	100 %
Columnas %	52 %	50.30%	28.20%	43.50%
<b>Masculino</b>	12	73	56	141
Filas %	8.60%	51.40%	40 %	100 %
Columnas %	48 %	49.70%	71.80%	56.50%
<b>Total</b>	25	146	78	249
Filas %	10.10%	58.50%	31.50%	100 %
Columnas %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 29 al analizar la correlación existente entre el grado de satisfacción y el sexo de los usuarios, se puede notar que no existe significancia estadística entre las variables en estudio.

**Cuadro N° 30, grado de satisfacción por el trato brindado por el personal de la Corte de Justicia de Loreto y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.**

Grado de instrucción	Trato brindado por el personal			Total
	Indiferente	Mal trato	Amable y cordial	
<b>Primaria</b>	1	1	1	3
Fila %	33.30%	33.30%	33.30%	100 %
Columna %	0.70%	6.30%	1.10%	1.20%
<b>Secundaria</b>	3	3	11	17
Fila %	17.60%	17.60%	64.70%	100 %
Columna %	2.20%	18.80%	11.80%	6.90%
<b>Técnica</b>	121	6	43	170
Fila %	70.80%	3.60%	25.60%	100 %
Columna %	86.90%	37.50%	46.20%	68.30%
<b>Universitaria</b>	14	6	39	59
Fila %	24.10%	10.30%	65.50%	100 %
Columna %	10.20%	37.50%	40.90%	23.60%
<b>Total</b>	139	16	94	249
Fila %	55.70%	6.50%	37.80%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el Cuadro 30, se observa la relación entre variables que los usuarios con grado de instrucción “Técnica” (121 usuarios) perciben que vienen recibiendo un trato “Indiferente” por parte del personal de la Corte Superior de Justicia de Loreto.

**Cuadro N° 31, respuesta entre la atención diligente y la absolución conveniente de las dudas por parte del personal de la Corte Superior de Loreto y el sexo de los usuarios.**

Sexo	Atención diligente y absolución de dudas			Total
	A medias	No	Si	
<b>Femenino</b>	89	7	12	108
Fila %	82.40%	6.50%	11.10%	100 %
Columna %	50 %	38.90%	23.10%	43.50%
<b>Masculino</b>	90	11	40	141
Fila %	63.60%	7.90%	28.60%	100 %
Columna %	50.00%	61.10%	76.90%	56.50%
<b>Total</b>	179	18	52	249
Fila %	71.80%	7.30%	21 %	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 31 se observa la relación existente entre la atención diligente y la absolución de dudas por parte del personal de la Corte Superior de Justicia de Loreto y el sexo de los usuarios, al aplicar el análisis bivariado dio como resultado que no existe significancia estadística entre estas variables.

**Cuadro N° 32, respuesta entre la atención diligente y la absolución conveniente de las dudas por parte del personal de la Corte Superior de Loreto y el grado de instrucción de los usuarios.**

**F**

<b>Grado de instrucción</b>	<b>Atención diligente y absolución de dudas</b>			<b>Total</b>
	<b>A medias</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	
<b>Primaria</b>	1	1	1	3
Fila %	33.30%	33.30%	33.30%	100 %
Columna %	0.60%	5.60%	1.90%	1.20%
<b>Secundaria</b>	9	1	7	17
Fila %	52.90%	5.90%	41.20%	100 %
Columna %	5.10%	5.60%	13.50%	6.90%
<b>Técnica</b>	150	6	14	170
Fila %	88.10%	3.60%	8.30%	100 %
Columna %	84.10%	33.30%	26.90%	68.30%
<b>Universitaria</b>	18	10	31	59
Fila %	31.00%	17.20%	51.70%	100 %
Columna %	10.20%	55.60%	57.70%	23.60%
<b>Total</b>	178	18	53	249
Fila %	71.50%	7.30%	21.10%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el Cuadro 32, la relevancia estadística muestra que los usuarios con grado de instrucción “Técnica” (150 usuarios) perciben que han sido atendidos “A Medias”, lo que implica que sus dudas no fueron absueltas convenientemente.

**Cuadro N° 33, respuesta entre el grado de satisfacción por la diligencia en la atención y el sexo de los usuarios de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

Sexo	Grado de satisfacción por la atención			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Femenino</b>	10	88	10	108
Fila %	9.30%	81.50%	9.30%	100 %
Columna %	43.50%	49.40%	21.30%	43.50%
<b>Masculino</b>	13	91	37	141
Fila %	9.30%	64.30%	26.40%	100 %
Columna %	56.50%	50.60%	78.70%	56.50%
<b>Total</b>	23	179	47	249
Fila %	9.30%	71.80%	19 %	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 33, se puede observar la relación entre el grado de satisfacción de los usuarios por la diligencia en la atención y el sexo de los mismos, en donde las variables en estudio no muestran diferencia significativa entre ellas.

**Cuadro N° 34, grado de satisfacción por la diligencia en la atención y el sexo de los usuarios de la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

Grado de instrucción	Grado de satisfacción por la atención			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Primaria</b>	1	2	0	3
Fila %	33.30%	66.70%	0 %	100 %
Columna %	4.30%	1.10%	0 %	1.20%
<b>Secundaria</b>	3	6	8	17
Fila %	17.60%	35.30%	47.10%	100 %
Columna %	13 %	3.40%	17.00%	6.90%
<b>Técnica</b>	10	148	12	170
Fila %	6.00%	86.90%	7.10%	100 %
Columna %	43.50%	83.00%	25.50%	68.30%
<b>Universitaria</b>	9	22	28	59
Fila %	15.50%	37.90%	46.60%	100 %
Columna %	39.10%	12.50%	57.40%	23.60%
<b>Total</b>	23	178	48	249
Fila %	9.30%	71.50%	19.10%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 34, se observa la respuesta por el grado de instrucción la satisfacción por la atención recibida; donde los usuarios con grado de instrucción “Técnica” se sienten “Medianamente Satisfechos” (148 usuarios) por la diligencia en la atención recibida.

