

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**Nivel de aceptación y percepción de usuarios respecto la  
administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes 2022.**

**TESIS**

para optar el título profesional de abogada

**Autor: Br. Mily Aracely Guerrero Jiménez**

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**Nivel de aceptación y percepción de usuarios respecto la  
administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes 2022.**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

Mg. Christiam Giancarlo Loayza Perez (presidente)  
ORCID : 0000-0002-2715-6385

Mg. Angi Solange Gonzales Preciado (miembro)  
ORCID : 0009-0004-0826-4075

Dra. Carmen Rosa Alcantara Mío (asesor)  
ORCID : 000-0001-8794-0844

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**Nivel de aceptación y percepción de usuarios respecto la  
administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes 2022.**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su  
contenido y forma.**

Br. Mily Aracely Guerrero Jiménez  
Autora

Dra. Carmen Rosa Alcantara Mío  
Asesora

**Tumbes, 2024**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Tumbes, el día nueve del mes de julio del dos mil veinticuatro, a las 19:00 horas los integrantes del jurado, designado con la **Resolución Decanal N.º 259-2023/UNTUMBES-FDCP-D(e)**; del 07 de junio del 2023, integrado por el Mg. Christian Giancarlo Loayza Pérez con DNI N.º 10813859 en su condición de presidente, Mg. Anyi Solange Gonzales Preciado, con DNI N.º 72289923 miembro y Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío con DNI N.º 00252831 Asesor - Vocal, para la sustentación en acto público de la tesis titulada: "Nivel de Aceptación y Percepción de Usuarios Respecto a la Administración de Justicia en el Distrito Judicial De Tumbes" ejecutada por la Bachiller Mily Aracely Guerrero Jiménez para optar el Título Profesional de Abogada, la que se realiza en FORMA VIRTUAL, a través del aplicativo Google meet mediante el enlace: [meet.google.com/spf-whhk-kiw](https://meet.google.com/spf-whhk-kiw).

En conformidad con el artículo 55 y siguientes del Reglamento de Grados y Títulos y Artículo 62 y siguientes del Reglamento de Tesis de Pregrado y Posgrado, de la Universidad Nacional de Tumbes, la sustentación de la tesis es un acto público de exposición y defensa del trabajo ejecutado, amparado en las normas reglamentarias invocadas. El presidente del jurado dio por iniciado el acto de sustentación, concediendo el uso de la palabra del **Bachiller Mily Aracely Guerrero Jiménez**, que proceda a la sustentación de la Tesis.

Luego de la sustentación de la tesis, formulación de preguntas y la deliberación del jurado, en conformidad con el artículo 57 del Reglamento General de Grados y Títulos, concordante con el artículo 65 del Reglamento de Tesis de Pre grado y posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes. Declaran aprobado por unanimidad con el calificativo de Regular ( ) Buena ( ) Muy Buena ( x ) y Sobresaliente ( ).

Por tanto, la Bachiller, queda **APTA**, para iniciar los trámites administrativos, y el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, expida el Título Profesional de Abogada, en conformidad con lo estipulado en el Artículo N.º 90 del Estatuto de la Universidad Nacional de Tumbes y lo normado en el Reglamento de Grados y Títulos.

Siendo las 19 horas con 55 minutos, del mismo día, el presidente del jurado dio por concluido el presente acto académico, de sustentación de tesis, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.

  
Mg. Christian Giancarlo Loayza Pérez  
DNI N.º 10813859  
Código ORCID: 0000-0002-2715-6385  
Presidente de Jurado de Tesis

  
Dra. Anyi Solange Gonzales Preciado  
DNI N.º 72289923  
Código ORCID: 0009-0004-0826-4075

  
Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío  
DNI N.º 00252831  
Código ORCID: 000-0001-8794-0844  
Vocal-Asesor

# Nivelación de aceptación y percepción de usuarios respecto la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022

por Mily Aracely Guerrero Jiménez



---

Dra. Carmen Rosa Alcántara Mio  
Asesor del Proyecto de Tesis  
ORCID N°0000-0001-8794-0844

---

Fecha de entrega: 30-abr-2024 05:22p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2367186297

Nombre del archivo: Inf\_tesis\_Mily\_A\_Guerrero.REV\_Y\_CORREGIDO\_14.04.2024.docx (174.01K)

Total de palabras: 12093

Total de caracteres: 62440

# Nivelación de aceptación y percepción de usuarios respecto la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="https://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://repositorio.upsc.edu.pe">repositorio.upsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://bibadm.ucla.edu.ve">bibadm.ucla.edu.ve</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1%

  
Dr. Cesar E. Alvarado Moya  
ABOGADO EN TUMBES  
INDEPENDIENTE DEL GOBIERNO

9 Submitted to Universidad Cesar Vallejo <1 %  
Trabajo del estudiante

10 Submitted to Universidad Privada del Norte <1 %  
Trabajo del estudiante

11 [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net) <1 %  
Fuente de Internet

12 [tesis.unsm.edu.pe](http://tesis.unsm.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

13 [repositorio.upla.edu.pe](http://repositorio.upla.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

14 [repositorio.ujcm.edu.pe](http://repositorio.ujcm.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

15 Submitted to Universidad Tecnológica del Peru <1 %  
Trabajo del estudiante

16 [repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

17 Submitted to Universidad Autónoma de Ciudad Juárez <1 %  
Trabajo del estudiante

18 [repositorio.continental.edu.pe](http://repositorio.continental.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

19 [ciencialatina.org](http://ciencialatina.org) <1 %  
Fuente de Internet

  
W. Domingo S. Rodríguez MSc  
AUTORÍA-ICMIP Pág. 1 de 14  
Código: REP000000P-11014001



20 [repositorio.urp.edu.pe](http://repositorio.urp.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

21 "Inter-American Yearbook on Human Rights /  
Anuario Interamericano de Derechos  
Humanos, Volume 27 (2011)", Brill, 2015 <1 %  
Publicación

22 [bibliotecas.unsa.edu.pe](http://bibliotecas.unsa.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

23 Submitted to Pontificia Universidad Católica  
del Perú <1 %  
Trabajo del estudiante

24 [mriuc.bc.uc.edu.ve](http://mriuc.bc.uc.edu.ve) <1 %  
Fuente de Internet

25 [signosvitalesmexico.org.mx](http://signosvitalesmexico.org.mx) <1 %  
Fuente de Internet

26 [issuu.com](http://issuu.com) <1 %  
Fuente de Internet

27 [lpderecho.pe](http://lpderecho.pe) <1 %  
Fuente de Internet

28 [repositorio.uigv.edu.pe](http://repositorio.uigv.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

  
Lic. Daniel G. McIntara MSc  
Asesoría - ICAT Reg. 073  
BOGOTÁ, COLOMBIA

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



## **CERTIFICACIÓN DEL ASESOR**

Mg. Carmen Rosa Alcántara Mio

Docente Principal de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la facultad de Derecho y Ciencia Política, Departamento académico de Derecho.

### **CERTIFICA:**

Que la tesis denominada: Nivel de aceptación y percepción de usuarios respecto a la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022.

Presentado por la alumna Bachiller:

### **MILY ARACELY GUERRERO JIMÉNEZ**

Ha sido asesorada y revisada por mi persona, por tanto, queda autorizada para su presentación e inscripción a la Escuela de Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 02 de agosto de 2024



---

Dra. Carmen Rosa Alcántara Mio  
Asesor del Proyecto de Tesis  
ORCID N°0000-0001-8794-0844

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo con gran amor a toda mi familia por el apoyo incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera. Este gran logro, es tan mío como de ustedes.

## **Agradecimiento**

Gracias infinitas a mis padres, por su amor incondicional y su apoyo moral. Su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro. También expreso mi gratitud a mis hermanos y mi pareja. Sin ustedes, todo esto no habría sido posible. Su amor y sacrificio han sido la luz que guió mi camino a través de este viaje académico.

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	x
Agradecimiento.....	xi
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	21
2.1 Bases teórico-científicas.....	21
2.2. Antecedentes.....	22
2.3 Definición de términos básicos.....	25
III. MATERIALES Y METODOS.....	27
3.1 Hipótesis planteadas.....	27
3.2 Tipo de estudio y diseño de la investigación.....	27
3.3. Población, muestra y muestreo.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	29
IV. RESULTADOS Y DISCUSION.....	30
4.1 Resultados.....	30
4.2. Discusión de los resultados.....	39
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de confiabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes</i> .....	30
<b>Tabla 2.</b> <i>Aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de responsabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes</i> .....	31
<b>Tabla 3.</b> <i>Aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de seguridad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes.....</i>	33
<b>Tabla 4.</b> <i>Aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de empatía de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes.....</i>	35
<b>Tabla 5.</b> <i>Aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de bienes tangibles de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes ...</i>	36
<b>Tabla 6.</b> <i>Nivel de aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de confiabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes</i> .....	38

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables .....	49
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos .....	50
Anexo 3. Matriz de consistencia del proyecto de investigación científica .....	54
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento .....	56



## RESUMEN

Este trabajo investigativo tuvo como objetivo determinar el nivel de aceptación y percepción de usuarios respecto la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, simple y cuantitativa, la cual se enfocó a conocer los niveles de aceptación y percepción de los usuarios en el distrito judicial de Tumbes. No se buscó modificar la variable independiente, solo informar sobre el nivel de aceptación y percepción de esta variable en los usuarios.

