



Religación
Press

Gestión de juzgados y satisfacción de usuarios

Un estudio local

Teresa Del Pilar López Sánchez
Margoth Sánchez Sánchez
Sandra Ruiz Correa
Hugo Olivas Salazar
César Augusto Flores-Tananta



| Colección Administración |

Gestión de juzgados y satisfacción de usuarios

Un estudio local

Teresa Del Pilar López Sánchez, Margoth Sánchez Sánchez, Sandra
Ruiz Correa, Hugo Olivas Salazar, César Augusto Flores-Tananta

RELIGACION PRESS
QUITO · 2023



Equipo Editorial

Roberto Simbaña Q. Director Editorial
Felipe Carrión. Director de Comunicación
Ana Benalcázar. Coordinadora Editorial
Ana Wagner. Asistente Editorial

Consejo Editorial

Jean-Arsène Yao | Dilrabo Keldiyorovna Bakhronova | Fabiana Parra |
Mateus Gamba Torres | Siti Mistima Maat | Nikoleta Zampaki | Silvina
Sosa



Religación Press, es una iniciativa del Centro de Investigaciones CICSHAL-
RELIGACIÓN.

Diseño, diagramación y portada: Religación Press.
CP 170515, Quito, Ecuador. América del Sur.
Correo electrónico: press@religacion.com
www.religacion.com

Gestión de juzgados y satisfacción de usuarios. Un estudio local

Court management and user satisfaction. A local study

Gerenciamento de tribunais e satisfação do usuário. Um estudo local

Primera Edición: 2023 Teresa Del Pilar López Sánchez©, Margoth Sánchez Sánchez©, Sandra Ruiz Correa©, Hugo Olivás Salazar©, César Augusto Flores-Tananta©, Religación Press©

Editorial: Religación Press
Materia Dewey: 658.3 - Gerencia de personal (Gerencia de recursos humanos)
Clasificación Thema: KJU - Teoría y comportamiento organizativos
KJMV2 - Gestión de personal y recursos humanos
BISAC: BUS050030, BUS033070
Público objetivo: Profesional/Académico
Colección: Administración
Serie: Gestión de recursos
Soporte: Digital
Formato: Epub (.epub)/PDF (.pdf)
Publicado: 2023-12-01
ISBN: 978-9942-642-33-2

Disponible para su descarga gratuita en <https://press.religacion.com>

Este título se publica bajo una licencia de Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



Citar como (APA 7)

López Sánchez, T.P., Sánchez Sánchez, M., Ruiz Correa, S., Olivás Salazar, H., y Flores-Tananta, C.A. (2023). Gestión de juzgados y satisfacción de usuarios. Un estudio local. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.92>

ISBN: 978-9942-642-33-2



Nota: el libro retoma y amplía, por un grupo de investigadores, lo mostrado en la tesis "Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017" presentada ante la Universidad César Vallejo, por López Sánchez, Teresa del Pilar.

Revisión por pares / Peer Review

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos. Por lo tanto, la investigación contenida en este libro cuenta con el aval de expertos en el tema, quienes han emitido un juicio objetivo del mismo, siguiendo criterios de índole científica para valorar la solidez académica del trabajo.

This book was reviewed by an independent external reviewers. Therefore, the research contained in this book has the endorsement of experts on the subject, who have issued an objective judgment of it, following scientific criteria to assess the academic soundness of the work.

Sobre los autores

Teresa Del Pilar López Sánchez

Universidad Nacional de San Martín | Tarapoto | Perú

<https://orcid.org/0000-0003-1709-1095>

teresanchez@unsm.edu.pe

pilar_lopezsanchez@hotmail.com

Licenciada en Administración con Maestría en Gestión Pública y Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad. Laborando en el Poder Judicial desde 1995 hasta la actualidad. Docente contratada en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín.

Margoth Sánchez Sánchez

Universidad César Vallejo | Tarapoto | Perú

<https://orcid.org/0000-0003-1129-4596>

msanchezsa@ucv.edu.pe

margothsanchezsanchez@outlook.com

Profesional proactiva, con amplio conocimiento en docencia universitaria e investigación, titulada en obstetricia, con maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, actualmente realizando el Doctorado con mención en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Sandra Ruiz Correa

Universidad Nacional De San Martín | Tarapoto | Perú

<https://orcid.org/0000-0003-2224-165X>

saruizco@unsm.edu.pe

ruizcorrea037@gmail.com

Contador público de profesión, con una maestría en gestión pública, doctorado en gestión pública y gobernabilidad docente por más de 10 años en pregrado y posgrado en diferentes universidades.

Hugo Olivas Salazar

Universidad César Vallejo | Iquitos | Perú

<https://orcid.org/0000-0003-2499-8322>

holivass@ucvvirtual.edu.pe

holivas_salazar@hotmail.com

Licenciado en administración por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, maestría en gestión pública, por la Universidad César Vallejo.

César Augusto Flores-Tananta

Universidad César Vallejo | Tarapoto | Perú

<https://orcid.org/0000-0002-9336-1483>

cflorest@ucvvirtual.edu.pe

cesarflores2507@gmail.com

Contador público colegiado certificado, con maestría en administración de negocios–MBA, especialista en elaboración de presupuestos públicos y privados, especialista en finanzas contables, tributación y control interno, especialista en manejo de recursos humanos; docente investigador de la facultad de ciencias empresariales.

Resumen

Este libro se basa en una investigación de 16 meses cuyo objetivo fue diseñar un modelo de gestión basado en la teoría de motivación de SHEIN. La finalidad era aumentar la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín. En este modelo de gestión propuesto, se identificaron ocho factores clave para lograr la satisfacción total. La investigación fue de carácter descriptivo y nivel propositivo, y utilizó una técnica de encuesta con un cuestionario como instrumento. La población muestral consistió en 175 personas entre usuarios y colaboradores. Los resultados de la gestión de los juzgados mostraron que el 52% de los encuestados piensa que la gestión es deficiente, mientras que el 47% respondió que la satisfacción es baja. Es importante buscar estrategias para solucionar este problema, por lo que se concluye que es necesario diseñar un modelo de gestión que mejore la satisfacción de los clientes externos. Esto incluye la administración de la capacidad humana, la cultura de las personas como factor determinante para un buen ambiente laboral, el comportamiento del personal, el fomento de la empatía y la gestión que permita dinamizar las estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Modelo de gestión; Calidad de atención; Satisfacción del usuario; Calidad de servicio; Percepción.

Abstract

This book is based on a 16-month research whose objective was to design a management model based on SHEIN's theory of motivation. The aim was to increase the satisfaction of court users in the Province of Sint Maarten. In this proposed management model, eight key factors were identified to achieve total satisfaction. The research was descriptive and propositional in nature, and used a survey technique with a questionnaire as an instrument. The sample population consisted of 175 people, including users and collaborators. The results of court management showed that 52% of the respondents think that management is deficient, while 47% responded that satisfaction is low. It is important to look for strategies to solve this problem, so it is concluded that it is necessary to design a management model to improve the satisfaction of external clients. This includes the administration of human capacity, the culture of people as a determining factor for a good working environment, personnel behavior, the promotion of empathy, and management that will make it possible to dynamize strategies to raise the level of user satisfaction.

Keywords: Management model; Quality of care; User satisfaction; Quality of service; Perception.

Contenido

Revisión por pares / Peer Review	7
Sobre los autores	8
Resumen	10
Abstract	11
Dedicatoria	18
Agradecimiento	19
Introducción	20
Capítulo 1	26
Satisfacción del cliente, métodos de gestión: estudios previos y contexto de la investigación	26
Modelos de gestión en el contexto global	27
Antecedentes nacionales	29
Teorías sobre el modelo de gestión y satisfacción del usuario externo	32
Modelo Iberoamericano de Perfección de la administración	35
Modelo Gerencial	36
Modelo Creativa – Emprendedora	37
Elementos que conforman la Satisfacción del usuario	40
Procedimiento para elaborar el modelo de gestión de satisfacción. El caso de usuarios externos de los juzgados de la provincia de San Martín	43
Operacionalización de las variables	44
Población y muestra	46
Recopilación de datos	47
Pasos para iniciar la recopilación de los datos	48
Herramientas para el procesamiento de los datos recopilados	49
Aspectos éticos	49
Capítulo 2	51
Gestión de los juzgados: resultados de los datos procesados e interpretación de la información obtenida	51
Para caracterizar a la gestión de los juzgados	52

Conociendo el estado actual de la satisfacción de los usuarios de los juzgados	53
Validar el modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos	54
Sobre el diseño de un modelo de gestión basado en la teoría de la motivación de SHEIN.	55
Capítulo 3	57
Modelo de gestión de satisfacción de usuarios externos en los juzgados (San Martín)	57
Introducción de la propuesta	58
Propósito	60
Teorías	60
La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo	61
El modelo de satisfacción de Rachel Applegate	62
El modelo de Schein	63
Fundamentación	65
Pilares	68
Principios	69
Características	70
Contenidos	71
Evaluación	74
Vigencia	74
Retos	74
Capítulo 4	77
Conclusiones	77
Conclusiones	78
Sugerencias	79
Referencias	82

Tablas

Tabla 1. La Gestión de los juzgados	53
Tabla 2. Satisfacción de los usuarios	54
Tabla 3. Validación de juicio de expertos	55

Figuras

Figura 1. Comparación entre la teoría tradicional y la teoría de los dos factores.	61
--	----

| Colección Administración |

Sobre la protección patrimonial en unión de hecho

Un estudio de caso

· Serie ·

Gestión de recursos

Dedicatoria

Este libro está dedicado a nuestros queridos padres, hermanos, hijos, esposos/as y abuelos/as quienes con mucho amor y preocupación se desviven por nosotros para lograr nuestros objetivos y metas, eso es el pilar y motivo más que suficiente para que nosotros nos sigamos superando y fortaleciendo nuestras capacidades profesionales, laborales y personales.

