



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de
Justicia de Piura en el año 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Bernal Cabanillas, Samuel Wilson ORCID: 0000-0003-2778-6595)

ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos, Juan José (ORCID: 0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA -PERÚ

2022

Dedicatoria

La vida es un arduo trajinar que requiere de constante apoyo y soporte emocional, razón por lo cual, cada logro, cada resultado, es más satisfactorio, el cual comparto con mi familia, hijos, padres, hermanas, a ellos mi eterno agradecimiento por su apoyo y comprensión.

Samuel Wilson

Agradecimiento

A mi profesor, Dr. Juan José Saavedra Olivos, por su don de persona, paciencia, dedicación y apoyo incondicional, mi eterno agradecimiento, por mostrarme el camino en el conocimiento de la realidad en la presente investigación. A mi familia, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional, mi eterno agradecimiento.

Samuel Wilson

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	15
3.2. Variables y Operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de la dimensión confiabilidad	24
Tabla 2 Nivel de la dimensión seguridad	25
Tabla 3 Nivel de la dimensión empatía	26
Tabla 4 Nivel de la dimensión elementos tangibles	27
Tabla 5 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta	28
Tabla 6 Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio.....	29
Tabla 7 Nivel de calidad del servicio.....	31

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de distribución de la dimensión confiabilidad.....	24
Figura 2 Nivel de distribución de la dimensión seguridad.....	25
Figura 3 Nivel de distribución de la dimensión empatía.....	26
Figura 4 Nivel de distribución de la dimensión elementos tangibles.....	27
Figura 5 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta.....	28
Figura 6 Nivel de distribución de las dimensiones de calidad del servicio .	29
Figura 7 Nivel de distribución de calidad del servicio	31

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental descriptivo simple. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 5000 usuarios, con una muestra de 357, a quienes se les aplicó un cuestionario constituido por 20 ítems, cuya validez se estableció mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,921 estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de la calidad de servicio. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de la calidad al usuario externo, señalando los resultados aplicados a los usuarios externos que acuden a las sedes judiciales de la Corte Superior de Justicia de Piura, para realizar sus trámites judiciales, del total de usuarios externos encuestados, el 65.27% manifiestan un nivel medio de calidad de servicio hacia ellos, luego el 28.01% manifiestan una calidad de servicio brindado bajo y una pequeña población encuestada (6.72%) sienten un nivel alto de calidad de servicio, siendo pocos los manifestantes.

Palabras clave: Calidad, servicio, usuario, externo.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to determine the level of quality of the service to the external user of the Superior Court of Justice of Piura in the year 2021. The approach of the thesis corresponds to a basic study, with a simple descriptive non-experimental design. A representative study group was used, made up of 5000 users, with a sample of 357 to whom a questionnaire consisting of 20 items was applied, the validity of which was established through expert judgment and reliability through Cronbach's Alpha. around 0.921 establishing a high level of reliability. The results imply a set of analysis of the variables, dimensions and indicators that reflect the level of quality of service. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to strengthen the level of quality to the external user, pointing out the results applied to external users who go to the judicial headquarters of the CSJPI, to carry out their procedures. judicial, of the total of external users surveyed, 65.27% show a medium level of quality of service towards them, then 28.01% show a low quality of service provided and a small population surveyed (6.72%) feel a high level of service quality, with few protesters.

Keywords: Quality, service, user, external.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se considera que la calidad de los diferentes servicios públicos es de importancia de alto nivel, de acuerdo a la gestión no gubernamental, esto para generar y otorgar mejores servicios.

Cabe resaltar que el Panorama de las Administraciones Públicas en el Caribe y Latinoamérica en el 2020, según la OECD Publishing, Paris, refiere que, de acuerdo a una encuesta global de Gallup basada en una muestra que representa a 1000 personas de cada nación, en el año 2018, evidenciando que el 56 por ciento de los ciudadanos del ámbito de la OCDE expresan confianza en el Poder Judicial; se suma a esto un registro más alto de 56 % en Guatemala y 50% en Costa Rica, mientras que en el Perú se observó una tasa más baja de 19% y en Bolivia 21% (OCDE,2018).

Por otro lado, la calidad gestionada en organizaciones del Gobierno, refiere con relación al eficiente y adecuado servicio que brindan diferentes instituciones del Estado hacia la población y sociedad que cada día es más exigente y con más conflictos por resolver, sumándole más necesidades, tanto del ámbito social, económico, cultural, de seguridad, ambiental y político, etc (Silva et al.,2021). Con respecto a ello, el gobierno tiene el deber de responder mediante diferentes recursos que no son ilimitados.

En una realidad de hoy, los diferentes cambios a nivel social han provocado que las organizaciones establezcan responsabilidades éticas, las cuales les permiten ser comparadas con otras instituciones. En el mundo actual, los cambios sociales han forzado a las instituciones, esto con relación a su prestigio. Este objetivo sólo se podrá hacer realidad, siempre y cuando se planifique la calidad como una estrategia para alcanzar un adecuado funcionamiento (Ganga et al.,2019). Por ello, un servicio de calidad es una de las estrategias claves para alcanzar el éxito en el campo de los servicios, pues en este tipo de industria la mejor calidad es uno de los factores que golpea directamente en la satisfacción de los consumidores o clientes(Terán,2021).

Hoy, en un contexto económico global, las diferentes organizaciones necesitan aumentar el nivel de eficacia y competitividad con el fin de alcanzar y captar la

preferencia del consumidor. Ante ello, la calidad de los servicios es una de las estrategias para que las organizaciones tengan una ventaja propia, única y sustentable con relación a la competencia, esto independientemente del rubro, producto o servicio que ofrecen (Azman y Yusrizal, 2016; Shah y col., 2018).

En este sentido, la calidad de los servicios es entendida como una brecha que hay entre lo que espera el consumidor (sus expectativas) y sus percepciones (lo que percibe) después de vivir la experiencia de recibir un servicio (Bustamante, 2015; Jain y Aggarwal, 2017; Lai y Nguyen, 2017). Por otra parte, cuando una organización satisface las necesidades del consumidor y llena sus expectativas, se hace realidad la “satisfacción del cliente” (Murali y col., 2016), ante ello, cuando el consumidor ha saciado sus expectativas, tiende a volver a repetir su conducta de compra o de consumo del servicio, produciendo un estado de lealtad del cliente (Ahrholdt y col., 2017). Entonces, la lealtad y la satisfacción del consumidor poseen un lazo muy fuerte, pues la lealtad es un indicador para medir el éxito (Nyadzayo y Knajehzadeh, 2016) y el rendimiento de una organización (Sandada y Matibiri, 2016; Srivastava y Rai, 2018).

En el contexto nacional, el servicio de administración de justicia, en determinadas circunstancias registra fallas de orden interno y externo, que repercuten negativamente en su calidad y en el orden económico y social, generando inestabilidad social, económica y política, con serias repercusiones en el campo económico y financiero, dado el nuevo orden económico mundial (global), necesario para generar desarrollo en la economía y promover el bienestar del ciudadano.

A nivel local, la principal falla del servicio de administración de justicia es, sin lugar a dudas, la corrupción. Ello viene siendo objeto de continua lucha y gestión para su prevención y erradicación, lo cual no ha sido logrado a la fecha, lamentablemente, por la escasa actitud y compromiso de las autoridades judiciales y la cultura ciudadana, amén de las dificultades organizacionales y normativa profusa que fomenta dicha conducta negativa, conjuntamente con la coyuntura existente, de inestabilidad social, política y económica e institucional en el Estado.

Particularmente, es a partir de las fallas en el servicio judicial que, en el presente estudio, se plantea como problema general de investigación, a decir por Vara Horna

(2012) la razón de ser del estudio investigativo, la parte diagnóstica del tema en estudio, el porqué de la investigación, propiciando la siguiente interrogante de estudio ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021?

El presente estudio es conveniente porque sirvió para diagnosticar y conocer la percepción del usuario externo, siendo relevante en el ámbito social al beneficiar a la población objetivo anteriormente señalada, en el marco de las expectativas y la percepción del servicio público. El valor teórico se justifica en el conocimiento de los estudios y teorías acerca de las expectativas y percepción del usuario del servicio público, en promover la investigación y generar el aporte práctico en la solución a la realidad problemática, con una perspectiva de innovación y calidad en el servicio público, considerando el estudio de las dimensiones insatisfechas, como el aporte teórico para futuras investigaciones, con rigor científico y metodológico.

El objetivo general de la presente investigación es determinar el nivel de calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021, del mismo modo, los objetivos específicos de esta investigación son: OE1. Determinar el nivel de los elementos tangibles en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021, OE2. Determinar el nivel de confiabilidad en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021, OE3. Determinar el nivel de la capacidad de respuesta en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Piura durante el año 2021, OE4. Determinar el nivel de seguridad en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021 y OE5. Determinar el nivel de empatía en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para sustentar la presente investigación, se hace referencia de los siguientes antecedentes a diferentes niveles: Mejía et al.,(2018) la investigación consiguiente está avalada por un estudio hecho en una institución dedicada al mantenimiento, instalación y reparaciones del sistema de aire acondicionado en Venezuela, la cual tuvo como propósito valorar cuál es el impacto que posee la calidad de los servicios en las expectativas de los consumidores para ello los autores usaron un instrumento con base del modelo de SERVQUAL, donde la calidad de los servicios considera al índice de ACSI, el cual valora la satisfacción de los consumidores y el índice de KANO, el cual determina las diferentes cualidades que posee un servicio. Para ello se tomó como muestra 194 encuestas aplicadas a los clientes, la cual posee una escala de Likert. Antes de determinar la muestra se identificó las siguientes dimensiones de estudio: la seguridad, la empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta. Además, se mostró la relación existente entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los consumidores.

Larios y González (2017), los autores abarcan a la calidad del servicio en el rubro hotelero, donde el objetivo de estudio fue evidenciar cómo la literatura académica plasma la calidad del servicio en la hotelería. Los resultados están compuestos por la revisión y análisis de variados artículos, donde se tomó como base de búsqueda en las áreas como la psicología social, la responsabilidad, la económica-administrativa, el marketing y la social empresarial. Los autores encontraron que los estudios con relación al objeto de estudio mencionado y en el sector de hoteles, son muy escasos, sin embargo, los que han sido hechos, evidencian una necesidad de desarrollo de investigaciones de enfoque cualitativo, con el fin de profundizar los factores que influyen en la conducta de los empleados para el logro de calidad del servicio interno.

Remache (2019), en su tesis: "Calidad del servicio y satisfacción de demanda" en una compañía de Guayaquil, Ecuador en 2018, tuvo como objetivo identificar cómo es la relación de las dos variables mencionadas. La investigación tomó como muestra a doce clientes, además, para el recojo de los datos, el autor usó la encuesta con un cuestionario como instrumento. Además, empleó la estadística inferencial y la correlación de Pearson. El producto final evidenció que existe

relación directa media entre las variables de la investigación, mostrando un coeficiente de 0.579. Por ello, el autor afirma que, si la calidad del servicio mejora, también aumentará la satisfacción del consumidor, significativamente.