**Cuadro N° 35, respuesta entre el tiempo que lleva el proceso judicial y el sexo de los usuarios, periodo 2012.**

Sexo	Tiempo que lleva el proceso judicial			Total
	1 y 2 años	Más de 2 años	Menos de 1 año	
<b>Femenino</b>	31	7	77	115
Fila %	26.90%	6.50%	66.70%	100 %
Columna %	45.30%	33.30%	48.60%	46.40%
<b>Masculino</b>	38	15	81	133
Fila %	28.00%	11.20%	60.80%	100 %
Columna %	54.70%	66.70%	51.40%	53.60%
<b>Total</b>	69	22	158	249
Fila %	27.50%	9.00%	63.50%	100.00%
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

El Cuadro 35, las variables en estudio muestran que no existe una relación significativa entre el sexo de los usuarios y el tiempo que lleva el proceso judicial.

**Cuadro N° 36, se observa la relación entre el tiempo que lleva el proceso judicial y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.**

Grado de instrucción	Tiempo que lleva el proceso judicial			Total
	1 y 2 años	Más de 2 años	Menos de 1 año	
<b>Primaria</b>	0	1	1	2
Fila %	0 %	50 %	50 %	100 %
Columna %	0 %	4.80%	0.70%	0.90%
<b>Secundaria</b>	4	3	9	16
Fila %	26.70%	20 %	53.30%	100 %
Columna %	6.30%	14.30%	5.50%	6.50%
<b>Técnica</b>	46	6	127	179
Fila %	25.90%	3 %	71.10%	100 %
Columna %	67.20%	23.80%	80.80%	71.90%
<b>Universitaria</b>	18	14	20	52
Fila %	35.40%	25 %	39.60%	100 %
Columna %	26.60%	57 %	13 %	20.80%
<b>Total</b>	69	23	157	249
Fila %	27.70%	9.10%	63.20%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el Cuadro N° 36, las variables en estudio son estadísticamente significativa, donde podemos observar que los usuarios con grado de instrucción “Técnica” con (46 encuestados) señalan que su proceso judicial en la Corte Superior de Justicia de Loreto lleva más de 1 año.

**Cuadro N° 37, relación entre el grado de satisfacción por el tiempo que lleva el proceso judicial y el sexo de los usuarios, periodo 2012.**

Sexo	Grado de satisfacción			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Femenino</b>	13	93	7	113
Fila %	11.20%	82.20%	6.50%	100 %
Columna %	38.70%	48.40%	31.80%	45.50%
<b>Masculino</b>	20	100	16	136
Fila %	14.80%	73.40%	11.70%	100 %
Columna %	61.30%	51.60%	68.20%	54.50%
<b>Total</b>	33	193	23	249
Fila %	13.20%	77.40%	9.40%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el Cuadro N° 37, las variables en estudio no muestran significancia estadística entre el sexo y el grado de satisfacción de los usuarios en el periodo 2012 por el tiempo que lleva su proceso judicial.

**Cuadro N° 38, relación entre el grado de satisfacción por el tiempo que lleva el proceso judicial y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.**

Grado de instrucción	Grado de satisfacción			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Primaria</b>	2	1	0	3
Fila %	66.70%	33.30%	0 %	100 %
Columna %	6.50%	0.60%	0 %	1.30%
<b>Secundaria</b>	4	8	5	17
Fila %	25.00%	43.80%	31.30%	100 %
Columna %	12.90%	3.90%	22.70%	6.80%
<b>Técnica</b>	12	158	6	176
Fila %	7.30%	89.70%	3.00%	100 %
Columna %	38.70%	81.80%	22.70%	70.50%
<b>Universitaria</b>	15	26	12	53
Fila %	26 %	50 %	24 %	100 %
Columna %	41.90%	13.80%	54.50%	21.40%
<b>Total</b>	33	193	23	249
Fila %	13.20%	77.40%	9.40%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el Cuadro N° 38, se puede observar que los usuarios con grado de instrucción “Técnica” que se hallan “Medianamente Satisfechos” por el tiempo que lleva el proceso judicial están representados por (158 usuarios).

**Cuadro N° 39, relación entre la percepción del accionar de los jueces y el sexo de los usuarios, periodo 2012.**

Sexo	Accionar de los jueces		Total
	Favoritismo	Imparcialidad	
<b>Femenino</b>	17	94	111
Fila %	15.10%	84.90%	100 %
Columna %	47.10%	44.30%	44.70%
<b>Masculino</b>	19	119	138
Fila %	13.70%	86.30%	100 %
Columna %	52.90%	55.70%	55.30%
<b>Total</b>	36	213	249
Fila %	14.30%	85.70%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En este cuadro 39, Cuando se relacionaron las variables sexo y percepción del accionar de los jueces, destacó que los de sexo “Masculino” representados por (119 usuarios) perciben que los jueces están actuando con “Imparcialidad”.

**Cuadro N° 40, relación entre la percepción del accionar de los jueces y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.**

Grado de instrucción	Accionar de los jueces		Total
	Favoritismo	Imparcialidad	
<b>Primaria</b>	1	1	2
Fila %	50 %	50 %	100 %
Columna %	3 %	0.50%	0.90%
<b>Secundaria</b>	7	9	16
Fila %	46.70%	53.30%	100 %
Columna %	21.20%	4 %	6.40%
<b>Técnica</b>	14	161	175
Fila %	7.90%	92.10%	100 %
Columna %	39.40%	75.20%	70.20%
<b>Universitaria</b>	13	43	56
Fila %	22.60%	77.40%	100 %
Columna %	36.40%	2.30%	22.60%
<b>Total</b>	35	214	249
Fila %	14 %	86 %	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el Cuadro N° 40, mayoritariamente los usuarios con grado de instrucción “Técnica” (161 usuarios) perciben que los jueces actúan de manera “Imparcial” en los procesos judiciales.

**Cuadro N° 41, relación entre el grado de satisfacción por el accionar de los jueces y el sexo de los usuarios, periodo 2012.**

Sexo	Grado de satisfacción			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Femenino</b>	13	89	8	110
Fila %	12.10%	80.40%	7.50%	100 %
Columna %	43.30%	47 %	29.60%	44.60%
<b>Masculino</b>	18	101	20	139
Fila %	12.80%	72.90%	14.30%	100 %
Columna %	56.70%	53 %	70.40%	55.40%
<b>Total</b>	31	190	28	249
Fila %	12.50%	76.30%	11.30%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En este cuadro 41, se puede observar que el grado de satisfacción por el accionar de los jueces es indiferente de los usuarios, a pesar que los del sexo “Masculino” se sienten “Medianamente satisfechos” con (101 usuarios que respondieron esta pregunta).