Agradecimiento

De manera grupal, especial y espiritual agradecemos a Dios por regalarnos la vida, por prestarnos la salud y por ser nuestro guía en este largo camino académico-científico.

A las personas externas que contribuyeron de manera directa brindándonos información sobre la atención que se brinda en los juzgados de la provincia de San Martín.

A los servidores públicos que laboran en los diferentes juzgados de la Provincia de San Martín.

A nuestros amigos, quienes de manera indirecta han colaborado con nosotros, brindándonos siempre esas energías positivas.

Los autores

Introducción

La satisfacción del usuario es la respuesta a un buen servicio recibido por parte de los trabajadores de una organización, hablar de satisfacción es entrar en un tema que cada vez se va haciendo bastante engorroso y polémico, debido a las quejas de maltrato que reciben los clientes en diferentes estamentos sea del estado o de la parte privada. Los factores son muchos, como la seguridad, empatía, capacidad de respuesta o la infraestructura de la institución.

En Europa, las organizaciones se han preocupado mucho por buscar satisfacer a sus clientes, constantemente están haciendo estudios con la finalidad de ir innovando sus formas de atención y brindar un servicio de calidad a los usuarios; ejemplo de ello son las grandes empresas de la moda, las transnacionales y otras empresas de renombre; así como, en lo jurídico los procesos de demandas sea cual fuere el delito son resueltos en el menor tiempo posible. De modo similar sucedió en países de América Latina, tal es el caso de la República de Bolivia, que es uno de los países pequeños que se esmera en buscar satisfacer a los usuarios. Para la mentalidad del poblador boliviano, el mayor beneficiado es el cliente extranjero; sin embargo, todavía existen compañías que ya lograron empoderarse del mercado que lo único que les importa es elevar sus ventas sin importar la calidad ni satisfacer a sus clientes; es por ello que Martínez y Peiro (2014), argumentan que: la “satisfacción del cliente” ha alcanzado ser importante en el bum de los negocios ya que hoy en día los clientes son más exigentes y quieren lo mejor, por lo que esto se convirtió en un

elemento básico para destacar y darle un valor agregado a las instituciones (p. 43).

Existe un vínculo directo entre la satisfacción del cliente / usuario y la calidad de atención brindado, puesto que la segunda influye de manera casi directa sobre la primera, es así que: en esta década, varios países de América Latina (dentro de los cuales se encuentra el Perú) han presentado importantes transformaciones en la organización de muchas de sus instituciones privadas y estatales, en los que se ha implementado la satisfacción del usuario como requisito básico para brindar una mayor seguridad a este y lograr una mejor imagen de dichas organizaciones, como en las empresas del sector financiero (bancos, cooperativas) y las grandes empresas; sin embargo, en el sector público a pesar de que se implementaron programas de mejora de la satisfacción del usuario, no han logrado los mismos resultados que en el sector privado (Huiza, 2006).

Actualmente en el Perú, la satisfacción del usuario es un tema de mucha importancia tanto en organizaciones del ámbito público como privado, ya que esto manifiesta credibilidad de la calidad de atención brindada por dichas organizaciones, que cumplen cabalmente con las exigencias del cliente/usuario. En nuestra región las empresas del sector público se enfrentan a un reto mayor al querer conseguir la plena satisfacción del usuario, siendo éste, a la hora de cumplir con las exigencias del usuario; observándose que la gran mayoría de estrategias de satisfacción del usuario en el sector público no son bien vistas por el usuario, conllevando a una gran trayectoria de fracasos en estrategias

para la mejora de la calidad de atención; sin embargo, en muchas instituciones públicas el trato que reciben los usuarios es pésimo especialmente en los hospitales donde los pacientes se quejan a diario al no ser atendidos en el momento que lo requieren, de igual manera, sucede en las comisarías cuando alguien busca protección o denuncia una situación que pone en riesgo la vida de una personas, estas autoridades son indiferentes al reclamo de los usuarios, estas y otros casos se dan lo que el poblador se siente insatisfecho por el trato que recibe por parte de estas instituciones.

En el distrito de Tarapoto, el tema de la satisfacción no es un punto y aparte, por el contrario, los pobladores vienen protestando constantemente por el maltrato que reciben por parte las instituciones más representativas del país; para este estudio se tomó a los juzgados de la región San Martín, entendiendo que son órganos que administran justicia, se encargan de dirigir todo tipos procesos judiciales para garantizar el respeto de los derechos de las partes. Lamentablemente, la realidad es otra, estos juzgados en nuestra provincia, no están cumpliendo a cabalidad con su rol, el lugar donde se supone que imparten justicia se ha puesto en tela de juicio la integridad de muchos jueces que laboran en dichas dependencias, los casos de demandas judiciales son un tema de nunca acabar, los trámites son encarpetados; sumado a ello, está la dudosa reputación de los colaboradores donde impera la corrupción involucrando a todos los colaboradores sin tener culpa. Esta problemática pone de manifiesto la falta de una buena gestión; es por ello, siendo testigo de lo que pasa en estos juzgados es que se vio la importancia de diseñar un modelo de gestión para elevar la satisfacción de los usuarios.

¿Qué se aborda en este libro?

Nos planteamos la pregunta: ¿De qué manera un modelo de gestión basado en la teoría de la motivación de SHEIN, incrementa la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín? ¿Cómo son las características de la motivación en la gestión de los juzgados, así como cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Provincia de San Martín? ¿Cuáles son las características del modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín?

Este libro permitió identificar las fallas incurridas por los juzgados, en los modelos de gestión, a su vez determinó el nivel de satisfacción de los usuarios que este genere. Por otro lado, pensamos que el trabajo es relevante socialmente debido a que los principales beneficiados fueron los mismos usuarios externos y la población en general que recurren a los diferentes juzgados de la región para solucionar sus problemas legales y judiciales. Ya que este permitió identificar las deficiencias que afectan la satisfacción del usuario. Sin embargo, también tiene implicancias prácticas, debido a que facilitó la detección oportuna de deficiencias en el servicio brindado por los juzgados. En ese contexto el valor teórico juega un rol preponderante porque ayuda a comprender y hacer un extenso análisis sobre las variables y de la circunstancia real que atravesaron los juzgados, datos recolectados de diferentes documentos físicos y sitios web, los cuales fueron citados de la manera correcta por medio del método APA. Incluso lo justifica-

mos desde el punto de vista de la utilidad metodológica, porque sirvió como instrumento para el aprendizaje de los estudiantes, además, contó con técnicas e instrumentos que facilitaron el levantamiento de la información.

En esta investigación se manejaron las siguientes hipótesis:

- Hi: El modelo de gestión de la teoría de motivación de SHEIN, incrementa la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín.
- Ho: El modelo de gestión de la teoría de motivación de SHEIN, no incrementa la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín.

El lector podrá encontrar el diseño de un modelo de gestión basado en la teoría de la motivación de SHEIN, incrementa la satisfacción de los usuarios de los juzgados de la Provincia de San Martín, Perú. Para este propósito se buscó conocer el estado actual de la gestión de los juzgados, mejorar la satisfacción de los usuarios y validar el modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados.

Capítulo 1

Satisfacción del cliente, métodos de gestión: estudios previos
y contexto de la investigación

Modelos de gestión en el contexto global

En su trabajo de investigación titulada: “Modelo de gestión y administración de proyectos operacionales”, Hidalgo, (2013), planteó un tipo de investigación transeccional con diseño descriptivo, la población muestral lo conformaron los proyectos ejecutados, para ello se utilizó la técnica del fichaje, los instrumentos fue el portafolio. Concluyó que mejora ampliamente el control de los proyectos en ejecución, además genera un adecuado cálculo del presupuesto, es decir, la valorización de los proyectos ha mejorado, trayendo consigo montos mínimos en el gasto, así mismo el modelo de gestión ha mejorado la delegación de responsabilidad pues él personas y jefes de área tienen comprendido las funciones de las que depende precisamente.

Además, Aguerre (2014), en su trabajo de investigación titulado: “Satisfacción del Cliente del Juzgado de Faltas de la Municipalidad de Ensenada”. Planteó un tipo de investigación no experimental con diseño descriptivo simple, la muestra lo conformaron 235 usuarios, siendo la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que existe altos niveles de insatisfacción, con respecto a la capacidad de respuesta y a la confiabilidad, pues debido a falta de disponibilidad del personal para atender rápidamente al clientes así como la rapidez para responder a las sugerencias del clientes, crea en el último un grado de satisfacción negativo, asimismo en gran medida se ha identificado que el incumplimiento del personal en demostrar lo prometido, al igual que el interés que demuestra para dar solución inmediata a un

problema, crea insatisfacción en las personas que optan por el servicio público; por lo tanto, sería factible insertar una nueva metodología de administración de la calidad que tenga la función de analizar el servicio, identificando de tal manera las falencias tomando en función a ellas las medidas correctivas más próximas.

Por otro lado, Navarro (2014), en su trabajo de investigación titulado: Método de gestión para corregir el desempeño particular en una empresa de Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora. Presentó un trabajo de tipo experimental con diseño preexperimental, con una muestra de 47 trabajadores, la técnica usada fue el test, y la técnica fue el pre y post test. Concluyó que: el modelo implementado se puede aplicar en cualquier otra organización que presente las mismas características, porque los factores que interceden en el actual método son adaptables a diferentes cargos de otra organización del mismo género.

También, Rojas (2015), en su trabajo de investigación titulada: “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado”. El tipo de investigación no experimental con diseño propositivo, la muestra fue de 60 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que el modelo de satisfacción al usuario debe estar conformada por diversos criterios que han sido valorados cuantitativamente. De manera se concluye; en lo anterior se explica que, si el método logra manifestar en gran nivel la satisfacción, ya mencionado as herramientas pueden ser el factor

web, ya que, si se consideró en primera este estudio después de la escasa información, se comprende a todos aquello que requieren este servicio utilizado el sitio web.

