



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de La  
Libertad, 2018.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR**

Chávez Cillóniz Jhonatan Eduardo

**ASESORA**

Dra. Calvanapon Alva Flor Alicia

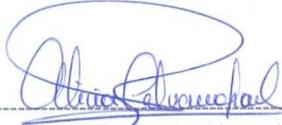
**LÍNEA DE INVESTIGACION**

Marketing

**TRUJILLO-PERÚ**

2018

## Jurado Evaluador



---

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia  
Presidenta



---

Mg. Ugarriza Gross, Gustavo  
Secretario



---

Mg. Cárdenas Rodríguez, Karina Jacqueline  
Vocal

## Dedicatoria

A mis padres por su apoyo incondicional por su ejemplo, valor, sacrificio, por ser mi fortaleza y motivación.

A mis hermanos por su constante apoyo, ánimo y inculcarme el deseo de superación.

A mi compañera por estar a mi lado en las buenas y en las malas y motivarme a trazarme y cumplir nuevas metas.

## **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios por sus grandes bendiciones, por proveerme de fortaleza, equilibrio y salud necesaria para alcanzar las metas y objetivos de mi vida.

A mis padres por ser mi sostén en los momentos difíciles, por sus consejos y a mi familia por su total respaldo en los proyectos de mi vida.

A mi compañera por estar a mi lado, por recordarme que hay un futuro lleno de posibilidades y que con trabajo y esfuerzo se puede alcanzar los sueños.

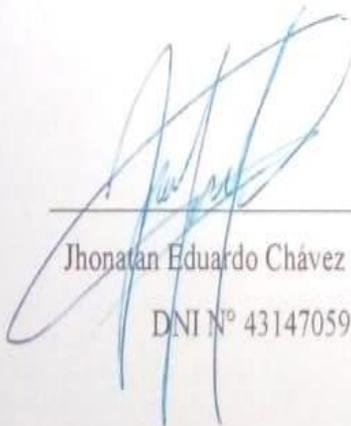
A los docentes por su amistad, conocimiento y apoyo; que motivaron mi desarrollo personal y profesional para el logro de este objetivo, a mis amigos por su confianza que me permitieron tener unos años de estudio más agradables.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Jhonatan Eduardo Chávez Cillóniz, DNI N° 43147059, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, diciembre del 2018



---

Jhonatan Eduardo Chávez Cillóniz  
DNI N° 43147059

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Calidad de Servicio en La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado académico de Licenciado en Administración.

# Índice

<b>Jurado Evaluador.....</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de autenticidad .....</b>	<b>v</b>
<b>Presentación.....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice</b>	
<b>Resumen.....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>ix</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Trabajos Previos.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3. Teorías Relacionadas con el Tema .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Enunciado del Problema .....</b>	<b>11</b>
<b>1.5. Justificación .....</b>	<b>12</b>
<b>1.6. Hipótesis. ....</b>	<b>12</b>
<b>1.7. Objetivos .....</b>	<b>13</b>
<b>II. Método.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Diseño de Investigación.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2. Variables .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3. Operacionalización de Variables .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4. Población y Muestra.....</b>	<b>16</b>
<b>2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>	<b>17</b>
<b>2.6. Métodos de análisis de datos.....</b>	<b>18</b>
<b>2.7. Aspectos éticos. ....</b>	<b>19</b>
<b>III. Resultados .....</b>	<b>20</b>
<b>IV. Discusión de Resultados .....</b>	<b>25</b>
<b>V. Conclusiones .....</b>	<b>28</b>
<b>VI. Recomendaciones .....</b>	<b>29</b>
<b>VII. Propuesta .....</b>	<b>30</b>
<b>VIII. Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>35</b>

## Resumen

La presente investigación se realizó teniendo como objetivo general el Determinar el Nivel de La Calidad de Servicio de La Corte Superior de La Libertad, 2018. Tiene como variable de estudio La Calidad de Servicio, es de diseño no experimental y de acuerdo a la temporalidad de corte transversal, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario, se trabajó con una población compuesta por todos los usuarios de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, es decir población desconocida y una muestra de 197 usuarios, con un margen de error de 7% y la principal conclusión fue que respecto a la Calidad de Servicio en la corte Superior de La Libertad en 2018, encontramos que para más del 50% de los usuarios es de Mala Calidad, lo que indica que existe una enorme deficiencia en la atención del usuario en todos sus estamentos, y se corrobora con lo indicado en la realidad problemática respecto a los estudios del INE que señalan que el Poder Judicial es una de las instituciones menos confiables.

***Palabras clave:*** Calidad, empatía, fiabilidad, servicio, seguridad

## *Abstract*

*This research was conducted with the general objective of determining the level of quality of service of the Superior Court of La Libertad, 2018. It has as a study variable Quality of Service, is non-experimental design and according to the temporality of cross section, the survey technique was used and as a data collection instrument the questionnaire, we worked with a population composed of all users of the Superior Court of Justice of La Libertad, ie unknown population and a sample of 197 users , with a margin of error of 7% and the main conclusion was that regarding the Quality of Service in the Superior Court of La Libertad in 2018, we find that for more than 50% of the users it is of Poor Quality, which indicates that There is a huge deficiency in the attention of the user in all its estates, and corroborates with what is indicated in the problematic reality with respect to the INE studies that indicate that The Judicial Branch is one of the least reliable institutions.*

*Keywords: Quality, empathy, reliability, service, safety*

## I. Introducción

### 1.1. Realidad problemática

El último estudio del Instituto Nacional de Estadística e Informática sobre Nivel de Confianza en las Instituciones públicas realizadas entre noviembre 2016 - abril 2017/noviembre 2017-abril 2018 muestra que “el nivel de confianza en el poder judicial es de apenas 13%, y en contrapartida “el nivel de desconfianza asciende al 80%” (p.p. 11 y 12), datos que reflejan una dura realidad, y es que el Poder Judicial, institución que representa a uno de los pilares de la división de poderes y encargado de la administración de Justicia nada menos, es una de las menos confiables para el ciudadano en general y para el usuario en particular.

La realidad descrita en el párrafo anterior trae a colación la siguiente interrogante ¿Por qué?, la respuesta o respuestas pueden ser muy amplias y diversas, y no resulta nada fácil encontrarla pero probablemente se encuentra vinculada a la percepción de los usuarios acerca de dos temas complejos como son la Corrupción y la demora en la prestación del servicio de administración de justicia.

La Corrupción y La demora, son los dos grandes problemas que afectan a las dos variables objeto de estudio del presente trabajo, porque en ambos casos la demora en la prestación de cualquier tipo de servicio repercute negativamente en la calidad del mismo y consecuentemente en la satisfacción del usuario, y en el caso de la corrupción afecta la esencia o el fin mismo de la institución que es otorgar justicia a aquellos que concurren a sus instancias en busca de solución a sus diversos conflictos en cualquiera de las materias (penal, civil, laboral, etc.) donde se busca tutela jurisdiccional efectiva.

La institución ha puesto en marcha algunas medidas para contrarrestar los grandes problemas que la aquejan, como lo afirmo el expresidente del Poder Judicial Dr. Enrique Mendoza (2014), “en marzo el Poder Judicial contaba con 2,678 magistrados a nivel

nacional, y con una producción de 954,318 de expedientes resueltos entre enero a octubre de este año, número que tiene relación con la producción del año 2013 que alcanzó a 1'173,558 expedientes” (www.pj.gob.pe/enlacesdestacados, parr 8), dichas medidas han sido un paliativo para la carga procesal, pero en necesario saber qué es lo que percibe el usuario para tener una idea clara de la situación del Servicio de Administración de Justicia en General y para el presente trabajo en el módulo de justicia de la Esperanza en La Libertad.

La Justicia como fin principal de la actividad del Poder Judicial tiene que verse reflejada en resultados incuestionables, no se trata de dejar contentos a todas las partes, si no de cumplir con todas las exigencias propias del servicio de Administración de Justicia lo que se traduce en un servicio de calidad y la satisfacción de los usuarios, y específicamente los usuarios expertos, en este caso los Abogados, calificados así por su conocimiento técnico del servicio y por la misma razón son quienes pueden dar respuestas objetivas y de mayor valor a nuestro estudio

## **1.2.Trabajos Previos.**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales.**

Espinoza (2017), presentó la investigación titulada “Aplicación de modelo SERVQUAL para potencializar la calidad del servicio en el Disney-Park, Quito”, cuyo objetivo principal fue “Diseñar el modelo SERVQUAL para la medición de la satisfacción del usuario que contribuya a la potenciación de la calidad del servicio en el Disney-Park de la ciudad de Quito, con proyección al 2017” (p.4), según el diseño metodológico fue “La metodología del estudio es de tipo descriptiva, deductiva con enfoque cuantitativo” (p.5), la técnica utilizada fue “la encuesta” y el instrumento fue “el cuestionario modelo SERVQUAL” (p.5), la población estuvo determinada por “8.550 usuarios del servicio que se ofrecen en el en el Disney-Park” y la muestra fue de “949 usuarios” (p.8), y cuya conclusión señala que “La medición de los componentes de la calidad del servicio al cliente, evidenció que los referentes a la empatía y seguridad fueron los de menor calificación (54% y 61%, respectivamente), los bienes tangibles fueron los de mejor calificación (77%), en tanto que

la responsabilidad y confiabilidad tuvieron una calificación media (64% y 63%, respectivamente), calificándose la calidad del servicio con 64%, menor al 70% de aceptabilidad”. (p.72)

Ros (2016), presentó la investigación titulada “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual” Tipo de Investigación no experimental, correlacional (p.119), con una población de 280 usuarios y una muestra de 141 usuarios (p.122), la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario adaptado SERVQUAL (P.123), y cuya conclusión principal fue “Con relación a la calidad del servicio, los familiares valoran muy positivamente aquellos aspectos intangibles de la calidad del servicio recibido, entre los que destacan la amabilidad que reciben por parte de los trabajadores de la Asociación ....” (p.215).

