

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL JUZGADO DE PAZ  
LETRADO E INVESTIGACIÓN PREPARATORIA JAZÁN,  
2023**

**Autora: Bach. Rosario López Serván**

**Asesor: Dr. Erik Martos Collazos Silva**

**Registro:(.....)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

*A mi madre que me ha dado la existencia, por su apoyo incondicional y guiarme en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida.*

*A mis hermanos porque cada uno de ustedes han motivado y ayudado a cumplir todos mis sueños.*

## AGRADECIMIENTOS

*El principal agradecimiento a Dios  
quién me ha guiado y me ha dado  
la fortaleza para seguir adelante.*

*A mi familia: Donatilde Servan  
Vega, German Lopez Servan y  
Enrique Lopez Servan por su  
comprensión y apoyo incondicional  
a lo largo de mis estudios.*

*Y a todas las personas que de una y  
otra forma me apoyaron en la  
realización del presente trabajo.*

**AUTORIDADES DE LA UNVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Ph. D. Jorge Luis Maicelo Quintana**

Rector

**Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres**

Vicerrector Académico

**Dr. María Nelly Luján Espinoza**

Vicerrectora de Investigación

**Mag. Lorenzo Cirilo Rojas Mallqui**

Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

# VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



## ANEXO 3-L

### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (  )/Profesional externo (  ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Gestión Administrativa y Nivel de Satisfacción del Usuario del Juzgado de Paz - Letrado e Investigación Preparatoria Juzán, 2023 del egresado Rosario López Serván de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 09 de Setiembre de 2024

Firma y nombre completo del Asesor

Dr. Erik Martos Collazos Silva

## JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. Juan Manuel Buendía Fernández  
Presidente



Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón  
Secretario



Mag. Victor Manuel Valdiviezo Sir  
Vocal

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Gestión Administrativa y Nivel de satisfacción del  
Usuario del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazan, 2023  
presentada por el estudiante ( )/egresado (X) Rosario López Serván  
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas,  
con correo electrónico institucional charitolopezservan@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 24 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 11 de noviembre del 2024

  
SECRETARIO

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....

## REPORTE TURNITIN

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL JUZGADO DE PAZ LETRADO E INVESTIGACIÓN PREPARATORIA JAZÁN, 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	7%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	4%
3	<b>repositorio.untrm.edu.pe</b> Fuente de Internet	3%
4	<b>repositorio.upsjb.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
5	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	1%
6	<b>apirepositorio.unh.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
7	<b>qdoc.tips</b> Fuente de Internet	1%
8	<b>Submitted to uncedu</b> Trabajo del estudiante	<1%

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



## ANEXO 3-5

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 16 de diciembre del año 2024, siendo las 11:00 horas, el aspirante: Rosario López Serván, asesorado por Dr. Erik Martos Collozas Silva defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia ( ) la Tesis titulada: Gestión administrativa y nivel de satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado e Investigación preparatoria Jazán, 2023, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Juan Manuel Buendía Fernández

Secretario: Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón

Vocal: Mag. Victor Manuel Valdiviezo Sir

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

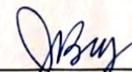
Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) por Unanimidad (X) / Mayoría ( ) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:55 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

OBSERVACIONES:  
.....

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
AUTORIDADES DE LA UNVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS .....	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	vii
REPORTE TURNITIN.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	20
III. RESULTADOS .....	28
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	41
ANEXOS .....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de valoración de la variable gestión administrativa .....	24
Tabla 2. Niveles de valoración de la variable satisfacción del usuario .....	24
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	26
Tabla 4. Lugar de procedencia de los encuestados .....	30
Tabla 5. Diagnóstico de la gestión administrativa del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán .....	31
Tabla 6. Diagnóstico de la satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán .....	32
Tabla 7. Nivel de satisfacción con respecto a la gestión administrativa de los usuarios del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán.....	34
Tabla 8. Relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán. ....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género de los encuestados .....	28
Figura 2. Rango de edad de los encuestados .....	29

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán, 2023, fundamentándose en las teorías de la gestión administrativa y satisfacción del usuario. Se empleó una metodología de diseño no experimental y correlacional, con una población de 7,683 usuarios, utilizando una muestra probabilística de 366 usuarios. Los resultados revelan que la gestión administrativa es percibida en un nivel alto por el 69.9% de los usuarios, destacando la planeación (81.1%) como la dimensión mejor evaluada, mientras que el control (66.1%) muestra oportunidades de mejora. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 91% reporta un nivel alto, sobresaliendo las dimensiones de seguridad (92.3%) y empatía (91.8%). La correlación entre ambas variables es positiva y moderada ( $Rho$  de Spearman = 0.665), donde el 66.7% de usuarios que perciben una alta gestión administrativa también reportan alta satisfacción. En conclusión, el estudio demuestra que el fortalecimiento continuo de los procesos administrativos es fundamental para optimizar el servicio judicial. Se recomienda implementar estrategias específicas para mejorar las dimensiones de control y aspectos tangibles, lo cual contribuirá a elevar la calidad general del servicio y fortalecer la confianza de los usuarios en la institución judicial.

**Palabras clave:** Atención de usuarios, gestión administrativa, satisfacción de usuarios, servicios judiciales.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the level of satisfaction of the users of the Jazán Law Court and Preparatory Investigation Court, 2023, based on the theories of administrative management and user satisfaction. A non-experimental and correlational design methodology was used, with a population of 7,683 users, using a probabilistic sample of 366 users. The results reveal that administrative management is perceived at a high level by 69.9% of users, highlighting planning (81.1%) as the dimension best evaluated, while control (66.1%) shows opportunities for improvement. Regarding user satisfaction, 91% report a high level, with the dimensions of security (92.3%) and empathy (91.8%) standing out. The correlation between both variables is positive and moderate (Spearman's  $Rho = 0.665$ ), where 66.7% of users who perceive high administrative management also report high satisfaction. In conclusion, the study demonstrates that the continuous strengthening of administrative processes is essential to optimize the judicial service. It is recommended to implement specific strategies to improve the control dimensions and tangible aspects, which will contribute to raising the general quality of the service and strengthening the trust of users in the judicial institution.

**Keywords:** User attention, administrative management, user satisfaction, judicial services.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La percepción que tiene la gente del poder judicial es generalmente negativa, pues creen que la corrupción impregna todos los estamentos y niveles del gobierno y que la administración de justicia es engorrosa, lenta e ineficaz.

Mediante este contexto, es necesario señalar que la gestión es fundamental para el buen funcionamiento de una empresa e importante para lograr competitividad en un mundo cada vez más globalizado. Los principios, métodos y procesos están diseñados para obtener una mejora en productividad y eficiencia mediante el uso de enfoques de gestión, que también simplifiquen el trabajo (Munch, 2010, p. 18).

En tal sentido Chiavenato (2007) afirma que la gestión administrativa es el conjunto de procedimientos utilizados para realizar un trabajo, apoyados del talento humano y equipos, para lograr las metas y objetivos planteados (p. 70).

Por tanto, podemos definir a la gestión administrativa como un conjunto de estructuras, procedimientos y métodos que permiten a una institución emplear sus recursos financieros, materiales y humanos para alcanzar el objetivo fijado. Es necesaria que la organización establezca una dirección para llevar a cabo las tareas individuales o en grupo y así crear una red que trabaja para lograr los objetivos institucionales. El grado de conformidad de un empleado con su entorno y sus condiciones de trabajo se mide por su satisfacción laboral, reflejándose así en una mejor calidad de atención al usuario.

El término “satisfacción del usuario” describe los sentimientos de felicidad o insatisfacción que surgen cuando una persona compara lo que busca y lo que encuentra en el bien o servicio que recibe (Kotler, 2012, p. 288).

López y Arenas (2020) examinaron cómo la Dirección General de Defensa Pública del Distrito Judicial de Lima gestiona la calidad de servicio y cómo afecta la satisfacción de quienes utilizan centros de asistencia legal gratuita, en el distrito Judicial de Lima. El estudio realizado fue de enfoque mixto con un diseño no experimental, donde los encuestados fueron 298 usuarios atendidos; los resultados evidencian que existe insatisfacción y que el libro de reclamaciones no se encontraba al alcance o en un lugar visible a fin que ellos puedan hacer sus reclamos, por otro lado, los tiempos de espera de los trámites son demasiados

extensos, además el desempeño de los defensores es inadecuado debido a la carga laboral que estos presentan. Concluyen que existe una correlación inversa sustancial entre ambas variables, es decir, cuantos más usuarios necesitan ser atendidos, menor es el nivel de satisfacción.