**Cuadro N° 42, relación entre el grado de satisfacción por el accionar de los jueces y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.**

Grado de instrucción	Grado de satisfacción			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Primaria</b>	2	1	0	3
Fila %	66.70%	33.30%	0 %	100 %
Columna %	6.70%	0.60%	0 %	1.30%
<b>Secundaria</b>	4	7	5	16
Fila %	26.70%	40 %	33.30%	100 %
Columna %	13.30%	3.30%	18.50%	6.30%
<b>Técnica</b>	12	153	8	173
Fila %	7.20%	88 %	4.80%	100 %
Columna %	40 %	80.70%	29.60%	69.70%
<b>Universitaria</b>	13	29	15	57
Fila %	22.20%	51.90%	25.90%	100 %
Columna %	40 %	15.50%	51.90%	22.70%
<b>Total</b>	31	190	28	249
Fila %	12.60%	76.10%	11.30%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En este cuadro 42, se puede observar que las variables en estudio presentan significancia estadística significativa entre el grado de instrucción “Técnica” con (153 usuarios) y la satisfacción por el accionar de los jueces quienes señalaron sentirse “Medianamente Satisfechos”.

**Cuadro N° 43, relación entre la percepción de celeridad con que actúa el juez que ve el caso y el sexo de los usuarios, periodo 2012.**

Sexo	Celeridad con que actúa el juez			Total
	Más o menos	No	Si	
<b>Femenino</b>	90	13	9	112
Fila %	80.20%	11.30%	8.50%	100 %
Columna %	46.40%	42.90%	36 %	44.90%
<b>Masculino</b>	103	17	17	137
Fila %	75.40%	12.30%	12.30%	100 %
Columna %	53.60%	57.10%	64 %	55.10%
<b>Total</b>	193	30	26	249
Fila %	77.50%	11.90%	10.60%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 43, al cruzarse las variables en estudio se puede observar que no existe diferencia significativa estadística entre el sexo de los usuarios y la percepción de celeridad con que actúa el juez que ve el caso.

**Cuadro N° 44, relación entre la percepción de celeridad con que actúa el juez que ve el caso y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.**

Grado de instrucción	Celeridad con que actúa el juez			Total
	Más o menos	No	Si	
<b>Primaria</b>	0	2	1	3
Fila %	0 %	66.70%	33.30%	100 %
Columna %	0 %	7.10%	4.00%	1.30%
<b>Secundaria</b>	8	2	5	16
Fila %	53.30%	13.30%	33.30%	100 %
Columna %	4.40%	7.10%	10 %	6.40%
<b>Técnica</b>	157	12	6	175
Fila %	89.60%	6.70%	3.70%	100 %
Columna %	81.20%	39.30%	24 %	70.10%
<b>Universitaria</b>	28	14	14	55
Fila %	50 %	25 %	25 %	100 %
Columna %	14.40%	46.40%	52 %	22.20%
<b>Total</b>	193	30	26	249
Fila %	77.40%	12.00%	10.60%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En este cuadro 44, al relacionar el grado de instrucción de los usuarios y la percepción de celeridad con que actúa el juez que ve el caso, resulta significativo que los usuarios con instrucción “Técnica” perciben como “Más o Menos” la celeridad con que actúa el juez con una representación de (157 usuarios).

**Cuadro N° 45, relación entre el grado de satisfacción por la celeridad en la atención de los jueces y el sexo de los usuarios, periodo 2012.**

Sexo	Grado de satisfacción			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Femenino</b>	17	86	9	112
Fila %	15 %	76.60%	8.40%	100 %
Columna %	48.50%	46.10%	33.30%	45 %
<b>Masculino</b>	18	100	19	137
Fila %	13 %	73.30%	13.70%	100 %
Columna %	51.50%	53.90%	66.70%	55.00%
<b>Total</b>	35	186	28	249
Fila %	13.90%	74.80%	11.30%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

Al relacionarse el cruzamiento entre las variables en estudio según el grado de satisfacción por la celeridad en la atención de los jueces y el sexo de los usuarios, arroja como resultado que no es estadísticamente significativo; quiere decir que son variables no tienen relación entre ellas.

**Cuadro N° 46, relación entre el grado de satisfacción por la celeridad en la atención de los jueces y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.**

Grado de instrucción	Grado de satisfacción			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Primaria</b>	2	0	1	3
Fila %	66.70%	0 %	33.30%	100 %
Columna %	6.10%	0.00%	3.70%	1.30%
<b>Secundaria</b>	4	7	5	16
Fila %	26.70%	40.00%	33.30%	100 %
Columna %	12.10%	3.40%	18.50%	6.40%
<b>Técnica</b>	16	151	8	175
Fila %	9 %	86.10%	4.80%	100 %
Columna %	45.50%	81.30%	29.60%	70.30%
<b>Universitaria</b>	13	28	14	55
Fila %	23.10%	51.90%	25 %	100 %
Columna %	36.40%	15.30%	48.10%	22 %
<b>Total</b>	35	186	28	249
Fila %	14 %	74.60%	11.40%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 46, La relación entre el grado de satisfacción por la celeridad en la atención de los jueces y el grado de instrucción de los usuarios, corrobora lo que se viene dando hasta el momento cuando se analiza la variable “Grado de Instrucción”. En este caso, la relevancia significativa se da en los usuarios con instrucción “Técnica quienes se sienten “Medianamente Satisfechos” por la celeridad de los jueces representados por (151 usuarios).

**Cuadro N° 47, relación entre los antecedentes sobre el accionar de los jueces de manera predecible y el sexo de los usuarios, periodo 2012.**

Sexo	Percepción sobre la predicibilidad de los jueces			Total
	No	No sabe	Si	
<b>Femenino</b>	44	55	9	108
Fila %	40.70%	50.90%	8.30%	100 %
Columna %	45.80%	44.40%	31 %	43.40%
<b>Masculino</b>	52	69	20	141
Fila %	36.90%	48.90%	14.20%	100 %
Columna %	54.20%	55.60%	69 %	56.60%
<b>Total</b>	96	124	29	249
Fila %	38.60%	49.80%	11.60%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 47, se observa que no existe relación estadística significativa entre las variables antecedentes sobre el accionar de los jueces de manera predecible y el sexo de los usuarios, manejándose de manera independiente los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Loreto.