Palacios (2016) realizó la investigación titulada “Calidad de servicios para optimizar la atención en el centro de diagnóstico cardiovascular del Magdalena-Colombia”, diseño de investigación es “no experimental, de campo, transversal; y un tipo de estudio descriptivo, bajo la modalidad de estudio de caso”. La población está conformada por “dicho centro, los informantes clave fueron 210 usuarios de los servicios quienes decidieron participar de forma voluntaria y 20 trabajadores, para una muestra de 230”, La técnica empleada fue “la encuesta a través de un cuestionario”, concluye que “en el Centro Cardiovascular la prestación del servicio según la percepción de usuarios y acompañantes es de excelente calidad, sin embargo, puede mejorar en la medida en que se incorporen elementos innovadores en el servicio”.

### ***1.2.2. Antecedentes Nacionales.***

Uribe (2018), realizó la investigación titulada “Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018”, esta investigación según el autor “se basó en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo y un método descriptivo, el tipo de investigación fue básica. El diseño aplicado fue no experimental, de corte transversal” (p.41) la población estaba compuesta por “los ciudadanos peruanos usuarios de la

Superintendencia Nacional de Migraciones en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez”, y la muestra fue de “300 usuarios”(p.42), para la recolección de datos se utilizó la técnica de “la encuesta” y el instrumento fue “ el cuestionario” (p.43) y concluye que “De acuerdo al objetivo general de la investigación se concluye que el 11.67%, de la muestra evaluada en el Puesto de Control Migratorio de Lima en el año 2018, refiere que se posee un mala calidad de servicio electrónico, un 53.33% considera que se posee un nivel regular en la calidad de servicio electrónico y un 35.00% sostiene es de buena calidad el servicio electrónico brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.” (p.58).

Ramírez (2016), realizó la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”, el tipo de investigación es “descriptivo correlacional (p.28), con una población de “120 usuarios”, con una muestra de “30 usuarios”(p.31); la técnica de recolección de datos fue “la encuesta”(p.31) y su instrumento fue “el cuestionario”(p.32), validada por “Juicio de Expertos”(p.32), y su conclusión principal fue “Se determina que existe una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes”.(p.45)

Acosta, Astudillo, García y More (2018), realizaron la investigación titulada “Calidad del servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana”, el diseño de investigación fu de enfoque “cuantitativo, no experimental, de tipo transversal”(p.25), la población estaba compuesta por “los usuarios del servicio de transportes de Metro de Lima y del Metropolitano y la muestra fue de 511 usuarios” (p.34), la técnica utilizada fue “la encuesta”, el instrumento utilizado fue “el cuestionario modelo SERVQUAL”(p.26) y su conclusión principal fue “Todas las dimensiones del modelo SERVQUAL tienen un impacto significativo positivo sobre la calidad del servicio al usuario en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana. Con esto validamos el modelo como herramienta para diagnosticar el nivel de la calidad del servicio en este sector. Si bien todas las dimensiones mostraron un impacto positivo sobre la calidad del servicio, podemos resaltar

a las dimensiones Fiabilidad y Empatía, cuyo impacto en la calidad del servicio del sector fueron mayores” (p.71).

### **1.3. Teorías Relacionadas con el Tema**

#### **1.3.1. Definición de Calidad.**

Respecto a la calidad Aquena y Llaguno (1995) señalan que es el conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás apreciaciones humanas, inherentes o adquiridas por el objeto valorado: personas, cosa, producto, servicio, proceso, estilo, función empresarial, etc, que permiten distinguir las peculiaridades del objeto y de su productor (empresa), y estimarlo (valorarlo) respecto a otros objetos de su especie. (p. 8)

En este sentido la calidad busca direccionar la mejora continua de los productos y servicios, bienes o procesos del sistema los cuales siguen un modelo prefijado que permitan darle valor a los individuos que de benefician. La Calidad tiene dos aspectos, de un lado a parte respecto al uso y de otra la Satisfacción del usuario; y ambas se relacionan con la percepción del usuario, y contemplan a la calidad como la filosofía que integra a las diversas actividades de la organización en pos de la competitividad.

Llegado a este punto es importante para definir la calidad, en ese sentido Imperatori (1999) la define como "lo que quiere el cliente, como él juzga. Es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos” (p.291).

En ese sentido La calidad podemos concluir que la calidad de un servicio o producto existe cuando hay una plena satisfacción que no solo abarca a las necesidades si también de las expectativas del cliente y/o usuario.

### **1.3.2. Definición de Servicio.**

Para Jair (2005) “el servicio es la actividad que se realiza a beneficio de la satisfacción de expectativas del consumidor” (p.64), dicha concepción es un factor común entre las definiciones de Servicio, y más claro que esta direccionada a “una población en particular” o “al consumidor”, y desde luego se referencia al clásico concepto de “servicio al cliente”, lo que tiene como equivalente en el sector público al “servicio al ciudadano”.

La equiparación del servicio al cliente con la del servicio al ciudadano, es respaldada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2012) quien señala que

Desde la visión de la información como de los servicios, es cada vez más común identificar al ciudadano como “un cliente activo de los servicios públicos”, ello en virtud a conceptos tomados del sector privado y se encuentran siendo aplicados con la finalidad de renovar en el sector público los sistemas de gobernanza. (p.27)

Al Respecto Las normas internacionales, tales como el ISO 9000, establecido por la Organización Internacional de Normalización (2000) señala que Servicio es “la consecuencia de realizar actividades que conecten a la organización, o persona, que ofrece el producto (que por lo general es intangible) con el que lo recibe, a quien llama cliente”.

### **1.3.3. Definición de Servicio Público**

Según el autor Yanome (2006)

Los servicios públicos son las actividades especializadas orientadas a la satisfacción de una necesidad de “carácter general”, quiere decir que la realización de estas acciones se encuentra regulada en normativa y a la vez

sometida a control de los gobernantes y el pueblo, por intermedio de la administración pública (p.698).

Teniendo como punto de partida lo descrito en el párrafo que antecede, desde el momento en que se considera al ciudadano como cliente activo de los servicios públicos el autor Pavanelli (2018) dice que

El reto de proporcionar calidad de servicio óptima a las instituciones estatales no se circunscribe a defender a las instituciones públicas cuyos servicios son percibidos como degradados a raíz de la aplicación de políticas de gestión del sector privado, que no calzan con la naturaleza del servicio, sino a reivindicar el servicio público de gran calidad, para el beneficio de la colectividad. (s.p)

En ese sentido, Casermeiro (2008) señala que

Los servicios públicos son una función que le compete únicamente al Estado, determinada y paramentada por dispositivos legales y sus reglamentos, que poseen el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Una característica del servicio público es su carácter permanente en el tiempo, de esta manera el empleado público debe tener un trato honesto, amigable y respetuoso para con los usuarios acorde, claro está, con las labores que este desempeñe. (pp. 10-11)

#### **1.3.4. Servicio de Administración de Justicia**

Partiendo de lo manifestado por Frazer (2013) que refiere que “son los servicios que designados por la Constitución o una ley buscan satisfacer la necesidad del interés general, labor conferida al Estado y también a las instituciones concesionadas que este posea, según la normativa en materia, condiciones técnicas y económicas”. (p.18). En ese sentido según Hernández (2017)

La administración de justicia es función pública (...) Eso significa que se cumple en interés de toda la sociedad en condiciones de igualdad; debe estar al alcance de toda persona, sin restricciones; debe ser gratuita y la

responsabilidad primordial de prestar el servicio público correspondiente se radica en cabeza del Estado, aunque de modo excepcional y solamente en los términos de la Constitución y la ley, puede ser confiada transitoriamente a particulares. (pr.5ª)

Es por ello que podemos afirmar que el Servicio de Administración de Justicia está al alcance de todos y se rige por el principio de igualdad y como lo señala La constitución y La Ley Orgánica del Poder Judicial es un poder que emana del Pueblo y la Ejerce el Poder Judicial (Artículos 138 y 1 respectivamente)

### **1.3.5. Definición de calidad de servicio.**

Según Acle, Santiesteban y Claudio (2016), “La calidad en el servicio se define de manera general como una evaluación de la misma desde la percepción y el juicio de los consumidores (en forma de actitud), donde estos comparan sus expectativas y percepciones del desempeño actual del servicio que esperan, con las percepciones del servicio que ellos reciben” (p.4), en la actualidad la Calidad de Servicio ha cobrado relevancia en la Literatura de Las Ciencias Empresariales debido a la vinculación de la productividad y rentabilidad de la organización con la calidad de los productos y servicios ofrecidos, de lo cual se colige que la calidad de un producto o servicio pasa en buena parte por la respuesta del cliente y/o usuario.

En ese sentido Deming (1989) señala que “La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción” (p. 49), en el mismo sentido Cerezo (1996) define a la calidad de servicio como “la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización”.(p.109)

Para la presente investigación se optó por lo la definición de Zeithaml, Parasumann & Berry (1988) que definen a la calidad del servicio como la “Diferencia entre las

percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía”(p.16)

### **1.3.6. Principios de la calidad de servicio**

La Calidad de Servicio se rige por ciertos principios, al respecto Horovitz (1991) describe a dichos principios de la siguiente manera:

El cliente es quien juzga la calidad de servicio, El cliente impone que nivel de excelencia debe alcanzar el Servicio, La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos obtener beneficios y poder destacarse, La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente, Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio y La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante. (p.19)

### **1.3.7. Dimensiones de la calidad de servicio**

Para establecer las dimensiones que faciliten un análisis objetivo de la variable Calidad de Servicio a través de los elementos que permitan una perspectiva global de la misma.