La población estudiada, estuvo conformada por usuarios del distrito judicial de Tumbes y la muestra consistió en 40 personas, seleccionadas a partir de un muestreo no probabilístico, siendo (20) Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Tumbes y Veinte (20) abogados colegiados del ICAT Tumbes. La técnica utilizada para recolectar la información fue la encuesta, a través de un cuestionario con dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. La validación del instrumento se realizó por expertos y el nivel de fiabilidad fue de 0,99 medido con el coeficiente de Cronbach

Asimismo, la percepción del nivel de confiabilidad, responsabilidad y empatía de los usuarios se ubicaron en un nivel medio; mientras que las dimensiones seguridad y bienes tangibles se ubicaron en un nivel alto.

Los resultados obtenidos, permitieron interpretar que el nivel de aceptación y percepción de los usuarios se encuentra en un rango medio; lo que conlleva a recomendar a la la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, ajustar sus políticas públicas y las acciones en base a los resultados de la investigación.

**Palabras clave:** aceptación, percepción, administración de justicia.

## ABSTRACT

This investigative work aimed to determine the level of acceptance and perception of users regarding the administration of justice in the judicial district of Tumbes, 2022. The methodology used was descriptive, simple and quantitative, which focused on knowing the levels acceptance and perception of users in the judicial district of Tumbes. The aim was not to modify the independent variable, only to report on the level of acceptance and perception of this variable in the users.

The population studied was made up of users from the judicial district of Tumbes and the sample consisted of 40 people, selected from a non-probabilistic sample, being (20) Users of the Superior Court of Justice of Tumbes and Twenty (20) registered lawyers. from ICAT Tumbes. The technique used to collect the information was the survey, through a questionnaire with dimensions of reliability, responsibility, security, empathy and tangible goods. The validation of the instrument was carried out by experts and the reliability level was 0.99 measured with the Cronbach coefficient.

Likewise, the perception of the level of reliability, responsibility and empathy of the users was located at a medium level; while the dimensions security and tangible goods were located at a high level.

The results obtained allowed us to interpret that the level of acceptance and perception of users is in a medium range; which leads to recommending that the administration of justice in the judicial district of Tumbes adjust its public policies and actions based on the results of the investigation.

**Keywords:** acceptance, perception, administration of justice.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación, denominada: Nivel de aceptación, y percepción de usuarios respecto la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022. La intención de la investigación se basa en la necesidad de contar con una información concreta, precisa y fiable sobre la percepción de la justicia, a través de indicadores confiables y válidos, con el fin de saber cómo se percibe el servicio de justicia en el distrito judicial de Tumbes, es por ello que la investigación. Un fenómeno reciente ha surgido en el campo del derecho internacional, conocido como "judicialización", donde los tribunales internacionales tienen una mayor influencia en la aplicación de la ley, dando lugar a un conflicto entre el tribunal nacional y el internacional, y creando nuevos desafíos en la forma en la que se interpreta y aplica la ley en el derecho internacional.

En este contexto en el Perú, nuestra carta magna, regula en el inciso 3 del artículo 139 que el acceso a la justicia surge como el derecho a la tutela jurisdiccional, esta tutela implica la posibilidad de exigir un determinado derecho ante el Poder Judicial que deberá atender el pedido de los ciudadanos. Pero, no es suficiente con declarar que los ciudadanos son iguales ante la ley y que se prohíba la discriminación, sino que es fundamental que se excluyan los obstáculos administrativos, ya que una sección de la población cuenta con los recursos económicos para acceder al Sistema Judicial, lo que a otro grupo de la población que no cuenta con recursos económicos se ve limitado y en algunos casos esa situación le impide tener acceso a la justicia y no puede ejercer su derecho de defensa, por no contar con los recursos económicos suficientes.

En este sentido, los funcionarios que ejercen la función de administrar justicia, deben seguir valores éticos que los orienten en su actuar y que los guíen a seguir normas de acción que contemplan y protegen los derechos de los demás. No solo deben atender a la aplicación y cumplimiento de la ley, sino que deben garantizar el respeto y la protección de los derechos de las personas, como parte de una gestión social.

Para Chiara y Di Virgilio (2009), hay dos factores fundamentales a considerar cuando se aborda el análisis de la gestión social, la primera es la ausencia de un marco regulador y de unas políticas coherentes que enmarquen y orienten los

servicios que se dan en el sistema penitenciario, y la segunda es la ausencia de consideración en la implementación de la política, en donde no se toma en cuenta el respeto a los derechos. Cabe mencionar que la ciudadanía peruana percibe la corrupción como uno de los mayores problemas del país y se refiere a la corrupción de funcionarios y autoridades como la principal causa de este fenómeno.

A pesar de los avances en el acceso a la justicia, existen sectores de la sociedad que sigue siendo vulnerable a la injusticia. Esto se debe, en parte, a la desigualdad social y la pobreza, que impide el despliegue de las instituciones y medios necesarios para garantizar el acceso a la justicia. Asimismo, la ausencia de oportunidades de vida, el desconocimiento de los derechos humanos y la propia cultura de la sociedad, son algunos factores que limitan el acceso a la justicia para estos sectores.

Según la Décima Encuesta Nacional sobre Percepciones de Corrupción del Centro de Estudios de Proética, realizada en 2017, se encuentra que la ciudadanía considera que la corrupción es un fenómeno presente tanto en el sector privado como en el sector público, considerando que ambos están involucrados en estos procesos. Además, la percepción de la corrupción varía según el sector en el que se trabaja, el nivel de escolaridad, el nivel socioeconómico y la región del país. Esto demuestra que la percepción sobre la corrupción está relacionada con diversos factores. La encuesta, además, señala que una de las principales causas de la corrupción es la impunidad en la que se encuentran los corruptos. Otra causa sería la falta de consecuencias para quienes se ven involucrados en actos de corrupción. Finalmente, considera que existe un problema de percepción respecto al funcionamiento de la justicia en el país, ya que se percibe que la justicia es injusta y no se aplica uniformemente a todas las personas, no importa su posición socioeconómica.

Para Echeverría, en su libro "El tema de la corrupción funcional", la corrupción funcional es una realidad social compleja que exige una respuesta integral, porque afecta no sólo a los individuos sino también a la sociedad en general, pues amenaza con la estabilidad política y social del país. El derecho penal juega un papel fundamental en la prevención y sanción de estos delitos, ya que es un instrumento de control formal que regula la conducta humana, y a través de él se pueden

establecer pautas para evitar la corrupción y garantizar la convivencia social. Esta visión del derecho penal se encuentra ligada a la teoría de la legalidad que plantea un Estado de Derecho, en el cual las conductas del individuo deberían regirse por la ley. Por tanto, uno de los principales objetivos del derecho penal es preservar el orden público y garantizar la tranquilidad social a través de la regulación, prevención y represión de los delitos.

Así pues, el tema de la corrupción, en general, y la corrupción funcional, en particular, son una prioridad para el derecho penal, ya que ésta afecta directamente a los valores de la legalidad, la justicia y la ciudadanía. La corrupción funcional, y más en particular el cohecho, se entiende como un acto que atenta contra la Administración de Justicia, ya que afecta la moralidad de la sociedad, y por ende, el Estado y su propia forma de funcionar. Por lo anterior surgen la siguiente interrogantes de investigación: ¿Cuál es el nivel de aceptación y percepción de los usuarios respecto la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022?

La presente investigación, se justifica en las bases teóricas porque la información puede ser utilizada por los alumnos de pregrado, posgrado para sus trabajos de investigación ya que servirán para dar luz a las investigaciones sobre la cuál es la imagen que proyecta la administración de justicia y cómo es percibida por la población del distrito judicial de Tumbes durante el año 2022 para poder así brindar de alguna manera una perspectiva que aporte a perfeccionar figura de la institución.

Desde un enfoque práctico, se justifica porque sirve como herramienta porque puede ser utilizada para conocer la realidad actual de cómo se administra justicia de manera objetiva y subjetivamente a nivel del distrito judicial de Tumbes y se pueden formular recomendaciones dirigidas a mejorar la apreciación de los clientes en relación a la administración de justicia en los Órganos Jurisdiccionales de Tumbes, 2022.

Teniendo en cuenta la realidad problemática planteada, esto es, que sucede cuando el imperio de gestionar imparcialidad donde son designados funcionarios y servidores públicos, en todos sus niveles jerárquicos al servicio del Estado, la función no se ejerce como debería ser y se incurre en actos de corrupción. La justificación social de la presente investigación se fundamenta en qué nos permite

conocer la realidad, de cómo percibe la población de Tumbes durante el año 2022 la administración de justicia aplicada directamente a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Tumbes.

Con respecto a los objetivos de investigación: Determinar el nivel de aceptación de los usuarios del sistema judicial en el distrito judicial de Tumbes, 2022. En cuanto a los objetivos específicos: O.E. 1 Conocer la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022. O.E. 2 Conocer la percepción de los usuarios respecto al componente de confiabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022. O.E. 3 Conocer la percepción de los usuarios respecto al componente de seguridad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022. O.E. 3.4 Conocer la percepción de los usuarios respecto al componente de empatía de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022.



## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Bases teórico-científicas**

#### **2.1.1. Sobre la teoría de la Percepción**

Forma en la que los seres humanos captan, procesan y responden al mundo a su alrededor. La percepción es más que la sensación, ya que se refiere a cómo interpretamos y evaluamos los estímulos sensoriales. También incluye una dimensión subjetiva, ya que cada persona percibe el mundo de una manera diferente. (Fondevilla, 2006).

Según (Luz Maria, 1994) señala que la psicología es una de disciplinas más destacadas que ha determinado la percepción como el discernimiento, es decir que la fase de conocimiento que radica en la creencia, ya que la psicología a lo largo del tiempo ha estudiado la percepción, que se entiende como la consecuencia para la producción de juicios en torno a las impresiones que emanan del entorno en el que intervienen los procesos psíquicos, como el aprendizaje, la memoria y la simbolización así como también el espacio físico y entorno social. (p. 48).