**Cuadro N° 48, relación entre los antecedentes sobre el accionar de los jueces de manera predecible y el grado de instrucción de los usuarios, periodo 2012.**

grado de instrucción	percepción sobre la predicibilidad de los jueces			total
	no	no sabe	si	
<b>Primaria</b>	2	1	0	3
Fila %	66.70%	33.30%	0 %	100 %
Columna %	2.10%	0.80%	0 %	1.20%
<b>Secundaria</b>	4	7	6	17
Fila %	23.50%	41.20%	35.30%	100 %
Columna %	4.20%	5.70%	21.40%	6.90%
<b>Técnica</b>	67	97	7	170
Fila %	39.10%	56.80%	4.10%	100 %
Columna %	68.80%	78 %	25 %	68.40%
<b>Universitaria</b>	24	19	15	59
Fila %	41.40%	32.80%	25.90%	100 %
Columna %	25 %	15.40%	53.60%	23.50%
<b>Total</b>	97	124	28	249
Fila %	38.90%	49.80%	11.30%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

De acuerdo a este cuadro 48, se puede deducir que no existe relación significativa entre el grado de instrucción de los usuarios y el accionar predecible de los jueces.

**Cuadro N° 49, relación entre el juez que ve su caso le hizo alguna propuesta deshonesto y el sexo del usuario, periodo 2012.**

Sexo	El juez le hizo propuesta deshonesto			Total
	No	No quiere opinar	Si	
<b>Femenino</b>	43	55	10	108
Fila %	39.80%	50.90%	9.30%	100 %
Columna %	39 %	45.50%	55.60%	43.40%
<b>Masculino</b>	67	66	8	141
Fila %	47.50%	46.80%	5.70%	100 %
Columna %	60.90%	54.50%	44.40%	56.60%
<b>Total</b>	110	121	18	249
Fila %	44.20%	48.60%	7.20%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

Observando el cuadro 49, podemos decir que tampoco existe una relación estadísticamente significativa entre el sexo de los usuarios y el hecho que el juez que ve el caso le haya realizado alguna propuesta deshonesto alguna vez.

**Cuadro N° 50, relación entre si el juez que ve su caso le hizo alguna propuesta deshonesto y el grado de instrucción del usuario, periodo 2012.**

Grado de instrucción	El juez le hizo propuesta deshonesto			Total
	No	No quiere opinar	Si	
<b>Primaria</b>	1	0	2	3
Fila %	33.30%	0 %	66.70%	100 %
Columna %	0.90%	0 %	11.10%	1.20%
<b>Secundaria</b>	5	8	4	17
Fila %	29.40%	47.10%	23.50%	100 %
Columna %	4.50%	6.70%	22.20%	6.90%
<b>Técnica</b>	68	97	6	170
Fila %	39.60%	56.80%	3.60%	100 %
Columna %	60.90%	80.70%	33.30%	68.40%
<b>Universitaria</b>	37	15	6	59
Fila %	63.80%	25.90%	10.30%	100 %
Columna %	33.60%	12.60%	33.30%	23.50%
<b>Total</b>	111	120	18	249
Fila %	44.50%	48.20%	7.30%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 50, se puede ver que no existe relación significativa estadística entre la variable grado de instrucción de los usuarios y el hecho que un juez le haya realizado una propuesta deshonesto.

**Cuadro N° 51, relación entre si algún trabajador de la Corte de Loreto le hizo alguna propuesta deshonestas y el sexo de instrucción del usuario, periodo 2012.**

Sexo	Algún trabajador de la csjl le hizo propuesta deshonestas			Total
	No	No opina	Si	
<b>Femenino</b>	51	49	8	108
Fila %	47.20%	45.40%	7.40%	100 %
Columna %	43.20%	42.60%	50 %	43.40%
<b>Masculino</b>	67	66	8	141
Fila %	47.50%	46.80%	5.70%	100 %
Columna %	56.80%	57.40%	50 %	56.60%
<b>Total</b>	118	115	16	249
Fila %	47.40%	46.20%	6.40%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 51, no existe relación significativa entre el sexo de los usuarios y el hecho de que algún trabajador le haya realizado una propuesta deshonestas.

**Cuadro N° 52, relación entre si algún trabajador de la Corte de Loreto le hizo alguna propuesta deshonesto y el grado de instrucción de instrucción del usuario, periodo 2012.**

Grado de instrucción	Algún trabajador le hizo propuesta deshonesto			Total
	No	No opina	Si	
<b>Primaria</b>	1	0	2	3
Fila %	33.30%	0.00%	66.70%	100 %
Columna %	0.90%	0.00%	12.50%	1.20%
<b>Secundaria</b>	7	7	3	17
Fila %	41.20%	41.20%	17.60%	100 %
Columna %	6 %	6.10%	18.80%	6.90%
<b>Técnica</b>	74	92	5	170
Fila %	43.20%	53.80%	3 %	100 %
Columna %	62.40%	79.80%	31.30%	68.40%
<b>Universitaria</b>	36	16	6	59
Fila %	62.10%	27.60%	10.30%	100 %
Columna %	30.80%	14.00%	37.50%	23.50%
<b>Total</b>	118	115	16	249
Fila %	47.40%	46.20%	6.50%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 52, se puede apreciar que la variable grado de instrucción del usuario no presente significancia estadística si es que algún trabajador le realizó alguna propuesta deshonesto.

**Cuadro N° 53, relación entre el grado de satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

Rubro	Grado de satisfacción de los usuarios			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Trato brindado por el personal.</b>	25	146	78	249
Filas %	10.10%	58.50%	31.50%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Duración de los procesos</b>	33	193	23	249
Fila %	13.20%	77.40%	9.40%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Accionar de los jueces</b>	31	190	28	249
Fila %	12.50%	76.30%	11.30%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Total</b>	30	176	43	249
Fila %	11.90%	70.80%	17.30%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el cuadro 53, la contrastación de la Hipótesis General se realizó a través del Chi Cuadrado No Corregido y Chi Cuadrado Mantel-Haenszel, para saber qué tan bien explica o influencia la Variables Independientes ( $X_1$  = Trato al Usuario;  $X_2$  = Duración de los Procesos; y  $X_3$  = Accionar de los Jueces) en la Variable Dependiente ( $Y_1$  = Satisfacción del Usuario del Servicio de Justicia de la Corte Superior de Justicia de Loreto). Además, se calculó el Coeficiente de Correlación (r) para demostrar que tan bien explican las Variables Independientes el comportamiento de la Variable Dependiente. De acuerdo a la teoría, cuando se trabaja con un Nivel de Confiabilidad del 95% se está aceptando un Margen de Error del 5% ( $\alpha = 5\%$ ), el “ $\alpha$ ” deberá ser menor que 0.05 para que se considere estadísticamente significativo y se acepte una “muy buena asociación estadística” entre variables.