De la misma manera Quesada (2021) planteó determinar la relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio en el Poder Judicial en la ciudad de Chimbote. Adopto una investigación aplicada, con diseño no experimental, presentando una muestra de 241 servidores de la misma entidad, para ello les aplicó una encuesta mediante la utilización de un cuestionario. Los resultados encontrados muestran una correlación de Rho Spearman de 0.728 donde demuestra que existe una relación alta entre las variables. Concluyó que, si aumenta el nivel de la gestión del cambio, mayor será la calidad de servicio ofrecido al usuario. El cual es necesario fortalecer para lograr construir una buena reputación para la institución.

Según Díaz y Rojas (2021), en su estudio para determinar la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Obteniendo una muestra de 369 participantes, el estudio fue, descriptivo, transversal y correlacional. En el diseño del cuestionario se diseñó en función del modelo SERVQUAL, que sirvió de instrumento de medición durante el proceso de recogida de datos. Los resultados indican que existen diferencias entre el nivel de satisfacción de los clientes y la calidad de los servicios prestados por ETSA.S.A. En conclusión, se demostró que existe una correlación entre la satisfacción de los clientes y la calidad de los servicios mediante la prueba Chi-Cuadrado ( $\chi^2$ ).

Asimismo, Chupillón (2022) en su estudio que tuvo como objetivo el análisis de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario, en una empresa de la ciudad de Bagua Grande en la Provincia de Utcubamba. Dicha investigación fue de tipo no experimental, cuantitativa, diseño descriptivo; obteniendo como resultado que la empresa continúa siendo una entidad comercial referencial en Amazonas. Concluye que existe correlación entre sus variables, pero se debe buscar estrategias que favorezcan y ayuden al crecimiento de la empresa con el apoyo del propietario, administrativos y trabajadores.

A su vez tenemos a Guevara (2022), en su estudio sobre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio de la Agencia RENIEC Luya donde empleó métodos de

investigación descriptivos, cualitativos y cuantitativos. Llegando a concluir que el valor de la correlación Rho Spearman indica una asociación significativa pero moderadamente favorable entre satisfacción y calidad del servicio de 0,562.

De acuerdo con Girao y Picho (2023), en la investigación cuyo objetivo fue de establecer la relación entre la gestión documental y la atención al usuario, el cual tuvo como enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional, aplicando un cuestionario a escala Likert para la recolección de los datos. Demostrando que existe relación significativa entre ambas variables, con un alto nivel de correlación (0.732). Concluyeron dada a la existencia significativamente de una relación de las variables, una buena gestión va verse influenciado en la atención y por ende en la satisfacción de los usuarios, por lo que la entidad va ganar una buena percepción de confianza brindando una atención de calidad.

Del mismo modo, Quispe (2023) el cual tuvo como objetivo analizar la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario. Para ello, hicieron uso de una metodología de tipo cuantitativa con un diseño no experimental presentando un nivel descriptivo correlacional, seleccionaron como población de estudio a usuarios de edad adulta (mayores de 18 años) de ambos sexos los cuales acudían a la emisión de su pasaporte, encontrando una muestra de 250. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación muy significativa entre ambas variables ( $Rho = 0.662$ ). Concluyendo que, una mayor gestión administrativa, va lograr una mayor satisfacción en los usuarios, y con ello una mejor satisfacción en el servicio ofrecido.

Mediante la investigación de Díaz (2023) realizó en un Juzgado de Lima, donde el objetivo fue identificar la relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de atención prestado. Realizó un estudio cuantitativo de diseño no experimental, en una muestra probabilística de 150 usuarios a los cuales aplicó un cuestionario para obtener la información. Mediante los resultados encontrados, concluyó la existencia de una correlación positiva, el cual evidencia que al ofrecer una buena calidad de atención mayor será la satisfacción del usuario, por ende, las instituciones ya sean públicas o privadas deben de implementar estrategias para mejorar la calidad de atención para obtener un alto grado de satisfacción en los usuarios de los servicios ofrecidos.

En el ámbito local, Espinoza (2023) realizó una investigación en una entidad de la ciudad de Chachapoyas, con el objetivo de encontrar la correlación entre la satisfacción del cliente y la calidad. Para ello empleó un enfoque cuantitativo simple usando un diseño transversal, correlacional y no experimental; aplicó la encuesta en una muestra de 303. Los resultados evidenciaron, una rho de Spearman (0,710) con un valor p inferior a 0,005, lo que indica que la empatía tiene el valor más alto (rho = 653; p = 0,000) entre las dimensiones, y la fiabilidad tiene el valor más bajo (rho = 0,448; p = 0,000). Concluye que, efectivamente, existe una relación entre las variables analizadas, lo que demuestra aspectos más valorados por los usuarios se orientan hacia la atención personalizada de los trabajadores, el horario de apertura del negocio y la preocupación por sus necesidades e intereses, así como la necesidad de que la empresa mejore para cumplir con sus obligaciones en los plazos predeterminados.

La presente investigación tiene como propósito de contribuir al acervo de conocimientos a la comunidad científica, especialmente a nivel local, sobre la relación entre la gestión administrativa y nivel de satisfacción del usuario. En tal sentido se plantea como pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán, 2023? Para lo cual se desarrolló una metodología cuantitativa de diseño no experimental correlacional. evaluando una muestra probabilística de 366 usuarios seleccionados de una población de 7,683, la recolección de los datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta estructuradas en escala Likert.

Conociendo que el nivel de satisfacción del usuario se apoya mediante el modelo SERVQUAL, comprendiendo cinco dimensiones las cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, y la Gestión Administrativa, comprende las dimensiones de planificación, organización, dirección y control.

Para dar solución al problema descrito, se planteó como objetivo general, determinar la relación entre gestión administrativa y nivel de satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán - 2023; y, como objetivos específicos, (i) realizar un diagnóstico de la gestión administrativa

del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán, 2023; (ii) realizar un diagnóstico de la satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán, 2023; y, (iii) identificar el nivel de satisfacción con respecto a la gestión administrativa de los usuarios del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán, 2023.

Es necesario que la justicia se administre de forma rápida y completa, pero para ello aún queda mucho camino por recorrer. La administración de justicia es un sistema coherente e integrado.

Por ello, en la administración se necesita innovar continuamente y ser dinámica para mantenerse al día de los avances científicos y tecnológicos que traen consigo los rápidos cambios en el entorno social, cultural, económico y productivo.

Por lo cual, es necesario subrayar que las personas representan el componente más valioso de toda empresa, y en la administración pública no debe ser diferente. Todas las personas empleadas por el Estado están incluidas en la función pública. Se requiere un marco administrativo para la gestión de los funcionarios públicos, que articule y supervise al personal al servicio del Estado, equilibrando sus derechos con los intereses del público. Sin embargo, aún no existe una función pública eficiente y claramente orientada al ciudadano.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.2. Población y muestra

#### **Población**

La población estuvo comprendida por los habitantes del distrito de Jazán siendo un total de 7,683 usuarios. Para ello se siguió los criterios de inclusión y exclusión.

#### *Criterios de inclusión*

- Los usuarios que acuden al Juzgado a presentar sus demandas y/o solicitudes que están en el rango de edades de 15 a 80 años.
- Usuarios que pertenecen a un proceso judicial.

#### *Criterios de exclusión*

- Personas interesadas en Tramitaciones Notariales.

#### **Muestra**

La muestra se obtuvo mediante un muestreo probabilístico con la fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{p * q * Z^2 * N}{(N - 1) * e^2 + p * q * Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Proporción de éxito

q = Proporción de fracaso

e = Margen de error (5%)

N = Población (7,683)

$$n = \frac{0.5 * 0.5 * 1.96^2 * 7683}{(7683 - 1) * 0.05^2 + 0.5 * 0.5 * 1.96^2}$$

Aplicando la formula se obtuvo una muestra de 366 usuarios del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria de Jazán.

## Muestreo

Se trabajo con un muestreo probabilístico mediante la fórmula de poblaciones finitas.