Antecedentes nacionales

En cuanto a los estudios que se realizaron en territorio peruano, citamos algunos autores como Ricse (2014). En su trabajo de investigación titulado: “El grado de satisfacción de la calidad de servicio y el costo-oportunidad que genera incursionar en el Sistema de Justicia de Lima, de las mujeres asalariadas víctimas de VcM en relaciones de pareja durante el año 2015”. Su tipo de investigación fue de transeccional con diseño correlacional, la muestra poblacional fue de 78 trabajadores, la técnica usada fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que; el grado de satisfacción de dichas personas prevalece en un nivel bajo, debido principalmente a la mala atención de estas, pues consideran recibir malos tratos, el servicio cada vez es más tenso, sobre todo tiene que soportar mucho tiempo de espera para que sean atendidas, un factor que es determinante en la satisfacción, además de una serie de factores que deficiente que muestra el ambiente físico del establecimiento.

Asimismo, Morales et al. (2014), en su estudio titulado: Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú. El tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptivo-propositivo, la muestra fue de 24 personas, la técnica usada fue la entrevista, la técnica la entrevista estructurada. Concluyó

que el Perú no dispone con la categorización de clases de tecnología que se puedan plantear en la gerencia de las localidades; de esta manera se llega a concluir; el método planteado contribuye en los caracteres específicos y gubernativos consecuentemente, lo que proporciona una capacitación para así mejorar día a día, ya sea desde la participación y la evaluación de la eficiencia de la propuesta innovadora.

Además, Inca (2015), en su trabajo de investigación sobre la Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Empleó una investigación no experimental con diseño correlacional, la población muestral fue de 150 usuarios, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que ejecutar una reunión de diferentes sectores ya sea anual en cada sociedad que lo conforma el distrito de Pacucha; la cual permita atender las insuficiencias de las personas y así detectar las insuficiencias primordiales que manifiestan las personas, siendo que los resultados arrojaron que los colaboradores no están actos, ni preparados y asimismo desconocen las insuficiencias de la comunidad, la cual se sugirió instalar un buzón de sugerencias en la cual los colaboradores puedan expresar sus necesidades primordiales.

Entonces, Tinoco (2016), desarrolló una investigación titulada donde aborda el modelo de Gestión Municipal basado en los principios de la Ingeniería Política. Este estudio fue no experimental con diseño descriptivo propositivo, la muestra lo conformaron los documentos, la técnica fue gabinete, los instrumentos los documentos archivados. Concluyó que; para crear el modelo

o método de gestión en el municipio mencionado se ha tomado en cuenta los grupos que se bonificaran con dicho modelo, siendo este el punto de partida para plasmar los objetivos, estrategias, metas y acciones que conlleven a la mejora de la gestión, por supuesto bajo los principios de la ingeniería política.

En ese mismo escenario, Carbajal (2015), en su estudio de investigación sobre el uso de un modelo de gestión del conocimiento y su influencia en la producción de investigación científica de la Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto. El tipo de estudio fue experimental con diseño preexperimental, la técnica fue el test, el instrumento el pre y pos test, la muestra lo conformaron 35 docentes. Concluyó que el modelo de gestión del conocimiento en base a los indicadores y sus proyecciones contribuirá a incrementar la producción de investigación científica en la UNSM-T. Del cual se ha visto la sostenibilidad del aumento de 310 investigaciones al cabo de diez años. Obteniendo un total de 43 artículos elaborados al cabo de cada año y publicaciones un total de 216 al cabo de diez años.

A su vez, Pérez (2015), en su tesis sobre la ejecución de un método de información para la Gestión de proyectos de inversión pública en la Municipalidad Distrital del Alto Biavo. Presentó un estudio *expo facto* con diseño descriptivo, la muestra estuvo conformado por el gasto de inversión pública, la técnica utilizada fue el archivamiento, el instrumento documentos del gasto público. Concluyó, que, a lo largo de la ejecución del marco de datos dependiente de PHP Y POSTGREE (programación) del Distrito de Biavo, se comprendieron algunas cuestiones que eran poderosas

para la verificación de empresas de riesgo, que produjeron confiabilidad para los funcionarios que están en la administración superior puede establecer opciones sobre el avance que puede tener cada especulación abierta y hacerla efectiva de ejecutar.

Mientras tanto, Uriarte (2018). En tesis de investigación titulada: Minería de datos para mejorar la toma de decisiones en el área de gestión al cliente de telefónica del Perú zonal Tarapoto. Perú. La investigación fue de tipo no experimental con diseño descriptivo, la muestra lo conformaron 70 trabajadores, la técnica usada fue la entrevista, el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que el área de gestión se vio fortalecido con la mejora de los procesos y la participación del 100% del personal lo cual mejora los resultados a la hora de implementación de sistema de información.

Teorías sobre el modelo de gestión y satisfacción del usuario externo

El estudio con la teoría del Modelo de gestión: busca ayudar y armonizar el trabajo con respecto a los informes de las diversas estrategias, políticas, y planes encaminados al cumplimiento de la visión y prioridades del gobierno, aportando lineamientos para su respectiva implementación e inclusión en el ejercicio de la planeación sectorial e institucional. “La guía de administración es un caso de remisión para la asociación de una conexión. Las guías oficiales están relacionadas con la afiliación abierta. Poniendo en juego diferentes temas, por ejemplo, la comunidad de las perso-

nas”, citado por (Heras, 2012, p. 12). Las instituciones públicas poseen un modelo de gestión que se centralizan en atender las políticas y acciones, a través del cual consigan sus objetivos.

El modelo de gestión para la administración pública se centra en el acatamiento de operaciones trascendentales determinadas en el procedimiento de gobierno en un lapso determinado. De tal manera otorga administrar y determinar las acciones en las entidades estatales respecto a los regímenes o normas publicas fijadas para atender la demanda de la sociedad (Narváez, 2015).

Un sistema de gestión genera, en las personas un sentimiento de pertenencia a un proyecto en común, que a su vez permite el desarrollo institucional, garantizado la satisfacción de los usuarios y población en general. Un modelo es un instrumento que elabora el investigador de una realidad compleja con la finalidad de describirla y profundizar en su conocimiento y en los factores que la componen (Romero, 2010). Un modelo de gestión es la estructura que facilita la administración pública, asimismo permite el cumplimiento de objetivos institucionales y por ende el bienestar de la sociedad.

Tras analizar los conceptos planteadas por varios autores, se ha determinado que el modelo de gestión es un factor que necesita una labor sostenida en el tiempo, donde las competencias y conocimientos de los colaboradores sean fundamental y difícil de ser copiado, es decir se busca establecer redes de buenas prácticas, hasta convertirlas en un estilo de gestión característico propio de cada institución, finalmente se determinó que el prototipo de administración es un bosquejo para la administración pública, que busca el bienestar de la población.

Modelos de gestión: Los modelos de gestión son un instrumento eficaz en el proceso de las organizaciones, que permite mejorar los servicios que ofrecen, además favorecen la comprensión de las dimensiones principales de una institución, asimismo fija discernimientos de balance con ciertas organizaciones o entidades y facilita el intercambio de destrezas.

1. Ciclo de mejora del PDCA: (Planificar, desarrollar, comprobar, actuar) modelo desarrollado por Shewhart, quien determina que los elementos del presente modelo tienen como función principal establecer planes, llevar a cabo cada uno de estos, comprobar si los efectos concuerdan con los concurridos y proceder con la finalidad de evitar los problemas experimentados a fin de prever problemas potenciales, restablecer y perfeccionar (Heras, 2012);
2. Modelo Baldrige: “esto determina a la empresa que los líderes siempre deben estar encaminados a la gerencia estratégica y a los usuarios. Asimismo, los líderes deben manifestar, dirigir y administrar el desempeño guiándose de los resultados obtenidos”. (Camison, 2006, p. 710);
3. El modelo europeo de excelencia EFQM: Según Camison (2006). Este modelo trata de distinguir los aspectos potenciales y no potenciales de una empresa, ajustándose en el trato que tiene con sus colaboradores, sus resultados y sus funciones. Este modelo constituye nueve elementos que están ordenados en agentes suministradores y resultados.

El modelo EFQM, establece un marco de administración cuya acentuación es mantener una autoridad en el logro de valor, calcular los enfoques y metodologías a seguir, lograr un curso apropiado de los activos y la facultad y controlar el plan del considerable número de procedimientos. De la organización al cliente, para lograr resultados: lealtad del consumidor, satisfacción del personal, un efecto positivo en la sociedad y resultados monetarios asombrosos que permiten mantener una ventaja administrada (Camisión, 2006).

Modelo Deming Prize: Este instrumento trata de mejorar y cambiar la administración de asociaciones y fundaciones abiertas, ya que plantea seis criterios que permiten una evaluación superior del modelo. Según, Camisión (2006). Los acuerdos de administración y su organización en relación con el control de calidad, el avance de nuevos elementos, así como el avance de procesos, el soporte y el cambio de la calidad operativa y de los elementos, la base de los marcos para supervisar la calidad, la cantidad, el transporte, los costos, la seguridad y el estado, la acumulación y la investigación. de datos sobre la calidad y utilización de la innovación de datos, mejora de recursos humanos.

Modelo Iberoamericano de Perfección de la administración

Este modelo se centra en evaluar la administración de asociaciones y elementos abiertos, distinguiendo aquellas cualidades y territorios de cambio que toman en consideración la base de los diseños de avance; Igualmente se rellena como datos de mejora y organización vital. Por otro lado, “En los procesos facilitadores,

el aspecto que hace referencia a la gestión es lo que está haciendo una organización y cómo lo hace. El bloque de los resultados se refiere a los logros que está alcanzando la misma” (Camison, 2006, p. 737). El proceso facilitador está conformado por el liderazgo, las políticas y estrategias, el desarrollo de las personas, recursos asociados y clientes, por su parte los resultados están compuesto por resultado en los clientes y en el progreso de la población.