En ese sentido Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) señalan que los servicios presentan cualidades especiales, que se expresan en las siguientes: Elementos Tangibles, Fiabilidad., Dirección, Profesionalidad, Cortesía, Credibilidad., Control, Accesibilidad y Comprensión.

Entre todos los modelos el presente trabajo utiliza el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Berry & Zeithaml - 1998), instrumento de evaluación que comprende a 05 dimensiones, que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

#### ***1.3.7.1.Elementos tangibles.***

Al respecto Acle, Santiesteban y Claudio (2016) señalan que los elementos tangibles “representan la apariencia y características físicas de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación y otros elementos del proveedor del servicio y con los que el cliente está en contacto.” (p. 5).

Para Galvis (2011) los elementos tangibles son “la parte visible de la oferta de servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Influyen en la percepción de la Calidad de Servicio directamente dando una idea del mismo” (p 46).

Esta dimensión abarca la infraestructura de aquel que provee el servicio, es decir todos los recursos materiales de la organización (instalaciones, equipos, personal y otros) que están en contacto directo con el usuario.

#### ***1.3.7.2.Fiabilidad.***

Para Acle, Santiesteban y Claudio (2016), la fiabilidad “Implica la capacidad que tiene la organización a través de sus bienes o servicios para desempeñarse en la forma requerida bajo condiciones establecidas y durante un tiempo establecido y de manera confiable, cuidadosa y con precisión” (p. 5).

#### ***1.3.7.3.Capacidad de Respuesta.***

Para Acle, Santiesteban y Claudio (2016) la Capacidad de Respuesta “Es la disposición y la voluntad del proveedor de servicios para ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes brindando un servicio inmediato, de forma rápida, eficiente y ágil” (p. 5).

#### ***1.3.7.4.Seguridad.***

Según Acle, Santiesteban y Claudio (2016), La Seguridad “Representa conocimientos, atención y cortesía por los trabajadores, respecto al servicio que están brindando, además de habilidad para inspirar confianza, credibilidad y protección al cliente”. (p. 5).

#### **1.3.7.5. Empatía.**

Al respecto Acle, Santiesteban y Claudio (2016), señalan que la empatía es “Capacidad del ponerse en la posición del cliente y atenderlo de manera personalizada y cuidadosa”. (p. 5).

#### **1.3.8. Marco Legal**

Debido a la naturaleza del Poder Judicial, como institución del sector público esta indefectiblemente adscrita al principio de legalidad, es decir todas actividades realizadas dentro de ella y entiéndase como actividades las del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) deben estar completamente encuadradas dentro de la constitución, leyes y reglamentos correspondientes al sector; entre los cuales tenemos:

- Constitución Política del Estado 1993
- Decreto Supremo N° 017-93-JUS, ley Orgánica del Poder Judicial del 3 de junio de 1993
- Ley 27815, Código de Ética de la Función Pública del 13/08/2002
- Reglamento de Organización y Funciones
- Manual de Organización y Funciones
- Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

#### **1.4. Enunciado del Problema**

¿Cuál es el Nivel de La Calidad de Servicio en La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018?

## 1.5. Justificación

Teniendo en cuenta los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2018, pp.40-41):

Desde el punto de vista de la **conveniencia** de la investigación; la presente investigación servirá para medir el Nivel de La Calidad del Servicio en la Corte Superior de Justicia de la Libertad en 2018, la información acumulada permitirá tener un diagnóstico claro de cuál es la percepción de los usuarios respecto al servicio mismo, información que será utilizada por el investigador tanto en su esfera laboral como académica.

Desde el punto de vista de la **relevancia social**; representa una oportunidad de diagnosticar el efecto de la variable independiente en la dependiente, y a su vez proveerá de información para que se tomen medidas de mejora del servicio de la administración de justicia, lo cual impacta directamente en los ciudadanos.

Desde el punto de vista de **implicaciones prácticas**; es decir, a partir de la información que se obtenga, la entidad investigada podrá tener una base informativa que le permita tomar mejores decisiones respecto al servicio que brinda al ciudadano.

Desde el punto de vista **metodológico**, la presente investigación no busca crear nuevos conceptos pero si busca establecer el nivel en la única variable de investigación, el cual servirá como base, para estudios de mayor intensidad, es decir en un futuro, que ya no solo midan la relación si no también la causa efecto o el nivel de influencia de una variable en la otra.

## 1.6. Hipótesis.

La Calidad de Servicio en La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018 es de Bajo Nivel

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General:**

Determinar el Nivel de La Calidad de Servicio de La Corte Superior de Justicia de la Libertad, 2018.

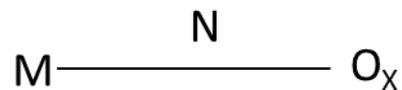
### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

- Determinar el Nivel de los Elementos Tangibles en el servicio de La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018.
- Determinar el Nivel de la Fiabilidad en el servicio de La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018.
- Determinar el Nivel de la Capacidad de Respuesta en el servicio de La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018.
- Determinar el Nivel de la Seguridad en el servicio de La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018.
- Determinar el Nivel de La Empatía en el servicio de La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018
- Elaborar una propuesta a partir de la dimensión con el nivel más bajo.

## II. Método

### 2.1. Diseño de Investigación.

Según el Diseño de Investigación; es no experimental o de campo, de corte transversal, según Arias (2012) “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, (...), sin manipular o controlar variable alguna,(...) de allí su carácter no experimental”(p.31), de lo cual se entiende que la presente investigación no manipuló, modificó o intervino en el comportamiento natural de las variables en su entorno.



M=Muestra de Estudio

O<sub>x</sub>=Observacion de la variable calidad de servicio

N= Nivel

### 2.2. Variables

- Variable: Calidad de Servicio

### 2.3. Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Calidad de Servicio</b>	Zeithaml, Parasuraman & Berry (1988) Definen a la calidad del servicio como la “Diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía”(p.16)	Para la presente variable se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario basado en el esquema Servqual adaptado de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993)	<b>Elementos tangibles.</b>	Nivel de apariencia de materiales.	Ordinal
				Nivel de apariencia de equipos.	
				Nivel de percepción de las instalaciones físicas	
				Nivel de pulcritud de los empleados	
			<b>Fiabilidad.</b>	Nivel de cumplimiento del servicio en los tiempos establecidos.	
				Nivel del Interés de los servidores en la atención de los problemas del usuario.	
				Nivel de realización de servicio a la primera vez de solicitarlo.	
				Nivel de cumplimiento del servicio en el tiempo prometido.	
			<b>Capacidad de respuesta.</b>	Nivel de insistencia de la entidad en mantener registros exentos de errores.	
				Nivel de Comunicación con los Usuarios	
				Nivel de celeridad en el servicio a los usuarios.	
			<b>Seguridad.</b>	Nivel de disposición de los servidores	
Nivel de atención de los servidores a los usuarios					
Nivel de confianza de los usuarios en el comportamiento de los servidores					
Nivel de seguridad de los servidores con los trámites en la Institución.					
Nivel de amabilidad de los servidores con los usuarios.					
<b>Empatía.</b>	Capacidad cognoscitiva de los servidores ante las preguntas de los usuarios.				
	Nivel de atención individualizada				
	Nivel de flexibilidad de horarios				
	Nivel de atención personalizada a los usuarios.				
Nota: Tabla 3.1. Operacionalización de la Variable Calidad de Servicio modelo			Adaptado Servqual adaptado de Zeithaml, Parasuraman y Berry		

## **2.4.Población y Muestra**

### **2.4.1. Población.**

La población está definida por todos los Usuarios del Servicio de Administración de Justicia de La Corte Superior de Justicia de La Corte Superior de La Libertad, 2018.

### **2.4.2. Muestra.**

Se utilizó muestreo probabilístico, basado en el azar, sobre una población de tamaño desconocido, por lo que se utilizó la siguiente formula con los siguientes datos:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2} = 197$$

Donde:

n: Tamaño muestral

Z: Intervalo de confianza al 95% (1.96)

p: Proporción de éxito (0.5)

q: Proporción de fracaso (0.5)

e: Error muestral (0.07)

Con lo cual se determinó que la muestra con la que se trabajó es de 197 Usuarios del Servicio de Administración de Justicia de La Corte Superior de Justicia de La Corte Superior de La Libertad, 2018.

### **2.4.3. Criterios de inclusión.**

Los participantes son hombres y mujeres mayores de edad, capaces desde el punto de vista legal, que hayan hecho uso de los Servicios de La Corte Superior de Justicia, ya sean profesionales del derecho como litigantes.

#### 2.4.4. Criterios de exclusión.

No se consideró a los que no hayan hecho uso de los servicios de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, asimismo tampoco están considerados los que no tienen capacidad Legal pese a ser partes procesales con legítimo interés.