León, (2016), de acuerdo a los resultados de su tesis de doctorado, expresa que, un administrador enfrenta de manera común diferentes irregularidades, además de inoperancia total, lo que es difícil de creer, pero es algo que puede volverse prescindible. Por ello, en muchas ocasiones es normal que los clientes deban someterse a muchos aspectos negativos de los servicios, esto debido a la burocracia excesiva, lo que provoca por ejemplo colas interminables, reglas y procesos difíciles, falta de cobertura, instalaciones en condiciones pésimas, cobros que son irregulares, o frases de "ven más tarde, regrese mejor mañana". Es así, de la misma manera, los administradores también enfrentan situaciones donde los servicios son defectuosos o incompletos.

Cerezo (2019) desarrolla su estudio bajo un enfoque cuantitativo, del tipo de diseño descriptivo correlacional, con la aplicación de dos cuestionarios a una muestra de cincuenta trabajadores con relación a la calidad de las atenciones y la gestión propiamente administrativa, debidamente validados, concluyendo en una relación significativa entre ambas variables mencionadas, concluyendo que, a mayor gestión de tipo administrativa, mayor será la calidad de las atenciones de los clientes, a mayor control en la gestión, mayor es la calidad de atención al usuario.

Kumar y Hundal (2019), en su estudio, logra evaluar la calidad de los servicios de una organización de la energía solar, los autores encontraron que existen brechas mínimas entre las expectativas del consumidor y sus percepciones, para ello usaron las dimensiones de empatía, confianza, empresa responsable. Cabe resaltar que, muchos autores estudiaron la calidad de los servicios mediante el Service Performance and Service Quality, los cuales son usados de manera constante en distintos estudios (Ibarra-Morales y Casas-Medina, 2015) (Nyadzayo y Knajehzadeh, 2016; (Murali y col., 2016); (Saleem y col., 2017); (Palese y Usai, 2018); (Shah y col., 2018). Cabe resaltar que, el instrumento modelo Servperf está conformado por ítems y dimensión iguales al del instrumento de Servqual, pero el primero no toma en cuenta a las expectativas de los consumidores (Cronin y col.,

1994; Ibarra-Morales y Casas-Medina, 2015), para ello, se enfoca en medir la percepción del usuario con relación a la calidad de los servicios.

De otro lado, Caraza (2015), en su estudio de doctorado, señala que, el proceso de incorporación del estándar de calidad en la administración pública y la aprobación de un marco normativo regulatorio, contribuyen con delimitar a las diferentes funciones y las responsabilidades que posee el personal administrativo, transparentando y viabilizando el trámite para establecer la responsabilidad o no en caso de incumplimiento del estándar de calidad, cuya importancia radica en la permanente actualización, evaluación y certificación, con resultados positivos en la actuación del Estado. La calidad difiere del concepto público del privado, siendo en el primero, la conjunción de modos de ver diferentes perspectivas, desde la administración, desde los servidores públicos y desde los ciudadanos, siendo necesario el equilibrio de dichas perspectivas al tiempo de prestar un servicio, con lo que espera los clientes (expectativas), valorando la calidad desde la perspectiva de la administración como del usuario, cuya percepción está en función al trato recibido en el servicio, siendo fundamental en la determinación de la calidad, la intervención del servidor público y su motivación por la administración, con propósito de mejora continua. Así, el concepto de calidad, se encuentra regulado por el ordenamiento Español, el cual garantiza un estándar mínimo de calidad en el servicio público, cuya actualización se enmarca en las necesidades y expectativas del usuario.

Palacios et al. (2021), en su estudio formuló como objetivo lograr mejorar la calidad con relación a la atención otorgada a la población afiliada al Hospital General Machala mediante una proposición de un modelo de administración. Los autores usaron el enfoque descriptivo, transversal y no experimental. Los resultados evidenciaron que el 59 por ciento no está satisfecho con las atenciones recibidas en dicho hospital, expresando que parte del personal no posee modales adecuados para entablar relaciones con ellos, mostrando además aptitudes incapaces para dar solución a diferentes problemas de demora para ser atendidos, expresando “no hay buena atención ni buen trato”. Por otro lado, el personal que forma parte del talento humano no está satisfecho con el clima laboral y su área de trabajo

expresando que no es adecuado y esto genera deficiencias en la prestación de servicios al cliente.

De otro lado, en el ámbito nacional, Flores (2019), en su proyecto de investigación finaliza que, si existe una relación estrecha entre satisfacción y calidad, entre expectativa y calidad, entre la comunicación y la calidad; además de la calidad y la transparencia, la calidad y la expectativa; esto de acuerdo a las percepciones de la política de la administración de justicia en Huancayo en el 2018, que, luego de una correlación entre los usuarios, se aprecia un resultado negativo de insatisfacción definida como pesimismo en el usuario.

El estudio hecho por el autor Calle (2018), indica que, la calidad forma parte de la mejora continua de las organizaciones con el fin de acrecentar una buena percepción por parte de los clientes. El autor para su estudio usó el enfoque descriptivo, no experimental con metodología cualitativa. Además, para el recojo de datos utilizó un cuestionario de Servperf, a un total de 184 individuos, con el fin de conocer su percepción con relación a los servicios turísticos, cuyo resultado evidenció que la calidad de dicho servicio debe enfocarse hacia la mejora continua.

Los autores Fan-Yu et al. (2018), realizaron una investigación donde señalan las cualidades específicas diferenciadoras en sus servicios, las cuales repercuten de manera directa en las expectativas de los consumidores, por ello la mejora continua junto a la calidad de servicio, son utilizadas como herramientas estratégicas para tener ventaja y controlar a las organizaciones competidoras.

Se suman Hussain et al. (2018), cuyo estudio evidenció como deducciones finales que, las experiencias afectan en las apreciaciones sobre la condición de calidad del servicio que tiene el cliente. Además, los hallazgos resultantes indicaron que la calidad de los “alimentos” en tal caso y el procesamiento de los mismos, son aspectos que determinan el cumplimiento y satisfacción de las expectativas de los consumidores.

Por otro lado, los autores Stefanini et al. (2018), reflejan en su pesquisa que, la amabilidad, la calidad de los servicios y la experiencia que obtiene el cliente, se relacionan directamente como el cumplimiento y satisfacción del cliente,

provocando al mismo tiempo lealtad y su promoción en su entorno con beneficio para la organización.

Además, Barrios et al. (2018), resaltan que actualmente se necesita que los métodos de los procesos de los servicios mejoren, con el fin de fomentar la escucha de manera activa con los consumidores, además de evaluar las diferentes percepciones a través de encuestas. Es evidente que, por la naturaleza de los servicios, estos poseen diferentes dimensiones y aspectos que son palpables y propios para generar un diagnóstico correcto, por ende, se debe poner en práctica diferentes métodos de medición.

Asimismo, Matos (2020), en su investigación concluye en un nivel de asociación de 2 variables “satisfacción y calidad de servicios”, de nivel bueno (0,716), esto evidencia que la calidad de los servicios forman parte de factores trascendentales para el justiciable y usuarios del servicio judicial, propiciando que la entidad asegure mayor satisfacción de los usuarios, concluyendo con una proposición de un plan relacionado con la calidad en el servicio de administración de justicia, gestión organizativa e innovación de diferentes tecnologías informativas y comunicacionales.

En la misma línea de investigación, Flores (2019), en su investigación deduce que, hay una relación importante entre la satisfacción del cliente con la calidad de los servicios, la cual no es óptima, como consecuencia de la ejecución del instrumento de recojo de datos, se tuvo que tau b de Kendall $t=0,845$, además de una correlación significativamente alta ya que; $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$ esto quiere decir que $0,000 < 0,05$, evidencia dicha correlación. Del mismo modo, como resultado de la aplicación de la entrevista a los usuarios, concluye en la inexistencia de una política institucional de calidad en la entidad materia de estudio, ocasionando un impacto negativo en la calidad del servicio al usuario, insatisfacción y pesimismo, siendo necesario dar lugar a la implementación de un programa relacionado directamente con la calidad de los servicios y con la satisfacción de las necesidades del cliente con el máximo y total involucramiento de las autoridades competentes.

Vera y Trujillo, (2018), expresan que, de acuerdo a la proposición de los autores Cronin y Taylor, (1994), en donde se resalta que, la calidad del servicio puede ser

medida de manera apropiada mediante preguntas del desempeño de cada cualidad, atributo y/o aspecto del servicio, lo que permite la medición de las expectativas de los consumidores sobre los servicios otorgados, esto fue referido también por Parasuraman (1998). Ello es así, a consecuencia de la problemática de estabilidad y confiabilidad, concluyendo en la posibilidad de contar con mejores indicadores de medición de la calidad que la sola medición del desempeño.

El investigador Ramos et al. (2020), en su estudio, formuló como objetivo determinar la eficacia de la utilización del modelo Servperf como una metodología para valorar la calidad de los servicios en una organización que expende alimentos; esto se llevó a cabo mediante la identificación de los usuarios a quienes se les pidió evaluar la actividad de comercio que desenvuelve cada trabajador, además de brindar observaciones con relación a las falencias en los procesos de los servicios. Los autores basaron su estudio en la metodología descriptiva, usando como herramienta de recojo de información un cuestionario el cual tenía como contenido a veinte interrogantes direccionadas a los clientes en Piura. Además, los autores tuvieron como fin dar a conocer la evaluación verídica de los usuarios a través de la valoración de la calidad y su perspectiva sobre el servicio, esto permitió diagnosticar las diferentes dimensiones de manera global que caracteriza al servicio, además de identificar los diferentes pasos que necesita la empresa para implementar estrategias de mejora con el fin de aumentar la calidad y su estimación como organización.

De la misma manera, para Berry et al (1985), le da significado a la calidad de los servicios como el nivel de diferencia que hay entre lo que espera el cliente y sus percepciones. Asimismo, se suma la norma técnica sobre la gestión de calidad de los servicios, para quien dicha calidad es una medida de los productos o servicios a los objetivos o propósitos para cumplir con las expectativas de los usuarios. Esto significa que, la calidad se relaciona directamente con bienes y servicios adecuados de acuerdo a lo que las personas esperan obtener, por ello las organizaciones planifican de manera adecuada para lograr satisfacer a sus clientes, obteniendo como consecuencia resultados esperados. Así, tenemos que, las dimensiones de la calidad identificadas y en estudio, se encuentran vinculadas a las dimensiones física, humana y del servicio propiamente dicho, que se resumen

en el instrumento estructurado bajo la metodología de la escala de medición SERVQUAL, conservando la confidencialidad de las personas encuestadas.