Una vez analizado cada uno de los modelos de gestión cabe recalcar que todas tienen características similares, pues el mismo objetivo que desea obtener al aplicar cualquiera, sin duda alguna, la implementación de un nuevo modelo de gestión se debe adecuar la objeto que se pretende lograr, pues de lo contrario no obtendremos los resultados esperados. Evaluación del modelo de gestión según Schein–Técnica o Funcional. Este tipo de estadía caracteriza a la población general que toma sus decisiones de vocación principalmente como lo indica la sustancia especializada o práctica de las obras que realizan. “Los impulsa a aplicar sus habilidades en un territorio particular e incrementarlos para lograr un nivel de perfección” (Núñez, 2015, p. 8).

Modelo Gerencial

En cuanto la modelo gerencial, este busca: “Conocer los diversos elementos de una asociación o los ángulos clave que influyen en el objetivo que se propone, por ejemplo, es una variable estimulante para el trabajo. Asumir responsabilidad, decidir sobre las opciones y estar a cargo del progreso o la decepción”

(Núñez, 2015, p. 12). Seguridad y estabilidad: Las personas que miden la seguridad y la fortaleza, buscan serenidad y consistencia en el contrato de trabajo. Consideran que las condiciones de contratación son críticas en cuanto a la economía, la legalidad y la ayuda terapéutica, en relación con el contenido de la empresa (Núñez, 2015). Autonomía e independencia: Se motivan cuando se les ofrece la oportunidad de caracterizar su propio trabajo, en su ritmo y en su propia manera específica. En consecuencia, pueden tener una disminución en su inspiración cuando se organizan la planificación, los estándares, los procedimientos y las instrucciones. Trate de remunerar estas solicitudes a través de sin manos para hacer sus recados (Núñez, 2015).

Modelo Creativa – Emprendedora

“Produce inspiración al azar y vence los obstáculos para intentarlo, son conocidos como gente de negocios” (Núñez, 2015, p. 14). Servicio Dedicación a una causa: Se preocupan por mejorar su entorno general. Resuelto a llevar a cabo una ocupación en la que lograr algo de valor significativo para otras personas, por ejemplo, mejorar el mundo un lugar para vivir, cuidar los problemas ambientales, mejorar la congruencia entre las personas, ayudar a otras personas, mejorar el bienestar de las personas, unirte con la fuerza de la gente, y así sucesivamente (Núñez, 2015, p. 14). Desafío puro: “Dedicados y persuadidos de que en sus profesiones deben ser campeones, se habla de logros evitando problemas, forzando a los contendientes y venciendo los impedimentos y descubriendo opciones, opciones y arreglos”. (Núñez, 2015, p. 14). Estilo de vida: Se imponen como condición para ajustar sus

propias necesidades y los familiares con los expertos. Buscan adaptabilidad en los estados de alistamiento, que les permita considerar las ocasiones para el trabajo, la relajación y el descanso (Núñez, 2015, p. 15).

Satisfacción del usuario: a continuación, se plantean definiciones de diversos autores que expliquen mejor sobre los niveles de satisfacción del cliente. Rey (2000), relaciona que la satisfacción del cliente es el efecto posterior de la administración dada, además, se basa en las cualidades y los deseos del propio cliente, este es quien determina los niveles de satisfacción desde la combinación del servicio y lo esperado. De lo planteado por Rey se determinó que, es de suma importancia lograr que los usuarios se sientan complacidos al momento de ser atendidos, la cual beneficiara a la institución, determinando así los niveles de satisfacción (p. 34).

Es el estado que experimenta el usuario dentro de sí mismo, es una mezcla de respuestas tanto materiales como emocionales, la cual es creada tras el acatamiento pleno de una necesidad o deseo, el sentimiento que se crea al obtener o lograr algo que tanto anhelaba. Es el efecto secundario de un procedimiento continuo de contraste de fondo y discernimientos abstractos, por un lado, y metas y deseos, por el otro (Hernández, 2011). De lo mencionado por el autor, se deduce que los deseos y los intereses que el usuario experimenta del mismo, en la cual conlleva a una combinación de respuestas que el usuario satisface su necesidad o deseo.

En este sentido, “la satisfacción del cliente es el nivel del estado mental de un hombre que surge al observar la ejecución apa-

rente de un artículo o administración con sus deseos”. (Gosso, 2008, p. 32). De lo planteado por Gosso se dedujo que el nivel del estado de una persona o cliente se estima desde la percepción del cliente, no de la organización, por lo tanto, son los resultados que el usuario obtiene con el producto o servicio.

La satisfacción es un sentimiento de agrado o descontento que se crea en los usuarios por el servicio recibido, “el cumplimiento es una perspectiva que produce alegría y falta de preocupación por la satisfacción total de las necesidades y los deseos que se hacen” (Vivas, 2010, p. 22). La perspectiva de los clientes prospera por relacionar las necesidades y los deseos con la estima y los rendimientos.

Después de analizar las definiciones planteadas por Rey (2020), Hernández (2011), Gosso (2008) se determinó que la satisfacción del usuario es el sentimiento que experimenta una persona en relación a un producto o servicio que ha adquirido, pues ello ha cubierto o no sus expectativas, es decir los usuarios experimentan un estado de ánimo que se da al comparar el desempeño de un servicio con las expectativas creadas. Importancia de la satisfacción del usuario: Alcanzar la satisfacción del usuario es importante para las entidades públicas, pues a través de ello se busca la confianza del usuario, aumenta la atención del grupo de personas y limite la insatisfacción del cliente al abordar sus necesidades (Infotep, 2012). Tras analizar el texto se ha deducido que las organizaciones de hoy consideran que una buena atención y un buen servicio brindado al usuario influirá en su desempeño; por ello la satisfacción del usuario es muy importante para lograr

una relación estrecha con el usuario al momento satisfacer sus necesidades.

Elementos que conforman la Satisfacción del usuario

Gosso (2008), señala que la satisfacción del usuario está compuesta por tres elementos; según se menciona a continuación: el Rendimiento Percibido, Representa el desempeño que el usuario considera haber logrado tras adquirir un oficio. Es decir que es el beneficio que el cliente recibe al adquirir un producto o servicio (Gosso, 2008). El rendimiento percibido por el usuario está basada a través de los siguientes componentes: Se determina a partir de la percepción del cliente, pero no de la entidad.

Está centrada en la característica que se obtiene del servicio ofrecido. Se afirma en la apreciación de los clientes, más no precisamente sea el contexto real. Sufre el impacto o se contaminan de los comentarios de otros sujetos que inciden en el cliente. Se sujeta a la situación anímica de la persona y las soluciones que tomara ante ello. Debido a su calidad de muchos lados, la ejecución vista por el cliente, su logra solucionar después de realizar un estudio minucioso que empieza y finaliza con el usuario (Gosso, 2008).

Dada a su extensión, se dice que el rendimiento percibido podrá ser definitivo luego de un exhaustivo análisis que se inicia y culmina en el cliente, de acuerdo lo que se muestra en el producto o el servicio. Así mismo los colaboradores deben ver las percepciones que el usuario tiene al momento atenderle.

Evaluación de la satisfacción del usuario. En estos días el nivel de satisfacción de los clientes está en un nivel medio, de modo que los detalles menos complejos pueden causar una visión negativa de los clientes por parte de la administración. Comunicación: es un instrumento que permite ampliar las relaciones, entre los socios del establecimiento y los usuarios (Jiménez, 2006). Explicaciones claras: Es esencial proporcionar datos claros y exactos al cliente con respecto a las administraciones distintivas que proporciona el tribunal, este indicador busca decidir si el personal del establecimiento proporciona los datos requeridos por los usuarios y si estos son confiables y justificables (Jiménez, 2006). Intimidad en la conversación: respecto a la protección es el código de moral, considerando todos los aspectos, en el sentido de que deben ser cautelosos con los casos en que se incluye a los usuarios (Jiménez, 2006). Escucha con interés: Es la capacidad del colaborador de saber entender y oír las interrogantes, preocupaciones y temores que rodean a un hombre (Jiménez, 2006).

Confianza: ganar la confianza de un usuario es complejo, sin embargo, no es factible, lograrlo es fundamental para considerar la administración dada, la correspondencia dinámica e igual que se debe producir, a la luz del hecho de que esto reconocerá los requisitos (Jiménez, 2006). Capacidad de discutir problemas personales: Es el nivel de certeza que obtiene el personal por su consideración y la gran administración otorgada (Jiménez, 2006).

Actitud profesional: Numerosos individuos consideran que una habilidad demostrable es solo para obtener un título universitario o especializado, pero en toda la actualidad son inco-

rectos, ya que la metodología refinada es un comportamiento individual que destaca los arreglos, las grandes actividades, las cualidades morales o más (Jiménez, 2006).

Adopta un papel dominante: Hay expertos que se ocupan de que los clientes tomen estados de ánimo predominantes y altaneros, produciendo descontento en ellos, ya que el personal trata su camino sin amabilidad y amabilidad (Jiménez, 2006).

Percepción del usuario de su individualidad: La impresión que el cliente tiene de la administración se centra, en su mayor parte, en las cualidades éticas, las habilidades y las aptitudes que tiene un socio de manera individual e individual (Jiménez, 2006).

Respeto mutuo: es aquella relación que debe existir entre el colaborador y los centros del cliente en torno a las cualidades buenas y morales, son aquellas reglas que permiten hacer obligaciones de compañerismo y confianza entre los dos individuos, por lo que el respeto es fundamental e importante para el cliente, ya que se diferencia el servicio que se brinda de las demás (Jiménez, 2006).

Respeto al orden de llegada: En el momento de conseguirla impresión decente en el cliente, la fuerza de trabajo debe autorizar los acuerdos y estándares establecidos por el establecimiento, tal es la situación de la solicitud de ingreso de los clientes (Jiménez, 2006).

Trato amable y cordial: cada cliente anhela ser atendido de una forma amable y placentera, a la luz del hecho de que en base a eso ve la naturaleza de la consideración, y es una de las cuestiones que los tribunales soportan sobre la base de que el personal no trata a los clientes lo suficiente (Jiménez, 2006).