#### 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Variable	Técnicas	Instrumento	Informantes
Calidad de Servicio	Encuesta	Cuestionario	Cliente

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, dicho instrumento se basó en el esquema Servqual adaptado de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), y cuya información se obtuvo a través de la implementación de una escala de valoración que midió la percepción de los usuarios de La Corte Superior de Justicia de La Libertad 2018, este instrumento consta de 22 preguntas agrupadas en 5, una por cada dimensión según Serqual y cada Ítem es una afirmación que se contempló para 5 respuestas, las 5 respuestas fueron presentadas en función de Escala Ordinal utilizando la Escala de Likert: De acuerdo totalmente (TDA), De acuerdo (DA), Indiferente (I), En desacuerdo moderadamente (ED) y En desacuerdo total (TED). Así mismo, es necesario precisar que acorde al Serqual para valorar el Nivel de La Variable y las Dimensiones, de conformidad con los objetivos se consideró 3 Niveles:

Niveles	Rangos
Alto	<80.67- 110>
Medio	<51.33-80.67>
Bajo	<22 – 51.33>

### **2.5.1. Validez y Confiabilidad**

El instrumento fue sometido a dos pruebas para determinar su validez y confiabilidad ya que fueron adaptados por el propio investigador para los propósitos de la presente investigación.

La validez corresponde a las apreciaciones cuidadosas de coherencia interna respecto al contenido de las preguntas en relación a los indicadores y las dimensiones de cada variable. Las expertas son profesionales docentes en el área de marketing y/o administración con especialidad en los temas de las variables, quienes emitirán su juicio crítico respecto a la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia al calificar ambos instrumentos como válidos y pertinentes antes de ser aplicados a la muestra, según la ficha de validación de W de Kendall citado en Escobar y Cuervo (2008).

En segundo orden, la confiabilidad de los instrumentos se realizó aplicando el cuestionario a una muestra piloto a 30 usuarios, luego se hizo el vaciado de los datos en una hoja de Excel o SPSS versión 24, procediéndose a hallar la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach donde se obtiene el resultado de confiable en 0.96

## **2.6. Métodos de análisis de datos.**

La investigación se adaptó a un análisis cuantitativo, ya que se utilizó la información recaudada a través del programa Microsoft Office Excel o SPSS versión 25 donde se analizan los resultados mediante tablas y gráficos estadísticos.

### **2.6.1. Análisis de datos descriptivos.**

Para el análisis descriptivo se analizan los resultados mediante tablas y gráficos estadísticos

Los datos fueron tratados mediante tablas de frecuencia y gráficos de barras;

Para las Tablas de frecuencias la información se desagregó en frecuencias absolutas y porcentuales y los gráficos fueron elaborados como de barras con la opción de

visualización de porcentajes para observar el comportamiento de las variables y simplificar la interpretación.

### **2.6.2. Análisis ligados a las hipótesis.**

El Análisis ligado a la prueba de hipótesis se realizó a través de Estadística Descriptiva, es decir se armaron cuadros de frecuencia a fin de ubicar las respuestas a la percepción respecto de la Variable Calidad de Servicio en La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018. Donde La Hipótesis planteada es la Afirmación de que la variable tiene un Bajo Nivel.

### **2.7. Aspectos éticos.**

En la presente investigación el autor reconoce lo dispuesto por el D.S. N° 017-2015-MINEDU, sobre todo respeto al derecho de autoría, sobre los instrumentos se elaboró un formato para el encuestado que garantiza la confidencialidad, cuidando la honestidad, la voluntariedad y privacidad de sus respuestas, así mismo la presente investigación no contó con la “Ficha de Consentimiento Informado”, por haberse aplicado a través de una plataforma virtual.

Además en la presente investigación se exponen conceptos propios y a la vez detalla las citas tomadas de los diferentes autores escritos en el trabajo, además de la veracidad de los datos obtenidos, por tales razones se estipula que la investigación es original, de elaboración propia respetando los derechos de la propiedad intelectual. Para la elaboración de la investigación se contó con el respaldo de autores confiables y de total credibilidad, que permiten que la investigación sea destacada.

### III. Resultados

#### 3.1. Nivel de la calidad de servicio al usuario en su dimensión Elementos Tangibles

Tabla 3.1

*Nivel de la calidad de servicio al usuario en su dimensión Elementos Tangibles en la Corte Superior de Justicia de La Libertad 2018.*

Calidad de Servicio	fi	hi%
Alto	26	13%
Medio	83	42%
Bajo	88	45%
Total	197	100%

Respecto a la tabla número 3.1, se evidencia los niveles de calidad de servicio según tres niveles: alto, medio y bajo; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías, se obtuvo una frecuencia de 45% en el nivel bajo, por otro lado, se tiene una frecuencia de 51% en un nivel medio y finalmente un 13% que se encuentra en un nivel alto.

#### 3.2. Nivel de la calidad de servicio al usuario en su dimensión Fiabilidad.

Tabla 3.2

*Nivel de la calidad de servicio al usuario en su dimensión Fiabilidad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad 2018.*

Calidad de Servicio	fi	hi%
Alto	19	10%
Medio	66	34%
Bajo	112	57%
Total	197	100%

Respecto a la tabla número 3.2, se evidencia los niveles de calidad de servicio según tres niveles: alto, medio y bajo; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus

diferentes categorías, se obtuvo una frecuencia de 57% en el nivel bajo, por otro lado, se tiene una frecuencia de 34% en un nivel medio y finalmente un 10% que se encuentra en un nivel alto.

### 3.3. Nivel de la calidad de servicio al usuario en su dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 3.3

*Nivel de la calidad de servicio al usuario en su dimensión capacidad de respuesta en la Corte Superior de Justicia de La Libertad 2018.*

Calidad de Servicio	fi	hi%
Alto	23	12%
Medio	80	40%
Bajo	94	48%
Total	197	100%

Respecto a la tabla número 3.3, se evidencia los niveles de calidad de servicio según tres niveles: alto, medio y bajo; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías, se obtuvo una frecuencia de 48% en el nivel bajo, por otro lado, se tiene una frecuencia de 40% en un nivel medio y finalmente un 12% que se encuentra en un nivel alto.

### 3.4. Nivel de la calidad de servicio al usuario en su dimensión Seguridad.

Tabla 3.4

*Nivel de la calidad de servicio al usuario en su dimensión Seguridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad 2018.*

Calidad de Servicio	fi	hi%
Alto	26	13%
Medio	76	39%
Bajo	95	48%
Total	197	100%

Respecto a la tabla número 3.4, se evidencia los niveles de calidad de servicio según tres niveles: alto, medio y bajo; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías, se obtuvo una frecuencia de 48% en el nivel bajo, por otro lado, se tiene una frecuencia de 39% en un nivel medio y finalmente un 13% que se encuentra en un nivel alto.

### 3.5. Nivel de la calidad de servicio al usuario en su dimensión empatía.

Tabla 3.5

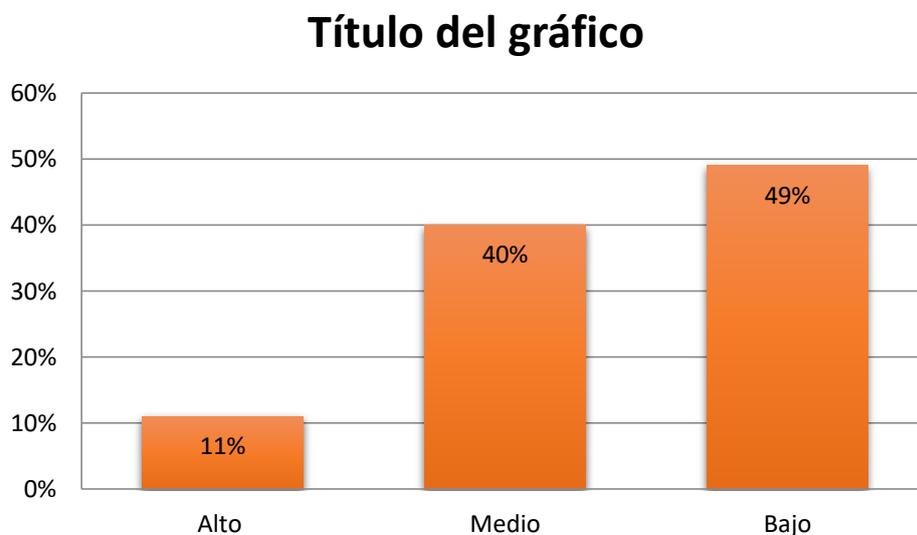
*Nivel de la calidad de servicio al usuario en su dimensión Empatía en la Corte Superior de Justicia de La Libertad 2018.*

Calidad de Servicio	fi	hi%
Alto	24	12%
Medio	74	38%
Bajo	99	50%
Total	197	100%

Respecto a la tabla número 3.6, se evidencia los niveles de calidad de servicio según tres niveles: alto, medio y bajo; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías, se obtuvo una frecuencia de 90% en el nivel bajo, por otro lado, se tiene una frecuencia de 38% en un nivel medio y finalmente un 12% que se encuentra en un nivel alto.

### 3.6. Nivel de la calidad de servicio al Usuario.

Figura 3.1.  
Porcentaje de frecuencias de la Variable Calidad de Servicio



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la CSJLL

Respecto a las figuras número 3.1, se evidencia los niveles de calidad de servicio según tres niveles: alto, medio y bajo; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías, se obtuvo una frecuencia de 49% en el nivel bajo, por otro lado, se tiene una frecuencia de 40% en un nivel medio y finalmente un 11% que se encuentra en un nivel alto.

### 3.7. Contrastación de Hipótesis

#### Hipótesis de Investigación

H<sub>i</sub>: El Nivel de La Calidad de Servicio en La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018 es Bajo.

#### Hipótesis Nula

H<sub>0</sub>: El Nivel de La Calidad de Servicio en La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018 es Alto.