#### **2.1.2. Sobre la satisfacción del Usuario**

Al inicio los estudios realizados sobre las percepciones de los usuarios se pueden fundamentar en la valoración de la representación cognitiva para analizar el estado de los caracteres de los servicios, así mismo también la ratificación de las perspectivas. Al principio había sido definido según (Fondevilla, 2006) la satisfacción del usuario no se mide cuando accede al servicio, sino que está relacionado con la adecuación o inadecuación del servicio que recibe.

#### **2.1.3. Sobre la calidad del Servicio**

Es fundamental la calidad del servicio para que el cliente o usuario esté satisfecho del producto o servicio. Al respecto (Dominguez Collins, 2006) señala que: “La calidad es la destreza que tiene un procedimiento que opera de forma confiable y constante para fabricar productos o configurar servicios o procesos”. (pg. 47).

#### **2.1.4. Sobre la definición de la administración de justicia**

Definir la justicia delimita su concepto, la ciudadanía necesita de la justicia para vivir en paz, la administración de la justicia de manera correcta satisface tal expectativa.

Aristóteles concebía que la virtud más grande de un ser humano es la justicia, y quien imparte la justicia sobre los demás es considerada como funcionario (Corva).

#### **2.1.5. Concepto de percepción con base a la teoría Gestalt.**

Gestalt (1990) citado por Oviedo, (2004, p. 90). Dice que la percepción es el proceso de selección de información que se interioriza, racionaliza y con coherencia se exterioriza al mundo circuncidante. Luman Niklas (1995) menciona que referirse de las percepciones demanda de tiempo, y no es exacta la definición de las percepciones, porque son efímeras y no siempre trascienden en el tiempo, porque dependen de las circunstancias y el entorno en el que se encuentran cada uno.

#### **2.2. Antecedentes**

A nivel internacional se encuentra el artículo realizado por Doria (2019), en Colombia, el cual fue titulado: La adopción de buenas prácticas administrativas en los sectores público y privado como estrategia de prevención de actos de corrupción, para la Universidad del Norte, Colombia buscaba como objetivo analizar cómo la adopción de buenas prácticas administrativas podría ser una estrategia efectiva para prevenir y evitar actos de corrupción en los sectores público y privado. Esto se hizo a través de la revisión de legislación nacional, así como análisis estadísticos y otros estudios sobre el tema. El autor de la investigación propone que se implementen buenas prácticas administrativas que se basen en los principios de eficacia, eficiencia y transparencia. Estos principios deben ser aplicados en todos los sectores del Estado, como en los privados, con el objetivo de prevenir actos de corrupción a través de la planificación.

Además, los sectores involucrados deben adoptar un código ético que fortalezca a Colombia y que sirva de instrumento de control. Esta medida tendría como objetivo la capacitación de todas las partes, la confianza entre ellas, la responsabilidad en el trato con los intereses y la cooperación. Así, se lograría un consenso que garantice un sistema eficiente, eficaz y transparente, libre de actos de corrupción y beneficioso para la población. Este análisis hace alusión a la necesidad de adoptar normas legales e institucionales que permitan la formación de un código ético, que pueda enmendar y evitar la existencia de actos corruptos en la Administración de Justicia y en los sectores privados, ya que la implementación de medidas preventivas serviría para fortalecer los mecanismos de control y supervisión, a

través de una cultura ética que favorece la aplicación de normas y procedimientos que garanticen la integridad de los sistemas y la acción de las personas.

Por ello, el autor concluye que las medidas de prevención de corrupción permitirán la reducción de costos y la mejora de la productividad del Estado, lo que llevará a una mayor calidad en el servicio ofrecido a la población.

Pérez y Chimborazo (2019) realizaron una investigación que lleva por nombre: El Principio de Oportunidad como Mecanismo de Extinción del Ejercicio de la Acción Penal Pública. Análisis en el Cantón Ambato (2014-2018). Este análisis sobre el principio de oportunidad pretende solucionar los diferentes conflictos que existen entre los principios de legalidad, igualdad y demás, y la aplicación del principio de oportunidad en la aplicación de la acción pública. Las inquietudes en torno a este tema se fundamentan en la dificultad de la implementación de este principio, en medio de otros principios igualmente constitucionales, lo que limita la labor de los agentes del Estado y la adecuada aplicación de la acción pública. Para resolver estos conflictos teóricos y doctrinales, se propone que se tenga en cuenta la aplicación de estrategias alternativas a la acción pública, tales como la mediación, la conciliación y otros métodos de resolución alternativa de conflictos. La idea es que mediante la incorporación de estas medidas de resolución alternativa de conflictos se evite la necesidad de llevar la acción pública a un tribunal, lo que reduciría los tiempos y costos asociados a este proceso y garantizaría una mayor eficiencia en el sistema de justicia.

A nivel Nacional se tiene a Rivera (2023) con su trabajo investigativo que lo tituló: Gestión Procesal Civil y Satisfacción del Litigante en los Juzgados Civiles de Puno 2022, para La Universidad Privada San Carlos Facultad de Ciencias Escuela Profesional de Derecho, el cual se propuso como objetivo valorar la relación existente entre la gestión procesal civil y la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno 2022. La investigación fue cuantitativa y descriptiva, que analiza la realidad de una población a través de un diseño no experimental de corte transversal. Quiere decir, una investigación basada en datos estadísticos, donde se describe la realidad de una población, teniendo en cuenta que no se está experimentando o cambiando la realidad de los sujetos. La finalidad es describir la realidad como es y no como deberá ser o como pudiera ser. Por lo tanto, no se han

introducido nuevas variables, o no se ha intentado afectar la realidad en sí, sino simplemente describirla. Concluyendo que la mejora en la eficiencia y eficacia de los Juzgados Civiles de Puno, se podrá alcanzar mediante la implementación de una política que garantice una mejor descarga de los procesos, la actualización del sistema administrativo de nuevas funciones en la gestión procesal, para garantizar un mejor servicio a la comunidad.

En este orden de ideas encontramos a Ruiz (2021) quién realizó una investigación titulada: Buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021, para la Universidad Cesar Vallejos. Con el objetivo de establecer la correlación que existe entre las buenas prácticas y la calidad en cuanto al servicio administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, 2021. La investigación se caracterizó como un estudio no experimental, descriptivo, de carácter correlacional y transversal, que analizó los resultados obtenidos a través de un cuestionario, mediante los programas EXCEL y SPSS, así como la prueba de correlación Rho de Spearman.

Los resultados de la investigación se presentaron en tablas y figuras estadísticas, a fin de analizar la percepción de los usuarios del servicio de administración de justicia familiar en la región metropolitana de Lima en el año 2020, en relación con la calidad del servicio, el respeto de derechos, la confianza y la creencia en la justicia. La conclusión principal de la investigación es que existe una relación directa, significativa y positiva entre la calidad del servicio, el respeto de derechos, la confianza en la justicia y la creencia en la justicia. Los resultados de la investigación indican que el nivel de buenas prácticas en la administración de justicia, influye en la calidad del servicio de administración de justicia, de manera directa, significativa y positiva.

Cerna (2019) en su investigación sobre Principio de oportunidad y carga procesal en el delito de omisión a la asistencia familiar, Distrito Judicial Lima, 2021, dicha investigación fue presentada para la Universidad César Vallejos, con el objetivo de poder realizar una evaluación del porque aun este problema sigue, y cuáles son las estrategias que se utilizan para tener una efectiva descarga. Bajo la metodología de estudio cuantitativo, correlacional-causal. Se escogió como muestra la información estadística de casos de omisión a la asistencia familiar, de todos los

juzgados del Cercado de Lima, para los años 2014 a 2018. Para recoger esta información, se empleó como instrumentos la guía de observación y la recolección de datos mediante entrevistas estructuradas. De esta manera, se buscó obtener información objetiva, válida y fiable, que permitiera analizar las causas y consecuencias del problema de descarga en la ejecución de este delito en el Distrito Judicial Lima. Asimismo, se buscaba conocer la opinión de los funcionarios judiciales sobre cómo resolver el problema y evitar que se presente en el futuro.

El análisis de la información se realizó con un enfoque cuantitativo, mediante el empleo de estadísticas. Finalmente, la información obtenida se utilizó para proponer estrategias y recomendaciones, a fin de solucionar y prevenir la problemática en cuestión. El análisis de la información se realizó con la finalidad de detectar los problemas y proponer las estrategias o soluciones adecuadas, con el fin de corregir las deficiencias y fortalecer el sistema judicial. La principal causa del problema de descarga se encuentra en la sobrecarga procesal, es decir, la cantidad excesiva de casos judiciales que no son resueltos a tiempo, lo cual genera problemas en la ejecución de la justicia y el derecho de las personas.

### **2.3 Definición de términos básicos**

✓ **Acceso a la justicia.** Es uno de los principales aspectos que se toman en cuenta al evaluar la eficiencia de la administración de justicia. El acceso a la justicia incluye el costo de las acciones judiciales, el tiempo de resolución de los casos, la calidad de la atención y el conocimiento de los usuarios sobre sus derechos. (Cortés, 2003).

✓ **Administración de justicia.** Es el conjunto de instituciones, procesos y personas que interactúan para garantizar la aplicación y ejecución de la ley. (Gallego, Gaviria y Margarita, 2017).