### 2.3. Enfoque y diseño de la investigación

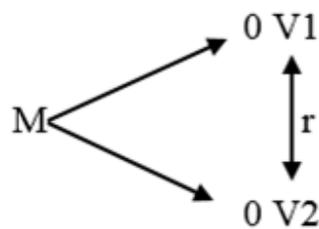
#### Enfoque de la investigación

De acuerdo a la metodología de la investigación, presentó un enfoque cuantitativo, ya que el objetivo principal fue medir las características notables de las variables y relacionarlas. Asimismo, fue de tipo básica ya que su propósito es aportar con nuevos conocimientos para futuras investigaciones en este campo.

#### Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental presentando un nivel correlacional, ya que los datos fueron recogidos sin realizar ninguna manipulación sobre ellas; además transversal porque los datos se recogieron en un periodo de tiempo único de un mes (realizando un estudio de prevalencia o frecuencia).

el esquema de investigación de describe:



Donde:

M: Muestra

V1: Variables 1

V2: Variable 2

r: Correlación de las variables

## 2.4. Método, técnica e instrumentos de recolección de datos

**2.1.1. Método:** Durante el proceso de investigación se aplicaron las siguientes técnicas científicas: descriptiva, deductiva e inductiva. Estos métodos permiten explicar teorías partiendo de la realidad concreta.

**a. Método descriptivo:** Para comprender mejor una variable, el proceso implica estudiar y caracterizar cada uno de sus rasgos y atributos identificables (Hernández et al., 2014).

Este enfoque se utilizó en todo el proceso de investigación porque es necesario recopilar datos de fuentes secundarias durante la fase de gabinete para describir las variables, y durante la fase de campo para observar los fenómenos y describir las variables.

**b. Método deductivo:** El proceso consiste en organizar los datos a través de una serie de fases que permiten extraer conclusiones del análisis de las particularidades (Hernández et al., 2014).

Este enfoque permitió organizar el informe de tesis y realizar análisis y discusiones basados en las ideas fundamentales de las variables de estudio.

**c. Método inductivo:** El método inductivo sigue una cadena de razonamientos desde las premisas hasta las conclusiones, basándose en la observación de acontecimientos o ejemplos relevantes para la variable investigada dentro de un contexto temporal y espacial específico (Hernández et al., 2014).

### 2.1.2. Técnicas

#### **La encuesta**

Esta técnica de recopilación de datos fue la encuesta llevada a cabo en situ, donde se entregó un cuestionario a un grupo de participantes cuyas opiniones y puntos de vista son cruciales para el estudio. También se realizó en línea, por teléfono, en persona o impresa, pero es importante tener en cuenta cómo ayudará a la investigación a alcanzar sus objetivos (García, 2013 pp. 30).

### **2.1.3. Instrumentos**

#### **El cuestionario**

Es la colección de preguntas estructuradas que apoyan el método de encuesta y se crean en función de los factores y objetivos del estudio (García, 2013 pp. 34).

A fin de recabar información para el estudio, las preguntas fueron cerradas y se calificaron en una escala de Likert de 5 puntos (1-deficiente; 2-malo; 3-regular; 4-bueno; 5-excelente). Preguntas sobre los niveles de satisfacción y la gestión administrativa. Las respuestas también se clasificarán en cinco grupos.

Dicho cuestionario fue aplicado a los usuarios y colaboradores del Juzgado de Paz e Investigación Preparatoria de Jazán.

### **2.5. Procedimiento**

- a. Se elaboró, validó y aplicó el instrumento.
- b. Se tabuló y procesó los datos.
- c. Se interpretó los datos obtenidos en el informe.

### **2.6. Análisis de datos**

La información recolectada se procesó y se analizó los datos mediante las herramientas del Microsoft Excel 2016 y SPSS teniendo en cuenta la sistematización, búsqueda, tabulación y clasificación de los datos. Para ello se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

#### **2.6.1. Estadística descriptiva**

La estadística descriptiva se utilizó para los objetivos específicos 1 y 2, en los cuales se realiza un diagnóstico de las variables. Para ello se utilizó una escala de valorización el cual se agrupó en 03 niveles (alto, medio y bajo), según el detalle de la tabla 1 y 2:

**Tabla 1***Niveles de valoración de la variable gestión administrativa*

<b>Variable Gestión Administrativa</b>	Bajo	15	34
	Medio	35	54
	Alto	55	75
Dimensión Planeación	Bajo	3	6
	Medio	7	10
	Alto	11	15
Dimensión Organización	Bajo	3	6
	Medio	7	10
	Alto	11	15
Dimensión Integración	Bajo	3	6
	Medio	7	10
	Alto	11	15
Dimensión Dirección	Bajo	3	6
	Medio	7	10
	Alto	11	15
Dimensión Control	Bajo	3	6
	Medio	7	10
	Alto	11	15

*Nota.* Los niveles se tomaron de acuerdo al número de ítems y la escala Likert.

**Tabla 2***Niveles de valoración de la variable satisfacción del usuario*

<b>Variable Satisfacción del Usuario</b>	Bajo	15	34
	Medio	35	54
	Alto	55	75
Dimensión Fiabilidad	Bajo	3	6
	Medio	7	10
	Alto	11	15
Dimensión Capacidad de respuesta	Bajo	3	6
	Medio	7	10
	Alto	11	15
Dimensión Seguridad	Bajo	3	6
	Medio	7	10
	Alto	11	15
Dimensión Empatía	Bajo	3	6
	Medio	7	10
	Alto	11	15
Dimensión Aspectos tangibles	Bajo	3	6
	Medio	7	10
	Alto	11	15

*Nota.* Los niveles se tomaron de acuerdo al número de ítems y la escala Likert.

El baremo, realizada en la tabla 1 y 2, es el proceso que permite clasificar los puntajes obtenidos a través de los instrumentos de medición, como cuestionarios basados en escalas Likert, en niveles interpretativos claros como bajo, medio y alto. Este procedimiento transforma los datos crudos en categorías significativas, facilitando el

análisis y la comprensión de las variables estudiadas, como la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Mediante la división del rango total de puntajes en intervalos interpretación de los resultados, alineándolos con los objetivos específicos de la equitativos, la baremación garantiza la estandarización, comparabilidad y claridad en la investigación (Coll, 2020).

Los rangos para obtener los niveles (baremo) se obtuvieron con la siguiente fórmula:

**Límite Inferior de cada Nivel:**

$$\text{Límite Inferior} = \left( \frac{\text{Rango Total}}{\text{Número de Niveles}} \times (\text{Índice del Nivel} - 1) \right) + 1$$

**Límite Superior de cada Nivel:**

$$\text{Límite Superior} = \frac{\text{Rango Total}}{\text{Número de Niveles}} \times \text{Índice del Nivel}$$

**Donde:**

- **Rango Total:** Puntaje máximo menos puntaje mínimo posible.
- **Número de Ítems:** Preguntas del cuestionario que componen la dimensión o la variable.
- **Número de Opciones de Respuesta:** Categorías de la escala Likert (de 1 a 5).
- **Número de Niveles:** Categorías en las que deseas clasificar los resultados (bajo, medio, alto = 3 niveles).
- **Índice del Nivel:** El nivel actual (1 para bajo, 2 para medio, 3 para alto).

Los cálculos se realizaron en el anexo 04 de la presente tesis.

### 2.6.2. Estadística inferencial

La estadística inferencial se utilizó para el objetivo general del cual se tiene que determinar la relación entre las variables, para ello se realizó la prueba de normalidad.

**Tabla 3***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeación	0.397	366	0.000
Organización	0.325	366	0.000
Integración	0.333	366	0.000
Dirección	0.294	366	0.000
Control	0.258	366	0.000
Fiabilidad	0.301	366	0.000
Capacidad de respuesta	0.322	366	0.000
Seguridad	0.319	366	0.000
Empatía	0.319	366	0.000
Aspectos tangibles	0.219	366	0.000
<b>Variable Gestión Administrativa</b>	<b>0.180</b>	<b>366</b>	<b>0.000</b>
<b>Variable Satisfacción del Usuario</b>	<b>0.125</b>	<b>366</b>	<b>0.000</b>

De acuerdo a la tabla, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por tener una muestra mayor de 50 observaciones. Se observa que el nivel de significancia es menor al 5% (0.05), de lo cual se concluye que los datos no siguen una distribución normal.

Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman porque es una técnica estadística adecuada para medir la relación entre dos variables cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad y son de naturaleza ordinal o de escala. En este caso, la gestión administrativa y la satisfacción del usuario se evaluaron mediante cuestionarios cuyas respuestas estaban estructuradas en una escala Likert, lo que clasifica las variables como ordinales. Además, la prueba de normalidad aplicada a los datos (Kolmogorov-Smirnov) demostró que los datos no seguían una distribución normal, lo que descarta el uso de métodos paramétricos como la correlación de Pearson. El tamaño de la muestra (366 casos) también refuerza la elección de Spearman, ya que este coeficiente es robusto para analizar la fuerza y dirección de la relación entre dos variables en estos contextos, proporcionando resultados confiables y consistentes para los objetivos de la investigación.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman se interpreta de la siguiente manera:

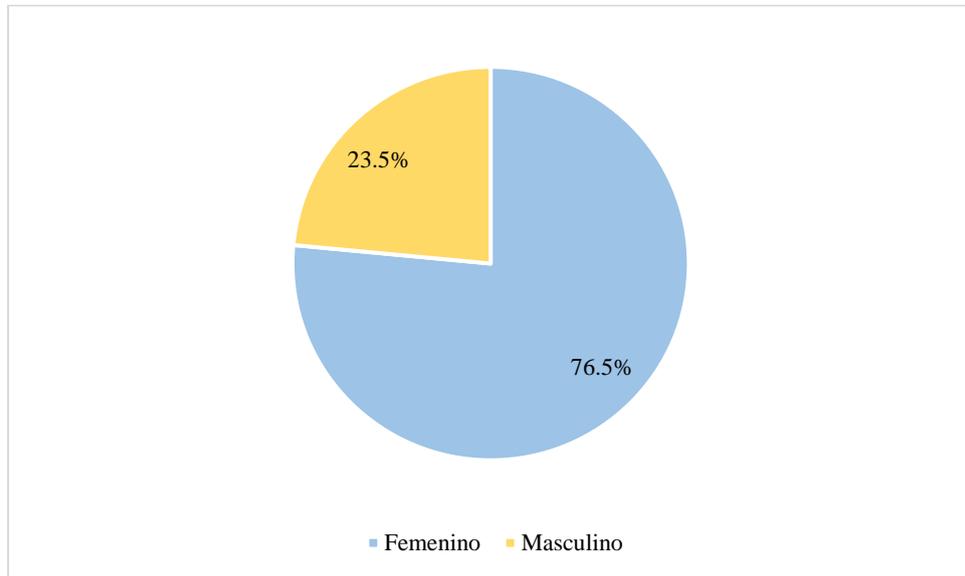
- Si el coeficiente es mayor que 0, existe una correlación positiva: ambas variables tienden a aumentar o disminuir simultáneamente.
- La correlación es más fuerte cuanto más se acerque a 1.
- Si es menor que 0, la correlación es negativa: cuando una variable aumenta, la otra tiende a disminuir, y viceversa.
- Esta correlación negativa es más fuerte cuanto más se aproxime a -1.
- Un coeficiente igual a 0 indica ausencia de correlación lineal, aunque podría existir otro tipo de relación no lineal entre las variables.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis de datos generales de los encuestados

**Figura 1**

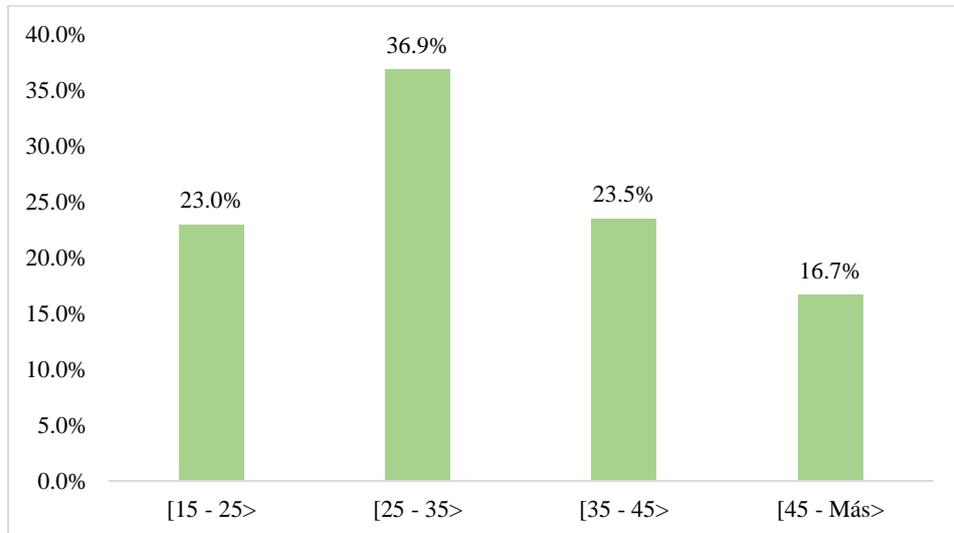
*Género de los encuestados*



De la figura 1 se observa que el 76.5% de los encuestados fueron mujeres y el 23.5% fueron varones. Esta distribución muestra una clara predominancia del género femenino en la muestra estudiada, con más de tres cuartas partes de los participantes siendo mujeres. La proporción de hombres, por otro lado, representa menos de un cuarto del total de encuestados. Está marcada diferencia en la composición de género de la muestra podría ser un factor importante a considerar en la interpretación de los resultados del estudio, especialmente si se están analizando variables que pudieran estar influenciadas por el género.

**Figura 2**

*Rango de edad de los encuestados*



La mayoría de los encuestados presenta entre 25 a 35 años de edad, representando el 36.9% de la muestra. El 23.5% se encuentra en el rango de 35 a 45 años, mientras que el 23% tiene entre 15 a 25 años. Por último, el 16.7% de los participantes tiene 45 años o más. Esta distribución indica que la muestra está compuesta principalmente por adultos jóvenes y de mediana edad, con una representación menor de personas mayores de 45 años. La concentración más alta en el grupo de 25 a 35 años sugiere que los resultados del estudio podrían estar particularmente influenciados por las perspectivas y experiencias de este grupo.

**Tabla 4***Lugar de procedencia de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje
Chosgon	8	2.2%
Churuja	25	6.8%
Cuchulia	1	0.3%
Cuispes	2	0.5%
Donce	2	0.5%
La Unión	7	1.9%
Nuevo Cumba	2	0.5%
Nuevo Horizonte	4	1.1%
Palo Seco	4	1.1%
Pedro Ruiz	180	49.2%
San Carlos	28	7.7%
San Jerónimo	12	3.3%
Señor de los Milagros	12	3.3%
Shipasbamba	40	10.9%
Suyubamba	12	3.3%
Valera	27	7.4%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100.0%</b>

La mayoría de los encuestados usuarios del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán proviene de Pedro Ruiz, representando el 49.2% de la muestra. El segundo grupo más numeroso corresponde a usuarios de Shipasbamba, con un 10.9%. El resto de los usuarios encuestados proviene de otras localidades del Distrito de Pedro Ruiz. Esta distribución geográfica indica una clara concentración de usuarios en Pedro Ruiz, lo que podría reflejar la cercanía al juzgado o la densidad poblacional de esta localidad. La diversidad de procedencia de los usuarios sugiere que el juzgado atiende a una amplia área geográfica dentro del distrito, aunque con una clara predominancia de Pedro Ruiz.

### 3.2. Realizar un diagnóstico de la gestión administrativa del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán.

**Tabla 5**

*Diagnóstico de la gestión administrativa del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán*

Niveles	Variable Gestión Administrativa		Planeación		Organización		Integración		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	256	69.9	297	81.1	240	65.6	259	70.8	255	69.7	242	66.1
Medio	110	30.1	69	18.9	126	34.4	107	29.2	111	30.3	124	33.9
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	366	100.0	366	100.0	366	100.0	366	100.0	366	100.0	366	100.0

En cuanto a las dimensiones de la gestión administrativa del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán, se observa lo siguiente:

La planeación presenta un nivel alto con el 81.1%, seguido de un nivel medio con el 18.9%. Esto sugiere una fuerte percepción positiva de los procesos de planificación del juzgado, indicando que los usuarios consideran que las estrategias de mejora para lograr los objetivos están bien definidos y comunicados.