Tabla 3.6

*Nivel de la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de La Libertad 2018.*

Calidad de Servicio	fi	hi%
Alto	21	11%
Medio	80	40%
Bajo	96	49%
Total	197	100%

De conformidad el resultado de la tabla de frecuencias número 3.6, se evidencia, que el 49% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de La Libertad señalan que la calidad de servicio es de bajo nivel, por otro un 11% de los usuarios señalan que es de alta calidad, por tanto se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

#### **IV. Discusión de Resultados**

De conformidad con los resultados obtenidos luego de procesar las encuestas podemos ver que el nivel de percepción de la Calidad de Servicio se obtuvo un 49% de usuarios que perciben a la Calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia como Mala, seguido por un 40% de usuarios que perciben a la Calidad de Servicio de La Corte Superior de Justicia como regular y en último lugar un 11% de usuarios que perciben a la Calidad de Servicio de La Corte Superior de Justicia como de buena; con lo cual podemos afirmar que el nivel de percepción de la Calidad de Servicio es Mala, lo que no coincide con lo concluido por Uribe (2018) que señala lo siguiente “De acuerdo al objetivo general de la investigación se concluye que el 11.67%, de la muestra evaluada en el Puesto de Control Migratorio de Lima en el año 2018, refiere que se posee un mala calidad de servicio electrónico, un 53.33% considera que se posee un nivel regular en la calidad de servicio electrónico y un 35.00% sostiene es de buena calidad el servicio electrónico brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones”.

Respecto al Nivel de la percepción de los Usuarios de La Corte Superior de Justicia de La Libertad 2018 respecto de los Elementos Tangibles, de conformidad con los resultados obtenidos luego de procesar las encuestas podemos ver que el nivel de percepción de los elementos tangibles se obtuvo en primer lugar un 45% de los usuarios sienten que los elementos tangibles son de mala calidad, seguido por un 42% que sienten que los elementos tangibles son de regular calidad y en último lugar un 13% de usuarios sienten que los elementos tangibles son de buena calidad; con lo cual podemos afirmar que el nivel de percepción de los elementos tangibles es que son de Mala Calidad, lo que resulta opuesto a lo investigado por Espinoza (2017) que concluyó que “La medición de los componentes de la calidad del servicio al cliente, evidenció que los referentes a (...) los bienes tangibles fueron los de mejor calificación (77%), (...)”.

Respecto al Nivel de la percepción de los Usuarios de La Corte Superior de Justicia de La Libertad 2018 respecto de la fiabilidad, de conformidad con los resultados obtenidos luego

de procesar las encuestas podemos ver que el nivel de percepción de la fiabilidad se obtuvo en primer lugar un 57% de usuarios que sienten que perciben a la fiabilidad del servicio como mala, seguido por un 34% que perciben a la fiabilidad del servicio como regular y en último lugar un 10% de usuarios que perciben a la fiabilidad del servicio como buena; con lo cual podemos afirmar que el nivel de percepción de la fiabilidad del servicio es mala, lo no coincide con lo concluido por Espinoza (2017) que señala que “La medición de los componentes de la calidad del servicio al cliente, evidenció que los referentes a (...) la confiabilidad tuvieron una calificación de 63% en alto nivel (...)”

Respecto al Nivel de la percepción de los Usuarios de La Corte Superior de Justicia de La Libertad 2018 respecto de la capacidad de respuesta, de conformidad con los resultados obtenidos luego de procesar las encuestas podemos ver que el nivel de percepción de la capacidad de respuesta se obtuvo en primer lugar un 48% de usuarios que perciben a la capacidad de respuesta en el servicio como mala, seguido por un 39% de usuarios que perciben a la capacidad de respuesta al servicio como regular y en último un 13% de usuarios que perciben a la capacidad de respuesta como buena; con lo cual podemos afirmar que el nivel de percepción de la capacidad de respuesta en el servicio es Malo, lo que no coincide con lo concluido por Espinoza (2017) quien señala que “La medición de los componentes de la calidad del servicio al cliente, evidenció que los referentes a la responsabilidad tuvo una calificación de 64% en un alto nivel (...)”

Respecto al Nivel de la percepción de los Usuarios de La Corte Superior de Justicia de La Libertad 2018 respecto del Nivel de Seguridad, de conformidad con los resultados obtenidos luego de procesar las encuestas podemos ver que el nivel de percepción de la seguridad se obtuvo en primer lugar un 49% de usuarios que perciben a la seguridad del servicio como mala, seguido por un 40% de usuarios que perciben a la seguridad del servicio como regular y en último lugar a un 11% de usuarios que tienen una buena percepción de la seguridad del servicio; con lo cual podemos afirmar que el nivel de percepción de la seguridad es malo, resultado que coincide con lo encontrado por Espinoza (2017) quien concluye que “La medición de los componentes de la calidad del servicio al

cliente, evidenció que en lo referente a seguridad los clientes la calificaron de mala con un 61%”

Respecto al Nivel de la percepción de los Usuarios de La Corte Superior de Justicia de La Libertad 2018 respecto de la empatía, de conformidad con los resultados obtenidos luego de procesar las encuestas podemos ver que el nivel de percepción de Empatía se obtuvo en primer lugar un 50% de usuarios que tienen una mala percepción de la empatía en el servicio, seguido por un 38% de usuarios que tienen una percepción regular de la empatía en el servicio y en último lugar un 12% de usuarios que tienen una buena percepción de la empatía en el servicio; con lo cual podemos afirmar que el nivel de percepción de la empatía es Mala, resultado que coincide con lo encontrado por Espinoza (2017), quien concluye que respecto a “La medición de los componentes de la calidad del servicio al cliente, evidenció que en lo referente a la empatía la calificación para los clientes fue mala con un 54%”

## V. Conclusiones

**5.1.** Respecto a la Calidad de Servicio en la corte Superior de La Libertad en 2018, encontramos que para el 49% de los usuarios es de Mala Calidad, lo que indica que existe una enorme deficiencia en la atención del usuario en todos sus estamentos, y se corrobora con lo indicado en la realidad problemática respecto a los estudios del INE que señalan que el Poder Judicial es una de las instituciones menos confiables.

Decisión

**5.2.** Entre las dimensiones con más baja calificación encontramos a la fiabilidad con un 64% de usuarios que la califican de mala, esto muestra que los indicadores como cumplimiento del servicio en los tiempos establecidos, Interés de los servidores en la atención de los problemas del usuario, realización de servicio a la primera vez de solicitarlo, cumplimiento del servicio en el tiempo prometido e insistencia de la entidad en mantener registros exentos de errores no alcanzan su cumplimiento.

**5.3.** La dimensión con mejor calificación fue elementos tangibles, con un 43% que lo percibe como de mala y un 13% que lo percibe como buena, lo cual indica que hay trabajo que hacer en este punto, porque pese a ser el mejor calificado el resultado indica que la percepción de los elementos tangibles es negativa.

**5.4.** Respecto a las dimensiones como empatía, seguridad y capacidad de respuesta, los resultados tampoco son alentadores, por lo que se requiere de invertir esfuerzos y recursos en estos campos, hay que tener en cuenta que la imagen golpeada de la institución puede afectar los resultados de una investigación de este tipo, pero esto no es óbice para que se inicie un proceso de mejora.

## **VI. Recomendaciones**

- 6.1.** Profundizar en los estudios respecto a la calidad de servicio en La Corte Superior de Justicia de La libertad, con el propósito de ampliar la información obtenida, lo suficiente para que nos permita ver la mayor cantidad de problemas posibles, y que desde luego plantear la mayor cantidad de soluciones posibles, esto deberá ser realizado por la Institución en coordinación con una casa de estudios superior de la ciudad de Trujillo.
  
- 6.2.** Trabajar la variable Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de La Libertad con otras variables como Imagen Institucional, Satisfacción del Usuario, Clima Laboral, etc. Entre otros, con el propósito de entender las relaciones con dichas variables, medir impactos o causa efecto, y que dicha información nos permita alcanzar soluciones para revertir los malos resultados observados en la presente investigación esto deberá ser realizado por la Institución en coordinación con una casa de estudios superior de la ciudad de Trujillo.
  
- 6.3.** Comenzar a plantear propuestas para revertir los malos resultados de la presente investigación, y empezar por aquella dimensión con los resultados más bajos, que según los resultados del presente trabajo es la fiabilidad con un 57%, propuesta deberá ser ejecutada por esto deberá ser realizado por la Institución, como principal beneficiaria, en coordinación con una casa de estudios superior de la ciudad de Trujillo y que consistirá en un plan de mejora que será desarrollado a continuación

## **VII. Propuesta**

### **7.1. Plan de Mejora.**

#### **7.1.1. Problema**

La dimensión con más baja calificación encontrada en la presente investigación es la fiabilidad con un 64% de usuarios que la califican de mala.

#### **7.1.2. Descripción del Problema:**

Entre las dimensiones con más baja calificación encontramos a la fiabilidad con un 64% de usuarios que la califican de mala, esto muestra que los indicadores como cumplimiento del servicio en los tiempos establecidos, Interés de los servidores en la atención de los problemas del usuario, realización de servicio a la primera vez de solicitarlo, cumplimiento del servicio en el tiempo prometido e insistencia de la entidad en mantener registros exentos de errores no alcanzan su cumplimiento.

#### **7.1.3. Determinación de las áreas donde se encuentra el problema.**

- Archivos modulares de atención al Usuario
- Plataforma Virtual

#### **7.1.4. Enunciado de las Potenciales Soluciones.**

- Capacitación de los Servidores de los archivos modulares.
- Modernización de la plataforma virtual.