Competencia Técnica: La capacidad especializada alude esencialmente a la agresividad experta de los colegas a los diver-

los límites, encuentros y aprendizajes que tienen, cualidades que los clientes pueden utilizar de forma agradable y valoradas por la fundación (Jiménez, T. 2006). Conocimientos propios de sus funciones: todos los expertos que ofrecen consideración con los clientes deben conocer la zona donde trabaja y las capacidades que desempeña (Jiménez, 2006). Capacidad para identificar las necesidades del usuario: se logra con comprensión, aprendizaje y teniendo en cuenta las capacidades distintivas que tienen; es también tener en cuenta que le falta o que requiere el cliente para estar cómodo y satisfecho (Jiménez, 2006, p. 234). Herzberg y Maclelland indican: para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa J.E Construcciones Generales S.A. concluye que la motivación es la fuerza.

Procedimiento para elaborar el modelo de gestión de satisfacción. El caso de usuarios externos de los juzgados de la provincia de San Martín

La investigación que realizamos es de tipo básica. Debido a que la investigación de acuerdo con Baena (2014) “es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento” (p. 11). Su finalidad es crear conocimientos nuevos con la intención de modificar los principios ya existentes, incrementando los saberes de la comunidad científica. El diseño es no experimental (no se hará manipulación de variables), de nivel descriptivo-propositivo, con enfoque cuantitativo.

Operacionalización de las variables

Variable 1

Definición conceptual de la satisfacción del usuario externo: “es el resultado del servicio brindado”, además depende de las perspectivas y valores de los propios (Rey; 2000) clientes

Definición operacional de la satisfacción del usuario externo: para desarrollar este trabajo, utilizamos la encuesta como técnica y el cuestionario, como instrumento, con el fin de que la recopilación de los datos sea más ágil

Dimensiones sobre la satisfacción del usuario externo:

Comunicación

Confianza

Actitud profesional

Percepción del usuario de su individualidad

Competencia técnica

Indicadores de medición de la satisfacción del usuario externo:

Explicaciones claras

Intimidad en la conversación

Escucha con interés

Capacidad de discutir problemas personales

Adopta un papel dominante

Respeto mutuo

Respeto a la orden de llegada

Trato amable y cordial

Conocimiento propio de sus funciones

Capacidad para identificar las necesidades del usuario

Variable 2

Definición conceptual del modelo de gestión: La guía de gestión es un caso de indicación para la dirección de una asociación. Las guías de gestión están conectadas en la organización abierta. Poniendo en juego diferentes temas, por ejemplo, el bienestar social de la población” (Heras, 2012).

Definición operacional del modelo de gestión: En la presente variable se evaluará a través de encuestas, donde se formularán ítems relacionadas directamente a los indicadores, de ese modo conocer la impresión de los encuestados acerca del uso del tipo de gestión.

Dimensiones sobre el modelo de gestión

Necesidades de Satisfacción de variable

Reaparición de necesidades satisfechas

Variación de necesidades

Indicadores de medición del rendimiento laboral

Expectativas del colaborador

Necesidades del colaborador

Estrategias para el contrato psicológico

Estrategias para el desafío laboral

Herramientas para la seguridad laboral

Estrategias de estilo de vida en los colaboradores

Estrategia de flexibilidad

Estrategia de autonomía laboral

Estrategia de retroalimentación

Capacitación a los directivos

Seguimiento y monitoreo

Población y muestra

La población que tomamos en cuenta fueron los clientes que recurren a los Juzgados de la Provincia de San Martín, al igual que los trabajadores de esta, en lo que globalmente suman 175 personas (108 usuarios y 67 usuarios); por otro lado, la muestra que consideramos fue la misma cantidad que la población seleccionada.

Recopilación de datos

Técnica

Para poder recopilar los datos de nuestra investigación, hemos utilizado la encuesta, el mismo que nos permitió optimizar el tiempo.

Instrumento

De acuerdo a Tamayo (2018) manifiesta que el cuestionario tiene los elementos necesarios que permiten separar ciertos problemas que nos importan, esencialmente reducen la realidad a un número de datos fundamentales, precisando el objeto del estudio; es por ello que decidimos utilizar esta herramienta, el cual nos permitió obtener información de primera mano (funcionarios de la municipalidad y usuarios), lo que nos permite afirmar y dar confianza sobre los resultados que se obtuvieron.

Prueba de confianza

La confianza de nuestro instrumento lo hemos medido utilizando el estadístico del alfa de Cronbach, el mismo que resulto con un valor de 0.943 y 0.953 para la variable de gestión y satisfacción del usuario, respectivamente; esto significa que el instrumento es confiable y se sugiere su aplicación. Es preciso destacar que cuando el resultado está más cerca al valor de 1, la confianza es más fuerte.

Prueba de validez

El cuestionario, lo sometimos al juicio de cinco expertos, quienes asumieron la labor de comprobar si los indicadores planteados poseen enlace con las variables de la investigación, entre ellos la Dra. Alicia Bartra Reátegui que dio una valoración de 4.7; Dr. Juan Rafael Juárez Díaz de 4.8; Dr. Milton Segundo Vásquez Ruíz con 4.8; Dr. Luis Alberto Paredes Rojas con 4.9; Dr. Norman Soria Bardales con 4.8; los que tuvieron la tarea de verificar si los indicadores propuestos tienen coherencia con las variables de estudio, teniendo como valoración entre 4.7 y 4.8, dando como resultado promedio de 4.8, calificativo de validez para ambas variables: Modelo de gestión y satisfacción del usuario.

Pasos para iniciar la recopilación de los datos

Los datos que recolectamos con los instrumentos fueron tabulados, tomando en cuenta la cantidad de la muestra y registrando la opción de respuesta que ha dado cada uno de ello, de tal modo se ha registrado datos numéricos, es decir se ha asignado de un valor numérico a cada opción (1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre, 5=siempre), calculando posteriormente una sumatoria por cada encuestado, que fue utilizada para el conteo de acuerdo a los intervalos calculados, y las que representan al comportamiento evaluado en cada variables, instancia que se presenta a través de las tablas y figuras de cada objetivo.

Herramientas para el procesamiento de los datos recopilados

Luego de haber alcanzado los principales datos, se derivó a la automatización de los datos recopilados, mediante la utilización del micro software Excel, en la cual los resultados fueron mostrados en las tablas de frecuencia y gráficos. A pesar de ello la discusión de los resultados obtenidos se percibió a través de la disimilitud de la finalización de los estudios que componen de las teorías del marco teórico y de las investigaciones pasadas.

Capítulo 2

Gestión de los juzgados: resultados de los datos procesados e interpretación de la información obtenida

En este capítulo del libro se detalla los resultados que se lograron obtener después de la tabulación y procesamiento de la información; es preciso describir, que las tablas estadísticas están elaboradas de acuerdo con los objetivos que se plantearon al inicio. La información obtenida es sobre juzgados de la Provincia de San Martín – Tarapoto, todos los datos se refieren a dicho lugar.

Para caracterizar a la gestión de los juzgados

Según la tabla 1, el estado actual de la gestión de los juzgados de la Provincia de San Martín; el 52% mencionó que es deficiente, pues el personal utiliza poco sus habilidades, destrezas y conocimientos en su puesto de trabajo, lo que les impide alcanzar un alto nivel competitivo, sin embargo asumen con responsabilidad los resultados de las decisiones que toman, y consideran importante las condiciones de contratación, pero ello no es suficiente, ya que tiene dificultades para realizar sus actividades de forma independiente, además tienen dificultades para asumir nuevos retos, brindan apoyo desinteresado, pero ello no es aplicado por todo el personal, es igual con las actitudes de perseverancia, finalmente los colaboradores no dividen eficientemente su tiempo de trabajo y su vida personal.

Tabla 1. La Gestión de los juzgados

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (10-22)	35	52%
Regular (23-36)	27	40%
Eficiente (37-50)	5	7%
TOTAL	67	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los juzgados. (López Sánchez 2019).

Conociendo el estado actual de la satisfacción de los usuarios de los juzgados

Según la tabla 2, sobre la satisfacción de los usuarios el 47% de los encuestados expresó que es bajo, pues existen deficiencias de comunicación, confianza, actitud, individualidad y competencias técnicas, entre las falencias encontradas están las explicaciones poco claras, ya que el personal no brinda información precisa sobre los servicios, sin embargo son respetuosos y discretos con la información de los usuarios, pero pocas veces escuchan con interés, las diferentes inquietudes y dudas de las personas, a ello se le agrega que no todo los trabajadores poseen la capacidad de discutir problemas, ya que estos no logran ganarse la confianza de los usuarios a tal punto de compartir sus experiencias personales, asimismo cuando se presentan problemas difíciles de solucionar el personal casi siempre adopta un papel dominante y prepotente,

no siempre toman en cuenta las sugerencias de los usuarios, a veces tiende a no respetar el orden de llegada, causando incomodidad en las personas, pocas veces se muestran amables y cordiales, existen algunos colaboradores que no conocen bien las funciones y actividades que deben realizar, ocasionando que no se identifique con facilidad las preferencias, gustos y requerimientos de los usuarios.

Tabla 2. Satisfacción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Baja (10-22)	51	47%
Media (23-36)	47	44%
Alta (37-50)	10	9%
TOTAL	108	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de los juzgados de San Martín (López Sánchez 2019).

Validar el modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos

Los resultados consolidados de los expertos en promedio fueron de 7.1; lo que indica que la propuesta es viable; garantizando su calidad, coherencia y efectividad en su aplicación.

El modelo de gestión fue validado por los siguientes doctores expertos en gestión pública:

Tabla 3. Validación de juicio de expertos

Expertos	Puntaje
Dr. José Manuel Delgado Bardales	7.7
Dr. Sixto Alejandro Morey Trigoso	6.0
Dr. Milton Segundo Vásquez Ruiz	7.2
Dra. Alicia Bartra Reátegui	6.8
Dr. Norman Soria Bardales	7.7
Promedio	7.1

Fuente: Ficha de validación de juicio de expertos (López Sánchez 2019).