La organización muestra un nivel alto con el 65.6%, seguido de un nivel medio con el 34.4%. Indica una buena evaluación de la estructura organizativa, aunque con margen de mejora. Esto podría reflejar que los usuarios perciben una distribución eficiente de tareas y responsabilidades para una simplificación de tramitación documentaria, pero ven espacio para optimizar algunos aspectos.

La integración refleja un nivel alto con el 70.8%, seguido de un nivel medio con el 29.2%. Esto apunta a una percepción generalmente positiva de cómo se integran los recursos humanos y materiales en el juzgado. Sugiere que los usuarios valoran la forma en que el personal y los recursos se coordinan para brindar servicios.

La dirección presenta un nivel alto con el 69.7%, seguido de un nivel medio con el 30.3%. Sugiere una evaluación favorable del liderazgo y la toma de

decisiones en el juzgado. Los usuarios parecen confiar en la capacidad de los directivos para guiar las operaciones y resolver problemas de manera efectiva.

La dimensión de control muestra un nivel alto con el 66.1%, seguido de un nivel medio con el 33.9%. Indica una percepción positiva de los mecanismos de supervisión y evaluación, aunque con espacio para mejoras. Esto sugiere que los usuarios reconocen la existencia de sistemas de control realizando correcciones de errores para mejorar los resultados de atención al usuario.

En cuanto a la variable gestión administrativa del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán, se observa un nivel alto con el 69.9%, seguido de un nivel medio con el 30.1%. Esta distribución indica una percepción mayoritariamente positiva de la gestión, con 7 de cada 10 encuestados evaluándola favorablemente. Sin embargo, el porcentaje en nivel medio sugiere que aún existen áreas de oportunidad para mejorar.

### 3.3. Realizar un diagnóstico de la satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán.

**Tabla 6**

*Diagnóstico de la satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán*

Niveles	Variable satisfacción del usuario		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	333	91.0	302	82.5	318	86.9	338	92.3	336	91.8	282	77.0
Medio	33	9.0	64	17.5	48	13.1	28	7.7	30	8.2	84	23.0
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	366	100.0	366	100.0	366	100.0	366	100.0	366	100.0	366	100.0

En cuanto a la satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán, se observa que:

En la fiabilidad se muestra un nivel alto con el 82.5% seguido de un nivel medio con el 17.5%. Esto sugiere que los usuarios confían ampliamente en la capacidad del juzgado para cumplir con sus promesas y brindar un servicio confiable y preciso.

En la capacidad de respuesta se muestra un nivel alto con el 86.9% seguido de un nivel medio con el 13.1%. Esta alta puntuación indica que los usuarios perciben que el personal del juzgado es rápido y eficiente en atender sus necesidades y resolver sus problemas.

Sobre la Seguridad se muestra que un 92.3% en un nivel alto, seguido de un 7.7% en un nivel medio. Este resultado excepcionalmente alto refleja que los usuarios se sienten muy seguros en sus interacciones con el juzgado, confiando en la competencia y profesionalismo del personal.

Sobre la Empatía el 91.8% percibe un nivel alto seguido de un 8.2% en un nivel medio. Esto indica que los usuarios sienten que reciben una atención personalizada y que el personal del juzgado comprende y se preocupa por sus necesidades individuales.

Sobre los Aspectos tangibles el 77% percibe un nivel alto seguido de un 23% en un nivel medio. Aunque todavía positivo, este es el aspecto con menor puntuación, sugiriendo que hay margen de mejora en cuanto a las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal.

La elevada proporción de usuarios con un alto nivel de satisfacción sugiere que el juzgado está cumpliendo o superando las expectativas en la mayoría de los aspectos de su servicio.

Este alto nivel de satisfacción podría atribuirse a la combinación de factores como la fiabilidad del servicio, la rápida capacidad de respuesta, la seguridad percibida y la empatía demostrada por el personal. Sin embargo, el 9% que percibe un nivel medio de satisfacción indica que aún existe un pequeño margen para mejorar y alcanzar la excelencia total. Este grupo podría representar áreas de oportunidad para el juzgado, posiblemente relacionadas con los aspectos tangibles o con experiencias específicas que no alcanzaron el nivel más alto de satisfacción.

### 3.4. Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la gestión administrativa de los usuarios del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán.

**Tabla 7**

*Nivel de satisfacción con respecto a la gestión administrativa de los usuarios del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán.*

		Satisfacción del Usuario		Total	
		Medio	Alto		
Gestión Administrativa	Medio	Recuento	21	89	110
		% del total	5.7%	24.3%	30.1%
	Alto	Recuento	12	244	256
		% del total	3.3%	66.7%	69.9%
Total		Recuento	33	333	366
		% del total	9.0%	91.0%	100.0%

De acuerdo a la tabla cruzada, se observa que una gestión administrativa de nivel alto influye en una satisfacción alta de parte del usuario con el 66.7%. Esto indica que dos tercios de los usuarios que perciben una gestión administrativa de alto nivel también reportan un alto nivel de satisfacción, lo que sugiere una fuerte correlación positiva entre estas variables.

Por otro lado, una gestión administrativa de nivel medio influye en un nivel de satisfacción alto con el 24.3%. Este dato es interesante, ya que muestra que incluso cuando la gestión administrativa es percibida como de nivel medio, aún puede resultar en una alta satisfacción del usuario en casi un cuarto de los casos.

Combinando estos resultados, se puede inferir que el 91% de los usuarios reportan una alta satisfacción, independientemente de si perciben la gestión administrativa como alta o media. Esto sugiere que el juzgado está logrando mantener altos niveles de satisfacción del usuario, incluso cuando algunos aspectos de la gestión administrativa podrían mejorar.

Estos datos refuerzan la idea de que una gestión administrativa eficaz tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario, pero también indican que otros factores, posiblemente relacionados con la calidad del servicio directo o la interacción personal, pueden contribuir a mantener altos niveles

de satisfacción incluso cuando la gestión administrativa es percibida como de nivel medio.

### 3.5. Identificar la relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán, 2023.

**Tabla 8**

*Relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán.*

			Gestión Administrativa	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,655**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	366	366
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,655**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	366	366

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

De acuerdo al objetivo general, se observa que la gestión administrativa influye de manera significativa sobre la satisfacción del usuario del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.665. Este resultado revela una correlación positiva y moderadamente fuerte entre ambas variables.

La significancia estadística de esta relación es crucial, ya que indica que la asociación encontrada entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario no es producto del azar, sino que refleja una tendencia real en la población estudiada.

El coeficiente de 0.665 implica que cuando la percepción de la gestión administrativa mejora, existe una tendencia clara hacia un aumento en la satisfacción del usuario. Esta relación positiva sugiere que las mejoras en los procesos administrativos, la planificación, organización, integración,

dirección y control, tienen un impacto favorable en la experiencia general de los usuarios del juzgado.

Estos hallazgos subrayan la importancia de priorizar y mejorar continuamente los procesos de gestión administrativa en el juzgado. Las inversiones y esfuerzos dirigidos a optimizar estos aspectos tienen el potencial de traducirse en mejoras tangibles en la satisfacción de los usuarios, lo cual es fundamental para la percepción pública y la eficacia del sistema judicial en su conjunto.

Es crucial que el juzgado entienda que cada mejora en la gestión administrativa tiene el potencial de incrementar significativamente la satisfacción del usuario. Esto no solo mejorará la percepción pública del juzgado, sino que también podría aumentar la eficacia y eficiencia del sistema judicial en su conjunto. Además, el juzgado debería implementar un sistema de monitoreo continuo de la satisfacción del usuario y la calidad de la gestión administrativa. Esto permitiría identificar áreas de mejora específicas y medir el impacto de las iniciativas implementadas.

De los resultados se puede deducir la importancia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario. El juzgado tiene una oportunidad clara de mejorar sus servicios en atención y la percepción pública a través de una gestión administrativa más eficiente y efectiva. Invertir en estos aspectos no solo beneficiará a los usuarios directos, sino que también contribuirá a fortalecer la confianza en el sistema judicial en general.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados del trabajo fueron contrastados con los antecedentes planteados en la investigación como guía teórica y como fundamento argumentativo de los objetivos planteados en la investigación a fin de resumir los principales hallazgos. El objetivo de este estudio fue conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria de Jazán. Encontrándose una asociación moderada positiva entre las variables. Determinando que el resultado coincide con los hallazgos del investigador Díaz (2023), quien utilizó la prueba Rho de Spearman para encontrar una relación entre las variables. Los resultados mostraron una correlación moderada positiva, con un valor del coeficiente de correlación de  $r = 0,539$ . Esto demuestra que la satisfacción del usuario aumenta con la calidad de la atención prestada por el equipo multidisciplinario.