#### **7.1.5. Diseño de las Posibles Soluciones.**

- En cuanto a los archivos modulares de atención al usuario, las potenciales optimizaciones a efectuar son: Elaboración programa de capacitación, Puesta en marcha de programas de mejora continua (círculos de calidad, grupos de progreso y sugerencias).

- Modernización de la plataforma virtual, las potenciales optimizaciones a efectuar son: Elaboración de proyecto de Inversión, al MEF, aprobación del proyecto, aprobación de presupuesto y ejecución en el 2020.

#### **7.1.6. Selección de la potencial solución**

- Elaboración programa de capacitación, Puesta en marcha de programas de mejora continua (círculos de calidad, grupos de progreso y sugerencias).

#### **7.1.7. Objetivos de la Mejora.**

- Mejorar la fiabilidad del servicio de la corte, específicamente de los servidores del archivo modular.
- Mejorar los indicadores como: cumplimiento del servicio en los tiempos establecidos, Interés de los servidores en la atención de los problemas del usuario, realización de servicio a la primera vez de solicitarlo, cumplimiento del servicio en el tiempo prometido e insistencia de la entidad en mantener registros exentos de errores.

#### **7.1.8. Descripción de la Mejora.**

El programa de capacitación es un esquema ordenado en forma cronológica y orientado en forma progresiva, es decir desde lo más básico hasta lo más complejo, con la finalidad de mejorar los indicadores como: cumplimiento del servicio en los tiempos establecidos, Interés de los servidores en la atención de los problemas del usuario, realización de servicio a la primera vez de solicitarlo, cumplimiento del servicio en el tiempo prometido e insistencia de la entidad en mantener registros exentos de errores no alcanzan su cumplimiento.

A través del programa de capacitación propuesto se plantea el dictado de los siguientes cursos: Normas y/o reglamentos sobre procedimiento de atención al usuario, coaching en atención al usuario respecto de los indicadores señalados en el

párrafo anterior y capacitación en el uso del sistema interno de la plataforma virtual.

#### **7.1.9. Actividades a Ejecutar para su Implementación**

- Definición de Contenidos, en consulta con especialistas y acorde a las necesidades de la empresa.
- Elaboración del cronograma, al menos de 1 semana por curso, en consulta con expertos y acorde a las necesidades de la empresa.
- Determinación de Costos y Asignación de Presupuesto.

#### **7.1.10. Aspectos legales**

- Decreto Supremo N° 017-93-JUS, ley Orgánica del Poder Judicial del 3 de junio de 1993.
- Ley 27815, Código de Ética de la Función Pública del 13/08/2002
- Reglamento de Organización y Funciones
- Manual de Organización y Funciones
- Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

#### **7.1.11. Recursos y Presupuesto**

##### **7.1.11.1. Recursos**

###### *7.1.11.1.1. Personal*

**Proyectista**

**Coach**

<b>Personal</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Coach</b>	Persona	1
<b>Proyectista</b>	Persona	1

*Nota:* Tabla 3.5. Personal para la capacitación.

7.1.11.1.2. *Bienes*

<b>Insumos</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Cantidad</b>
Papel Bond A4 75 gr report	Millar	5
Folder Manila A4	Unidad	50
Cuadernos A4	Unidad	1
Lápiz Técnico 2B	Unidad	1
Borradores	Unidad	1
Tajador	Unidad	1
Lapiceros	Unidad	3
Mochila para laptop	Unidad	1
Corrector	Unidad	1

*Nota: Tabla 3.6. Bienes;* En esta tabla se describen todos los bienes utilizados en cada una de las etapas de la elaboración del proyecto.

7.1.11.1.3. *Servicios*

**Tabla 5.3. Servicios**

<b>Insumos</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Alimentos</b>	Unidad	15
<b>Pasajes</b>	Unidad	10
<b>Impresiones</b>	Unidad	2000

*Nota: Tabla 3.7.* En esta tabla se describen los servicios utilizados de manera directa o indirecta en la elaboración del proyecto.

7.1.11.2. *Presupuesto*

7.1.11.2.1. *Presupuesto analítico*

<b>Partida</b>	<b>Denominación</b>	<b>U. de medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario S/.</b>	<b>Total P. Específica S/.</b>	<b>Total P. Genérica S/.</b>
<b>2.3</b>	<b>BIENES Y SERVICIOS</b>					
<b>2.3.1</b>	COMPRA DE BIENES					
<b>2.3.11</b>	ALIMENTOS Y BEBIDAS					S/ 150.00
<b>2.3.11.1</b>	Alimentos y bebidas					
<b>2.3.11.11</b>	Alimentos y bebidas para consumo humano.					
<b>2.3.11.11.1</b>	Alimentos	Unidad	15	10.00	150.00	
<b>2.3.15</b>	MATERIALES Y ÚTILES					S/ 3000.00
<b>2.3.15.1</b>	De oficina					
<b>2.3.15.12</b>	Papelería en general, útiles y materiales de					

	oficina.					
<b>2.3.15.12.3</b>	Papel Bond A4 75 gr report	Millar	1		27.00	27.00
<b>2.3.15.12.4</b>	Folder Manila A4	Unidad	10		0.50	5.00
<b>2.3.15.12.5</b>	Cuaderno A4 Layconsa	Unidad	1		5.00	5.00
<b>2.3.15.12.6</b>	Lápiz 2B Mongol	Unidad	1		1.00	1.00
<b>2.3.15.12.7.</b>	Borrador blanco artesco	Unidad	1		1.00	1.00
<b>2.3.15.12.8</b>	Tajador Faber Castell	Unidad	1		1.00	1.00
<b>2.3.15.12.9</b>	Lapiceros Faber Castell	Unidad	3		0.50	1.50
<b>2.3.15.12.10</b>	Mochila para laptop	Unidad	1		45.00	45.00
<b>2.3.15.12.11</b>	Corrector artesco	Unidad	1		3.50	3.50
<b>2.3.2</b>	<b>CONTRATACION DE SERVICIOS</b>					
<b>2.3.21</b>	VIAJES					S/. 1600.00
<b>2.3.21.2</b>	Viajes domésticos					
<b>2.3.21.21</b>	Pasajes y gastos de transporte	Unidad	1	10	160.00	
<b>2.3.22</b>	SERVICIOS BÁSICOS, COMUNICACIONES, PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN.					S/ 200.00
<b>2.3.22.4</b>	Servicio de publicidad, impresiones, difusión e imagen institucional					
<b>2.3.22.44</b>	Servicio de impresiones, encuadernación y empastado					
<b>2.3.22.44.1</b>	Impresiones	Unidad	2000	0.10	200.00	
	<b>TOTAL</b>					<b>S/ 4,950.00</b>

*Nota:* Se utilizó el clasificador de gasto dado por el MEF para el año 2018

#### 7.1.11.2.2. Presupuesto consolidado

<b>Código</b>	<b>Concepto</b>	<b>Monto</b>
<b>2.3.1</b>	Bienes y Servicios	S/ 3150.00
<b>2.3.2</b>	Contratación de Servicios	S/ 1800.00
	<b>TOTAL</b>	<b>S/. 4,950.00</b>

*Nota:* Tabla 3.7 El presupuesto consolidado para llevarse a cabo el proyecto es de S/. 4950.00

## VIII. Referencias Bibliográficas

- Acle, R., Santiesteban, N. Y Claudio, A. (2016). Evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo SERVQUAL en los museos de la ciudad de Puebla, México.  
Recuperado de  
<file:///C:/Users/JONATHAN/Downloads/iimprimir%20articulo%20calidad%20de%20servicio.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson.
- Castro, Y. (2007). Diagnóstico de la gestión administrativa de la empresa NYC distribuciones, C.A., ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto estado Lara. Venezuela (Tesis de maestría). Universidad Occidental Lisandro Alvarado, Venezuela.
- Deming, W. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Editorial Diaz de Santos.
- Fraser, K., Watanabe, C. & Hvolby, H.-H. (2013). Commitment to service quality in automotive dealerships: results from an australian pilot study. Journal of services.
- Galviz, G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Maqueda, J. Y Llaguno, J. (1995). Marketing estratégico para empresas de servicios. España: Editorial Diaz de Santos.
- Hernández, J (2017). La Administración de Justicia y sus Principios, Revista La Voz del Derecho, Colombia. Recuperado de  
<http://www.lavozdelderecho.com/index.php/noticias-2/nacionales-6/item/4848-la-administracion-de-justicia-y-sus-principios>
- Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. Journal of Marketing.

Decreto Supremo N° 017-93-JUS, ley Orgánica del P.J. (1993). Recuperado de

[http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s\\_cortes\\_suprema\\_home/as\\_Inicio/as\\_enlaces\\_destacados/as\\_tranparencia/](http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_Inicio/as_enlaces_destacados/as_tranparencia/)

Ley 27815, Código de Ética de la Función Pública del 13/08/2002, recuperado de

[http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s\\_cortes\\_suprema\\_home/as\\_Inicio/as\\_enlaces\\_destacados/as\\_tranparencia/](http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_Inicio/as_enlaces_destacados/as_tranparencia/)

Reglamento de Organización y Funciones. Recuperado de

[http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s\\_cortes\\_suprema\\_home/as\\_Inicio/as\\_enlaces\\_destacados/as\\_tranparencia/](http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_Inicio/as_enlaces_destacados/as_tranparencia/)

Manual de Organización y Funciones.

[http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s\\_cortes\\_suprema\\_home/as\\_Inicio/as\\_enlaces\\_destacados/as\\_tranparencia/](http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_Inicio/as_enlaces_destacados/as_tranparencia/)

Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General.