✓ **Calidad del servicio.** Se refiere a la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la experiencia en su interacción con el sistema judicial. La calidad de servicio se mide en términos de la cantidad de esfuerzo, la satisfacción, la eficiencia y el entendimiento de la información que obtienen los usuarios. (Tovar, 2017)

✓ **Confiabilidad.** Es la capacidad de un sistema para cumplir con lo que promete. En el caso de la justicia, la confiabilidad se refiere a la capacidad de los tribunales,

fiscales y otros órganos judiciales de cumplir con sus funciones de manera rápida, transparente y objetiva. (Fisfalen, 2014)

**Corrupción.** Es el uso indebido del poder o de la confianza para obtener beneficios personales. En el caso de la justicia, la corrupción puede afectar a la confianza de la población en la institución, y puede hacer que las personas perdamos la fe en que el sistema funciona adecuadamente. (Cortés, 2003).

✓ **Empatía.** Es una característica importante en cualquier interacción entre una persona y una institución. La empatía en la justicia se refiere a la capacidad de los trabajadores del sistema judicial de entender las necesidades y preocupaciones de los usuarios, y de ayudarlos a resolver sus problemas. (Fisfalen, 2014)

**Judicialización.** Es el fenómeno que surge cuando una población demanda acceso a la justicia y litigiosa en gran número. Esto puede ser el resultado de una falta de confianza en las instituciones no judiciales, o de una creciente expectativa de la justicia. (Cortés, 2003).

✓ **Nivel de aceptación.** Es la medida de la percepción positiva y negativa de los usuarios en relación con la administración de justicia. Es decir, si las personas están satisfechas con la administración de justicia, se podría decir que el nivel de aceptación es alto. Por otro lado, si la percepción de los usuarios es negativa, el nivel de aceptación es bajo. (Tovar,2017)

✓ **Percepción.** Es el conocimiento o comprensión de alguna cosa.(Cabanelas, 2003).

✓ **Satisfacción.** Es el estado emocional relacionado con la cualidad de haber obtenido lo que uno desea o espera. La satisfacción se da cuando hay una concordancia entre lo que uno espera y lo que se obtiene. En este caso, se trata de la satisfacción de los usuarios de la justicia, es decir, cómo sienten los ciudadanos en su interacción con el sistema judicial. (Fondevilla, 2006).

✓ **Seguridad.** Incluye el acceso a un ambiente seguro, la integridad física y la protección de los derechos de los usuarios. En el caso de la justicia, la seguridad incluye proteger los derechos de las personas, garantizar una atención respetuosa y profesional, y asegurar la seguridad física. (Gallego, Gaviria y Margarita, 2017).



### **III. MATERIALES Y METODOS**

#### **3.1 Hipótesis planteadas**

##### **Hipótesis general**

El nivel de aceptación y la percepción de usuarios respecto la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022 es eficiente y confiable

##### **Hipótesis específica 1**

**H.E. 1:** El nivel de aceptación y la percepción de usuarios respecto al componente de confiabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, es alto

##### **Hipótesis específica 2**

**H.E. 2:** El nivel de aceptación y la percepción de usuarios respecto al componente de seguridad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, es alto

##### **Hipótesis específica 3**

**H.E. 3:** El nivel de aceptación y la percepción de usuarios respecto al componente de empatía de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, es alto

#### **3.2 Tipo de estudio y diseño de la investigación**

##### **Tipo de estudio.**

La investigación desarrollada tuvo un enfoque cuantitativo, ya que implicó el recojo y estudio de la información, los datos fueron recogidos con el instrumento de encuesta. Hernández (2014) señala que la investigación que representa una variedad de procesos y conclusión, en la que existe una secuencia y es probatoria es una investigación que tiene un enfoque cuantitativo, en la que se medirán las variables en un determinado contexto de tiempo y espacio; se analizarán las mediciones recogidas utilizando métodos estadísticos, y se recogerá una serie de conclusiones respecto de las hipótesis". (p,4).

Asimismo, de acuerdo al fin que se persigue, la investigación está orientada a obtener nuevos conocimientos sobre los fundamentos de los hechos observables de tipo básica según (Fernández, Urteaga y Verona, 2015, p. 65).

Finalmente, por ser una indagación transversal, el estudio a desarrollar es de tipo descriptivo-explicativo, porque se profundiza el estudio del contexto regulado en la actualidad con un decidido examen e interpretación. Los datos recogidos de las contestaciones de los usuarios y abogados a través del instrumento encuesta, lo cual permite conocer de forma interpretativa y característica el problema planteado.

#### **Tipo descriptivo- explicativo.**

El método de investigación en este proyecto fue el método descriptivo – explicativo, con el cual describió cómo se comportan las variables de la investigación. Se realizó con la intención de dar una descripción general de la situación o problema, y luego buscar las causas de esa situación.

#### **Diseño no experimental.**

La investigación tuvo un diseño no experimental, ya que la variable no se manipuló, y el estudio fue de tipo transversal, porque los datos fueron recogidos en relación a hechos y fenómenos ocurridos en el período del año 2022, y las situaciones materia de estudio serán compuestas por hechos y/o fenómenos ya existentes.

#### **Diseño de contrastación de hipótesis**

La hipótesis descriptiva, caso particular de la presente investigación, se contrastó observando si los resultados de la investigación fueron similares a los resultados previstos en la misma.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** La población estuvo conformada por usuarios de la Corte Superior de Justicia de Tumbes, así como abogados colegiados del Ilustre Colegio de Abogados de Tumbes.

**Muestra:** La muestra de estudio de investigación, correspondió a:

- a) Veinte (20) Usuarios de la Corte Superior de Justicia (CSJ) de Tumbes.
- b) Veinte (20) abogados colegiados de Tumbes.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

a. Estudio de contenido: Esta técnica de investigación fue utilizada para efectuar una descripción objetiva del compendio legal, concerniente a la problemática planteada.

b. Encuesta: Este instrumento permitió alcanzar resultados cuantitativos a partir de la enunciación de interrogaciones concernientes con los objetivos e hipótesis planteadas.

Se realizó el recojo de la información aplicando la encuesta compuesta por veinticinco interrogantes, que fueron formuladas de forma sistémica sobre las acciones que conciernen en la indagación, y que se pudo aplicar en diferentes formas (García, 2003, p. 3)

### **3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos**

#### **Fase analítica descriptiva.**

Los datos de la investigación fueron procesados en una hoja de cálculo y, en ella, se organizaron en forma de tablas. Las frecuencias de cada una de las variables de estudio fueron analizadas, para contrastar si corresponden a los objetivos de la investigación. Esto ayudó a verificar la hipótesis descriptiva y a obtener resultados con respecto a la relación entre los participantes del estudio y la variable de interés. Así, se logró determinar si la hipótesis es válida o no, y concluir la investigación.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSION

### 4.1 Resultados

Para la realización de la investigación se consideraron 40 individuos, de los cuales 20 fueron usuarios de la Corte Superior de Justicia (CSJ) de Tumbes y los 20 restantes abogados colegiados de Tumbes.

ÍTEM	1º		2º		3º		4º		5º	
	TEDA		ED		NDA NED		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Considera que, en el distrito judicial de Tumbes, se desempeña servicio de la administración de justicia de manera correcta.	0	0	2	5	18	45	20	50	0	0
2. Considera que los jueces del Poder Judicial del distrito judicial de Tumbes le inspiran confianza en las decisiones que toman.	0	0	0	0	17	42,5	21	52,5	2	5
3. Considera que el personal de apoyo jurisdiccional y administrativo del órgano judicial brindan orientaciones adecuadas y confiables.	0	0	0	0	10	25	17	42,5	13	32,5
4. Usted percibe que se administra justicia en el distrito Judicial de Tumbes de manera transparente.	0	0	2	5	18	45	20	50	0	0
5. Considera que el sistema judicial le mantiene informado oportunamente sobre las acciones, decisiones y servicios que van a desempeñar.	0	0	0	0	17	42,5	21	52,5	2	5

**Tabla 1.** *Aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de confiabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes*

Nota. Información suministrada de cuestionario aplicado a 40 individuos en el distrito judicial de Tumbes

En la tabla exhibida, se puede observar los resultados de la encuesta aplicada, específicamente en la dimensión *confiabilidad*, donde la mayoría de los cuestionados (f= 20, %= 50) señalan estar de acuerdo con la afirmación que señala que, *en el distrito judicial de Tumbes, se desempeña servicio de la administración de justicia de manera correcta*. Mientras que el porcentaje restante declaró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo (f=18, %= 45), y en desacuerdo (f= 2, %= 5).

En lo que respecta al segundo ítem, el 52,5% (f= 21) estuvo de acuerdo con que *los jueces del Poder Judicial del distrito judicial de Tumbes le inspiran confianza en las decisiones que toman*. El 42,5% (f=17) estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% (f=2) manifestó estar totalmente de acuerdo.

Ahora bien, el tercer ítem le cuestionó a la muestra si *considera que el personal de apoyo jurisdiccional y administrativo del órgano judicial brindan orientaciones adecuadas y confiables*, en donde el 42,5% (f=17) señaló estar de acuerdo, mientras que el 32,5% (f= 13) manifestó estar totalmente de acuerdo y el 25% (f=10) ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Seguidamente, 20 de los encuestados ( %= 50) señaló estar de acuerdo en que *se administra justicia en el distrito Judicial de Tumbes de manera transparente*, mientras que el 45% (f= 18) declaró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 5% restante (f=2) afirmó estar en desacuerdo con la afirmación anterior.

Finalmente, en el ítem 5 que alude a si *el sistema judicial le mantiene informado oportunamente sobre las acciones, decisiones y servicios que van a desempeñar*, el 52,5% (f=21) señaló estar de acuerdo con lo afirmado; mientras que el 42,5% (f=17) declaró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% restante (f=2) aseguró estar totalmente de acuerdo con ello.