El Coeficiente de Correlación “r” toma valores entre -1 y +1; cuanto más se acerca a los extremos (-1 y +1) existe una buena correlación. Si el signo del Coeficiente es positivo (+) quiere decir que existe una correlación directa entre la Variable Independiente y la Variable Dependiente (cuando se incrementa el valor de la Variable Independiente, se incrementa también el valor de la Variable Dependiente). Si el signo es negativo, la correlación es inversa (cuando se incrementa el valor de la Variable Independiente, decrece el valor de la Variable Dependiente)

Tal como se observa en el Cuadro N° 53, solamente el (11.90%) de los usuarios del servicio de justicia brindado por la Corte Superior de Justicia Loreto muestra un alto grado de insatisfacción, contraponiéndose a lo afirmado en la Hipótesis General. Complementariamente, el 70.80% se encuentra “Medianamente Satisfecho” y el 17.30% “Satisfecho”; por lo que, si se suman estas dos categorías se tiene que el 88.10% mostrarían cierta satisfacción.

Test estadístico	Valor
Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido	0.2105
Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel	0.2240
Coeficiente de Correlación (r)	0.4901

**Fuente.- Propia tesista.**

El Margen de Error ( $\alpha$ ) del Chi Cuadrado No Corregido de 0.2105 considera que no existe asociación estadística entre las variables porque es mayor que 0.05 (Margen de Error Aceptado); el Margen de Error ( $\alpha$ ) de la prueba Mantel-Haenszel de 0.2240 considera que no existe asociación estadística entre las variables porque 0.2240 es mayor que 0.05; de donde se puede concluir que **no existe** una “buena asociación estadística” entre variables; es decir, que la Variables Independientes no determinan o no explican el comportamiento de la Variable Dependiente.

Este resultado se corrobora cuando se calcula el Coeficiente de Correlación ( $r$ ) = 0.4901; muy lejano a 1; lo que demuestra que la Variable Independiente no determina el comportamiento de la Variable Dependiente.

**Cuadro N° 54, factores en el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de justicia brindado por la Corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

Categorías	Grado de satisfacción de los usuarios			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Trato brindado por el personal</b>	25	146	78	249
Filas %	10.10%	58.50%	31.50%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Celeridad en la atención</b>	35	186	28	249
Fila %	13.90%	74.80%	11.30%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Imparcialidad de los jueces</b>	31	190	28	249
Fila %	12.50%	76.30%	11.30%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Moralidad</b>	18	121	110	249
Fila %	7.20%	48.60%	44.20%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Total</b>	27	161	61	249
Fila %	10.90%	64.60%	24.50%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

En el Cuadro N° 54 se analiza la influencia de: el trato brindado por el personal de la Corte Superior de Justicia de Loreto, la celeridad en los procesos, la imparcialidad en el accionar de los jueves, y la moralidad de los mismos, en el grado de satisfacción de los usuarios. Tal como se observa, el 24.50% se encuentra “Satisfecho”, el 64.60% “Medianamente Satisfecho”, y tan solo el 10.50% se halla “Insatisfecho”.

Como se puede notar, el grado de insatisfacción es muy poco, de donde se puede colegir que los usuarios muestran su satisfacción sobre los factores antes señalados, siendo determinantes la influencia de éstos en el grado de satisfacción del usuario. Si el análisis se basara solamente en estos resultados, se terminaría aceptando la Primera Hipótesis Específica.

<b>Test estadístico</b>	<b>Valor</b>
Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido	0.0343
Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel	0.0312
Coefficiente de Correlación (r)	0.9745

**Fuente.- Propia tesista.**

El Margen de Error ( $\alpha$ ) del Chi Cuadrado No Corregido de 0.0343 considera que existe asociación estadística entre las variables por que 0.0343 es menor que 0.05 (Margen de Error Aceptado); el Margen de Error ( $\alpha$ ) de la prueba Mantel-Haenszel de 0.0312 también considera que existe asociación estadística entre las variables porque 0.0312 es menor que 0.05 (Margen de Error Aceptado); de donde se puede concluir que **existe** una “buena asociación estadística” entre variables; es decir, que la Variable Independiente influye en el comportamiento de la Variable Dependiente.

Este resultado se corrobora cuando se calcula el Coeficiente de Correlación ( $r$ ) = 0.9745; muy cercano a 1; lo que demuestra que la Variables Independientes determinan el comportamiento de la Variable Dependiente

**Cuadro N° 55, grado de satisfacción de los usuarios del servicio de justicia brindado por la Corte de Justicia de Loreto y el resultado del proceso, periodo 2012.**

Resultado del proceso judicial	Grado de satisfacción de los usuarios			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Ganador</b>	0	2	132	134
Filas %	0 %	1 %	99 %	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	53.80%
<b>Perdedor</b>	109	6	0	115
Fila %	94.80%	5.20%	0 %	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	46.20%
<b>Total</b>	109	8	132	249
Fila %	43.80%	3.20%	53 %	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

**Fuente.- Propia tesista.**

Para la contrastación de esta hipótesis, se toma el análisis bivariado mostrado en el Cuadro N° 55, donde resalta claramente que el 94.80% de los usuarios que perdieron un proceso se encuentran insatisfechos con el servicio recibido.

Test estadístico	Valor
Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido	0.0154
Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel	0.0147
Coefficiente de Correlación (r)	0.9908

**Fuente.- Propia tesista.**

El Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido = 0.0154 es menor al Margen de Error Aceptado ( $\alpha = 0.05$ ), de igual forma el Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel – Haenszel = 0.0147. De acuerdo a ello se puede afirmar que **existe** asociación estadística muy significativa entre las variables; es decir, la Variable Independiente explica el comportamiento de la Variable Dependiente. Además, el Coeficiente de Correlación es muy

cercano a 1 ( $r = 0.9908$ ) lo que demuestra que la Variable Independiente determina el valor de la Variable Dependiente.