[http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s\\_cortes\\_suprema\\_home/as\\_Inicio/as\\_enlaces\\_destacados/as\\_tranparencia/](http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_Inicio/as_enlaces_destacados/as_tranparencia/)

Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Recuperado de

[http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s\\_cortes\\_suprema\\_home/as\\_Inicio/as\\_enlaces\\_destacados/as\\_tranparencia/](http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_Inicio/as_enlaces_destacados/as_tranparencia/)

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Cuestionario (Plataforma Google)

# Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de La Libertad

En base a sus experiencias como usuario de los servicios que ofrece La Corte Superior de Justicia de La Libertad, por favor piense en el tipo de de servicio de alta calidad que debería darsele a Ud. como usuario, que lo haría sentirse complacido por el resultado final del servicio.

\*Obligatorio

Datos Generales: 

**SEXO**

Tu respuesta

**Procedencia**

Tu respuesta

CUESTIONARIO 

Marque con un aspa si Ud. esta de acuerdo o no con lo que se afirma continuación, marque 5 si esta absolutamente de acuerdo con la afirmación o marque el 1 si está absolutamente en desacuerdo con la afirmación, si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, marque en los números intermedios. No hay respuestas correctas ni incorrectas; lo que se busca es un numero que refleje con precisión lo que piensa respecto al servicio de Administración de Justicia en la Corte Superior de Justicia de La Libertad.

### Elementos Tangibles \*

	1	2	3	4	5
En la corte trabajan con equipos modernos	<input type="checkbox"/>				
Los materiales que provee la corte (formularios, afiches, etc.) relacionados con el servicio son fáciles de utilizar	<input type="checkbox"/>				
Las Instalaciones de la corte son visualmente atractivas	<input type="checkbox"/>				
Los Servidores de la corte tienen apariencia pulcra	<input type="checkbox"/>				

### Fiabilidad \*

	1	2	3	4	5
El servicio en la Corte se cumple en los plazos Legales	<input type="checkbox"/>				
Los servidores de la Corte muestran un sincero interés en atender al usuario	<input type="checkbox"/>				
Los servidores de la Corte realizan bien el servicio a la primera vez	<input type="checkbox"/>				
El servicio en La Corte cumple con la celeridad	<input type="checkbox"/>				
La institucion se preocupa por dar un servicio exento de errores	<input type="checkbox"/>				

### Capacidad de Respuesta \*

	1	2	3	4	5
Los servidores de la Corte tienen buena comunicación con el usuario	<input type="checkbox"/>				
Los servidores de la corte ofrecen un servicio rápido a los usuarios	<input type="checkbox"/>				
Los servidores de la Corte siempre tienen buena disposición al servicio	<input type="checkbox"/>				
Los Servidores de La Corte siempre están demasiado ocupados para atender a los usuarios	<input type="checkbox"/>				

## Seguridad \*

	1	2	3	4	5
El comportamiento de los servidores de la Corte transmite confianza al usuario	<input type="checkbox"/>				
Los Usuarios sienten seguridad con sus tramites en la Corte	<input type="checkbox"/>				
Los servidores de la Corte son siempre amables con los usuarios	<input type="checkbox"/>				
Los servidores de la Corte tienen suficiente conocimiento para responder a los usuarios	<input type="checkbox"/>				
En la corte se da atención individualizada a los usuarios	<input type="checkbox"/>				

## Empatía \*

	1	2	3	4	5
La Corte tienen horarios de atención convenientes para el usuario	<input type="checkbox"/>				
Los servidores de la Corte ofrecen una atención personalizada a los usuarios	<input type="checkbox"/>				
La institución se preocupa por el mejor interés del usuario	<input type="checkbox"/>				
Los servidores de la Corte comprenden las necesidades del usuario	<input type="checkbox"/>				



	<b>Capacidad de Respuesta</b>	Comunicación con los Usuarios	Los servidores de la Corte tienen buena comunicación con el usuario	Totalmente en Desacuerdo																			
		Celeridad en el servicio a los usuarios.	Los servidores de la corte ofrecen un servicio rápido a los usuarios																				
		Disposición de los servidores	Los servidores de la Corte siempre tienen buena disposición al servicio																				
		Atención de los servidores a los usuarios	Los Servidores de La Corte siempre están demasiado ocupados para atender a los usuarios																				
	<b>Seguridad</b>	Confianza de los usuarios en el comportamiento de los servidores	El comportamiento de los servidores de La Corte transmite confianza al usuario																				
		Seguridad de los servidores con los trámites en la Institución.	Los Usuarios sienten seguridad con sus trámites en la Corte																				
		Amabilidad de los servidores con los usuarios.	Los servidores de la Corte son siempre amables con los usuarios																				
		Capacidad cognoscitiva de los servidores ante las preguntas de los usuarios.	Los servidores de la Corte tienen suficiente conocimiento para responder a los usuarios																				
		Atención individualizada	En la corte se da atención individualizada a los usuarios																				
	<b>Empatía</b>	Flexibilidad de horarios	La Corte tienen horarios de atención convenientes para el usuario																				
		Atención personalizada a los usuarios.	Los servidores de la Corte ofrecen una atención personalizada a los usuarios																				
		Preocupación por los intereses de los usuarios.	La institución se preocupa por el mejor interés del usuario																				
		Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios	Los servidores de la Corte comprenden las necesidades del usuario																				

Procede su aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD:  Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

Trujillo / /			
--------------	--	--	--

aplicación

Lugar y fecha <input type="checkbox"/>	DNI. Nº	Firma del experto	Teléfono
--	---------	-------------------	----------

No procede su

## OBSERVACIONES

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**FECHA:**   /   /

\_\_\_\_\_  
**Firma del experto**

Anexo 04: Fichas de Validación Escaneadas

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
M <sup>o</sup> LUCERO Generalda Castillo Novales	Seefe de Documentación y Servicios Generales - PCCJ	Cuestionario para medir Calidad de Servicio	Servqual - Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993)
Título: La Calidad de Servicio en La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1(No cumple con el criterio), 2(Bajo Nivel), 3 (Moderado Nivel) 4(Alto Nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall(Escobar &Cuervo,2008)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Apariencia de Equipos	En la corte trabajan con equipos modernos	Escala de Likert				✓				✗				✗				✗
		Materiales	Los materiales que provee la corte (formularios, afiches, etc) relacionados con el servicio son fáciles de utilizar	Totalmente Desacuerdo				✓				✗				✗				✗
		Instalaciones físicas	Las instalaciones de la corte son visualmente atractivas	Desacuerdo				✗				✗				✗				✗
		Pulcritud de los empleados	Los Servidores de la corte tienen apariencia pulcra	Indiferente				✗				✗				✗				✗
	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio en los tiempos establecidos	El servicio en la Corte se cumple en los plazos Legales	Desacuerdo				✗				✗				✗				✗
		Interés de los servidores en la atención de los problemas del usuario	Los servidores de la Corte muestran un sincero interes en atender al usuario	Indiferente				✗				✗				✗				✗
		Realización de servicio a la primera vez de solicitarlo	Los servidores de la Corte realizan bien el servicio a la primera vez	Desacuerdo				✗				✗				✗				✗
		Cumplimiento del servicio en el tiempo prometido	El servicio en La Corte cumple con la celeridad	Totalmente en Desacuerdo				✗				✗				✗				✗
	Capacidad de Respuesta	Insistencia de la entidad en mantener registros exentos de errores	La institución se preocupa por dar un servicio exento de errores	Indiferente				✗				✗				✗				✗
		Comunicación con los Usuarios	Los servidores de la Corte tienen buena comunicación con el usuario	Desacuerdo				✗				✗				✗				✗
		Celeridad en el servicio a los usuarios	Los servidores de la corte ofrecen un servicio rápido a los usuarios	Desacuerdo				✗				✗				✗				✗
								✗				✗				✗				✗



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
DR. JAMES ALATO CASTAÑO	JEFE GENERAL POTRINOR	Cuestionario para medir Calidad de Servicio	Servqual - Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993)
Título: La Calidad de Servicio en La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1(No cumple con el criterio), 2(Bajo Nivel), 3 (Moderado Nivel), 4(Alto Nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall(Escobar &Cuervo,2008)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Apariencia de Equipos	En la corte trabajan con equipos modernos	Escala de Likert				X						X					X	
		Materiales	Los materiales que provee la corte (formularios, afiches, etc.) relacionados con el servicio son fáciles de utilizar	Totalmente Desacuerdo				X						X					X	
		Instalaciones físicas	Las instalaciones de la corte son visualmente atractivas	Desacuerdo				X						X					X	
		Pulcritud de los empleados	Los Servidores de la corte tienen apariencia pulcra	Indiferente				X						X					X	
	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio en los tiempos establecidos.	El servicio en la Corte se cumple en los plazos Legales	Desacuerdo				X						X					X	
		Interés de los servidores en la atención de los problemas del usuario.	Los servidores de la Corte muestran un sincero interés en atender al usuario	Indiferente				X						X					X	
		Realización de servicio a la primera vez de solicitante	Los servidores de la Corte realizan bien el servicio a la primera vez	Desacuerdo				X						X					X	
		Cumplimiento del servicio en el tiempo prometido.	El servicio en La Corte cumple con la celeridad	Totalmente en Desacuerdo				X						X					X	
	Capacidad de Respuesta	Insistencia de la entidad en mantener registros eventos de errores.	La institución se preocupa por dar un servicio exento de errores	Totalmente en Desacuerdo				X						X					X	
		Comunicación con los Usuarios	Los servidores de la Corte tienen buena comunicación con el usuario	Desacuerdo				X						X					X	
			Celeridad en el servicio a los usuarios.	Los servidores de la corte ofrecen un servicio rápido a los usuarios	Desacuerdo			X						X					X	