**Tabla 2.** *Aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de responsabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes*

ÍTEMS	1º		2º		3º		4º		5º	
	TEDA		ED		NDA MED A		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. Cuando ha presentado una demanda en el distrito judicial de Tumbes, considera que fue atendida en el	0	0	20	50	15	37,5	5	12,5	0	0

---

tiempo oportuno.

---

7. Considera que los magistrados del distrito judicial de Tumbes son responsables al momento de resolver un proceso, además de ser respetados, íntegros, competentes, moralistas, ecuánimes y, actualizados en su calificación jurídica.

0	0	0	0	17	42,5	21	52,5	2	5
---	---	---	---	----	------	----	------	---	---

---

8. Considera que los empleados y jueces del distrito judicial de Tumbes cumplen con administrar justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, en concordancia a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional.

0	0	0	0	10	25	17	42,5	13	32,5
---	---	---	---	----	----	----	------	----	------

---

9. Considera que son responsables los empleados administrativos que le atienden en los órganos judiciales del distrito judicial de Tumbes

0	0	18	45	12	30	10	25	0	0
---	---	----	----	----	----	----	----	---	---

---

10. Considera correcto el tiempo que tarda el órgano judicial en notificar los escritos que presentan las partes.

0	0	20	50	15	37,5	5	12,5	0	0
---	---	----	----	----	------	---	------	---	---

---

Nota. Información suministrada de cuestionario aplicado a 40 individuos en el distrito judicial de Tumbes

En la tabla mostrada, se puede observar los resultados de la encuesta aplicada, específicamente en la dimensión *responsabilidad*, donde la mayoría de los cuestionados (f= 20, %= 50) señalaron estar en desacuerdo con la afirmación que alude que, *cuando ha presentado una demanda en el distrito judicial de Tumbes, considera que fue atendida en el tiempo oportuno*. Mientras que el porcentaje restante declaró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo (f=15, %= 37,5), y de acuerdo (f= 5, %= 12,5).

En lo que respecta al segundo ítem perteneciente a esta dimensión, el 52,5% (f= 21) estuvo de acuerdo con que *los magistrados del distrito judicial de Tumbes son responsables al momento de resolver un proceso, además de ser respetados, íntegros, competentes, moralistas, ecuánimes y, actualizados en su calificación jurídica*. El 42,5% (f=17) estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% (f=2) manifestó estar de acuerdo.

Seguidamente, 17 de los encuestados (%=42,5) señalaron estar de acuerdo en que *los empleados y jueces del distrito judicial de Tumbes cumplen con administrar justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, en concordancia a la Constitución ya las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional*, mientras que el 32,5% (f= 13) declaró estar totalmente de acuerdo, y el 25% restante (f=10) afirmó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación anterior.

Ahora bien, el 45% (f= 18) afirmó estar en desacuerdo con que *son responsables los empleados administrativos que le atienden en los órganos judiciales del distrito judicial de Tumbes*, mientras que el 30% (f= 12) se mantuvo neutral decantándose por estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 25% (f=10) manifestó estar de acuerdo con la declaración que se menciona en el ítem.

Finalmente, en el ítem que alude a si *considera correcto el tiempo que tarda el órgano judicial en notificar los escritos que presentan las partes*, donde el 50% (f=20) señaló estar en desacuerdo con lo afirmado; mientras que el 37,5% (f=15) declaró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,5% restante (f=5) aseguró estar de acuerdo con ello.

**Tabla 3.** *Aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de seguridad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes*

ÍTEMS	1º		2º		3º		4º		5º	
	TEDA		ED		NDA NEDA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. Considera que las decisiones que toman los jueces en el distrito judicial de Tumbes le inspiran seguridad	0	0	0	0	10	25	10	25	20	50
12. Considera que es seguro acudir al Distrito de Judicial de Tumbes para resolver un conflicto de interés.	0	0	0	0	10	25	10	25	20	50
13. Considera que el comportamiento de los trabajadores administrativos del sistema judicial de Tumbes le inspira seguridad.	0	0	0	0	10	25	20	50	10	25
14. Considera que los jueces son imparciales al momento de emitir sentencia.	0	0	0	0	10	25	10	25	20	50
15. Considera que las resoluciones que se emite en el distrito judicial de Tumbes son adecuadas y sujetas	0	0	0	0	20	50	10	25	10	25

---

a la ley.

---

Nota. Información suministrada de cuestionario aplicado a 40 individuos en el distrito judicial de Tumbes

En la tabla expuesta, se puede observar los resultados de la encuesta aplicada, específicamente en la dimensión *seguridad*, donde la mayoría de los cuestionados (f= 20, %= 50) manifestaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación que alude a si *considera que las decisiones que toman los jueces en el distrito judicial de Tumbes le inspiran seguridad*. Mientras que el porcentaje restante declaró estar ni de acuerdo (f=10, %= 25), ni de acuerdo ni en desacuerdo (f= 10, %= 25).

Respecto al ítem que cuestiona si *considera que es seguro acudir al distrito de judicial de Tumbes para resolver un conflicto de interés*, el 50% (f= 20) estuvo totalmente de acuerdo. El 25% (f=10) estuvo de acuerdo y el 25% restante (f=10) manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En este orden de ideas, 20 de los encuestados (%=50) señalaron estar totalmente de acuerdo al momento de cuestionarlos respecto a si *considera que el comportamiento de los trabajadores administrativos del sistema judicial de Tumbes le inspira seguridad*, mientras que el 25% (f= 10) declaró estar totalmente de acuerdo, y el 25% restante (f=10) afirmó estar de acuerdo con la afirmación anterior.

En lo correspondiente al ítem que alude a si *considera que los jueces son imparciales al momento de emitir sentencia*, el 50% (f= 20) afirmó estar de acuerdo, mientras que el 25% (f= 10) se mantuvo imparcial decantándose por estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 25% (f=10) manifestó estar de acuerdo con la declaración que se menciona en el ítem.

Finalmente, en el ítem que señala si *considera que las resoluciones que se emite en el distrito judicial de Tumbes son adecuadas y sujetas a la ley*, el 50% (f=20) señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado; mientras que el 25% (f=10) declaró estar totalmente de acuerdo y el 25% restante (f=15) aseguró estar de acuerdo con ello.



**Tabla 4.** Aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de empatía de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes

ÍTEMS	1º		2º		3º		4º		5º	
	TEDA		ED		NDA NED A		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. Considera necesario presentar continuamente escritos de impulso procesal para que el expediente sea resuelto con prontitud.	0	0	0	0	10	25	10	25	20	50
17. Considera que existe un sincero interés del personal que labora en el distrito judicial de Tumbes al brindar el servicio de atención.	0	0	0	0	20	50	10	25	10	25
18. Considera que el personal jurisdiccional y administrativo se muestra interesado en informar y absolver consultas sobre su caso de carácter individual.	0	0	0	0	20	50	20	50	0	0
19. Considera que los horarios de atención son los más accesibles y adecuados para los usuarios.	0	0	0	0	10	25	10	25	20	50
20. Considera que existe demora en notificar las resoluciones a las partes de los procesos judiciales.	0	0	0	0	20	50	10	25	10	25

Nota. Información suministrada de cuestionario aplicado a 40 individuos en el distrito judicial de Tumbes

En la tabla anterior, se pueden observar las respuestas emitidas en la encuesta por la muestra seleccionada, específicamente en la dimensión *empatía*; donde en primer lugar se cuestiona respecto a si *considera necesario presentar continuamente escritos de impulso procesal para que el expediente sea resuelto con prontitud*, la mayoría de los cuestionados (f= 20, %= 50) manifestaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación señalada. Mientras que el porcentaje restante declaró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo (f=10, %= 25), y de acuerdo (f= 10, %= 25).

Respecto al ítem que cuestiona si *considera que existe un sincero interés del personal que labora en el distrito judicial de Tumbes al brindar el servicio de*

atención, el 50% (f= 20) estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 25% (f=10) estuvo totalmente de acuerdo y el 25% restante (f=10) manifestó estar de acuerdo.

Es importante señalar, que en el ítem 18 el comportamiento de la muestra demostró cierta particularidad encontrándose de manera equitativa la distribución de las respuestas, siendo así que 20 de los encuestados (%=50) señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al momento de cuestionarlos respecto a si *considera que el comportamiento de los trabajadores administrativos del sistema judicial de Tumbes le inspira seguridad*, mientras que el 50% (f= 20) declaró estar de acuerdo.

En lo correspondiente al ítem que alude a si *considera que los horarios de atención son los más accesibles y adecuados para los usuarios*, el 50% (f= 20) afirmó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 25% (f= 10) se mantuvo imparcial decantándose por estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 25% (f=10) manifestó estar de acuerdo con la declaración que se menciona en el ítem.

Finalmente, en el ítem que señala si *considera que existe demora en notificar las resoluciones a las partes de los procesos judiciales*, el 50% (f=20) señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado; mientras que el 25% (f=10) declaró estar totalmente de acuerdo y el 25% restante (f=15) aseguró estar de acuerdo con ello.