**Cuadro N° 56, se observa el grado de satisfacción de los usuarios por la atención recibida en la corte de Justicia de Loreto, periodo 2012.**

Categorías	Grado de satisfacción de los usuarios			Total
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Duración del proceso judicial</b>	33	193	23	249
Fila %	13.20%	77.40%	9.40%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Predictibilidad de los jueces</b>	96	124	29	249
Row %	38.6	49.8	11.6	100
Col %	100	100	100	100
<b>Moralidad de los jueces</b>	18	121	110	249
Fila %	12.50%	76.30%	11.30%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Total</b>	49	146	54	249
Fila %	19.70%	58.60%	21.70%	100 %
Columna %	100 %	100 %	100 %	100 %

Fuente.- Propia tesista.

De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 56, al evaluar las 3 categorías de las Variables Independientes en relación con las Variable Dependiente, se puede decir que tan solo el 19.70% de los usuarios se muestran “Insatisfechos”; en tal sentido se rechaza la 3° Hipótesis Específica.

Por otro lado, el 58.60% de los usuarios se encuentran “Medianamente Satisfechos” y el 21.70% si están “Satisfechos” con el servicio brindado por la Cortes superior de Justicia de Loreto, en lo que respecta a: la duración del proceso judicial, la predictibilidad de los jueves y la moralidad de los mismos.

<b>Test estadístico</b>	<b>Valor</b>
Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido	0.120
Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel	0.1196
Coefficiente de Correlación (r)	0.3328

**Fuente.- Propia tesista.**

Como se puede observar en el Test Estadístico, el Margen de Error de Chi Cuadrado, tanto No Corregido (0.120) y Mantel – Haenszel (0.1196), son superiores al Margen de Error Aceptado (0.05). En tal sentido, queda demostrado que **no existe** asociación estadísticamente significativa entre las variables. Lo mismo sucede con el Coeficiente de Correlación ( $r = 0.3328$ ), por lo que se rechaza categóricamente la 3° Hipótesis Específica.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

El presente estudio se desarrolló en el Distrito de Iquitos y tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de justicia de la Corte Superior de Loreto, durante el periodo 2012; en lo que se refiere al grado de satisfacción del usuario que brinda la Corte Superior de Justicia de Loreto el presente estudio no muestra insatisfacción por el servicio recibido, es decir, se puede percibir de manera notoria la satisfacción por el servicio, aunque se debe continuar en la mejora de los procesos para una atención más eficiente. Como lo indica **Reátegui Paredes Víctor (2011)** en su tesis sobre el “Estudio de la Cultura de la atención a los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, Cercado de Iquitos”, cuyo objetivo fue estudiar los servicios que reciben los ciudadanos por el Municipio, llegando a la conclusión de que los usuarios de la ciudad de Iquitos perciben que los incidentes críticos con el personal de la municipalidad se encuentran en una situación de trato indiferente, ni malo ni bueno; y la atención a las necesidades de la vida urbana se encuentran en una situación algo mala, para **Cuatrecasas Arbos, Lluís (2008)**, en su libro titulado “*Un Análisis de la Calidad*”, señala que la calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. Precisa que la calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado, y deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo.

Referente al buen trato, la celeridad en los procesos, la imparcialidad y la moralidad, son factores que influyen en la satisfacción del usuario; desvirtuando la percepción del poblador común y corriente de que las cosas no están del todo bien en el poder judicial, pero esto puede cambiar tal como afirma **MASSAKI, Imai (1998)** en su libro sobre “La teoría de la mejora continua”, plantea el kaizen como la conjunción de dos términos japoneses, kai, cambio y, zen, bueno. El Kaizen es una filosofía de continuo mejoramiento de todos los empleados de la

organización de forma que realicen sus tareas un poco mejor a cada día. Se trata de un enfoque acrecentador y participativo para obtener excelencia en la calidad de los productos y servicios a partir de las personas. Según la **Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado**. Se declara en proceso de modernización a todas las entidades del Estado, norma que tiene como finalidad: mejorar la gestión pública, construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, así como obtener mayores niveles de eficiencia en el aparato estatal para lograr una mejor atención ciudadana, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

De todo esto podemos decir, que los resultados de esta investigación son preliminares, pero consideramos que pueden servir como base para otras investigaciones similares para medir el grado de satisfacción de los usuarios de un servicio que se brinda sea este estatal o privada.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

La propuesta del presente trabajo de investigación tiene la finalidad de que estos resultados del Servicio de Justicia que brinda la Corte Superior de Justicia de Loreto a los usuarios sirvan para tomar acciones de mejora a pesar que estos resultados fueron significativos para el presente año de investigación (2012), normalmente los usuarios insatisfecho de un proceso judicial son aquellos que pierden, los cuales demandan una mayor transparencia de los procesos judiciales y celeridad.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

1. Los usuarios del servicio de justicia brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto no muestran insatisfacción por el servicio recibido en el periodo 2012; es decir, se puede percibir de manera notoria la satisfacción por el servicio recibido aunque se debe continuar en la mejora de los procesos para una atención eficiente.
2. El buen trato, la celeridad en los procesos, la imparcialidad y la moralidad, son factores que influyen en la satisfacción del usuario del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el periodo 2012; desvirtuando la percepción del poblador común y corriente de que las cosas no están del todo bien en el poder judicial.
3. Los usuarios insatisfechos con el servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto son los perdedores de un proceso judicial, en el periodo 2012. Como se pudo observar en el desarrollo de la presente tesis, aquellos usuarios que no consiguen el resultado esperado, muestran su insatisfacción y manifiestan percibir un manejo nada transparente del proceso.
4. Los usuarios del servicio de justicia brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto muestran su satisfacción por el tiempo de duración de los procesos, la predictibilidad de los jueces y la moralidad de los mismos, en el periodo 2012.
5. Los usuarios del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto en el periodo 2012, presentan las siguientes características: provienen del distrito de Iquitos, tienen entre 20 y 30 años, cuentan con instrucción técnica y no es la primera vez que asisten al poder judicial por un proceso.