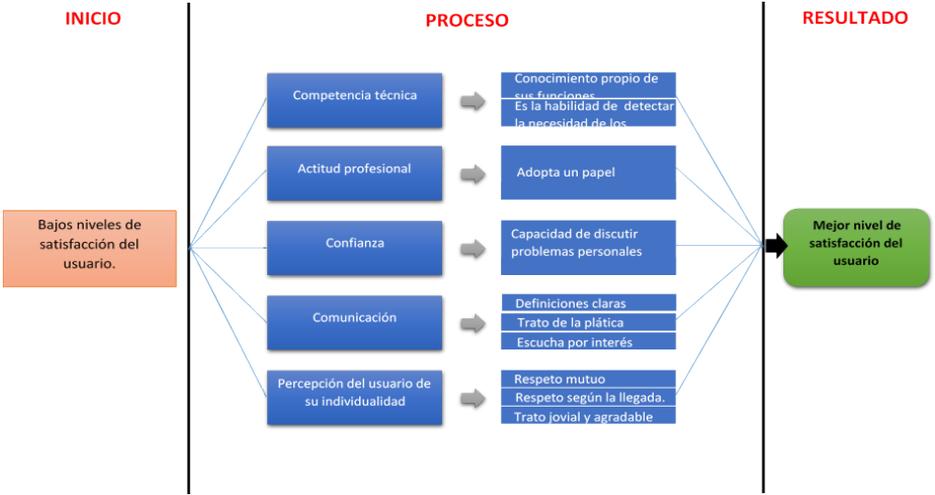
Sobre el diseño de un modelo de gestión basado en la teoría de la motivación de SHEIN.

- La administración de la capacidad humana es fundamental para definir el comportamiento de un individuo, las que se verán reflejadas en la atención al usuario.
- La cultura de las personas es determinante para crear un buen ambiente organizacional.
- El comportamiento del personal es percibido con facilidad por las personas que lo rodean.
- La gestión permite dinamizar las estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Fomentar la empatía permite generar mayor confianza en los usuarios.

Capítulo 3

Modelo de gestión de satisfacción de usuarios externos en los juzgados (San Martín)

Representación gráfica de la propuesta del modelo de gestión de satisfacción de los usuarios externos en los juzgados de la Provincia de San Martín



Fuente: López Sánchez 2019

Introducción de la propuesta

Actualmente la satisfacción del usuario se ha convertido en un aspecto muy importante a tener en cuenta por las organizaciones al momento de brindar sus servicios, ya que esta define aspectos de vital importancia para la imagen de la misma dentro de la sociedad, es así que la satisfacción del usuario entendida como “la visión del usuario de cuánto se han cumplido. Sus requisitos de atención deseados”, nos ilumina un punto de vista vital sobre las quejas de los clientes, ya que este nos muestra que su existencia es un marcador inequívoco de baja satisfacción.

En los juzgados de la Provincia de San Martín, se han evidenciado gran número de casos de insatisfacción del usuario debido a deficiencias en el proceso de atención al usuario como son demora en los tiempos de atención, demora en los tramites documentarios, poca información brindada durante las consultas, entre otros, todo esto viene causando un gran malestar a los directivos y demás colaboradores, ya que la imagen de dicha institución se está viendo perjudicada, esto sumado a la mala reputación que se asocia a las instituciones relacionadas con el estado ha ocasionado que la cantidad de quejas y reclamos se hayan disparado en los últimos meses.

La presente investigación presenta dos fases: la primera encaminado a identificar la eficacia del actual modelo de gestión usado por los juzgados de la Provincia de San Martín en búsqueda de satisfacer a sus usuarios, y el segundo encaminado a proponer un modelo de gestión sustentado en el modelo de Schein, el cual busca cubrir las deficiencias identificadas en la evaluación realizada en un primer momento y a satisfacer de manera más efectiva a los usuarios de dicha institución.

El de gestión está direccionado a aumentar la satisfacción del usuario externo en los juzgados de la Provincia de San Martín, el cual contiene la descripción de cada una de las actividades y acciones a realizar para la aplicación de las mejoras pertinentes identificadas en la anterior evaluación realizada. El presente modelo sienta sus bases en el modelo de gestión de modelo de Schein el cual es usado como referencia. El Modelo fue construido con la finalidad que los juzgados posean una referencia para la mejora de la gestión de sus servicios y un instrumento que les ceda evaluar su gestión presente y detectar los departamentos que solicitan ser corregidas.

Propósito

Propósito general: contribuir con la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín

Propósitos específicos: a) Mejorar la información y comunicación en la atención del usuario en los juzgados de la Provincia de San Martín, b) Establecer una confianza y actitud positiva con los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín, c) Mejorar la competencia del personal de los juzgados, para una mejora de la percepción de los usuarios en los juzgados de la Provincia de San Martín

Teorías

Satisfacción del usuario: A lo largo del tiempo, el significado del término calidad se ha desarrollado y experimentado cambios sobrenaturales hasta que alcanza la calidad absoluta, también denominada Excelencia. La última idea de valor incorpora cada una de las regiones de la asociación y se caracteriza hasta ahora como: Todas las estructuras a través de las cuales la asociación satisface las necesidades y deseos de sus clientes, sus trabajadores, las organizaciones aliadas financieramente y toda la comunidad.

Modelo de gestión: Por otro lado, un modelo de gestión, es un punto de referencia para copiarlo o imitarlo. En este sentido, cuando se construye un modelo de gestión es vital no solo caracterizar la referencia, pero además es un sistema que permite

contrastar la condición de una asociación y, en otras palabras, qué cantidad se requiere (brecha) para cumplir lo que propone el modelo. Esto es lo que le permite caracterizar las actualizaciones que deben mejorar para aproximarse dinámicamente al perfecto propuesto (Núñez, 2015).

La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo

Como lo indica esta notable hipótesis, hay factores que estipulan la satisfacción laboral y otras variables totalmente diferentes que estipulan la insatisfacción laboral.

Los factores higiénicos causarán decepción si falta su dimensión, pero no crearán cumplimiento si su dimensión es adecuada. A pesar de lo que podría esperarse, los elementos de desarrollo crearán satisfacción cuando su dimensión sea adecuada, pero no producirán decepción cuando su dimensión sea deficiente.

Figura 1. Comparación entre la teoría tradicional y la teoría de los dos factores.



Fuente: López Sánchez, 2019.

El modelo de satisfacción de Rachel Applegate

Rachel Applegate transmite algunos componentes nuevos a las definiciones anteriores, tres modelos de satisfacción del usuario:

- a. El modelo de satisfacción material con la tarea de un producto (obtener el equivalente o exactitud de él) se encuentra si este elemento satisface la necesidad o no, independientemente de si cumple de manera tangible o no.
- b. El modelo de satisfacción emocional de vía simple: los clientes son “alegres” o cumplidos con sinceridad, un marco que ofrece una satisfacción material, sin embargo, no apasionado, es impotente para avanzar en la remota posibilidad de que podamos ofrecer ambos.
- c. El modelo de satisfacción emocional–vía múltiple Se comunica que la felicidad de los clientes depende no solo de las consultas que se responden (cumplimiento material), sino de diversos factores, como la condición y las sospechas con respecto a la organización. Los tres factores que influyen en la satisfacción son: disconformidad, área del elemento y ejecución del elemento (satisfacción material).

El modelo de Schein

El modelo de Schein plantea 8 factores a tener en cuenta si se desea conseguir la plena satisfacción del usuario, los cuales son:

Técnica o Funcional: Este tipo de estadía caracteriza a la población general que toma sus decisiones de vocación principalmente como lo indica la sustancia especializada o práctica de las obras que realizan (Núñez, 2015, p. 08).

Gerencial: “Conocer los diversos elementos de una asociación o los ángulos clave que influyen en el objetivo que se propone, por ejemplo, es una variable estimulante para el trabajo. Asumir responsabilidad, decidir sobre las opciones y estar a cargo del progreso o la decepción” (Núñez, 2015, p. 12).

Seguridad y estabilidad: Las personas que miden la seguridad y la fortaleza, buscan serenidad y consistencia en el contrato de trabajo. Consideran que las condiciones de contratación son críticas en cuanto a la economía, la legalidad y la ayuda terapéutica, en relación con el contenido de la empresa (Núñez, 2015, p. 12).

Autonomía e independencia: Se motivan cuando se les ofrece la oportunidad de caracterizar su propio trabajo, en su ritmo y en su propia manera específica. En consecuencia, pueden tener una disminución en su inspiración cuando se organizan la planificación, los estándares, los procedimientos y las instrucciones (Núñez, 2015, p. 13).

Creativa – Emprendedora: “Produce inspiración al azar y vence los obstáculos para intentarlo. son conocidos como gente de negocios” (Núñez, 2015, p. 14).

Servicio – Dedicación a una causa: Se preocupan por mejorar su entorno general. Resuelto a llevar a cabo una ocupación en la que lograr algo de valor significativo para otras personas, (Núñez, 2015, p. 14).

Desafío puro: “Dedicados y persuadidos de que en sus profesiones deben ser campeones, se habla de logros evitando problemas, forzando a los contendientes y venciendo los impedimentos y descubriendo opciones, opciones y arreglos” (Núñez, 2015, p. 14)

Estilo de vida: Se imponen como condición para ajustar sus propias necesidades y los familiares con los expertos. Buscan adaptabilidad en los estados de alistamiento, que les permita considerar las ocasiones para el trabajo, la relajación y el descanso (Núñez, 2015, p. 15).

En estos días es difícil satisfacer las necesidades esenciales de los clientes, ya que los detalles menos complejos pueden causar una visión negativa de los clientes por parte de la administración.

Comunicación: La comunicación es un instrumento que permite ampliar las relaciones relacionales, entre los socios del establecimiento y los usuarios (Jimenez, 2006, p. 231).