De la misma manera Espinoza (2022), en su investigación coincide que existe relación entre las variables, de una manera directamente proporcional, a mayor calidad del servicio, mayor satisfacción del cliente. La relación tiene un resultado de 0.710, lo que indica que es positiva alta y muy significativa en las variables analizadas. En consecuencia, este alto resultado sugiere que los clientes de Comercial Luz Merly y Novedades Anderson estaban satisfechos con el servicio prestado en el momento de la compra, lo que implica una fidelidad con la empresa que contribuye al aumento de las ventas.

Lopez y Arenas (2020) determinaron que existe una relación inversa sustancial, a más consumidores con necesidad de atención existan, menor es el nivel de satisfacción del usuario, siendo así que esta investigación refuerza el resultado que señala que la gestión administrativa es alta y que el nivel de satisfacción de los usuarios del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria de Jazán, es alta teniendo como índice de seguridad del 92.3%.

Se establece que existe de manera intrínseca un grado de correlación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio brindado, siendo esta correlación una asociación entre las variables estudiadas, coincidiendo con la investigación de Quesada (2021) el cual demostró la existencia significativa las

variables de estudio; es decir, que mediante la calidad de servicio ofrecido se garantizara la satisfacción de los usuarios.

Los altos niveles de satisfacción del usuario encontrados (91%) y gestión administrativa (69.9%) coinciden con los hallazgos de Espinoza (2023), quien encontró una correlación positiva alta ( $Rho=0.710$ ) entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, destacando la empatía como dimensión más valorada. De manera similar, en nuestra investigación la empatía (91.8%) y seguridad (92.3%) fueron las dimensiones mejor evaluadas.

A diferencia de López y Arenas (2020), quienes encontraron una relación inversa entre la cantidad de usuarios y su satisfacción debido a la sobrecarga laboral, nuestros resultados muestran que el Juzgado de Jazán mantiene altos niveles de satisfacción a pesar de su considerable población usuaria, posiblemente debido a una efectiva gestión administrativa y atención personalizada.

Estos resultados también se alinean con Quesada (2021), quien demostró una fuerte correlación ( $Rho=0.728$ ) entre las variables estudiadas, reforzando la importancia de una buena gestión en la satisfacción del usuario. Asimismo, Girao y Picho (2023) confirman la relación significativa entre variables en el contexto judicial, respaldando nuestros hallazgos sobre la importancia de una gestión administrativa eficiente para la satisfacción del usuario.

## **V. CONCLUSIONES**

De acuerdo al objetivo general, se evidencia una correlación positiva de nivel alto, entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, lo que demuestra que las mejoras en los procesos administrativos generan un impacto directo y significativo en la percepción positiva del servicio ofrecido por el juzgado en los usuarios.

La gestión administrativa del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria, es percibida como un nivel alto, destacándose la dimensión de planeación con en nivel alto. Esto indica que la institución tiene una capacidad para establecer objetivos y coordinar actividades estratégicas para brindar el servicio, pero se recomienda optimizar áreas como el control y la organización para garantizar una mayor eficiencia operativa dentro de los servicios ofrecidos a la población.

La satisfacción del usuario alcanza niveles altos, sobresaliendo en la dimensión de seguridad, el cual refleja la confianza de los usuarios en los servicios y procesos del juzgado. Este resultado a su vez destaca la importancia de mantener un enfoque centrado en brindar un servicio confiable y seguro para los ciudadanos, el cual es respaldada por la percepción pública y la eficacia del sistema judicial.

En cuanto a la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario se demuestra una alta satisfacción cuando perciben una gestión administrativa eficiente o alta. Esto resalta que la calidad en los procesos internos es un factor clave para garantizar una experiencia positiva para los usuarios, si existe una buena gestión en los procesos y servicios que se brinda a la población entonces se va tener altos niveles de satisfacción.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A los responsables de implementar la gestión administrativa del juzgado, diseñar e implementar estrategias de mejora continua en los procesos administrativos, con enfoques en el fortalecimiento del control y la organización. Esto puede incluir auditorías internas regulares y el uso de herramientas tecnológicas para monitorear y evaluar la efectividad de las operaciones, asimismo, un acompañamiento al personal a cargo de la atención.

A los encargados de realizar la planeación estratégica, consolidar las prácticas de planeación mediante la capacitación en metodologías que permitan estar de acuerdo a las necesidades de la población. Además, se recomienda priorizar recursos en las áreas donde se percibe un mayor número de usuarios, con el fin de dar un buen servicio y con ello lograr altos niveles de satisfacción.

Al área de recursos humanos, continuar fortaleciendo las competencias del personal, especialmente en las habilidades blandas para una mejor atención, asegurando un trato confiable y empático. Para ello, implementar capacitaciones y talleres para fortalecer dichas habilidades en todo el personal, para lograr una mejor atención dentro de la institución.

A la administración general del juzgado, invertir en la mejora de aspectos tangibles del servicio, como la infraestructura, mobiliario y recursos tecnológicos, para optimizar la experiencia del usuario y potenciar aún más su satisfacción. Una atención especial a la modernización del entorno físico podría complementar los esfuerzos administrativos y elevar la percepción general del servicio.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqua. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el 7 de mayo de 2019, de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chupillón, J. (2022). *Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción del cliente de la empresa Hotelera Río Hotels, Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2019*. [Tesis de título profesional. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas].
- Coll, F. (2020). *Baremo*. <https://economipedia.com/definiciones/baremo.html>
- Díaz, L. y Rojas, T. (2021). *Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente en la Empresa de Transporte Interprovincial de Pasajeros - Etsa, 2019*. [Tesis de título profesional. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas].
- Díaz, S. (2023). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del Equipo Multidisciplinario en un Juzgado Especializado de Familia de Lima, 2022*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].
- Espinoza, L. (2023). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en un Negocio de La Corporación Rodas Vargas, Chachapoyas, 2022* [Tesis de título profesional. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas].
- García, F. (2013). *La tesis y el trabajo de tesis. Recomendaciones metodológicas para realizar el trabajo de tesis*. Editorial Limusa.
- Girao, L. y Picho, D. (2023). *Gestión documental y Servicios de atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021*. [Tesis de maestría. Universidad Privada San Juan Bautista].
- Guevara, J. (2023). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Reniec Agencia Luya, 2022* [Tesis de título profesional. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas].
- Hernández R., Fernández C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill

- Kotler, P. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson.
- López, F. y Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública*, 7 (2), ISSN: 2414-4991. Obtenido de: <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2413/2860>
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación, México.
- Quezada, R. (2021). *Relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio del Poder Judicial Chimbote Distrito Judicial Del Santa 2021*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].
- Quispe, A. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].
- Rivera, E. J. (2023). *Gestión logística para mejorar el nivel de servicio al cliente en una tienda comercial, Piura 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134909/Rivera\\_SEJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134909/Rivera_SEJ-SD.pdf?sequence=1)

## ANEXOS

### Anexo 01: Operacionalización de variables

#### A. Operacionalización de variable independiente:

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS	ÍTEMS
<b>Gestión Administrativa</b>	Conjunto de actividades que se realiza en una organización para alcanzar los objetivos y optimizando los recursos existentes (Rivera, 2023.)	Proceso de administración de recursos para el cumplimiento de objetivos.	Planeación	Planificación Proyección a futuro Obtención de resultados	Encuesta / cuestionario	1-3
			Organización	Diseñar estrategias Técnicas de simplificación administrativa Descripción de funciones		4-6
			Integración	Recursos Humanos Recursos materiales Recursos Económicos		7-9
			Dirección	Proceso administrativo Conducción Orientación		10-12
			Control	Evaluación de resultados Corrección de errores Mejora de operaciones		13-15

**B. Operacionalización de variable dependiente:**

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS	ÍTEMS
<b>Satisfacción del usuario</b>	Es el comportamiento de agrado que tiene un consumidor después de haber hecho uso de un bien o servicio (Bustamante et al., 2020).	Complacencia del usuario después de haber pasado por el proceso de servucción es decir antes durante y después de un servicio.	Fiabilidad	El usuario debe de ser atendido sin discriminación Solución de problemas Horario de atención	Encuesta / cuestionario	16-18
			Capacidad de Respuesta	Personal que atiende de forma rápida Personal orientador Información		19-21
			Seguridad	Personal que muestra amabilidad Satisfacción por la información recibida Personal que inspira confianza		22-24
			Empatía	Atención personalizada Horario conveniente Conocimiento del proceso		25-27
			Aspectos tangibles	Instalaciones cómodas Apariencia del personal Equipos modernos		28-30

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

### Modelo de Cuestionario para los Usuarios del Poder Judicial – Sede Jazán



“UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS”  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### CUESTIONARIO

A través del presente cuestionario se busca recabar información acerca de la “**Gestión Administrativa y Nivel de Satisfacción del Usuario del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán, 2023**”.