Al respecto, con propósito de medir la calidad del servicio, se hace necesario identificar un constructo multidimensional, que comprende la totalidad del proceso de entrega del servicio (Parusaraman, 1985). Así, en el presente estudio, el instrumento a ser utilizado para el análisis y medición de la variable calidad del servicio, es el instrumento estandarizado, de escala multidimensional, denominado modelo SERVQUAL, (Aiteco, 2014), constituido por un cuestionario que comprende cinco dimensiones, diecisiete indicadores y veintiun ítems, referidos a: Bienes materiales o tangibles, referido al estado físico de la infraestructura pública, la apariencia de las personas, el estado de los equipos y materiales utilizados en el servicio al público, Capacidad de respuesta, referida a la voluntad para prestar el servicio, con rapidez y seguridad, Seguridad, comprende el conocimiento del servicio a realizar, la cortesía, el transmitir confianza al usuario, Confiabilidad, referido a prestar el servicio ofertado realmente, con exactitud, destreza y; Empatía, referido a colocarse en el lugar del usuario, entender sus necesidades para brindarle una atención personalizada, brindar cuidado al usuario.

Cabe resaltar que, la calidad es considerada como un resultado esperado de la suma de las acciones de servicio, por ello, es la clave para ser diferenciada a los proveedores en la búsqueda de alcanzar y tener mejores estrategias ventajosas de competitividad (Krudthong, 2017); por tanto el diseño y la aplicación adecuada y de manera óptima, permite lograr la satisfacción de los clientes; pues al mismo tiempo permite a la empresa lograr tener ventajas ante la competencia y lograr la supervivencia de la empresa un contexto que cambia cada vez más. (Latif, 2017)

Así, se tiene que, el concepto “calidad”, es un concepto central, vinculado al concepto de calidad total, cuya preocupación creciente se enfoca en la cada vez mayor exigencia que los servicios satisfagan y cumplan las expectativas de los usuarios. En ese sentido, (Hernández, 2008) señala que, toda medida de la calidad del servicio contempla actitudes, la comunicación interpersonal, el trato hacia el cliente, la atención y comportamientos que intervienen en un trato humano y sobre todo económico.

Además, la palabra “calidad” suele ser entendida como el nivel en que un servicio o un bien logran alcanzar satisfacer las expectativas del consumidor, para ello, posee tres significancias, por parte de la Real Academia de España, en primer lugar, es definida como un grupo de cualidad propias a algo, las cuales permiten darle un valor, en segundo lugar, es considerada como la excelencia y, en tercer lugar, es entendida como un adecuado producto o servicio con características específicas. La calidad viene a ser identificada como atributo, cero defectos, adecuación a un objetivo, hacer bien. Difiere en su amplitud con el concepto de calidad en el ámbito privado, por sus propias características de monopolio, en algunos casos, del ejercicio de un derecho al servicio, la inmediatez de su realización, mediante la interacción directa entre el usuario y el productor del servicio.

Caraza (2015) señala que, la calidad de los servicios públicos involucra escenarios diferentes de los usuarios, de la administración y de los servidores públicos, destacando el equilibrio entre los atributos del servicio público y la eficacia y eficiencia en su realización, alineada a expectativas y necesidades de los consumidores que va en creciente demanda. Para una mejor comprensión del concepto de calidad, a continuación, se explica el marco teórico relevante que ilustra la presente investigación. Así, tenemos que, la calidad en el servicio está dada por el nivel de excelencia elegido por la empresa con el fin de conseguir la satisfacción de los usuarios, con incidencia en el servicio realizado, de tal manera que representa el grado en que un servicio específico satisface las necesidades del cliente.

Lo que corresponde a la evolución del concepto de calidad, cabe tener presente las teorías propuestas por los principales investigadores de su estudio, Deming, et al (1951), siendo este último el pionero con su teoría del control de calidad, iniciada durante el año 1951, orientada principalmente al control de los sobrecostos como resultado de la mala calidad de los productos, circunscrito a la producción de bienes, con enfoque en la prevención. Con el devenir del tiempo, surgieron nuevas ideas y definición del concepto de calidad, visto como una oportunidad de mejora continua, de estrategia y de posicionamiento en el mercado, con prevalencia de la experiencia, la percepción, la cultura organizacional, dando origen a un nuevo

concepto denominado calidad total, cuyo pionero en los Estados Unidos, fue Deming, replicando inicialmente la teoría de Feigebaum, quien en 1956 desarrolló el concepto de control total de la calidad. Así, la calidad total se convierte en una filosofía que involucra a la totalidad de los integrantes de una organización, priorizando la satisfacción del usuario cliente, con énfasis en la mejora continua, entendido como un proceso dinámico infinito. Posteriormente, surge el concepto de usuario consumidor de servicios, en base al avance tecnológico y al aumento de demanda de los servicios por parte de clientes consumidores de productos tangibles (productos) e intangibles (servicios), que demandan nuevos y más servicios, con calidad, de acuerdo a las expectativas y a la percepción del usuario, como concepto subjetivo.

Así, entre los principales exponentes teóricos de la calidad, Santos (2019), menciona que, la Teoría de W. Edward Deming menciona que la calidad es ofrecer a bajo costo productos y servicios para que los clientes estén satisfechos y dispuestos a pagar, siendo el cliente quien determina el grado de la calidad, implica un compromiso con la innovación y la mejora continua.

Najul (2011), señala en su obra que, la teoría sobre la calidad total según Deming, abarca catorce principios a ser considerados en la mejora de los procesos de las organizaciones, con el involucramiento de la totalidad de sus integrantes: En base a estas catorce normas basadas en la calidad total, se observa como la educación, capacitación y auto mejora se toman como sinónimos de desarrollo del personal y como factores básicos para un buen desenvolvimiento de las actividades y de este modo cumplir con los objetivos generales propuestos de la organización.

Santos (2019), se refiere a la Teoría de Cero Defectos de Crosby, desde una mirada de la ingeniería como el cumplimiento de requerimientos y normas referidas a hacer bien las cosas desde la primera vez. Del mismo modo, Santos (2019) refiere que, para Taguchi la calidad está referida al manejo de los factores incontrolables mediante la producción desde el diseño hasta la fabricación del producto final.

Finalmente, Santos (2019), señala, respecto de la Teoría de los Círculos de Calidad de Kaoru Ishikawa, que la calidad, bajo un enfoque humano, se encuentra influenciada por la cultura y el grado de participación de las personas que integran

una organización, lo cual marca la diferencia al momento de interactuar y mostrar resultados evidenciados con mejoras en la eficiencia de la organización.

Hidalgo (2015), citado por Santos (2019), señala que, para Edelman (2001) la calidad es el nivel en que un servicio o producto, cumple con las normas técnicas indicadas cuando fue diseñado. La calidad es el mecanismo de satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes, empleados, otras organizaciones y de la población.

Arroyo (2015), indica que una óptima calidad en gestión fue y es una de las preocupaciones de los representantes públicos, por ello la Carta Iberoamericana habla sobre la calidad en la gestión, a la cual la define como la habilidad de lograr cumplir con las necesidades de los consumidores de forma oportuna y adecuada, esto de acuerdo a los objetivos ya establecidos y delineados por la Administración pública y ante los resultados alcanzados estos son cuantificables que tomen en cuenta las necesidades de la comunidad.

Arroyo (2015) señala que, la calidad abre las puertas a la innovación, orientada a prestar los servicios públicos que realmente quieren y necesitan los ciudadanos y en las condiciones que los requieren, reconociendo el derecho del ciudadano a recibir un servicio de calidad y respetar sus derechos, siendo así la calidad y la innovación los medios para garantizar tales fines.

Dimensiones de la calidad del servicio al usuario: El estudio tiene como finalidad determinar la utilización del modelo SERVQUAL como una herramienta para valorar la calidad de un servicio. Para los aspectos que se han tomado en cuenta durante el análisis son los siguientes; la capacidad de dar respuesta, la empatía, la seguridad, los elementos palpables o tangibles y la confiabilidad.

Los elementos tangibles: se relacionan con las características físicas, es decir con las instalaciones, el estado de los equipos y de los materiales, es decir son cualidades observables. (Pincay y Parra,2020)

La confiabilidad: Esta se relaciona con ejecución de un adecuado servicio el cual fue prometido y ofrecido, es decir un servicio detallado y seguro. Pues la organización tiene el deber de dar cumplimiento a sus promesas, esto con relación

a sus entregas, otorgamientos de servicios, resolución de inconvenientes y la fijación de los costos o precios (Suárez et al.,2019)

La capacidad de respuesta; Se relaciona con la disposición de los empleadores para otorgar ayuda a los clientes, brindar servicios rápidos y adecuados. Entonces, la capacidad de respuesta se relaciona con la pronta atención de las solicitudes, responder interrogantes y queja, y dar solución inmediata a diferentes inconvenientes (Torres y Luna,2017)

La seguridad: Se relaciona con los saberes, capacidades y habilidades de los empleados para generar confianza y seguridad en los clientes (Torres y Luna, 2017)

La Empatía: Esta se refiere a la atención personalizada que ofrece la organización a sus consumidores. Por ello, la empatía debe ser transmitida mediante servicio individualizados y adaptados de acuerdo a las expectativas de los usuarios (Flores y Mercado, 2020)

III. METODOLOGÍA

Para los autores Hernández et al. (2018). Refiere que la metodología permite ejecutar de manera correcta un proceso con el fin de abordar diferentes circunstancias con validez formal y real, reafirmando el objeto de estudio. Por ello, el método es una estrategia ejecutada en diferentes fases como la observación del fenómeno, la formulación de la hipótesis, el diseño del experimento, el análisis de los resultados y conclusiones.

3.1. Tipo y diseño de Investigación.

El presente trabajo es básico, sustantivo, descriptivo, explicativo, observacional, descriptivo de las propiedades, teorías, características y rasgos sustanciales del fenómeno en estudio, con la descripción de las tendencias de la población y muestra (Muñoz,2018). Se describió las cualidades, características y los rasgos esenciales de la situación o realidad problemática en estudio, con la descripción de las tendencias de la muestra de la población, la misma que, por su naturaleza es aproximada de usuarios externos.

Así, se realizó la recolección de teorías ya existentes para encontrar una solución práctica y sostenible a la problemática detectada y aportes, puesto que se inicia con la observación y la descripción del comportamiento de la variable identificada, caracterizando la problemática materia del presente estudio para su medición de calidad, con las propuesta de estrategias de mejora en la atención al usuario, sirviendo de modelo para una futura implementación de nuevos y mejores servicios al ciudadano, agregando valor público al servicio judicial.

Del mismo modo, Sánchez y Sánchez (2018) señala que, el diseño de la investigación refiere, por una parte, a la esencia de la investigación social, la prueba y la aplicación del método científico y, de otra parte, a la esencia de la investigación científica, como su validez.

En la presente investigación, el diseño es no experimental, seccional, transversal, orientado a la comprobación, con un enfoque cuantitativo, con una metodología descriptiva y propositiva, con la observación del fenómeno en su ambiente natural,

de los hechos objetivos, recogidos en un cuestionario, con el uso de métodos estadísticos (Hernández et al.,2014), considerando la no manipulación de la variable de estudio, toda vez que, el fenómeno en estudio es observado en su ambiente natural, con el análisis de los hechos existentes.