Confianza: Ganar la confianza de un usuario es complejo, sin embargo, no es factible, lograrlo es fundamental para con-

siderar la administración dada, la correspondencia dinámica e igual que se debe producir, a la luz del hecho de que esto reconocerá los requisitos (Jimenez, 2006, p. 232).

Actitud profesional: Numerosos individuos consideran que una habilidad demostrable es solo para obtener un título universitario o especializado, pero en toda la actualidad son incorrectos, ya que la metodología refinada es un comportamiento individual que destaca los arreglos, las grandes actividades, las cualidades morales o más (Jiménez, 2006, p. 233).

Percepción del usuario de su individualidad: La impresión que el cliente tiene de la administración se centra, en su mayor parte, en las cualidades éticas, las habilidades y las aptitudes que tiene un socio de manera individual e individual (Jiménez, 2006).

Competencia Técnica: La capacidad especializada alude esencialmente a la agresividad experta de los colegas a los diversos límites, encuentros y aprendizajes que tienen, cualidades que los clientes pueden utilizar de forma agradable y valoradas por la fundación (Jiménez, 2006).

Fundamentación

La presente propuesta se enfoca en el modelo de gestión de satisfacción de usuarios externos en los juzgados de la Provincia de San Martín, donde funcionarios, empleados, servidores públicos y usuarios externos se enfocan en la satisfacción del servicio

sin embargo a veces existen muchas contrariedades, los cuales se van corrigiendo con técnicas y metodologías consideradas cada día, mejores.

Filosófica. La satisfacción del cliente o satisfacción del usuario ha sido objeto de gran número de investigaciones que sustentan su importancia para ser alcanzado, es así que desde la antigüedad corrientes como el hedonismo establecían que la satisfacción es el fin superior y fundamento de la vida. Ya que según mencionaban su objetivo fundamental es la búsqueda de la alegría que se puede relacionar con la grandeza, es tan indulgente mantener dos ramas muy separadas en los enfoques para cumplir las alegrías, mientras que el libertinaje radical sostuvo que todo deleite físico debe cumplirse sin confinamiento, el hedonismo moderado dice que los ejercicios placenteros deben ser moderados, por lo que la alegría aumentará. En ambos casos la alegría es el principio de inspiración de la conducta.

Por otro lado, Fromm (1981, p. 22) mencionaba que “la satisfacción ilimitada de los deseos no ofrece bienestar, no es el camino de la alegría o incluso el deleite más extremo”; pero también es evidente que la dicha y la grandeza son poco realistas sin alegría: “Los individuos que practican la alegría, logran más sabiduría y precisión notables en cada una de sus sutilezas. En este sentido, los individuos que descubren el gusto en la geometría terminan siendo geométricos y mejor ver cada sugerencia de su ciencia; los equivalentes son aquellos que afectan a la música o la ingeniería o expresiones diferentes, que todo avance en el trabajo que es natural, ya que están satisfechos en él” (Aristóteles, 1981, 136).

Como todos sabemos, esta exploración tiene un carácter lógico, ya que en su avance se persigue una progresión de procedimientos dependientes de la técnica lógica, que es básica para atender el problema distinguido, utilizando la estrategia científica, ya que en una primera dimensión fue concebible reconocer un truco, luego distinguir las especulaciones para su evaluación y depender de ellas para considerar una teoría según la cual, a través de los procedimientos de la investigación lógica, parecen corroborarse o rechazarse, por fin una vez evaluadas distinguen los problemas más angustiantes y dependen de A continuación se hace una propuesta de un modelo de administración para mejorar las tasas de cumplimiento. modelo.

Sociológica. El interés por realizar estudios de los clientes se remonta a los años primarios del siglo pasado, hasta las últimas dos décadas se ha desarrollado el entusiasmo de contemplar el cumplimiento de los clientes y establecer su importancia tanto para el individuo como para la sociedad en su conjunto. En su sentido más primordial, el cumplimiento simboliza satisfacer un anhelo y la conclusión se comprende como el movimiento de satisfacer una necesidad o un antojo, el sentimiento de estos dos términos comprueba que la esencia de cualquier asociación u organización es satisfacer las necesidades de sus clientes o clientela, ya que es el sentido de la existencia de la misma y las bases para que siga existiendo, ya que la institución que logra la satisfacción de sus usuarios tendrá por lo tanto una mejor imagen ante la sociedad.

Axiológica. El modelo de Schein permite crear una cultura acogedora para todos los individuos que se hallan en el ambiente del juzgado, cultura que con el tiempo que convertirá en costumbre siendo esta imitada por otras personas, ya que a través de dicho método permite generar valores y creencias fundamentales de la humanidad, como son la confianza, la empatía, la actitud profesional y la comunicación recíproca.

Pilares

Consistencia en los canales de comunicación: Es insustituible que, en los tribunales del territorio de San Martín, existe una coordinación duradera entre los territorios para tratar con datos suficientes de los clientes, ya que es importante que mediante de los diversos canales de correspondencia que se utilizan en la Compañía se trate de un dato similar que genera confianza en el cliente externo.

Capacitación del personal: La capacitación permanente es un punto importante en las instituciones, pues permitirá generar conocimiento y reforzar los que ya tienen, siendo estas capacidades percibidas con facilidad por los usuarios, se generará un grado de satisfacción elevado si el servicio ofrecido se ha desarrollado de la mejor manera.

Atención: Es indispensable que la atención se desarrolló de la mejor manera, pues los usuarios externos del juzgado buscan principalmente encontrar una solución a su problema o inquietudes, por lo que el personal debe mostrar profesionalidad, respeto y atención plena a todo lo que mencione dicha persona.

Motivación del personal: Asimismo, la motivación del personal es necesaria, pues dicho componente funciona como combustible para que las personas realicen con énfasis su trabajo, además esto genera que el personal se comprometa con las metas y objetivos de la institución, lo cual es percibido por los usuarios ya que dicho comportamiento generado se demuestra en la interacción con estas personas.

Trabajo en equipo: fomentar el trabajo conjunto permitirá que el proceso de atención o el desarrollo de las actividades se desarrollen con facilidad, por lo que el usuario será atendido con mayor rapidez, solucionando de tal forma sus inquietudes, situación que genera satisfacción plena en los usuarios.

Principios

Bajo Confidencialidad: debe existir confidencialidad en la información que otorgue los usuarios según sea el caso, esto permitirá que las personas confíen en el trabajo de los juzgados.

Empatía: como parte de la comprensión y escucha de las inquietudes de las personas, es importante que el personal tenga una participación afectiva en la situación real de los usuarios.

Relaciones interpersonales: fomentar las buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y con las personas externas, es una tarea progresiva que la institución determinará acciones o actividades de mejora, que progresivamente se aplicarán para mejorar la interacción entre las personas; sin lugar a duda las re-

laciones interpersonales son fundamentales para generar empatía y confianza en los usuarios.

Toma de decisiones: las decisiones que se tomen estarán bajo la responsabilidad de la persona, por lo que es necesario analizar la situación actual para tomar una buena decisión y la que de ninguna manera perjudique a las partes involucradas, por lo que se debe ser parcial con la misma.

Respeto: es un valor fundamental en toda situación, por lo que es un pilar base para generar mejores relaciones con las personas del entorno interno y externo; por lo que es un valor que se debe practicar e incentivar en todo momento, generando una cultura recíproca. este principio todos los ciudadanos tienen el derecho de participación

Características

Las peculiaridades de la muestra de administración para incrementar la satisfacción de los clientes externos, se determina bajo las siguientes premisas:

- La administración de la capacidad humana es fundamental para definir el comportamiento de un individuo, las que se verán reflejadas en la atención al usuario.
- La cultura de las personas es determinante para crear un buen ambiente organizacional.

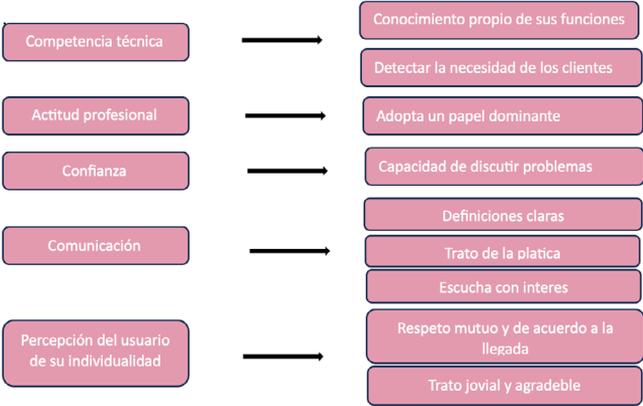
- El comportamiento del personal es percibido con facilidad por las personas que lo rodean.
- La gestión permite dinamizar las estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Fomentar la empatía permite generar mayor confianza en los usuarios.

Contenidos

El Modelo de gestión planteado, tiene como principal objetivo incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados, el cual permitirá desarrollar con eficiencia todas las actividades de gestión, que contribuirán a la satisfacción del usuario. El presente modelo de gestión es importante, ya que permitirá reestructurar los procesos, estableciendo acciones que contribuyan a mejorar la administración de los tribunales del territorio de San Martín

Para ello el juez, los funcionarios y colaboradores tienen la ardua labor de desarrollar y aplicar a cabalidad cada una de las actividades propuestas en el modelo de gestión, con el fin de mejorar las falencias y obtener mejores resultados.

Por lo que el modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos se fundamenta bajo mencionados principios:



Fuente: López Sánchez, 2019.