INSTRUCCIONES: Responda las siguientes preguntas marcando un aspa (X) en la alternativa que crea sea correcta.

#### I. Generalidades:

1. Género
  - a. Masculino
  - b. Femenino
2. Edad .....
3. Procedencia:  
.....

#### II. Gestión administrativa y Satisfacción del Usuario: (Mediante la siguiente tabla de equivalencia)

Tabla de equivalencia:

ESCALA DE LIKER	PUNTAJE
Deficiente	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Excelente	5

VI. 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA		ALTERNATIVAS				
Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Los servicios que se reciben están debidamente planificado para un buen servicio de calidad?					
2	¿La institución se proyecta a mejorar el servicio en el futuro?					
3	¿Al realizar algún trámite en el Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria de Jazán, obtiene resultados óptimos?					
4	¿La atención que recibe está diseñada en forma estratégica y cumple con sus expectativas?					
5	¿Los servidores públicos del Juzgado cumplen responsablemente sus funciones?					
6	¿El Juzgado se adecua a los lineamientos de la simplificación?					



7	¿Observa que el Juzgado cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una adecuada atención?					
8	¿El Juzgado cuenta con una adecuada infraestructura para la atención al usuario?					
9	¿Cree que esta entidad cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios?					
10	¿Considera que los procedimientos administrativos son las adecuadas para una buena atención?					
11	¿En el Juzgado hay una adecuada conducción del servicio de atención?					
12	¿Recibe una adecuada orientación para los tramites que realiza?					
13	¿Los resultados del servicio brindado son óptimos?					
14	¿Considera que el Juzgado realiza las correcciones de errores para mejorar los resultados?					
15	¿El Juzgado realiza mejoras en las operaciones administrativas?					
<b>VD. 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		<b>ALTERNATIVAS</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Los usuarios son atendidos inmediatamente a su llegada sin importar su condición socioeconómica?					
17	¿Cuándo se presenta inconvenientes o problemas sobre su proceso, se muestra interés por resolverlo?					
18	¿El servicio concluye la atención en tiempo promedio?					
19	¿El personal ofrece un servicio rápido?					
20	¿El personal tiene la predisposición de información al usuario?					
21	¿Mediante una comunicación asertiva se orienta al usuario?					
22	¿La explicación del personal transmite confianza y veracidad?					
23	¿El personal es amable?					
24	¿Se siente satisfecho con la información recibida?					
25	¿Recibe atención personalizada y comprenden mis necesidades?					
26	¿El horario de atención le resulta conveniente?					
27	¿El personal cuenta con conocimiento de tramitación?					
28	¿Cuentan con equipos de apariencia moderna?					
29	¿Las instalaciones cuentan con espacios apropiados para atención al usuario?					
30	¿El personal muestra una apariencia adecuada (vestimenta)?					

Gracias por su colaboración

## Modelo de Cuestionario para los Trabajadores del Poder Judicial – Sede Jazán



“UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS”  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### CUESTIONARIO

A través del presente cuestionario se busca recabar información acerca de la “**Gestión Administrativa y Nivel de Satisfacción del Usuario del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria Jazán, 2023**”.

INSTRUCCIONES: Responda las siguientes preguntas marcando un aspa (X) en la alternativa que crea sea correcta.

#### I. Generalidades:

1. Género
  - a. Masculino
  - b. Femenino
2. Edad .....
3. SubSede.....

#### II. Gestión administrativa: (Mediante la siguiente tabla de equivalencia)

Tabla de equivalencia:

ESCALA DE LIKER	PUNTAJE
Deficiente	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Excelente	5

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		ALTERNATIVAS				
Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿ La institución realizada los procesos de planeación?					
2	¿ La gestión estimula a los colaboradores para alcanzar sus objetivos?					
3	¿ La institución aplica el diagnóstico de problemas para proyectar mejoras?					
4	¿La institución capacita al personal con estrategias para cumplir con lo planificado?					
5	¿La institución establece apropiadamente las metas institucionales?					
6	¿La institución planifica los recursos para alcanzar las metas?					
7	¿La institución actualiza continuamente la estructura organizacional?					
8	¿La institución tiene claramente establecidas las jerarquías?					



GESTIÓN ADMINISTRATIVA		ALTERNATIVAS			
9	¿La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo al perfil del puesto?				
10	¿El Juez o Jueza promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral?				
11	¿La institución efectúa las coordinaciones de las actividades laborables?				
12	¿La institución propicia la integración de sus colaboradores?				
13	¿El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos?				
14	¿La institución proporciona una adecuada comunicación a todo el personal?				
15	¿La gestión promueve la motivación del personal para realizar sus actividades con mayor eficiencia?				

Gracias por su colaboración

## Anexo 03: Confiabilidad de los instrumentos

### Instrumento: Gestión Administrativa Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	366	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	366	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.949	15

### Instrumento: Satisfacción del Usuario Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	366	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	366	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.916	15

## **Anexo 04: Baremo**

### **a) Cálculo para la Variable General: Gestión Administrativa**

#### **Datos Generales:**

- Número de ítems: 15
- Número de opciones de respuesta en la escala Likert: 5
- Número de niveles de valoración: 3 (Bajo, Medio, Alto)
- Dimensiones: Planeación, Organización, Integración, Dirección, Control
- Número de ítems por dimensión: 3

#### **PASO 1: Calcular el Rango Total de la Variable General**

Rango Total = Número de Ítems × Número de Opciones de la Escala Likert

$$\text{Rango Total} = 15 \times 5 = 75$$

#### **PASO 2: Calcular el Intervalo por Nivel**

$$\text{Intervalo por Nivel} = \frac{\text{Rango Total}}{\text{Número de Niveles}}$$

$$\text{Intervalo por Nivel} = \frac{75}{3} = 25$$

#### **PASO 3: Calcular los Límites para Cada Nivel de la Variable General**

- Nivel Bajo:  
Límite inferior: 1  
Límite superior:  $1 + 25 - 1 = 25$
- Nivel Medio:  
Límite inferior: 26  
Límite superior:  $25 + 25 = 50$

- Nivel Alto:  
Límite inferior: 51  
Límite superior:  $50 + 25 = 75$

Resultados para la Variable General: Gestión Administrativa

- Bajo: 15 – 34
- Medio: 35 - 54
- Alto: 55 – 75

#### **PASO 4: Calcular los Rangos para cada Dimensión**

Cada dimensión tiene **3 ítems** y utiliza la misma escala Likert (5 opciones)

##### **Planeación**

- Rango Total:  $3 \times 5 = 15$
- Intervalo por Nivel:  $\frac{15}{3} = 5$
- Nivel bajo:
  - Límite inferior: 1
  - Límite superior:  $1 + 5 - 1 = 5$
- Nivel Medio:
  - Límite inferior: 6
  - Límite superior:  $5 + 5 = 10$
- Nivel alto:
  - Límite inferior: 11
  - Límite superior:  $10 + 5 = 15$

Resultados para Planeación

- Bajo: 3 - 6
- Medio: 7 - 10
- Alto: 11 - 15

*\*Para las demás dimensiones es el mismo procedimiento y los mismos resultados.*

## b) Cálculo para la Variable General: Satisfacción del Usuario

### Datos Generales:

- Número de ítems: 15
- Número de opciones de respuesta en la escala Likert: 5
- Número de niveles de valoración: 3 (Bajo, Medio, Alto)
- Dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles
- Número de ítems por dimensión: 3