Esquema del diseño

M.....0

Donde

M=Muestra

0=Calidad de servicio

3.2. Variables y Operacionalización.

Como lo ha indicado Sierra (2001), el fin de un estudio científico es revelar las variables, su medición y la correlación que las une, por ello, en todos los pasos de la indagación las dimensiones fueron operadas, pues mediante la observación son descubiertas y medidas, posteriormente con la clasificación son agrupadas y con la tabulación son relacionadas y finalmente con el análisis son interpretadas. De acuerdo a Linton C. Freeman (1971, p.18), citado por Sierra (2001), indica que las variables son nada menos que las características que pueden ser tangibles y observables, es decir, son susceptibles de poseer diferentes valores para ser expresadas en variadas categorías. Asimismo, Sierra señala que, las variables son cualidades que se puede ver, las cuales pueden estar interrelacionadas entre sí por asociación, dependencia, causalidad o influencia.

Por otro lado, Vara (2012), indica que una variable es todo lo que puede asumir un valor, son datos que varían, por ello es lo contrario a la constante, pues son medibles, controladas, registradas y estudiadas en esta investigación. Además, cabe resaltar que la calidad del servicio es definida como un grupo de cualidades y aspectos que posee un servicio, esto relacionado con la satisfacción de las expectativas de los clientes (González et al, 2007).

Ante ello, el presente estudio inició en primer lugar, con la observación y la posterior descripción de las conductas que posee las variables propuestas, cada variable de tipo única, esto con el fin de delinear la problemática que es la materia de esta indagación, para seguidamente establecer la evaluación y medición de la calidad de los servicios.

La única variable “calidad de servicio” fue valorada mediante la comparación de las percepciones y expectativas de los clientes, esto permitió valorar ambas dimensiones mediante una encuesta con un cuestionario que posee veinte ítems, el cual está clasificado por cinco dimensiones, las cuales van desde: los bienes tangibles, la empatía, la seguridad, la capacidad de respuesta y la confiabilidad, estas fueron valoradas con una escala ordinal.

Cuestionario estructurado y ficha técnica: Escala de medición **SERVQUAL**.

Para la operacionalización de la variable, se dió por sentado su definición operativa, evidenciando una edificación de una red de características de la variable, la cual permite observar la realidad del objeto de estudio; pues el éxito del estudio dependía de la operacionalización (Sierra, (2001). Tal operacionalización de la variable identificada, se encuentra detallada en el anexo del presente estudio.

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población, para Vara (2012), viene a ser un grupo de usuarios ya sean personas, documentos, datas, empresas, objetos, etc., que poseen de una a más características similares y están en el mismo tiempo y espacio.

La población comprendida en esta indagación, está constituida por un aproximado de usuarios externos del servicio judicial (personas naturales, abogados, operadores jurídicos), quienes se dirigen todos los días a la mesa de partes única a presentar sus documentos y/o demandas, registros, certificados, hacer el seguimiento de sus expedientes judiciales y otros trámites existentes en el servicio de administración de justicia. Del mismo modo, se tiene los canales de atención virtuales, no presenciales, para los trámites en mención, que, constituyen una herramienta necesaria ante la actual emergencia sanitaria declarada en el país.

Conforme lo señala Vara (2012), la muestra es un subconjunto de la población, de casos extraídos de la población, al ser imposible tener contacto y observar a toda la población. Al mismo tiempo Sierra, (2001), indica que la muestra es definida como una parte que va representar en conjunto a la población, cuyas cualidades deben reproducirse en pequeño y de manera exacta.

En la presente investigación, la muestra es probabilística, al usar herramientas estadísticas para obtener un valor, está conformada por trescientos cincuenta y siete usuarios externos de la institución en estudio, quienes realizan sus trámites judiciales. El muestreo corresponde al proceso de extracción de la muestra a partir de una población, Vara (2010), de 5000 usuarios, con una muestra de 357.

Para determinar el tamaño de la muestra se procedió a través de la fórmula de Cochran:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población: 5000

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

N=357

Por lo tanto, la muestra fue de 357 usuarios. El muestreo fue el probabilístico aleatorio y estratificado, a quienes se aplicó el cuestionario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para Landeau (2007), la técnica es conceptualizada como un proceso o herramienta que permite el uso adecuado de un instrumento en una situación determinada. Por ello, viene a ser como una táctica, la cual puede ser descriptiva o conceptual y científica. Se relaciona con la aplicación. Hace referencia a los procedimientos utilizados para guardar y manipular información.

Según Sierra (2001), la técnica de observación por medio de la encuesta, en sentido restringido y no como averiguación o pesquisa, consiste en la obtención de datos de interés sociológico, mediante la interrogación a los ciudadanos.

En la presente investigación, la técnica a utilizar es la encuesta, dirigida a una muestra de población de trescientos cincuenta y siete usuarios externos, a criterio del investigador, conformada por operadores jurídicos, abogados y litigantes del ámbito institucional. Se procederá a recoger los datos e información mediante el instrumento, la encuesta SERVQUAL, modificada y adaptada para los usuarios externos de la institución, a criterio del investigador, siendo su validación por el juicio de cinco expertos, conforme a su ficha técnica. La encuesta comprende cinco dimensiones: Bienes materiales o tangibles, (cinco ítems para medir la apariencia de los aspectos físicos, equipos, personal, material de comunicación, limpieza, modernidad), Confiabilidad, (cuatro ítems para medir como se presta el servicio ofrecido tal como se ofertó), Capacidad de Respuesta, (tres ítems para medir la rapidez en el servicio y con buena voluntad), Empatía, (cuatro ítems para medir la calidad en la atención personalizada), Seguridad (cuatro ítems para medir la capacidad para conocer el servicio ofertado, transmitir confianza al usuario). La escala valorativa es ordinal.

Según Sierra, (2001), el cuestionario es un instrumento esencial de la observación por una encuesta, por ello consta de un grupo de interrogantes relacionadas con hechos o aspectos de interés del estudio, para hacer realidad dicha constancia se necesita de la población o muestra del estudio, por ello muchas veces difiere de una entrevista o de escalas métrica, la función que cumple es crear un enlace entre la realidad observada de la población y los objetivos de la investigación. El cuestionario tiene como fin obtener datos o información de la muestra, información

relacionada con el fenómeno de estudio. Estos datos obtenidos son referidos por las personas y tratan acerca de sus actos, opiniones y/o actitudes.

En la actual investigación, el instrumento es un cuestionario estructurado en la escala de medición multidimensional **SERVQUAL**, compuesto por veinte ítems y diecisiete indicadores, según su ficha técnica, con una escala de medición ordinal: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca, con la siguiente descripción: Evaluación de las expectativas del cliente sobre la calidad de los servicios, Evaluación de la predominio de cada una de las dimensiones de la calidad de los servicios y Evaluación de los discernimientos/percepciones con relación a la calidad de los servicios.

En cuanto a la validez y confiabilidad de la técnica e instrumento utilizados en la presente investigación, esta no es relevante, al ser estructurados, quedando a criterio del investigador el juicio de cinco expertos, con la aplicación de la escala de actitudes Likert y el estadístico de Alfa de Cronbach, a fin de otorgar confiabilidad al presente estudio.

3.5. Procedimientos.

Inicialmente, se procedió a solicitar al Presidente de la Corte Superior de Justicia de Piura, el permiso y autorización para el desarrollo de la investigación, aplicar los instrumentos estructurados y validados por el juicio de cinco expertos, contando con la autorización, se procedió con la aplicación de los instrumentos a la población en estudio, con la finalidad de recopilar la información que sirvió posteriormente para realizar la presente investigación.

A efectos de materializar el modo en que se gestionará la información necesaria para la presente investigación, corresponde indicar el uso de instrumentos estructurados en la escala de medición multidimensional SERVQUAL, adaptado al fenómeno en estudio, comprendiendo cinco dimensiones: Bienes Materiales o Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Seguridad.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Esta fase del procedimiento de teorización, conforma la segunda etapa de la presente investigación, con el objetivo de hacer una conversión de los resultados numéricos de la presente investigación en interpretaciones teóricas, Sierra (2001). El enfoque del positivismo, mediante el método cuantitativo/descriptivo, de tipo causal-correlacional, esto con el fin de perseguir un adecuado camino para el análisis de la información recolectada. Para el desarrollo del estudio sobre Vida en el infierno y efectos en la comunicación interpersonal en los condenados, la persona que investiga se orientó mediante el enfoque del positivismo, mediante el método cuantitativo/descriptivo, de tipo causal-correlacional esto con el fin de perseguir un adecuado camino para el análisis de la información recolectada.

Pruebas previas: Para ello, el investigador optará por una prueba normal de información, en este caso, concurriendo hacia la prueba de Rho Spearman, debido a la cantidad numérica de participantes sujetos al estudio, quienes serán las unidades de análisis, para permitir la determinación de los datos que se buscan en las variables estudiadas (son normales o no normales), posterior a ello, acudir y proceder respetando los protocolos de estadísticas pertinentes hasta el final.

Generación de datos: La información recogida con relación a cada variable estudiada (Vida en el infierno y la comunicación interpersonal), será usada para fundar una base de datos, esto con la ayuda de diferentes métodos y herramienta tecnológicas computarizadas las cuales están direccionadas para la generación de estas bases, dichas herramientas usadas serán software, Microsoft Excel y SPSS V25.

Pruebas finales:

Herramientas estadísticas a usar: Esto se hará realidad a través del enfoque investigativo y a base de los objetivos formulados, para ello se utilizará estadísticas de correlación y estadísticas causales.

En primer lugar, para instituir la correlación, se usará “r” de Pearson para la variable discreta/cuantitativa (números enteros), además de una prueba paramétrica; por

otro lado, si los datos son normales (“rho” de Spearman) para la variable cuantitativa continua (números decimales), una prueba no paramétrica, si los datos resultan unos al menos no normales.

En segundo lugar, para establecer afectación de una variable a otra, se usó la prueba del r Spearman (Guarda coherencia con las variables que buscan datos cuantitativos), corresponde a una prueba no paramétrica.

Tipo de análisis: El proceso de análisis de datos se hará a base del tipo de diseño investigativo, es decir de acuerdo al enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, el cual permitirá un análisis bivariado y cuantitativo.

Visualización de datos: Para ello se utilizará las variadas tablas de correlación, es decir gráficos de dispersión, etc que estén fundados por los diferentes softwares usados.

Análisis e interpretación de datos: El investigador seguirá diferentes protocolos pertinentes de acuerdo con la estadística correlacional con el fin de lograr la lectura de cada gráfico y tabla con relevancia que se relacionen y den respuesta a los objetivos establecidos y confirmen la hipótesis. Así, el presente análisis de las tablas de datos secundarios numéricos, será univariable, confirmatorio, cuantitativo, con objetivo del cambio, contrastando y armonizando la teoría sobre la materia en estudio.

El análisis de los datos obtenidos será realizado mediante un resumen teórico con la adaptación de los instrumentos, la operacionalización de la variable identificada, la prueba de validez y confiabilidad de los instrumentos estructurados, la instrumentalización de la técnica e instrumento y la preparación de la base de datos con sus conclusiones y propuestas.