6. Con respeto a la hipótesis general, se rechaza la hipótesis en el sentido que los usuarios del servicio de justicia brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto no muestran un alto grado de insatisfacción, en el periodo 2012.
7. Con respeto a la hipótesis específica, se acepta la 1<sup>era</sup> hipótesis específica en el sentido que los factores que influyen en la satisfacción del usuario del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el 2012, son: buen trato, celeridad en los procesos, imparcialidad y moralidad.
8. Con respeto a la hipótesis específica 2<sup>da</sup> se acepta la 2<sup>o</sup> en el sentido que los usuarios insatisfechos del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el 2012, son los perdedores de un proceso.
9. Con respeto a la 3<sup>era</sup> hipótesis específica se rechaza, en el sentido que el grado de satisfacción los usuarios es deficiente por la atención en relación al tiempo de duración de los procesos, predictibilidad, y moralidad, en la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012.

## **CAPÍTULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

1. Si bien es cierto que los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto se encuentran satisfechos por los servicios recibidos en términos generales, se recomienda identificar las áreas vulnerables o que no muestran avances significativos para potenciarlas y, de esta manera, la atención sea homogénea en toda la institución.
2. A pesar que existen factores que influyen en la satisfacción del usuario del servicio brindado tales como el buen trato, la celeridad en los procesos, la imparcialidad y la moralidad; se recomienda llevar adelante campañas de información para transmitir estos conceptos y procurar el cambio de percepción de aquellos que no ven con simpatía el accionar de la institución.
3. Se recomienda que campañas de difusión transmitan la imagen real de la Corte Superior de Justicia de Loreto para desvirtuar los posibles comentarios sin fundamentos emitidos por los perdedores de un proceso judicial que, al no verse favorecidos por la resolución del juez, puedan aventurar opiniones que no se ajustan a la verdad.
4. Los usuarios mostraron su satisfacción por el tiempo de duración de los procesos, la predictibilidad de los jueces y la moralidad de los mismos, pero es necesario evaluar los aspectos que no tengan la misma percepción para implementar mejoras y alcanzar los estándares mínimos exigidos por la administración de justicia.
5. Se recomienda realizar trabajos de investigaciones actuales sobre este en tema en estudio, para saber si las condiciones de trato al usuario en la Corte Superior de Justicia de Loreto mejoraron en beneficio del usuario.

## CAPÍTULO IX

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. ALVA RAMÍREZ, CRISTOBAL. (2006). *“Satisfacción de los Usuarios en el Programa de Planificación Familiar”*. Escuela de Post Grado. Universidad de San Agustín.
2. ÁVILA, G. (2000). Tesis: Satisfacción laboral y su relación con la motivación del personal de las entidades bancarias en Maracaibo, Estado de Zulia. Universidad Los Andes.
3. ÁLVAREZ, S. (2001). Tesis: La cultura y el clima organizacional como factores relevantes de la eficacia en el instituto de oftalmología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
4. BLANCO PRIETO, Antonio. (2009). *“El Consumidor y la Calidad”*. Editorial Alfaguara.
5. BAZÁN. (2001). Tesis: Clima Organizacional en la Universidad de los Andes.
6. BERRY, L. (1996). Cuatro principios del servicio excepcional al cliente. New York.
7. BROWN, N. Y MOBART, D. (1999). Teoría de la organización y administración – Enfoque integral. Editorial Trillas. México.
8. CUATRECASAS, ARBOS, Lluís. (2008). *“Un Análisis de la Calidad”*. Editorial Fondo de cultura Económica.

9. COTTLE, DAVID, (1991) " El Servicio Centrado en el Cliente" Editorial Edígrafos. España.
10. CASTILLO, M. Y BAZALAR, S. (2005). Tesis: El clima organizacional y su incidencia en la calidad del servicio que brinda el hospital III – Essalud Iquitos. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
11. COSSIO, J. (1996). La cultura organizacional. Editorial SISFISA. Lima.
12. COWELL, D. (1991). Mercadeo de Servicios. Editorial Legis Serie Empresarial. Bogotá.
13. DESSLER, G (1979) Organización y administración: enfoque situacional. Editorial Prentice Hall. México.
14. DAVIS, K. Y NEWSTROM, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. Editorial Mc Graw Hill. México.
15. EVANS, J. Y LINDSAY, W. (2000). Administración y control de calidad. Editorial McGraw Hill. México.
16. FRANCO, M. (2006). Tesis: Relación entre los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en docentes del consorcio de colegios parroquiales del Departamento de Piura. Universidad Cesar Vallejo.
17. CHIAVENATO, I. 1996. Administración de recursos humanos. Editorial Mc Graw Hill. México.

18. HUIZA GUARDIA, Gladys Asunta. (2006). Tesis Magistral “*Satisfacción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención de Salud, Lima*”. Escuela de Post Grado. Universidad Cayetano Heredia.
19. HALL, R. (1996). Organizaciones, estructuras, procesos y resultados. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.
20. LARREA, P. (1991). Calidad del servicio: del marketing a la estrategia. Editorial Díaz Santo. México.
21. MASA AKI, Imai. (1998). “*Teoría de la Mejora Continua*”. Editorial McGraw Hill.
22. MASLOW, Abraham. (1954). “*Una Teoría Sobre la Motivación Humana*”. Editorial McGraw Hill.
23. MÁRQUEZ, G. (1989). Servicios y desarrollo. El caso venezolano. Revista BCV. Volumen 4 No. 4 Octubre. Caracas – Venezuela.
24. MARECO, N. TALAVERA H, VELASQUES R. (2000). Mejora continua en el servicio de atención al cliente de ANDE. Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos35/atencion-cliente-ande/atencion-cliente-ande.html>
25. NIRIA QUINTERO *et al* (2009); Investigación “Clima Organizacional y Desempeño del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago”.
26. QUIJANO, V. (2006) ¿Qué es la calidad en el servicio? Recuperado el 29.09.2009 <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/69/calidaddeser.htm>

27. REÁTEGUI PAREDES, Víctor. (2011). Tesis Magistral “*Estudio de la Cultura de Atención a los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, Cercado de Iquitos*”. Escuela de Post Grado. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
28. ROBBINS, S. y JUDGE, T. (2009). “Comportamiento Organizacional”. 13era Edición. México. Editorial Pearson Prentice Hall.
29. ROBBINS, S. (1996). Comportamiento Organizacional. Séptima Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.
30. RUBIO E. (2007). Reglas de oro de un buen clima laboral - Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa, recuperado el 10.11.2008 de <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>.
31. RINCÓN, E. (2006). La Relación Sector Productivo en la Economía de Servicio. Revista. México.
32. ROSANAIR, P. (1998). The queso for quality in service. Editorial Prentice Hall. Octava Edición.
33. Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. Recuperado el 10.11.2008 de [http://www.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08\\_Ensayo\\_Dimensiones.pdf](http://www.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_Ensayo_Dimensiones.pdf).
34. TRINKUNAS, Julius. (2009). “*La Guía de Autoestudio, Calidad Total*”. Editorial Seix Barral.