### PASO 1: Calcular el Rango Total de la Variable General

Rango Total = Número de Ítems  $\times$  Número de Opciones de la Escala Likert

$$\text{Rango Total} = 15 \times 5 = 75$$

### PASO 2: Calcular el Intervalo por Nivel

$$\text{Intervalo por Nivel} = \frac{\text{Rango Total}}{\text{Número de Niveles}}$$

$$\text{Intervalo por Nivel} = \frac{75}{3} = 25$$

### PASO 3: Calcular los Límites para Cada Nivel de la Variable General

- Nivel Bajo:  
Límite inferior: 1  
Límite superior:  $1 + 25 - 1 = 25$
- Nivel Medio:  
Límite inferior: 26  
Límite superior:  $25 + 25 = 50$

- Nivel Alto:  
Límite inferior: 51  
Límite superior:  $50 + 25 = 75$

Resultados para la Variable General: Satisfacción del Usuario

- Bajo: 15 - 34
- Medio: 35 - 54
- Alto: 55 - 75

**PASO 4: Calcular los Rangos para cada Dimensión**

Cada dimensión tiene **3 ítems** y utiliza la misma escala Likert (5 opciones)

**Fiabilidad**

- Rango Total:  $3 \times 5 = 15$
- Intervalo por Nivel:  $\frac{15}{3} = 5$
- Nivel bajo:
  - Límite inferior: 1
  - Límite superior:  $1 + 5 - 1 = 5$
- Nivel Medio:
  - Límite inferior: 6
  - Límite superior:  $5 + 5 = 10$
- Nivel alto:
  - Límite inferior: 11
  - Límite superior:  $10 + 5 = 15$

Resultados para Fiabilidad

Bajo: 3 - 6

Medio: 7 - 10

Alto: 11 - 15

*\*Para las demás dimensiones es el mismo procedimiento y los mismos resultados.*

## **Anexo 05: Características del Poder Judicial**

### **Poder Judicial:**

La institución encargada de hacer cumplir la justicia a través de sus diversos órganos jurisdiccionales que se ordenan jerárquicamente en Juzgados de Paz Letrado, Juzgados Especializados, Cortes Superiores y Corte Suprema de Justicia de la República, es uno de los tres poderes del Estado peruano, tal como lo definen la Constitución y las leyes.

#### *Visión*

Institución autónoma con vocación de servicio; que enfrente los desafíos del futuro con magistrados comprometidos con el proceso de cambio, transformación y modernidad; que se traduzca en seguridad jurídica e inspire plena confianza en la ciudadanía, contando para ello con un adecuado soporte administrativo y tecnológico.

#### *Misión*

"Administrar Justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional, para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional".

### **Órganos jurisdiccionales:**

Son las principales autoridades judiciales que constituyen la columna vertebral del sistema jurídico. Se encargan de tramitar las demandas que les dirigen las partes interesadas y también se encargan de iniciar, impulsar y tomar decisiones sobre los procedimientos judiciales. Los órganos jurisdiccionales formados por tres jueces se denominan colegiados, mientras que los que cuentan con un solo juez se conocen como tribunales. Las municipalidades (gobiernos locales), provincias y regiones autónomas conforman el marco administrativo y territorial del Estado peruano; en cambio, la organización jurisdiccional se basa en elementos y criterios territoriales que atienden a requerimientos legislativos.

## **Anexo 06: Descripción orgánica de la Corte Superior de Justicia de Amazonas sede Jazán**

Las Cortes Superiores de Justicia, que tienen jurisdicción territorial sobre el departamento en el que se encuentran, debían constituir el segundo nivel organizativo al crearse el Poder Judicial.

Cada distrito judicial está dirigido por una Corte Superior de Justicia, cuyo presidente también ejerce la presidencia del distrito.

El Perú cuenta con 34 distritos judiciales, entre las cuales está el Distrito Judicial de Amazonas.

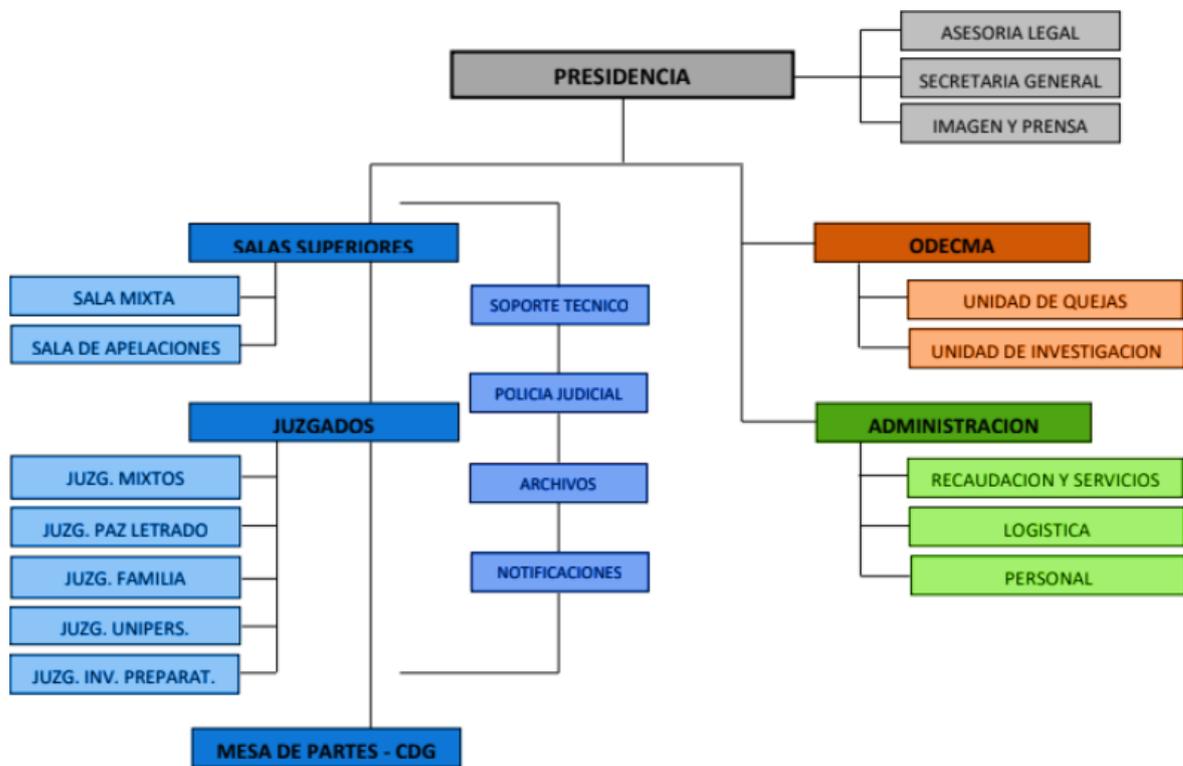
El Presidente de la República, Sr. Oscar R. Benavides, creó la Corte Superior de Justicia de Amazonas mediante Ley No. 9397 del 19 de diciembre de 1935, designando a la ciudad de Chachapoyas como su sede. La Ley fue observada al ser enviada al Poder Ejecutivo, y el Congreso insistió en su promulgación el 2 de noviembre de 1936. Sin embargo, las Actas que obran en la jurisdicción de esta Corte indican que esta Corte Superior no fue creada sino hasta el 20 de agosto de 1942.

La provincia de Bongará es una de las siete provincias que conforman el departamento de Amazonas, localizada en la zona nororiental del Perú. Contando con los Juzgados:

- Juzgado Mixto E Unipersonal - Jumbilla
- Juzgado De Paz Letrado E Investigación Preparatoria – Florida
- Juzgado De Paz Letrado e Investigación Preparatoria - Jazan (Pedro Ruiz Gallo)

Los distritos de Jazán, Churuja, Cuispes, San Carlos, Shipasbamba, Valera y sus anexos se encuentran comprendidos en la competencia del Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria de Jazán, según consta en la Res. Adm. N°032-2017-CE-PJ, publicada en el peruano el 28 de enero de 2017.

## Anexo 07: Organización y Funcionamiento de una sede judicial



*Fuente: Adaptación propia*

## Anexo 08: Panel fotográfico