Con la información cuantitativa obtenida del cuestionario y el uso de tablas cruzadas elaboradas mediante el sistema SPSS se facilitó el análisis de los datos obtenidos y la comprobación de la hipótesis de la presente investigación.

3.7. Aspectos éticos.

El proyecto de investigación en base a sus aspectos éticos a considerar están referidos a la obtención y uso de información propia y verdadera, obtenida de los instrumentos analizados, con el uso de las normas APA, para efectuar las citas a los estudios investigativos que son referencia de la actual investigación, el cumplimiento de la guía y estructura aprobada por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, el respeto de los instrumentos estructurados con su ficha técnica aprobada, el recojo de la información fidedigna y ajustada a la realidad, contando con la autorización del Presidente de la Corte Superior de Justicia de Piura para realizar la presente investigación.

IV. RESULTADOS

En el presente estudio, se tiene en cuenta la estadística descriptiva, con propósito de evaluar la calidad de servicio en relación a cada una de las dimensiones, para que, a partir de estos resultados durante el año 2021, la Corte Superior de Justicia de Piura pueda fortalecer la calidad del servicio al cliente externo.

Tabla 1

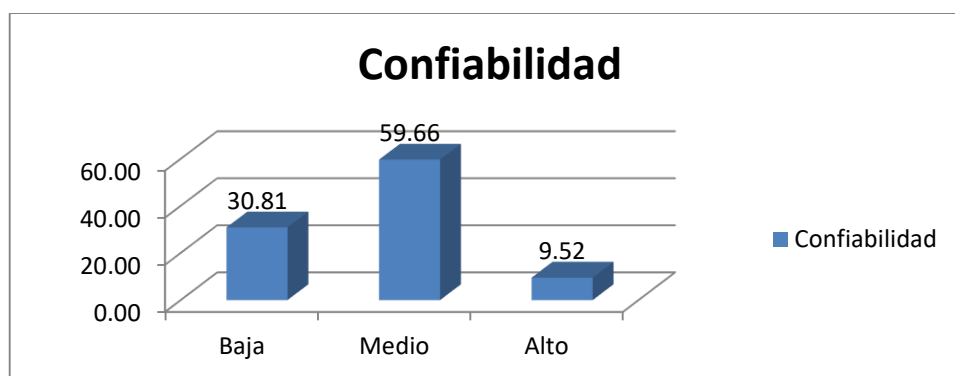
Nivel de la dimensión confiabilidad

Total	F	%
Baja	110	30.81
Medio	213	59.66
Alto	34	9.52
Total	357	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento

Figura 1

Nivel de distribución de la dimensión confiabilidad



De acuerdo a los resultados aplicados a los clientes externos que acuden a las sedes judiciales de la CSJPI para realizar sus trámites judiciales, un 59.66% respondieron que confían en los servicios en un nivel medio, además un 30.81% respondieron confiar un nivel bajo, por lo que ya fundamenta una problemática y por último, sólo el 9.52% respondieron si confiar en un nivel alto, siendo pocos los usuarios. Es importante resaltar que la fiabilidad es sustentada en relación a la prestación del servicio ofrecido de manera apropiada y constante en el tiempo, es

decir, la sostenibilidad del servicio prometido exactamente a lo publicado, debe garantizarse.

Tabla 2

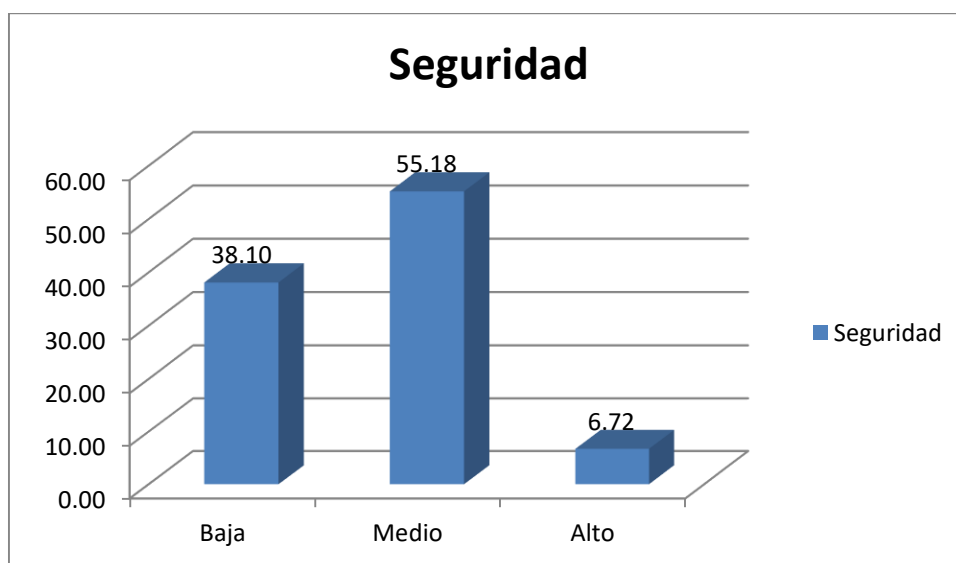
Nivel de la dimensión seguridad

Total	F	%
Baja	136	38.10
Medio	197	55.18
Alto	86	6.72
Total	357	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento

Figura 2

Nivel de distribución de la dimensión seguridad



De acuerdo a los resultados aplicados a los clientes externos que se dirigen a las sedes judiciales de la Corte Superior de Justicia de Piura para realizar sus trámites judiciales, el 55.18% respondieron que sienten seguridad de los servicios en un nivel medio, además un 38.10% respondieron confiar un nivel bajo siendo así muchas personas y por último, sólo una pequeña porción de 6.72% respondieron si tener la seguridad en un nivel alto, siendo pocos los usuarios, teniendo en cuenta

que es importante la atención en el desarrollo de las competencias y habilidades expuestas por los empleados, para inspirar confianza y credibilidad en el usuario.

Tabla 3

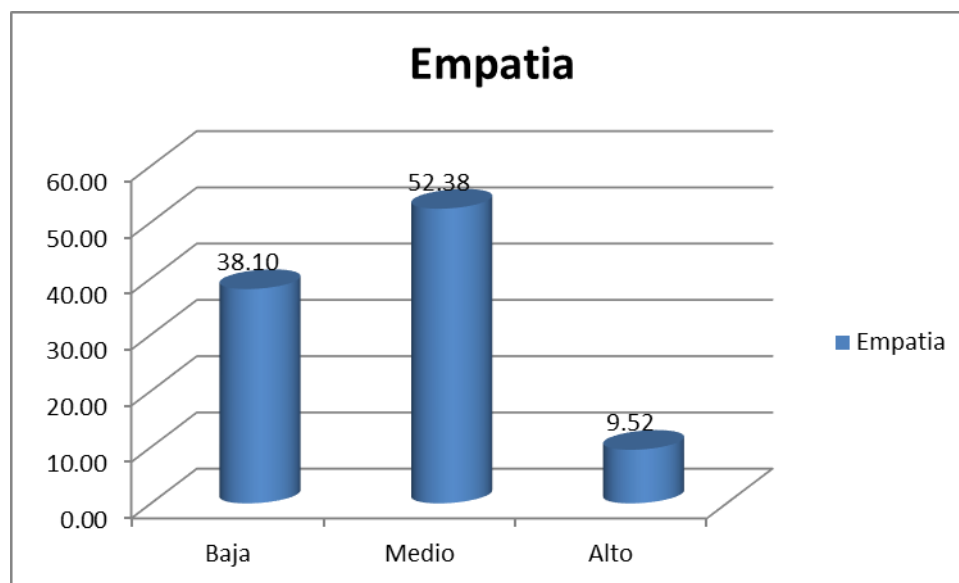
Nivel de la dimensión empatía

Total	F	%
Baja	136	38.10
Medio	187	52.38
Alto	34	9.52
Total	357	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento

Figura 3

Nivel de distribución de la dimensión empatía



De acuerdo a los resultados aplicados a los clientes externos que se dirigen a las sedes de la CSJPI para realizar sus trámites judiciales, el 52.38% respondieron que son muy poco empáticos brindando los servicios, manifestando en un nivel medio, además un 38.10% respondieron un nivel bajo de empatía y por último solo una pequeña porción de 9.52% respondieron si tener la empatía al brindar el servicio en un nivel alto, siendo pocos los usuarios que sienten este valor. Según estos

resultados, es importante desarrollar la capacidad para entender la perspectiva del usuario de manera óptima.

Tabla 4

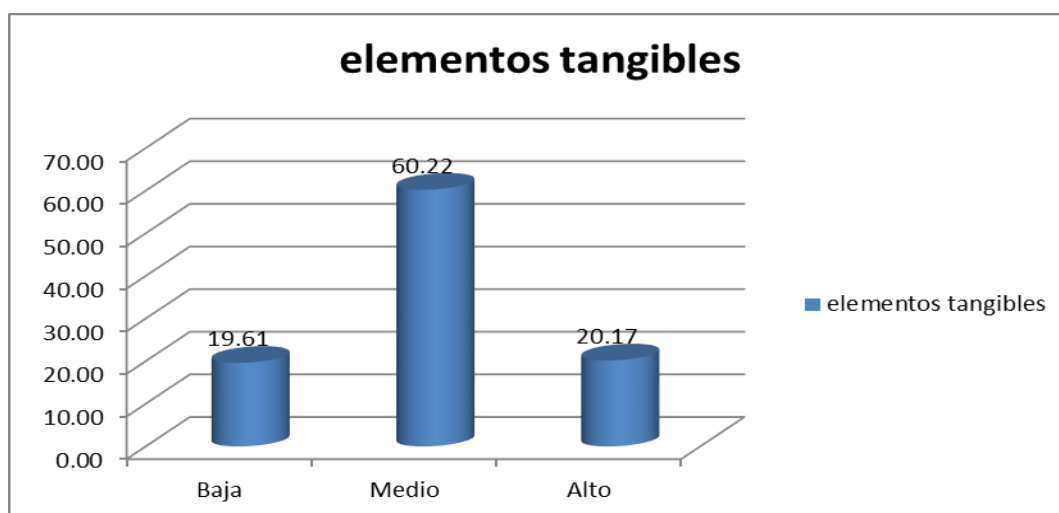
Nivel de la dimensión elementos tangibles

Total	F	%
Baja	70	19.61
Medio	215	60.22
Alto	72	20.17
Total	357	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento.

Figura 4

Nivel de distribución de la dimensión elementos tangibles



De acuerdo a los resultados aplicados a los clientes externos que van a las sedes judiciales de la CSJPI para realizar sus trámites judiciales, en la dimensión elementos tangibles, el 60.22% respondieron que fallan en su infraestructura, siendo un nivel medio de conformidad, además un 20.17% respondieron un nivel alto de verificar una infraestructura buena y por último, sólo una pequeña porción de 19.61% respondieron tener una percepción baja de los elementos tangibles en las sedes judiciales. Es importante optimizar la presente dimensión, ya que representa el aspecto de las instalaciones, equipos, personal y materiales para la comunicación con los usuarios, representando una oportunidad de mejora para la institución orientada al cierre de la brecha de infraestructura y equipamiento para el

servicio judicial, al advertirse una valorización similar en los niveles bajo y alto, respectivamente.