35. TORRECILLA, O. (2005). Clima organizacional y su relación con la productividad. Recuperado el 04.11.2008 de <http://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>.
36. UNIVERSIDAD ESAN. (2009). *“Módulo de Inspectoría Judicial”*. Fondo Editorial de la Universidad Esan.
37. WEBER, Max. (1940). *“La Teoría de la Burocracia”*. Editorial Prentice Hall.
38. WEXLEY K. Y YUKL G.A. 1990. *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Compañía Editorial Continental S.A. México.

**DESCRIPCIÓN DE LAS PÁGINAS COMPLEMENTARIAS**  
**ANEXOS O APÉNDICES**  
**ANEXO N° 01**

**Cuestionario**

**I. INFORMACIÓN GENERAL.**

Nombres y Apellidos: .....

Dirección: .....

Distrito: ..... Provincia: ..... Departamento: .....

Sexo:      Masculino       Femenino       Edad

Grado de Instrucción:      Sin Instrucción       Primaria

Secundaria       Técnica       Universitaria

**II. TRATO AL USUARIO:**

1. ¿Es la primera vez que viene a la sede de la CSJL?

Si       No

2. ¿Cuál es el motivo de su visita a la CSJL?

Ser Parte de un Proceso Judicial       Visita Particular   
Otros

3. En relación al tiempo, considera usted que ha sido atendido:

Prontamente       Normalmente       Con Demora   
Muy Demorado

4. De acuerdo a la rapidez con que usted ha sido atendido, se encuentra:

Satisfecho  Medianamente Satisfecho  Insatisfecho

5. ¿Cómo considera usted que ha sido tratado por el personal de esta institución?

Trato Amable y Cordial  Indiferente  Mal Trato

6. De acuerdo al trato recibido, se podría decir que usted se encuentra:

Satisfecho  Medianamente Satisfecho  Insatisfecho

7. Cuando usted ha sido atendido, considera que el personal de la CSJL fue diligente; es decir, si sus dudas fueron absueltas convenientemente y si recibió la orientación adecuada.

Si  A Medias  No

8. Entonces, podría decir si se encuentra:

Satisfecho  Medianamente Satisfecho  Insatisfecho

### **III. DURACIÓN DE LOS PROCESOS.**

9. ¿Cuánto tiempo lleva su proceso judicial?

Menos de 01 Año  Entre 01 y 02 Años  Más de 02 Años

10. En relación al tiempo que lleva su proceso, usted se encuentra:

Satisfecho  Medianamente Satisfecho  Insatisfecho

### **IV. ACCIONAR DE LOS JUECES.**

11. En el proceso judicial que usted tiene, considera que los Jueces vienen actuando con:

Favoritismo  Imparcialidad

12. Entonces, podría decir que se encuentra:

Satisfecho  Medianamente Satisfecho  Insatisfecho

13. ¿Considera usted que el Juez que ve su caso viene actuando con celeridad?

Si  No  Más o Menos

14. Entonces, podría decir que se encuentra:

Satisfecho  Medianamente Satisfecho  Insatisfecho

15. ¿Considera usted que el Juez que ve su caso tiene antecedentes de venir actuando de manera predecible; es decir, si en el pasado resolvió un caso de una forma, y si ahora se presenta un caso similar, debería resolver de la misma forma que en el pasado?

Si  No  No Sabe

16. El Juez que ve su caso, ¿en algún momento le hizo alguna propuesta deshonestas como por ejemplo: cobrarle, pedirle obsequios u otros tipos de favores o prebendas?

Si  No  No Quiere Opinar

17. ¿Algún otro trabajador de la CSJL le hizo propuestas deshonestas?

Si  No  No Quiere Opinar

18. Si su respuesta es Si, diga que cargo ocupa ese trabajador:

Secretario  Técnico Administrativo  Practicante

Otros

**V. ¿Quisiera agregar algo más?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ANEXO N° 02**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Problema</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de justicia de la Corte Superior de Justicia de Loreto, durante el año 2012?</p> <p><b>Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué factores influyen en la satisfacción del usuario del servicio de la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012?</li> <li>¿Quiénes son los usuarios insatisfechos del servicio en la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012?</li> <li>¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios por la atención recibida, en</li> </ol>	<p><b>General</b></p> <p>Los usuarios del servicio de justicia brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, muestran un alto grado de insatisfacción, en el periodo 2012.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los factores que influyen en la satisfacción del usuario del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el 2012, son: buen trato, celeridad en los procesos, imparcialidad y moralidad.</li> <li>Los usuarios insatisfechos del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el 2012, son los</li> </ul>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de justicia de la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los factores que influyen en la satisfacción del usuario del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012.</li> <li>Identificar a los usuarios insatisfechos del servicio brindado en la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el año 2012.</li> <li>Identificar el grado de satisfacción de los usuarios por la</li> </ul>	<p><b>Variables Independientes (X)</b></p> <p>X1: Trato al Usuario.</p> <p>X2: Duración de los Procesos.</p> <p>X3: Accionar de los Jueces.</p> <p><b>Variable Dependiente (Y)</b></p> <p>Y1: Satisfacción del Usuario del Servicio de Justicia en la Corte Superior de Justicia de Loreto.</p>	<p>a) Tiempo</p> <p>b) Forma Diligencia</p> <p>Tiempo</p> <p>a) Favoritismo</p> <p>b) Celeridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfecho.</li> <li>Medianamente satisfecho.</li> <li>Insatisfecho.</li> <li>Satisfecho.</li> <li>Medianamente satisfecho.</li> <li>Insatisfecho.</li> <li>Satisfecho.</li> <li>Medianamente satisfecho.</li> <li>Insatisfecho.</li> <li>Satisfecho.</li> <li>Medianamente satisfecho.</li> <li>Insatisfecho.</li> </ul>