**Tabla 5.** Aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de bienes tangibles de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes

ÍTEMS	1º		2º		3º		4º		5º	
	TEDA		ED		NDANEDA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
21. Considera que los órganos judiciales en el distrito judicial de Tumbes cuentan con espacios adecuados de atención al público.	0	0	2	5	18	45	20	50	0	0
22. Considera que las instalaciones de los órganos judiciales que existen en el distrito de Tumbes son suficientes para la demanda de los usuarios.	0	0	0	0	17	42,5	21	52,5	2	5

23. Considera que las instalaciones de los órganos jurisdiccionales cuentan con bienes y materiales adecuados para brindar una atención adecuada.	0	0	0	0	10	25	17	42,5	13	32,5
24. Considera usted que se deben implementar mejoras en las instalaciones del Poder Judicial de Tumbes.	0	0	2	5	18	45	20	50	0	0
25. Considera que se deben mejorar las tecnologías que faciliten tener acceso a la información y la presentación de los escritos y demandas de los usuarios.	0	0	0	0	17	42,5	21	52,5	2	5

Nota. Información suministrada de cuestionario aplicado a 40 individuos en el distrito judicial de Tumbes

La tabla anterior presenta los resultados de la dimensión *bienes tangibles*, allí se pueden observar las respuestas emitidas en la encuesta; donde en primer lugar se cuestiona respecto a si *considera que los órganos judiciales en el distrito judicial de Tumbes cuentan con espacios adecuados de atención al público*, la mayoría de los cuestionados (f= 20, %= 50) manifestaron estar de acuerdo con la afirmación señalada. Mientras que el porcentaje restante declaró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo (f=18, %= 45), y desacuerdo (f= 2, %= 5).

Respecto al ítem que cuestiona si *considera que las instalaciones de los órganos judiciales que existen en el distrito de Tumbes son suficientes para la demanda de los usuarios*, el 52,5% (f= 21) estuvo de acuerdo. El 42,5% (f=17) ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% restante (f=2) manifestó estar totalmente de acuerdo.

Ahora bien, el tercer ítem le cuestionó a la muestra si *considera que las instalaciones de los órganos jurisdiccionales cuentan con bienes y materiales adecuados para brindar una atención adecuada*, en donde el 42,5% (f=17) señaló estar de acuerdo, mientras que el 32,5% (f= 13) manifestó estar totalmente de acuerdo y el 25% (f=10) ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En lo correspondiente al ítem que alude a si *considera usted que se deben implementar mejoras en las instalaciones del Poder Judicial de Tumbes*, el 50% (f= 20) afirmó estar de acuerdo, mientras que el 45% (f= 18) se mantuvo imparcial

decantándose por estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% (f=2) manifestó estar en desacuerdo con la declaración que se menciona en el ítem.

Finalmente, en el ítem que señala si *considera que se deben mejorar las tecnologías que faciliten tener acceso a la información y la presentación de los escritos y demandas de los usuarios*, el 52,5% (f=21) señaló estar de acuerdo con lo afirmado; mientras que el 42,5% (f=21) declaró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% restante (f=2) aseguró estar de acuerdo con ello.

**Tabla 6.** Nivel de aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de confiabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes

Dimensión	Puntaje			
	Rango	Alto	Medio	Bajo
<b>Confiabilidad</b>	---	16	---	---
<b>Responsabilidad</b>	---	14	---	---
<b>Seguridad</b>	23	---	---	---
<b>Empatía</b>	---	19	---	---
<b>Bienes tangibles</b>	20	---	---	---
<b>Total</b>	43	49	0	

Nota. Información suministrada de cuestionario aplicado a 40 individuos en el distrito judicial de Tumbes

En la tabla anterior, se observan los niveles de aceptación y percepción de usuarios respecto al componente de confiabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, describiendo los rangos bajo, medio y alto. Teniendo que los usuarios tienen una aceptación y percepción media respecto a la dimensión de confiabilidad, con un puntaje de 16 pts. Mientras que la dimensión responsabilidad, con 14 puntos, los usuarios poseen una aceptación y percepción media.

Ahora bien, en lo que respecta a la dimensión seguridad, las respuestas emitidas por los beneficiarios de administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, permitieron interpretar que poseen un nivel alto de aceptación y percepción con una ponderación de 23 puntos. En lo concerniente a la empatía, la ponderación de 19 puntos permite ubicar a los usuarios en un nivel de aceptación y percepción medio y finalmente, referente a la dimensión de bienes tangibles, se puede observar que el nivel de aceptación y percepción es alto.

Es importante destacar, que la hipótesis esbozada que direccionó la investigación fue: el nivel de aceptación y la percepción de usuarios respecto la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022 es eficiente y confiable. No obstante, el nivel de aceptación y percepción de usuarios respecto a la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes es menor de lo que se esperaba, y no es considerado eficiente ni confiable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación previamente descrita.

#### **4.2. Discusión de los resultados**

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de aceptación de los usuarios del sistema judicial en el distrito judicial de Tumbes, 2022. En ese sentido, se empleó la metodología cuantitativa para recolectar y analizar la información de los usuarios, con el fin de obtener una visión sólida sobre su percepción. Los resultados obtenidos fueron analizados en base a los objetivos planteados, y permitieron describir y analizar la percepción de los usuarios sobre las diversas dimensiones de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes. De acuerdo a los resultados obtenidos, los usuarios tienen una percepción medio-positiva sobre el tema, lo cual implica que hay aspectos a mejorar en la administración de justicia en el distrito. Los resultados se analizan más detalladamente en los siguientes apartados, en donde se exponen cada uno de los objetivos de investigación planteados y sus respectivas conclusiones, coligados a diversas investigaciones que dan validez y argumento a los mismos:

##### **4.2.1. Percepción de los usuarios respecto al componente de confiabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022.**

Los resultados obtenidos en la investigación demostraron que los usuarios se ubicaron en un nivel medio en cuanto a su percepción del componente de

confiabilidad de la administración de justicia. Esto indica que los usuarios no consideran el sistema judicial como totalmente confiable, pero tampoco como poco confiable. Permitiendo esto, rechazar la hipótesis que señala que el nivel de aceptación y la percepción de usuarios respecto al componente de confiabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, es alto.

Coincidiendo con esto Martínez, Santos y Maxfield (2019), quienes en su estudio encontraron que los participantes encuestados se sentían medianamente satisfechos con la gestión de la justicia pública en Colombia, en particular en lo que respecta a las condiciones laborales y a las condiciones materiales, técnicas y sociales. También se encontró que existe una relación inversamente proporcional entre la satisfacción con la justicia y el nivel de desigualdad económica. Es decir, la investigación encontró que cuanto más desigual es la distribución de la riqueza en un país, menor es la satisfacción con la justicia. Esto se debe a que los procesos judiciales dependen en gran medida de recursos económicos, y una mayor desigualdad económica hace que los procesos judiciales sean menos eficaces y eficientes

En relación a lo descrito, investigaciones internacionales señalan la importancia de administrar justicia de manera eficiente y eficaz. Doria (2019) señala que la administración de justicia debe ser eficiente y eficaz para lograr una sociedad más justa y segura. La eficiencia en la administración de justicia se refiere a que los recursos se utilicen de manera adecuada para lograr la justicia. Mientras que la eficacia en la administración de justicia se refiere a que se logre una resolución de conflictos justa y rápida, mediante la aplicación.

En este contexto, Rivera (2023) asegura que la eficiencia y eficacia de este tipo de organización, se podrá alcanzar mediante la implementación de una política que garantice una mejor descarga de los procesos, la actualización del sistema administrativo de nuevas funciones en la gestión procesal, para garantizar un mejor servicio a la comunidad.

En Perú, la percepción de la justicia ha mejorado en los últimos años, pero todavía hay mucho trabajo por hacer. En el último estudio "Estado de la Justicia en América Latina y el Caribe" realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en 2020, se indicó que, aunque Perú ha mejorado en varios

aspectos, hay una brecha entre la realidad y la percepción de la justicia en el país. Los resultados mostraron que el 74% de la población considera que hay corrupción en el sistema de justicia. Además, sólo un 38% de los peruanos consideran que el sistema de justicia responde de manera adecuada a las necesidades de la ciudadanía.

#### **4.2.2. Percepción de los usuarios respecto al componente de seguridad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se acepta la hipótesis de que el nivel de aceptación y la percepción de los usuarios respecto al componente de seguridad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, es alto.

No coincidiendo con lo obtenido por Martínez (2019) en su investigación realizada en España, en la que se evaluó la percepción de los usuarios sobre la eficiencia, la confianza y la seguridad de la justicia en España. Se encontró que el nivel de confianza en la justicia es bajo, y que los participantes mencionaron la impunidad como uno de los principales problemas de la justicia en España, a la vez que se enfrenta a la necesidad de mejorar la confianza de los ciudadanos en el sistema de justicia. Estos resultados son importantes, ya que indican los aspectos en los que se debe trabajar para asegurar que la justicia sea más eficiente y justa para los ciudadanos. Igualmente, se centra en la opinión de los usuarios de los servicios judiciales. Esto es importante, ya que la percepción de los usuarios de la justicia es una medida relevante a la hora de evaluar el desempeño del sistema judicial.

De igual manera, se encuentra el estudio realizado por Fonseca, Fernández, Jiménez y Rodríguez (2019) quienes indican que los ciudadanos de Costa Rica, en general, tienen un nivel de percepción y aceptación del sistema de justicia que es bajo. Sin embargo, es importante mencionar que los resultados varían de acuerdo a la edad, el nivel socioeconómico, el género y otros factores. Es importante tomar en cuenta que, aunque un estudio en un lugar pueda indicar un nivel alto de percepción y aceptación, eso no necesariamente significa que todos los países en Latinoamérica tengan el mismo nivel de percepción y aceptación. Todo depende de la realidad y el contexto de cada país.

#### **4.2.3. Percepción de los usuarios respecto al componente de empatía de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022.**

La investigación demostró que el nivel de aceptación y la percepción de los usuarios sobre la empatía de la administración de justicia en el distrito, es medio, en lugar de alto como lo planteado en la hipótesis de investigación, lo cual permite rechazarla.