Tabla 5

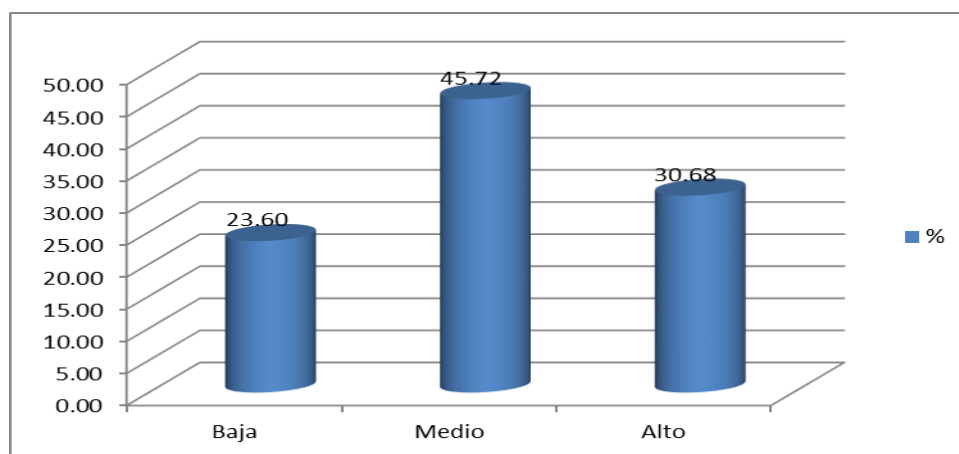
Nivel de la dimensión capacidad de respuesta

Total	F	%
Baja	80	23.60
Medio	155	45.72
Alto	104	30.68
Total	339	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento.

Figura 5

Nivel de distribución de la dimensión capacidad de respuesta



Con respecto a los resultados aplicados a los clientes externos que acuden a las sedes judiciales de la CSJPI para realizar sus trámites judiciales, en la dimensión capacidad de respuesta, el 45.72% respondieron en un nivel medio, además un 30.68% respondieron en un nivel alto y por último, sólo una pequeña porción de 23.60% respondieron tener una percepción baja. La dimensión capacidad de respuesta se tiene que fortalecer, no obstante lo avanzado hasta el momento, mediante la política de celeridad judicial iniciada con los programas presupuestes por resultados, en materia penal, familia y laboral, por lo que, se requiere continuar con dichos programas presupuestales y, de ser el caso, ampliarlos a nuevas materias, tales como tributaria, comercial, medioambiental, con la disposición y el empoderamiento de los servidores judiciales para prestar ayuda y servicio célere a

los usuarios, contando para ello con los instrumentos y herramientas tecnológicas autorizadas por el Poder Judicial, así como, con el recurso humano capacitado para tal fin.

Tabla 6

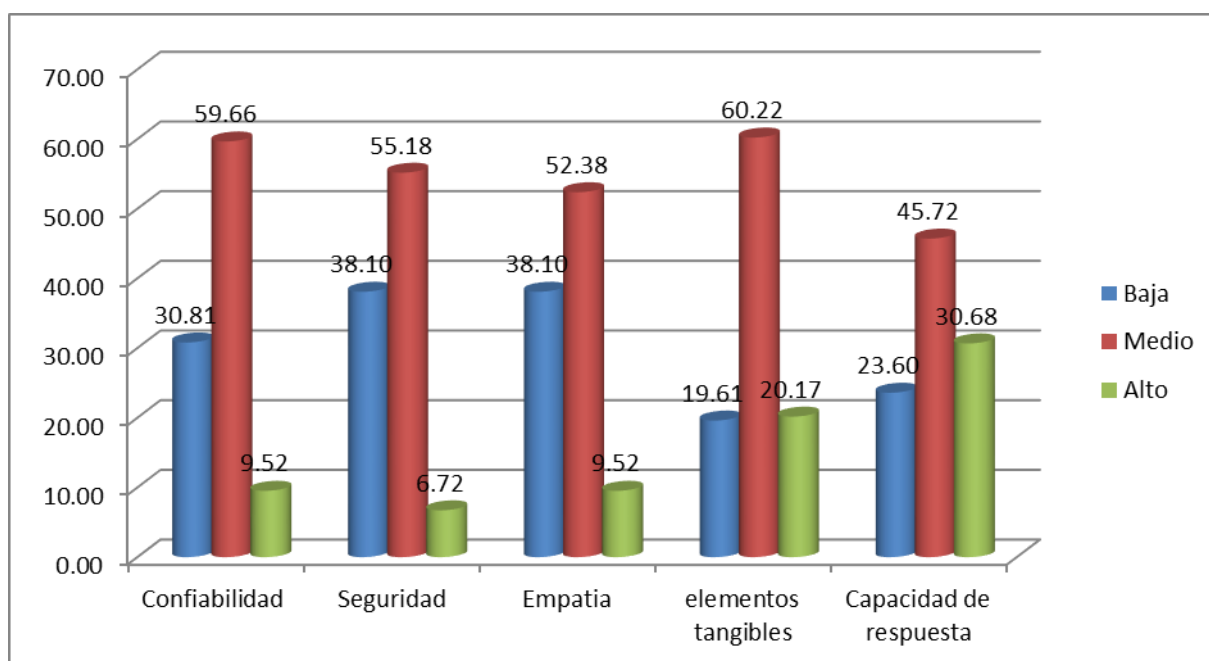
Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Total	Confiabilidad		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	110	30.81	136	38.10	136	38.10	70	19.61	80	23.60
Medio	213	59.66	197	55.18	187	52.38	215	60.22	155	45.72
Alto	34	9.52	24	6.72	34	9.52	72	20.17	104	30.68
Total	357	100.00	357	100.00	357	100.00	357	100.00	339	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento

Figura 6

Nivel de distribución de las dimensiones de calidad del servicio



En base a los resultados aplicados a los clientes externos que acuden a las sedes judiciales de la CSJPI para realizar sus trámites judiciales, es decir en la dimensión confiabilidad, más de la cuarta parte se sienten desconfiados de los servicios judiciales, así mismo, la seguridad que brinda la sede judicial no es de su buena percepción, siendo igual a la cuarta parte de usuarios que califican en un nivel medio; luego, en la dimensión empatía, más de la mitad de usuarios no sienten la

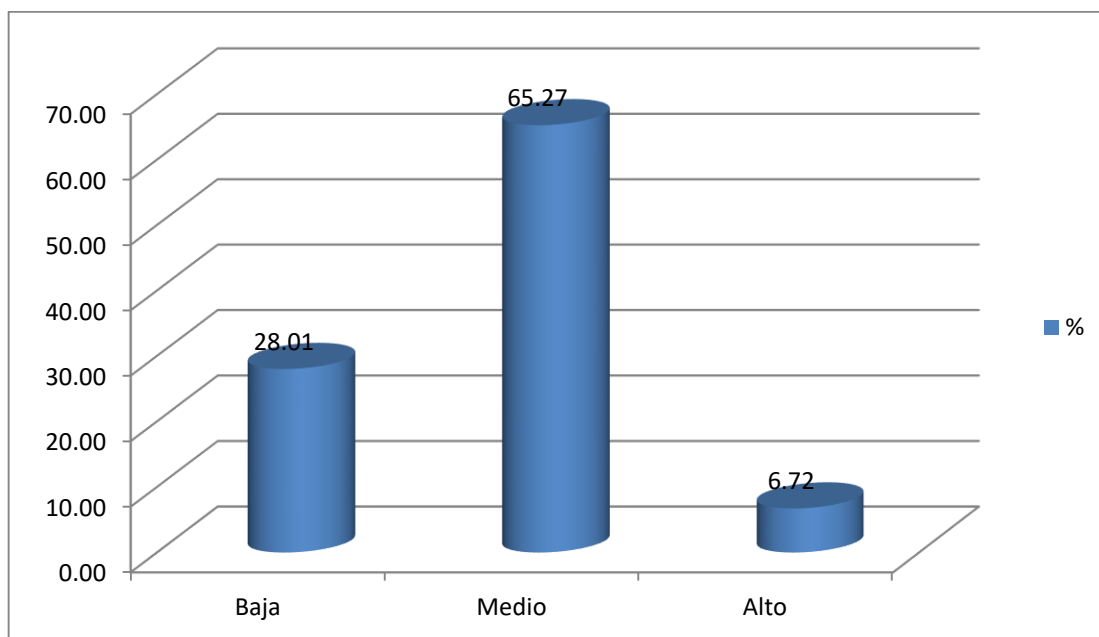
cordialidad en el trato de los trabajadores hacia ellos y por último, en la dimensión elementos tangibles, respondieron que la infraestructura ya no es propicia, necesitan un mejor cambio, por lo que la mayoría de usuarios externos respondieron en un nivel medio, siendo una problemática en las dimensiones de estudio. Es de suma importancia afirmar que, las referencias acerca del modelo SERVQUAL confluyen en medir las dimensiones que esta investigación propone para valorar la calidad de servicio dirigido al cliente externo, que se considera una táctica adecuada para estimar la calidad del servicio hacia el usuario en los requisitos de cada una de sus dimensiones. (Parasuraman et al., 1996). En este mismo escenario, (Lozada, 2019) señala que, por medio del modelo SERVQUAL como método estandarizado para valorar la competencia usada en una MIPYME en Ecuador, se constataron niveles deficientes en las distintas dimensiones de calidad del servicio, como la empatía, el trato hacia sus consumidores y la sensación de seguridad.

Tabla 7
Nivel de calidad del servicio

Total	F	%
Baja	100	28.01
Medio	233	65.27
Alto	24	6.72
Total	357	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento

Figura 7
Nivel de distribución de calidad del servicio



De acuerdo a los resultados aplicados a los clientes externos que se dirigen a las sedes judiciales de la CSJPI para realizar sus trámites judiciales, del total de usuarios externos encuestados, el 65.27% manifiestan un nivel medio de calidad de servicio hacia ellos, luego el 28.01% manifiestan una calidad de servicio brindado bajo y una pequeña población encuestada (6.72%) sienten un nivel alto de calidad de servicio, siendo pocos los manifestantes.

V. DISCUSIÓN

Tras haber realizado la recolección en cuanto a la calidad de servicio al usuario externo se pudo hallar que: en los estudios y enfoques teóricos analizados en diferentes contextos, se tomaron en cuenta en este capítulo en base a los resultados establecidos, siendo la variable de estudio yuxtapuesta con sus dimensiones y los pilares fundamentales sobre calidad de atención hacia el cliente externo.