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Corderos Rodríguez Karina	Docente - UCV	Cuestionario para medir Calidad de Servicio	Servqual - Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993)
Título: La Calidad de Servicio en La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1(No cumple con el criterio), 2(Bajo Nivel), 3 (Moderado Nivel), 4(Alto Nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Apariencia de Equipos	En la corte trabajan con equipos modernos	Escala de Likert				✓				✓							✓	
		Materiales	Los materiales que provee la corte (formularios, afiches, etc.) relacionados con el servicio son fáciles de utilizar	Totalmente Desacuerdo				✓				✓							✓	
		Instalaciones físicas	Las Instalaciones de la corte son visualmente atractivas	Desacuerdo				✓				✓							✓	
		Polcentud de los empleados	Los Servidores de la corte tienen apariencia pulcra	Indiferente				✓				✓							✓	
	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio en los tiempos establecidos	El servicio en la Corte se cumple en los plazos Legales	Desacuerdo				✓				✓							✓	
		Interés de los servidores en la atención de los problemas del usuario.	Los servidores de la Corte muestran un sincero interés en atender al usuario	Indiferente				✓				✓							✓	
		Realización de servicio a la primera vez de solicitarlo.	Los servidores de la Corte realizan bien el servicio a la primera vez	Desacuerdo				✓				✓							✓	
		Cumplimiento del servicio en el tiempo prometido	El servicio en La Corte cumple con la celeridad	Totalmente en Desacuerdo				✓				✓							✓	
		Insistencia de la entidad en mantener registros exentos de errores.	La institución se preocupa por dar un servicio exento de errores	Desacuerdo				✓				✓							✓	
	Capacidad de Respuesta	Comunicación con los Usuarios	Los servidores de la Corte tienen buena comunicación con el usuario	Desacuerdo				✓				✓							✓	
		Celeridad en el servicio a los usuarios.	Los servidores de la corte ofrecen un servicio rápido a los usuarios	Desacuerdo				✓				✓							✓	



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Chavez Rosales Juan	ADM. M.B.J.	Cuestionario para medir Calidad de Servicio	Servqual - Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993)
Título: La Calidad de Servicio en La Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1(No cumple con el criterio), 2(Bajo Nivel), 3 (Moderado Nivel), 4(Alto Nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall(Escobar & Cuervo, 2008)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Apariencia de Equipos	En la corte trabajan con equipos modernos	Escala de Likert				X				X				X				X
		Materiales	Los materiales que provee la corte (formularios, afiches, etc.) relacionados con el servicio son fáciles de utilizar	Totalmente Desacuerdo				X				X				X				X
		Instalaciones físicas	Las instalaciones de la corte son visualmente atractivas	Desacuerdo				X				X				X				X
		Pulcritud de los empleados	Los Servidores de la corte tienen apariencia pulcra	Indiferente				X				X				X				X
	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio en los tiempos establecidos	El servicio en la Corte se cumple en los plazos Legales	Desacuerdo				X				X				X				X
		Interés de los servidores en la atención de los problemas del usuario	Los servidores de la Corte muestran un sincero interés en atender al usuario	Indiferente				X				X				X				X
		Realización de servicio a la primera vez de solicitarlo	Los servidores de la Corte realizan bien el servicio a la primera vez	Desacuerdo				X				X				X				X
		Cumplimiento del servicio en el tiempo prometido	El servicio en La Corte cumple con la celeridad	Totalmente en Desacuerdo				X				X				X				X
	Capacidad de Respuesta	Insistencia de la entidad en mantener registros exentos de errores	La institución se preocupa por dar un servicio exento de errores	Totalmente en Desacuerdo				X				X				X				X
		Comunicación con los Usuarios	Los servidores de la Corte tienen buena comunicación con el usuario	Desacuerdo				X				X				X				X
		Celeridad en el servicio a los usuarios	Los servidores de la corte ofrecen un servicio rápido a los usuarios	Desacuerdo				X				X				X				X
					Desacuerdo				X				X				X			











### Anexo06: Base de Datos y Calculo de Confiabilidad

SEXO	Procedencia	Elementos T	Elementos T	Elementos T	Elementos T	Fiabilidad [E	Fiabilidad [U	Fiabilidad [E	Fiabilidad [U	Capacidad de	Capacidad de	Capacidad de	Capacidad de	Seguridad [E	Seguridad [U	Seguridad [E	Seguridad [U	EmpatÁ-a [E	EmpatÁ-a [U	EmpatÁ-a [E	EmpatÁ-a [U	
Masculino	Trujillo	3	3	2	2	5	3	3	5	4	2	3	3	3	1	3	4	3	2	5	3	3
Masculino	Trujillo	3	3	2	4	1	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2
Masculino	Trujillo	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1
Masculino		3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Masculino	Trujillo	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
Masculino	Trujillo	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Femenino	Trujillo	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
Femenino	Ministerio P	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3
Femenino	San Martin	5	5	5	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Femenino	Peruana	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Masculino		2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Femenino	Trujillo	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Masculino	Trujillo	3	3	4	4	1	3	1	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
		2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Femenino	Trujillo	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Masculino	trujillo	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Femenino		1	1	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
Femenino	Trujillo	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
Masculino	TRUJILLO	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2
Masculino	Trujillo	3	3	4	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
Masculino	Trujillo	2	1	4	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2
Masculino	Trujillo	2	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
Masculino	Ninguna	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
Masculino	Trujillo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Femenino	Trujillo	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	2	3	2
Femenino	Trujillo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Masculino	Trujillo	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
Masculino	Trujillo	2	2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2
Femenino	Trujillo	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2
Femenino	Trujillo	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1
Femenino	Trujillo	3	3	2	3	5	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
Femenino	Trujillo	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Femenino	Peruana	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Femenino	Trujillo	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Femenino	Chimbote	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
Masculino	La libertad	4	4	3	3	1	1	1	1	3	1	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1
Femenino	Chota - Cajar	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Mujer	Trujillo	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Masculino	Trujillo	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Femenino	Trujillo	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
Femenino	Trujillo	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Masculino	Viru	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2
Masculino	Trujillo	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
Masculino	Trujillo	1	3	2	2	2	3	2	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
Masculino	Trujillo	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
Femenino		3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3
Femenino		3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	2
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Masculino		3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
Femenino	Trujillo	2	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Masculino	Trujillo	3	3	5	5	2	4	4	5	3	1	3	3	5	4	4	2	5	4	4	4	1
Masculino	Trujillo	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	3	4	3	3
Femenino	Trujillo	2	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2
Hombre	Chimbote	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Femenino	Trujillo	3	3	4	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	4	1	1	1
Femenino	Peruana	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
MASculINO	TRUJILLO	2	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	3	1	2	2	3	3	2	3	1	2
Mujer	Trujillo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Hombre	Trujillo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Masculino	Trujillo	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	1	1
Mujer	Trujillo	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Hombre	Trujillo	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	5	2	3	4	5
Hombre	Trujillo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hombre	Trujillo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Mujer	Trujillo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Femenino	Trujillo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Mujer	Trujillo	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Femenino	Trujillo	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1
Femenino	Florencia de	1	5	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3	2	3	5	3	5	4	4
Masculino	Trujillo	2	4	3	3	1	3	1	2	1	2	2	4	3	3	5	4	3	5	5	4	5
Mujer	Fm	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	5	3	5	4	3	5	5
Femenino	Trujillo	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
Femenino	Trujillo	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2



Femenino	Cajamarca	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Mujer	Trujillo	3	2	4	3	3	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2
Masculino	Trujillo	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Femenino	Trujillo	2	3	3	3	4	4	3	2	3	5	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3
Femenino	Trujillo	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Masculino	Viru	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2
Masculino	Trujillo	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2
Masculino	Trujillo	1	3	2	2	2	2	3	2	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2
Femenino	Trujillo	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Masculino	Trujillo	2	1	4	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
Hombre	Trujillo	4	4	5	4	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2
femenino	Trujillo	2	3	2	4	1	1	1	1	2	2	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1
Femenina	Trujillo	3	4	5	4	3	4	2	1	1	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
Masculino	Peruano	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1
Masculino	Trujillo	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2
Femenino	Trujillo	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
Masculino	Trujillo	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
MASCULINO	TRUJILLO	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1
Masculino	Trujillo	2	1	4	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2
Femenino	Trujillo	2	4	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
Masculino	Ninguna	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
Masculino	Trujillo	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Femenino	Trujillo	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	1	2	3
Femenino	Trujillo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Masculino	Trujillo	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
masculino	Trujillo	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	2
femenino	trujillo	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2
Femenino	Trujillo	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	1
Femenino	Trujillo	3	3	2	3	5	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
Femenino	Trujillo	3	3	2	3	5	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
Femenino	Trujillo	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
Femenino	Peruana	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Femenino	Trujillo	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2
Femenino	Chimbote	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
Masculino	La libertad	4	4	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1
Femenino	Cajamarca	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Mujer	Trujillo	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2
Masculino	Trujillo	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
Femenino	Trujillo	2	3	3	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
Femenino	Trujillo	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Masculino	Viru	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2
Masculino	Trujillo	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2
Masculino	Trujillo	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2
Femenino	Trujillo	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	1	2	3
Femenino	Trujillo	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Masculino	Trujillo	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
masculino	Trujillo	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2
femenino	trujillo	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2