Resultados que coinciden con el estudio "Percepción de los usuarios respecto al componente de empatía en la administración de justicia" realizado por Pardo (2022), esta investigación mostró que la empatía no es un valor considerado importante en la administración de justicia en Perú. Se encontró que la gente tiene pocas expectativas de empatía por parte del personal judicial. En ese sentido, se debería mejorar el entrenamiento del personal judicial para aumentar la empatía en la administración de justicia. Se ha descubierto que la empatía es un componente fundamental en el trato al usuario de la justicia. La falta de empatía puede provocar situaciones de insatisfacción y frustración en los usuarios, lo que puede llegar a provocar sentimientos de injusticia.



## V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general se tiene que los resultados sobre el nivel de aceptación de los usuarios del sistema judicial en el distrito judicial de Tumbes, 2022 presentan alternativas de respuestas variadas. No obstante, los resultados permiten concluir que la mayoría se ubica en un nivel de aceptación medio.
2. Sobre el objetivo específico uno, se determinó que la percepción de los usuarios sobre la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022 no coincide con las diversas hipótesis de investigación planteadas.
3. Específicamente, en el segundo objetivo conocer la percepción de los usuarios respecto al componente de confiabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022. Se pudo constatar que los usuarios poseen un nivel medio respecto a la percepción de esta dimensión.
4. En lo que respecta al tercer objetivo, que dicta conocer la percepción de los usuarios respecto al componente de seguridad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022; se pudo conocer que el nivel de percepción de los usuarios es alta.
5. Finalmente en relación al objetivo específico cuatro, conocer la percepción de los usuarios respecto al componente de empatía de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022; se puede concluir que la percepción se ubica en un nivel medio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Considerar las principales conclusiones de la investigación, como la percepción de los usuarios sobre la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes.
2. A la la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, ajustar sus políticas públicas y las acciones en base a los resultados de la investigación.
3. Difundir los resultados de la investigación en ambientes académicos para discutir sus resultados y percepciones sobre los mismos.
4. Realizar investigaciones sobre los factores que afectan la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes.
5. Trabajar en mejorar la comunicación con los usuarios para que tengan una mejor percepción sobre la administración de justicia.
6. Promover la transparencia y la honestidad en todos los procesos de la administración de justicia.
7. Asegurar la justicia y equidad de los procesos de la administración de justicia.
8. Realizar acciones para mejorar la capacitación y la motivación de los empleados de la administración de justicia, con el fin de mejorar la percepción de los usuarios.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Br. Ortiz Tovar, F. D. (2017). *Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo - 2017*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14267/Ortiz\\_TFD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14267/Ortiz_TFD.pdf?sequence=1)
- Cerna (2019). Principio de oportunidad y carga procesal en el delito de omisión a la asistencia familiar, Distrito Judicial Lima, 2021. [Universidad Cesar Vallejos, Perú]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80515>
- Chiara, M. y Di Virgilio, M. (2009). *Gestión de la Política Social. Conceptos y Herramientas*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Constitución de la República (1993). *Diario Oficial El Peruano*. Obtenido de Constitución Política del Perú:  
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0001/1-constitucion-politica-del-peru-1.pdf>
- Cortés, J. J. (2003). Foro sobre la Reforma y Gestión de la Justicia "La imagen ciudadana de la Justicia". UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID, España: Fundación BBVA.
- Corva, M. A. (s.f.). *La administración de justicia en la provincia de Buenos Aires, 1853-1881*. Obtenido de Memoria Académica Compartimos lo que sabemos - Universidad Nacional de La Plata:  
<https://memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.878/te.878.pdf>

- Décima Encuesta Nacional Sobre Percepciones de la Corrupción. (2017). Proética  
<https://www.proetica.org.pe/noticias/decima-encuesta-nacional-sobre-percepciones-de-la-corrupcion-2017/>
- Domínguez Collins, H. (2006). El servicio invisible. Fundamento de un buen servicio al cliente. Colombia: Editorial ECOE.
- Doria, J. (2019).. La adopción de buenas prácticas administrativas en los sectores público y privado como estrategia de prevención de actos de corrupción. *Revista Digital de derecho Administrativo*. 21 (nov. 2019), 429–450. DOI:<https://doi.org/10.18601/21452946.n21.17>.
- Fisfalen, M. (2014). Análisis económico de la carga procesal del Poder Judicial. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5558>
- Fondevilla, G. (Marzo de 2006). Estudio de percepción de usuarios del servicio de administración de justicia familiar en el Distrito Federal. Obtenido de Centro de Investigación y Docencia Económicas:  
<http://mobile.repositoriodigital.cide.edu/bitstream/handle/11651/1275/147130.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fonseca, L.F., Fernández, A., Jiménez, S.M., & Rodríguez, R. (2019). Análisis de la percepción del usuario sobre la administración de justicia en Costa Rica. *Revista internacional Crimen y justicia*, 44, pp. 91–102.
- Gallego Henao, Luz Eliana; Gaviria Herrera, Margarita María. (2017). Repositorio Institucional Universidad de Manizales. Obtenido de Eficacia de las normas de calidad en los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos y su impacto en el acceso a la administración de justicia: <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/2835>
- Hernández, L. (2015). Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia. Tesis de Maestría. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- IPSOS. (2019). IPSOS Encuesta Nacional Urbano- Rural (2019). Obtenido de recuperado de <https://www.ipsos.com/es-pe/news-and-polls/overview?page=1>.

- Judicial, L. O. (1993). DECRETO SUPREMO N° 017-93-JUS. Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/a6d71b8044baf16bb657ff1252eb7eb2/TEXTO+U+NICO+ORDENADO+DE+LA+LEY+ORGANICA+DEL+PODER+JUDICIAL.pdf?MOD=AJPERES>
- Luz Maria, V. M. (1994). *Sobre el concepto de percepción*. Mexico: Alteridades.
- Martínez, B. (2019). Evaluación de la justicia en España: Situación actual y perspectivas. *Revista de Derecho y Política*, 11(2), pp. 282–296.
- Martínez, J., Santos, J.F., y Maxfield, M.G. (2016). Precio de la justicia: Los costos y las consecuencias de la creciente dependencia. *Latin American Politics and Society*, 58(4), pp. 35–58.
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2020). Comisión Económica para América Latina y el Caribe Perú. En Balance social de América Latina y el Caribe (pp. 63–64). Madrid: Organización de las Naciones Unidas.
- Pardo, B. (2022). Percepción de los usuarios respecto al componente de empatía en la administración de justicia. I.E.S.E.F. (Instituto de Estudios del Sector Financiero), 8(2), pp. 132–154.
- Pérez, E., y Chimborazo, L. (2019). El principio de oportunidad como mecanismo de extinción del ejercicio de la acción penal pública. Análisis en el Cantón Ambato (2014-2018). [Universidad Internacional SEK, Ecuador] <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3634>
- Rivera, E. (2023). Gestión Procesal Civil y Satisfacción del Litigante en los Juzgados Civiles de Puno 2022. [Universidad Privada San, Perú] [http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/562/Erika\\_CLEMENTE\\_RIVERA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/562/Erika_CLEMENTE_RIVERA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ruiz, R. (2021). Buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021. [Universidad Cesar Vallejos, Perú] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77095>

Tasayco, F. (2018). Gestión Pública de la Administración de Justicia. . Lima: 1era Ed. Lima :Grijley E.I.R.L.

Vega, W. J. (Agosto de 2010). La promoción del acceso a la justicia en las zonas rurales. Tesis Doctoral. LIMA, PERU: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.

Cabanelas, G.(2003).Diccionario Jurídico Elemental. pp. 339.

## IV ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLE ÚNICA	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INSTRUMENTO
<p>Nivel de aceptación y percepción respecto de la Administración de Justicia</p>	<p>Según la (Const., 1993) La Administración de justicia es la es la facultad que tiene el Estado para gestionar la justicia que proviene del pueblo. A través de los juzgados y tribunales se aplican las leyes que regulan la administración de justicia.</p>	<p>Confiabilidad</p>	Cumplimiento	<p><b>Encuesta de 25 preguntas con escala y valores:</b>                      1: Totalmente en desacuerdo                      2. En desacuerdo                      3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo                      4. De acuerdo                      5. Totalmente de acuerdo  <b>Con niveles de rango:</b>                      Bajo 1 – 9                      Medio 10 – 19                      Alto 20 - 25</p>
			Servicio correcto	
			Oportunidad	
		<p>Responsabilidad</p>	Atención	
			Solución de casos	
			Prontitud	
		<p>Seguridad</p>	Decisiones correctas	
			Confianza Cortesía	
		<p>Empatía</p>	Atención individual	
			Preocupación	
		<p>Bienes tangibles</p>	Necesidades específicas	
			Instalaciones físicas	
			Horarios de atención	
Canales de comunicación				

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario

Agradezco su colaboración y su valioso tiempo en la presente encuesta.

Actividad que desempeña: \_\_\_\_\_ (Abogado litigante, o usuario)

Indicaciones: Lea con atención cada pregunta, y luego responda con veracidad y honestidad, anticipe una de las respuestas y marque con una X la respuesta.

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS DE PREGUNTAS	1º	2º	3º	4º	5º
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Niveles de aceptación y percepción respecto de la Administración de Justicia	Confiabilidad	1. Considera que, en el distrito judicial de Tumbes, se desempeña servicio de la administración de justicia de manera correcta.					
		2. Considera que los jueces del Poder Judicial del distrito judicial de Tumbes le inspiran confianza en las decisiones que toman.					
		3. Considera que el personal de apoyo jurisdiccional y administrativo del órgano judicial brindan orientaciones adecuadas y confiables.					
		4. Usted percibe que se administra justicia en el distrito Judicial de Tumbes de manera transparente.					
		5. Considera que el sistema judicial le mantiene informado oportunamente sobre las acciones, decisiones y servicios que van a desempeñar.					