Como objetivo general, se determinó el grado de calidad del servicio al cliente externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el 2021 para realizar sus trámites judiciales, del total de usuarios externos encuestados, el 65.27% manifiestan un nivel medio de calidad de servicio hacia ellos, luego el 28.01% manifiestan una calidad de servicio brindado bajo y una pequeña población encuestada (6.72%) conciben un nivel alto de calidad de servicio siendo pocos los manifestantes que valoran en este nivel. Siendo los resultados importantes y concuerdan con Silva et al.(2021), señalando que, el gobierno tiene el deber de responder mediante diferentes recursos con la atención adecuada a los usuarios, es evidente que, para ello, debe mantenerse organizaciones sólidas, eficientes y legales, con el fin de producir un buen desarrollo organizacional que brinde seguridad y bienestar común hacia la sociedad.

La actuación de la variable se atribuye al comportamiento de otras variables (Tomaz y col., 2018) y esto permite dar respuestas a las interrogantes del propio estudio. Por otro lado, en esta sección las veinte cláusulas que son parte del instrumento de investigación se llaman variables, sin embargo, tomando la misma dimensión y aspectos relacionados con la calidad en el servicio, dichos estudios también se relacionan con los de (Hancock y col., 2018) donde se muestra la prueba de esfericidad de Bartlett ($P < 0.000$), con una adecuación muestral de $KMO = 0.920$, lo que asevera que los datos serían convenientes para el tamaño de la muestra. Por lo tanto, podemos realizar un análisis factorial para la identificación del número de componentes y estimar validez.

Ante ello, se necesita que las instituciones del Gobierno se adapten a los diferentes cambios que demanda la sociedad del conocimiento, para otorgar beneficios en

ámbito social, económico, cultural, de seguridad, ambiental, político y otorgar estabilidad. Es muy significativo reafirmar que las reseñas sobre el modelo SERVQUAL convergen en la medición de las dimensiones propuestas por este estudio, con el fin de evaluar y valorar la calidad de los servicios que recibe el cliente externo, tomando en cuenta a una ideal técnica para la medición de dicha calidad, incluyendo los diferentes requisitos expresados por cada una de las dimensiones a medir. (Parasuraman et al., 1996). En un contexto igual, el autor (Lozada, 2019) indica que el modelo SERVQUAL es un método estandarizado que busca valorar la competencia, cabe resaltar que dicho modelo es aplicado a una MIPYME en Ecuador, con el cual se encontraron nivel muy bajo en diferentes dimensiones de la calidad de los servicios, como bajos en empatía, trato y seguridad percibida por el usuario.

Como objetivo 1, se identificó el nivel de confiabilidad en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en 2021, para realizar sus trámites judiciales y encontramos un 59.66% respondieron que confían de los servicios en un nivel medio, además un 30.81% respondieron confiar un nivel bajo, por lo que, ya fundamenta una problemática y por último, sólo el 9.52% respondieron si confían en un nivel alto, siendo pocos los usuarios. Sin embargo, los resultados de la investigación se oponen a los de Lamadrid (2019) en donde se determina que 79.9% de la fiabilidad presenta bajos niveles de satisfacción con relación a la calidad. Por eso, Ttito (2018) menciona que la fiabilidad está basada en la capacidad del personal para ofrecer un correcto y fiable servicio, por eso, en el servicio de la institución, es de suma importancia que se brinde atención oportuna con el objetivo de generar un servicio conveniente a los consumidores.

Siendo los resultados encontrados y existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Remache (2019), el trabajo de investigación que habla sobre la calidad de los servicios y la satisfacción de los consumidores en una empresa llamada Sipecom SA de la ciudad de Guayaquil en Ecuador en el año 2018, se llevó a cabo con el objetivo de determinar la correlación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa SIPECOM SA, de la ciudad de Guayaquil, cuya muestra fue de 12 sujetos, además, para el recojo de los datos, se aplicó una encuesta a través de un cuestionario que sirvió como instrumento.

Asimismo, para comprobar la correlación entre las variables del estudio, se empleó la estadística inferencial de correlación de Pearson. La hipótesis delineada fue: Hay una relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios en la empresa SIPECOM SA. En los resultados se obtuvo la existencia de una asociación media y directa entre las variables y esto se sustentó con un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.579 y con una significatividad bilateral con un valor de 0.048, cuyos datos permitieron afirmar que, si la calidad del servicio mejora, también la satisfacción del cliente aumentará de forma progresiva.

Como objetivo 2, se identificó el nivel de seguridad en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en 2021 para realizar sus trámites judiciales y el 55.18% respondieron que sienten seguridad de los servicios en un nivel medio, además un 38.10% respondieron confiar un nivel bajo, siendo así muchas personas y por último, sólo una pequeña porción de 6.72% respondieron si tener la seguridad en un nivel alto, siendo pocos los usuarios. Siendo los resultados encontrados y existiendo una similitud con las consecuencias del examen de León, (2016), quien en su tesis doctoral señala que, la persona que administra la empresa afronta diferentes irregularidades, entre ellas la inoperancia, lo que resulta difícil creer en diferentes instancias y esto se convierte en algo ridículo y absurdo. Por tanto, es normal que los clientes muchas veces soporten la burocracia alta, como por ejemplo soportan hacer filas, cumplir con requisitos, diferentes reglas y procedimientos complicados y a veces un poco confusos. Aspectos como el tiempo de espera, la falta de atención, la discontinuidad del servicio, las instalaciones deplorables y cobros innecesarios, son situaciones a las que los administradores día a día se enfrentan.

Objetivo 3, se identificó el nivel de empatía en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021 para realizar sus trámites judiciales y el 52.38% respondieron que son muy poco empáticos brindando los servicios manifestando en un nivel medio, además un 38.10% respondieron un nivel bajo de empatía y por último, sólo una pequeña porción de 9.52% respondieron si tener empatía al brindar el servicio en un nivel alto, siendo pocos los usuarios que sienten este valor. Siendo los resultados encontrados y existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Kumar y Hundal (2019),

quienes valoraron a la calidad en el servicio de una organización de energía solar, donde encontraron que había una brecha mínima entre las expectativas y las percepciones del consumidor con relación a las dimensiones de confianza, empatía, responsabilidad y confiabilidad. Otros autores también han hurgado en la calidad del servicio mediante los instrumentos como Servqual (del inglés: Service Quality), que son usados de manera seguida en este tipo de estudios (Ibarra-Morales y Casas-Medina, 2015; Nyadzayo y Knajehzadeh, 2016; Murali y col., 2016; Saleem y col., 2017; Palese y Usai, 2018; Shah y col., 2018). El modelo Servperf está configurado por ítems y las dimensiones que usa Servqual, eliminando una parte que trata sobre las expectativas de los usuarios (Cronin y col., 1994; Ibarra-Morales y Casas-Medina, 2015), se centra en medio y valora la percepción del consumidor con relación a la calidad del servicio.

Como objetivo 4, se identificó el nivel de los elementos tangibles en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021 para realizar sus trámites judiciales y en la dimensión bienes tangibles, el 60.22% respondieron que fallan en su infraestructura, siendo nivel medio, además, un 20.17% respondieron un nivel alto de verificar una infraestructura buena y por último, sólo una pequeña porción de 19.61%, respondieron tener una percepción baja de los bienes tangibles en la sede judicial, siendo los resultados encontrados una similitud con las consecuencias del examen de la dimensión capacidad de respuesta, al ocupar el segundo lugar en el nivel porcentual más alto de percepción. En tal sentido, existe una similitud con las consecuencias del examen de León, (2016), quien en su tesis doctoral señala que, la persona que administra la empresa afronta diferentes irregularidades, entre ellas, la inoperancia, lo que resulta difícil creer en diferentes instancias y esto se convierte en algo ridículo y absurdo, sumando a ello, aspectos como el tiempo de espera, el horario de atención, la falta de atención, la discontinuidad del servicio, las instalaciones deplorables, los cobros innecesarios, la carencia de insumos materiales, económicos y humanos, son situaciones a las que los administradores día a día se enfrentan, no obstante ello, Fernández et.al., (2015), en su caso de estudio, Obra Social SEROS, Chubut, concluye que, la satisfacción del usuario afiliado en dicha obra social, en cuanto a la dimensión de tangibilidad, el desempeño percibido supera las expectativas

generadas, recordando además, lo señalado por Philip Kotler que, la satisfacción del consumidor comprende su estado de ánimo, como resultado de comparar su percepción con sus expectativas del servicio.

Los resultados de la presente investigación son fundamentados y analizados bajo diferentes enfoques teóricos de la dimensión en comento, como características físicas distintivas identificadas por los ciudadanos para la satisfacción de sus expectativas; en lo concerniente a la apariencia, comodidad, funcionalidad y modernidad de las áreas e instalaciones, apariencia de los recursos humanos y materiales, de la organización física interna, respectivamente, es decir, son cualidades observables. (Pincay y Parra, et.al, 2020)

Asimismo, como objetivo 5, los resultados aplicados a los usuarios externos que acuden a las sedes judiciales de la Corte Superior de Justicia de Piura para realizar sus trámites judiciales y en la dimensión capacidad de respuesta, el 45.72% respondieron un nivel medio, además un 30.68% respondieron un nivel alto y por último, sólo una pequeña porción de 23.60%, respondieron tener una percepción baja, lo cual nos permite advertir que, la celeridad en la atención al usuario está por debajo del nivel promedio, cual es una deficiencia ocasionada por la falta de personal idóneo y la alta rotación del personal en las áreas de mesa de partes y ventanillas de atención al público, circunstancia que se agrava con la contratación temporal de personal en el marco del Decreto Legislativo N° 1057, Contrato Administrativo de Servicios, CAS y la contratación por suplencia. Asimismo, Larios y González (2017), describen la calidad del servicio interno en un sector de hotelería, cuyo fin era mostrar el estado de la literatura académica sobre el concepto de calidad de servicio interno en los sectores de hotelería. Los resultados hallados de dicha revisión integraron el análisis de muchos artículos científicos, evidenciado que el concepto es tomado como un modelo e instrumento de valoración por diferentes estudios en diferentes disciplinas como en la economía, en psicología social, en administración, en marketing, etc, trajo consigo un mejor entendimiento de la conceptualización de la calidad del servicio interno. Pero los estudios sobre calidad de servicio interno en sectores de hotelería son escasos y esto muestra la necesidad de hurgar a profundidad y explorar los factores que

inciden en la conducta del empleado para desarrollar correctamente la calidad del servicio interno.

De otro lado, Caraza (2015), en su estudio para la obtención del título de doctor, señala que, el proceso de incorporación del estándar de calidad en la administración pública y la aprobación de un marco normativo regulatorio, contribuyen con delimitar las funciones y responsabilidades de la administración, transparentando y viabilizando el trámite para establecer la responsabilidad o no, en caso de incumplimiento del estándar de calidad, cuya importancia radica en la permanente actualización, evaluación y certificación, con resultados positivos en la actuación del Estado. La calidad difiere del concepto público del privado, siendo en el primero, la conjunción de modos de ver diferentes perspectivas, desde la administración, desde los servidores públicos y desde los ciudadanos, siendo necesario el equilibrio de dichas perspectivas al tiempo de prestar un servicio, con las expectativas de los usuarios, valorando la calidad desde la perspectiva de la administración como del usuario, cuya percepción está en función al trato recibido en el servicio, siendo fundamental en la determinación de la calidad la intervención del servidor público y su motivación por la administración, con propósito de mejora continua. Así, el concepto de calidad se encuentra regulado por el ordenamiento Español, el cual garantiza un estándar mínimo de calidad en el servicio público, cuya actualización se enmarca en las necesidades y expectativas del usuario.