Problema	Dimensiones	Objetivos	Actividades	Metas	Responsable	Tiempo de ejecución	Presupuesto
	Comunicación	Lograr una comunicación recíproca entre los colaboradores y usuarios de los juzgados.	Mantener contacto visual con el usuario durante el diálogo.	Desarrollarse la actividad en un 100%	Funcionarios y colaboradores de los juzgados de la Provincia de San Martín-Tarapoto	Mazo-Agosto 2019	S/ 2,000
			Hacerle una llamada al usuario para saber cómo se encuentra y si está satisfecho con los servicios prestados.				
	Confianza	Incrementar el nivel de confianza de los usuarios por los servicios.	Otorgar libertad al personal para que realice su trabajo junto con la confianza	Incrementar la confianza del usuario al 100%	Funcionarios de los juzgados de la Provincia de San Martín-Tarapoto	Setiembre-Diciembre 2019	S/ 2,000
			Capacitación constante del personal sobre las funciones de su cargo y los objetivos establecidos, a fin de que estos proporcionen a los usuarios información detallada de los servicios.				
Bajos niveles de satisfacción de los usuarios	Actitud profesional	Mejorar la actitud de los colaboradores frente a las necesidades y requerimientos de los usuarios.	Corregir el mal comportamiento del personal, a través de una reunión privada.	Mejorar la 100% la actitud de los colaboradores.	Juez de los juzgados de la Provincia de San Martín-Tarapoto	Marzo-Octubre 2020	S/ 1,000
			Programar capacitaciones considerando aspectos claves como la calidad de atención y servicio al usuario.				
	Percepción del usuario de su individualidad	Respetar y brindar importancia a las opiniones de los usuarios con respecto al servicio.	Instalar un buzón de sugerencias para los usuarios, para que expresen sus inquietudes del servicio.	Tomar importancia al 100% las inquietudes del usuario.	Juez de los juzgados de la Provincia de San Martín-Tarapoto	Noviembre 2020-Julio 2021	S/ 1,500
			Aceptar las sugerencias e ideas del usuario que puedan mejorarnos.				
	Competencia técnica	Fortalecer las competencias del personal	Fomentar la participación activa del personal en conferencias nacionales	Fortalecer al 100% las competencias del personal.	Funcionarios de los juzgados de la Provincia de San Martín-Tarapoto	Agosto-Diciembre 2021	S/ 3,000

Fuente: López Sánchez, 2019

Evaluación

De acuerdo con el cronograma del plan de mejora la propuesta se desarrollará en 27 meses (marzo de 2019 a diciembre de 2021), tomando en cuenta un promedio de 5 meses para el desarrollo de cada objetivo. Cabe recalcar que los objetivos serán evaluados al término de su desarrollo, una vez terminada el tiempo de implementación, las evaluaciones serán permanentes, es decir la satisfacción del usuario se evaluará cada dos meses utilizando instrumentos que ayuden a recolectar la información ya sea por el medio escrito o de manera virtual.

Vigencia

La vigencia de dicho modelo de gestión es limitada, pues realizando todos los trámites formales para su implementación y la propia aplicación demanda un tiempo de 3 años, por lo que pasado dicho periodo el modelo de gestión perderá su validez y confiabilidad. Por lo que se requiere que la propuesta de mejora se desarrolle en el tiempo programado, el presupuesto determinado para su ejecución, evitando retrasos e inconvenientes en la misma.

Retos

El modelo de gestión para aumentar la satisfacción de los clientes externos de los tribunales del territorio de San Martín demanda la aprobación de la alta dirección, que asegure su im-

plementación inmediata, determinando el responsable para cada acción propuesta. Para los directivos existe el reto de evaluar permanentemente los resultados de las acciones propuestas, realizando comparaciones periódicas de la satisfacción del usuario para determina la efectividad del modelo implementado.

Capítulo 4
Conclusiones

Conclusiones

El diseño del modelo de gestión se elaboró con la finalidad de mejorar la satisfacción de los clientes externos, comprende la administración de la capacidad humana, la cultura de las personas como factor determinante para el buen ambiente laboral; el comportamiento del personal, el fomento de la empatía y la gestión que permita dinamizar las estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

La gestión de los juzgados de la Provincia de San Martín, fue deficiente, ello se percibió en el inadecuado uso de habilidades, destrezas y conocimientos del personal, impidiéndoles alcanzar un alto nivel competitivo, además tienen inconvenientes para ejecutar sus actividades de forma independiente, dificultad para asumir nuevos retos, existen colaboradores que brindan su apoyo solo con la condición de recibir algo a cambio, no muestran perseverancia en sus funciones, por ultimo no tiene la capacidad para dividir de manera eficiente su vida personal y el trabajo

La gestión de los juzgados de la Provincia de San Martín; fue deficiente, ello se percibió en el inadecuado uso de habilidades, destrezas y conocimientos del personal, impidiéndoles alcanzar un alto nivel competitivo, además tienen inconvenientes para ejecutar sus actividades de forma independiente, dificultad para asumir nuevos retos, existen colaboradores que brindan su apoyo solo con la condición de recibir algo a cambio, no muestran perseverancia en sus funciones, por ultimo no tiene la capacidad para dividir de manera eficiente su vida personal y el trabajo.

El modelo de gestión fue validado por cinco expertos, cuyos resultados positivos fue un promedio de 7.1; lo que indica que la propuesta es viable; garantizando su calidad, coherencia y efectividad en su aplicación.

Sugerencias

Finalmente, y con los resultados obtenidos, podemos sugerir a los funcionarios de los juzgados de la provincia de San Martín, con su equipo de trabajo deberían de hacer una evaluación del Modelo de gestión, socializar con todos los trabajadores, asignarle u presupuesto para su ejecución. implementación

En cuanto a los responsables del área de recursos humanos, deberían de aplicar constantes evaluaciones para conocer los resultados de las gestiones, asimismo se sugiere evaluar al personal, de ese modo identificar sus dificultades y brindarles la retroalimentación necesaria, para que puedan brindar información clara y precisa sobre el servicio, además para que desarrollen sus actividades de manera eficiente.

Aquellos que lideran los juzgados de la provincia de San Martín, deberían de preocuparse en brindar un mejor servicio para que los usuarios salgan satisfechos con la atención recibida; por otra parte, deben buscar mecanismos para que los trámites de los procesos sean atendidos con prontitud; para ello, deben colocar en los puestos a personas idóneas; de tal manera, que los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida por parte de los colaboradores.

Por último, en cuanto al director de juzgado, la validación garantiza la confiabilidad y validez de la propuesta; sin embargo, para tener la confianza de la veracidad del modelo, designar a nuevos expertos para que emitan su opinión para cotejar con la opinión existente; de esta manera, podrán ejecutar el modelo de gestión con toda seguridad.

Referencias

- Aguerre, M.C. (2014). *Satisfacción del Cliente del Juzgado de Faltas de la Municipalidad de Ensenada* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional <https://doi.org/10.35537/10915/46849>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Camison, C. (2006). *Gestión de calidad: concepto, enfoque, modelos y sistemas*. Pearson–Prentice Hall.
- Carbajal, D. (2015). *Uso de un modelo de gestión del conocimiento y su influencia en la producción de investigación científica de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/11458/1836>
- Chirinos, C. (2015). Componentes de un modelo orientado a la satisfacción del cliente. *Gestiopolis*. <https://acortar.link/t455Qs>
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente* (1ra. ed.). Panorama Editorial S.A.
- Heras, I. (dir.), Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., y Martiarena, A. (2008). *Gestión de la Calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. Instituto Vasco de Competitividad, Publicaciones de la Universidad de Deusto, Bilbao.
- Hernández, C.R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta. ed.). McGraw–Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. CUIB.

- Hidalgo, P.D. (2013). *Modelo de gestión y administración de proyectos operacionales* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/114497>
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor San Marcos]. Repositorio Institucional <https://core.ac.uk/download/pdf/323343805.pdf>
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.14168/225>
- Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional. (2012). *Estudio de satisfacción clientes externos: empresas y participantes de los centros tecnológicos y centros operativos del sistema (cos), año 2012*. <https://acortar.link/kC5eHf>
- Jiménez, T. (2006). *Calidad*. Publicaciones de la Universitat de València.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación* (1ra. ed.). Alfa Venezuela.
- López Sánchez, T. P. (2019). *Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la provincia de San Martín - Tarapoto, año - 2017* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36981>
- Martínez, V., & Peiro, J.M. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. SINTESIS.

- Morales, O., Barrera, Á., Rodríguez, M., Romero, K., & Távara, R. (2014). *Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú*. ESAN Ediciones.
- Moscoso, R. (ed). (2003). *Manual del Sistema Peruano de Justicia*. Instituto de Defensa Legal. <https://issuu.com/dayanabm4/docs/03847i>
- Narváez, C. (2015). *Modelos de gestión de la calidad en instituciones*. UANL.
- Navarro, E.M. (2014). *Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora* [Tesis de doctorado, Instituto Tecnológico de Sonora]. Repositorio Institucional <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/tesis-doct/tesiselbamymriam.pdf>
- Núñez, (2015). *La gestión y las nuevas competencias en un mundo de cambios constantes*. XII Congreso Internacional de Administración.
- Pérez, J.C. (2015). *Implementación de un Sistema de Información para la Gestión de Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Alto Biavo* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/11458/2152>
- Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto de alza*. UB.
- Ricse, G.N. (2014). *El grado de satisfacción de la calidad de servicio y el costo- oportunidad que genera incursionar en el Sistema de Justicia de Lima, de las mujeres asalariadas víctimas de VcM en relaciones de pareja durante el año 2015* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres].

- Rojas, J.E. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Romero, M.G. (2010). *Modelo de Gestión por competencia*. ICAP.
- Sampieri, H. (2003). *Metodología de la Investigación* (2da. ed.). McGraw-Hill.
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.
- Tinoco, A.O. (2016). *Modelo de gestión municipal basado en los principios de la Ingeniería Política* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.14138/966>
- Torres, A. (2016, 02 de octubre). El cliente del Estado. *Diario El Comercio*. <http://elcomercio.pe/opinion/columnistas/cliente-alfredo-torres-265610>
- Uriarte, C. (2018). *Minería de datos para mejorar la toma decisiones en el área de gestión al cliente de telefónica del Perú zonal Tarapoto* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/11458/2682>



Religación
Press
Ideas desde el Sur Global



RELIGACIÓN
CICSHAL

Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades
desde América Latina



Religación
Press



ISBN: 978-9942-642-33-2



9 789942 642332