	Responsabilidad	6. Cuando ha presentado una demanda en el distrito judicial de Tumbes, considera que fue atendida en el tiempo oportuno.					
		7. Considera que los magistrados del distrito judicial de Tumbes son responsables al momento de resolver un proceso, además de ser respetados, íntegros, competentes, moralistas, ecuánimes y, actualizados en su calificación jurídica.					
		8. Considera que los empleados y jueces del distrito judicial de Tumbes cumplen con administrar justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, en concordancia a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional.					
		9. Considera que son responsables los empleados administrativos que le atienden en los órganos judiciales del distrito judicial de Tumbes					
		10. Considera correcto el tiempo que tarda el órgano judicial en notificar los escritos que presentan las partes.					
		11. Considera que las decisiones que toman los jueces en el distrito judicial de Tumbes le inspiran seguridad					
	Seguridad	12. Considera que es seguro acudir al Distrito de Judicial de					

		Tumbes para resolver un conflicto de interés.					
		13. Considera que el comportamiento de los trabajadores administrativos del sistema judicial de Tumbes le inspira seguridad.					
		14. Considera que los jueces son imparciales al momento de emitir sentencia.					
		15. Considera que las resoluciones que se emiten en el distrito judicial de Tumbes son adecuadas y sujetas a la ley.					
	Empatía	16. Considera necesario presentar continuamente escritos de impulso procesal para que el expediente sea resuelto con prontitud.					
		17. Considera que existe un sincero interés del personal que labora en el distrito judicial de Tumbes al brindar el servicio de atención.					
		18. Considera que el personal jurisdiccional y administrativo se muestra interesado en informar y absolver consultas sobre su caso de carácter individual.					
		19. Considera que los horarios de atención son los más accesibles y adecuados para los usuarios.					
		20. Considera que existe demora en notificar las resoluciones a las partes de los procesos judiciales.					

Bienes tangibles	21. Considera que los órganos judiciales en el distrito judicial de Tumbes cuentan con espacios adecuados de atención al público.					
	22. Considera que las instalaciones de los órganos judiciales que existen en el distrito de Tumbes son suficientes para la demanda de los usuarios.					
	23. Considera que las instalaciones de los órganos jurisdiccionales cuentan con bienes y materiales adecuados para brindar una atención adecuada.					
	24. Considera usted que se deben implementar mejoras en las instalaciones del Poder Judicial de Tumbes.					
	25. Considera que se deben mejorar las tecnologías que faciliten tener acceso a la información y la presentación de los escritos y demandas de los usuarios.					

***Gracias por su participación ;***

### Anexo 3. Matriz de consistencia.

Título: Nivel de aceptación y la percepción de usuarios respecto la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes,2022.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE										
¿Cuál es el nivel de aceptación y la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022?	El nivel de aceptación y la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022, es eficiente y confiable	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b></p> <p>Determinar el nivel de aceptación de los usuarios del sistema judicial en el distrito judicial de Tumbes, 2022</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>1) Conocer la percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022.</p> <p>2) Conocer la percepción de los usuarios respecto al componente de</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="961 573 1157 654">VARIABLE ÚNICA</th> <th data-bbox="1163 573 1377 654">DEFINICIÓN</th> <th data-bbox="1383 573 1556 654">DIMENSIONES</th> <th data-bbox="1562 573 1766 654">SUBDIMENSIONES</th> <th data-bbox="1772 573 1944 654">INSTRUMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="961 659 1157 1260">Niveles de aceptación y percepción respecto de la Administración de Justicia</td> <td data-bbox="1163 659 1377 1260">Según la (Const., 1993) La administración de justicia es la potestad de administrar justicia emana del pueblo.Se ejerce por los juzgados y tribunales jerárquicamente integrados en un cuerpo unitario, con las especialidades y garantías que corresponden y de acuerdo con los</td> <td data-bbox="1383 659 1556 1260"> <p>Confiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Seguridad</p> </td> <td data-bbox="1562 659 1766 1260"> <p>Cumplimiento</p> <p>Servicio correcto</p> <p>Oportunidad</p> <p>Atención</p> <p>Solución de casos</p> <p>Prontitud</p> <p>Decisiones correctas</p> <p>Confianza</p> <p>Cortesía</p> </td> <td data-bbox="1772 659 1944 1260"> <p><b>Encuesta de 25 preguntas con escalay valores:</b></p> <p>1: Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> </td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE ÚNICA	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INSTRUMENTO	Niveles de aceptación y percepción respecto de la Administración de Justicia	Según la (Const., 1993) La administración de justicia es la potestad de administrar justicia emana del pueblo.Se ejerce por los juzgados y tribunales jerárquicamente integrados en un cuerpo unitario, con las especialidades y garantías que corresponden y de acuerdo con los	<p>Confiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Seguridad</p>	<p>Cumplimiento</p> <p>Servicio correcto</p> <p>Oportunidad</p> <p>Atención</p> <p>Solución de casos</p> <p>Prontitud</p> <p>Decisiones correctas</p> <p>Confianza</p> <p>Cortesía</p>	<p><b>Encuesta de 25 preguntas con escalay valores:</b></p> <p>1: Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p>
VARIABLE ÚNICA	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INSTRUMENTO									
Niveles de aceptación y percepción respecto de la Administración de Justicia	Según la (Const., 1993) La administración de justicia es la potestad de administrar justicia emana del pueblo.Se ejerce por los juzgados y tribunales jerárquicamente integrados en un cuerpo unitario, con las especialidades y garantías que corresponden y de acuerdo con los	<p>Confiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Seguridad</p>	<p>Cumplimiento</p> <p>Servicio correcto</p> <p>Oportunidad</p> <p>Atención</p> <p>Solución de casos</p> <p>Prontitud</p> <p>Decisiones correctas</p> <p>Confianza</p> <p>Cortesía</p>	<p><b>Encuesta de 25 preguntas con escalay valores:</b></p> <p>1: Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p>									

		<p>confiabilidad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022.</p> <p>3) Conocer la percepción de los usuarios respecto al componente de seguridad de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022.</p> <p>4) Conocer la percepción de los usuarios respecto al componente de empatía de la administración de justicia en el distrito judicial de Tumbes, 2022.</p>		<p>procedimientos que la Constitución y las leyes establecen.</p>	<p>Empatía</p>	<p>Atención individual</p> <p>Preocupación</p> <p>Necesidades específicas</p>	<p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p><b>Con niveles de rango:</b></p> <p>Bajo 1 – 9</p> <p>Medio 10 – 19</p> <p>Alto 20 - 25</p>	<p>Bienes tangibles</p>	<p>Instalaciones físicas</p> <p>Horarios de atención</p> <p>Canales de comunicación</p>
--	--	--	--	---	----------------	---	---	-------------------------	---

## Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Sujetos	ítems																								
1	4	2	5	2	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	2
2	5	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3
3	4	2	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3
4	5	3	5	3	3	4	2	3	5	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3
5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
6	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
7	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
8	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3
9	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
10	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2

$$\alpha = \frac{n}{n-1} * \frac{St^2 - \sum Si^2}{St^2}$$

$\alpha$  = Coeficiente de alpha de Cronbach

$St^2$  = Varianza Total de la prueba 22,8484

$\sum Si^2$  = Sumatoria de las desviaciones

$n$  = número de ítems del instrumento

$$\alpha = \frac{25}{25-1} * \frac{22,93^2 - 4,78^2}{22,93^2}$$

$$\alpha = \frac{25}{25} * \frac{502,94}{525,78}$$

$$\alpha = \frac{25}{25} * \frac{502,94}{525,78}$$

$$\alpha = 1,04 * 0,96$$

$$\alpha = 0,99$$

Alpha de Cronbach  
0,99

<b>Coefficiente</b>	<b>Expresión cualitativa</b>
$\geq 0,01 <= 0,20$	Muy baja
$\geq 0,21 <= 0,40$	Baja
$\geq 0,41 <= 0,60$	Moderada
$\geq 0,61 <= 0,80$	Alta
$\geq 0,81 <= 1,00$	Muy Alta

#### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
item1	10	3	5	4,10	,568	,322
item2	10	2	3	2,60	,516	,267
item3	10	3	5	3,90	,876	,767
item4	10	2	3	2,80	,422	,178
item5	10	2	4	3,10	,568	,322
item6	10	3	4	3,40	,516	,267
item7	10	2	3	2,70	,483	,233
item8	10	3	5	4,00	,471	,222
item9	10	3	4	3,70	,483	,233
item10	10	3	4	3,60	,516	,267
item11	10	3	4	3,90	,316	,100
item12	10	3	4	3,50	,527	,278
item13	10	4	5	4,60	,516	,267
item14	10	3	4	3,80	,422	,178
item15	10	2	3	2,70	,483	,233
item16	10	3	5	4,10	,568	,322
item17	10	3	5	3,90	,568	,322
item18	10	2	4	3,00	,667	,444
item19	10	3	4	3,40	,516	,267
Item20	10	2	3	2,70	,483	,233
Item21	10	3	5	4,00	,471	,222
Item22	10	3	4	3,70	,483	,233
Item23	10	3	5	4,10	,568	,322
Item24	10	2	3	2,60	,516	,267
Item25	10	3	5	3,90	,876	,767
SUMA	10	53,00	69,00	63,4000	4,78888	22,933
N válido (según lista)	10					