Los resultados de la presente investigación son fundamentados y analizados bajo diferentes enfoques teóricos de la calidad en el servicio, como lo señala (Aznar y col., 2016; Usman y col., 2019; Guatzozón y col., 2020). La calidad de servicio tiene un lugar importante en la economía de diferentes países subdesarrollados y desarrollados (Ferreira y col., 2019), pues plasma más de la mitad del trabajo formal en todo el mundo, pues atribuye un promedio de 50-60% del PBI en países miembros de la OCDE (OCDE, 2018). En USA, las Pymes generan cerca del 46 por ciento del PBI y brindan empleo a más 58 millones de personas (SBA, por sus siglas en inglés: Small Business Administration) (SBA, 2017). En el país Mexicano, las Pymes son pilares significativos de la economía de ese país originando el 75 % de empleos, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2015). Cabe resaltar que, hay aspectos usados para clasificar y estos son: la cantidad de

empleados, el total de las ventas al año, los ingresos y activos fijos, etc. (Banwo y col., 2017; INEGI, 2019). En la región mexicana se clasifican por número de trabajadores: en micro, pequeña y mediana empresa y según al sector económico al que pertenece: comercio, manufacturas y servicios (INEGI, 2019).

Durante el progreso del estudio se encontraron variadas limitaciones durante la ejecución del instrumento dirigido a los sujetos, ya que, algunos de ellos no deseaban participar y otros no tenían ánimo de colaborar, argumentado que estaban cortos de tiempo o expresando desinterés, circunstancia que impulsa el presente estudio el cual será de mucho beneficio para la mejora continua.

VI. CONCLUSIONES

Ante la interrogante de estudio ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021? se obtuvo como respuesta, en cada una de las cinco dimensiones en estudio, las siguientes:

1. Se determinó el nivel de calidad del servicio al usuario externo de la CSJPI, para realizar sus trámites judiciales, del total de usuarios externos encuestados, el 65.27% manifiestan un nivel medio de calidad de servicio hacia ellos.

2. Se determinó el nivel de los elementos tangibles en el servicio al usuario externo de la CSJPI en el año 2021, para realizar sus trámites judiciales con un valor de respuesta total de 60.22% usuarios, quienes valoraron en un nivel medio de atención, evidenciando fallas en la infraestructura y otros aspectos tangibles, corroborando un nivel medio de comodidad y presentación.

3. Se determinó el nivel de confiabilidad en el servicio al usuario externo de la CSJPI en el año 2021, para realizar sus trámites judiciales y encontramos que, un 59.66% respondieron que confían de los servicios, siendo éste valor de un nivel medio.

4. Se determinó el nivel de seguridad en el servicio al usuario externo de la CSJPI en el año 2021 para realizar sus trámites judiciales y el 55.18% respondieron que sienten seguridad de los servicios en un nivel medio.

5. Se determinó el nivel de capacidad de respuesta el 45.72% respondieron un nivel medio, además un 30.68% respondieron un nivel alto de percepción.

6. Se determinó el nivel de empatía en el servicio al usuario externo de la CSJPI en el año 2021 para realizar sus trámites judiciales y el 52.38% respondieron que son poco empáticos brindando los servicios, manifestando en un nivel medio.

7. Las dimensiones mejor valoradas en el nivel medio, destacan los elementos tangibles con el estado de las instalaciones, la apariencia del personal judicial y la confiabilidad en la prestación del servicio exactamente a lo prometido, en tanto las dimensiones peor valoradas, con nivel bajo, son la dimensión de elementos tangibles y, en segundo lugar, la dimensión de capacidad de respuesta, evidenciada en la escasa celeridad del servicio al usuario. En consecuencia,

corresponde mayor énfasis en la atención por la Presidencia de Corte y, con propósito de mejora continua, en las dimensiones de, elementos tangibles (60.22%) y confiabilidad (59.66%), por el elevado nivel medio encontrado en la apreciación del usuario, asimismo, ante el escaso porcentaje de aprobación con el nivel alto, en las dimensiones de seguridad (6.72%) y en segundo lugar, de empatía (9.52%) y confiabilidad (9.52%), consideramos necesario la urgente intervención con el fortalecimiento de las capacidades del recurso humano, selección y vinculación meritocrática, en el corto y mediano plazo, fortaleciendo las áreas de mesas de partes, call center y módulo de atención al usuario, con propósito de revertir dicha situación anómala, cual es una oportunidad de mejora continua en la implementación de medidas tanto administrativas como jurisdiccionales orientadas a dicho fin. De igual modo, el nivel de valoración alto en las dimensiones de capacidad de respuesta (30.68%) y elementos tangibles (20.17%), evidencia el avance en la implementación de las políticas de calidad y modernización del servicio judicial, así como de los objetivos estratégicos institucionales, orientados al cierre de brechas de infraestructura física y tecnológica, la implementación de los productos priorizados en los programas presupuestales de las materias penal, laboral y de familia, referidos a la celeridad procesal y calidad de sentencias, la modernización de las sedes judiciales, equipamiento tecnológico, acceso al internet y a los sistemas informáticos, apariencia de los servidores con la entrega de un uniforme institucional anual y apariencia moderna de los medios de comunicación física y virtual o digital, contribuyen con el indicador de medición, razón por lo cual, concluimos con gran avance en la calidad del servicio al usuario externo de la CSJPI en el año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al Sr. Presidente de la Corte Distrital, en su calidad de Titular de la Entidad, disponer la implementación de sistemas para medir y valorar la calidad, mediante cuestionarios o encuestas de satisfacción de los consumidores, de manera trimestral, dando a conocer los resultados.
2. Se recomienda al Titular de la Entidad incorporar como propuesta de atención al usuario, desde un enfoque y perspectiva de demanda y no de oferta de servicios, toda vez que, para el usuario, la importancia del servicio es cada vez más creciente, razón por lo cual, es opinión general de la necesidad de evaluación de la calidad del mismo, tal como vemos como resultado del presente trabajo.
3. Se invita al Titular de la Corte Superior de Justicia de Piura, a plasmar estándares de calidad en todas las dimensiones preestablecidas, en primer lugar, con los aspectos tangibles, luego con la capacidad de respuesta de los empleados, seguido de la confiabilidad, la empatía del personal y por último la seguridad que provoca el empleado durante el cumplimiento de sus funciones o atenciones al usuario.
4. Se recomienda al Gerente de Administración Distrital, la planificación de las capacitaciones y propiciar la innovación, con propósito de sensibilizar a los Servidores Jurisdiccionales, Administrativos y Magistrados de la Corte Superior de Justicia de Piura, educarlos con relación a las estrategias de atención y servicio al consumidor, con el fin de mejorar las dimensiones y niveles de satisfacción del usuario.
5. Se sugiere ejecutar y mantener permanentes actividades externas al trabajo direccionadas a los trabajadores, con el fin de mitigar el estrés, la sobrecarga laboral, el síndrome Burnout y de esta manera estimular la empatía y el compromiso de los trabajadores de esta sede judicial, hacia una atención de calidad a los usuarios.
6. Se recomienda al Titular de la Entidad, usar los hallazgos de este estudio, para anteceder a futuras investigaciones, dando una alfombra de ideas, con el fin de profundizar y ampliar el estudio, utilizando quizás otros diseños de investigación científica.

7. Se sugiere a los Jefe de Unidad de Administración y Finanzas y al Coordinador de Recursos Humanos, la implementación de estudios sobre la atención al usuario, con el fin promover el compromiso y el empoderamiento de los servidores.

8. Se exhorta a los servidores de la CSJPI poner en práctica sus competencias y habilidades blandas como la empatía, la respuesta rápida, la confianza, amabilidad, pues son los trabajadores la clave del éxito y productividad de la institución.

REFERENCIAS

- Ahrholdt, D., Gudergan, S., & Ringle, C. (2017). *Enhancing service loyalty: The roles of delight, satisfaction, and service quality*. Journal of Travel Research, 56(4), 436-450. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0047287516649058>
- Alberich T., y Sotomayor E. (2014). *Planificación y gestión manual para la acción Social*. Editorial Dykinson. <https://www.dykinson.com/libros/planificacion-y-gestion-manual-para-la-accion-social/9788490317983/>
- Arámbula, H. (2016). *La profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el Sector Público. Un estudio de caso: La experiencia del Sistema de Alta Dirección Pública en Chile* [Tesis doctoral, Universidad Ramon Llull]. Repositorio institucional de la universidad Ramon Llull. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/371156/Tesi_Hector_Rafael_Arambula.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Azman, I., y Yusrizal, S. (2016). *Service quality as a predictor of satisfaction and customer loyalty*. Scientific Journal of Logistics, 12(4), 269-283. https://www.researchgate.net/publication/311494087_SERVICE_QUALITY_AS_A_PREDICTOR_OF_CUSTOMER_SATISFACTION_AND_CUSTOMER_LOYALTY
- Azman, S., y Gomiscek, B. (2015). *Functional form of connections between perceived service quality, customer satisfaction and customer loyalty in the automotive servicing industry*. Total Quality Management, 26(8), 888-904. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2014.909172>
- Aznar, J., Bagur, L., y Rocafort, A. (2016). *Impact of service quality on competitiveness and profitability: The hotel industry in the Catalan coast*. *Intangible Capital*, 12(1), 147-166. <https://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/693>

- Banwo, A., Du, J., y Onokala, U. (2017). *The determinants of location specific choice: small and medium-sized enterprises in developing countries*. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 7(16), 1-17. <https://link.springer.com/article/10.1186/s40497-017-0074-2>
- Bessa C. (2017). *La satisfacción de los trabajadores de la administración pública y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos/clientes - estudio de caso* [Maestro en administración pública, Universidad Rey Juan Carlos]. Repositorio Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=171495>
- Bouza, A. (2000). *Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 26 (1), 50-56. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662000000100007
- Bustamante, J. (2015). *Uso de variables mediadoras y moderadoras en la explicación de la lealtad del consumidor en ambientes de servicios*. *Estudios Gerenciales*, 31(136), 299-309. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21241145007.pdf>
- Calle, E. (2018). *Análisis de la calidad del servicio de las empresas de servicio turístico de la ciudad de Frías, año 2016* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio institucional UNP. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1214>
- Caraza, M. (2020). *Los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y su incidencia en la responsabilidad de la administración* [Tesis doctoral, Universidad de Sevilla]. Depósito de investigación Universidad de Sevilla. <http://bit.ly/2sTTkaQ>.
- Casele, G., y Svananthiran, A. (2011). *Fundamentos de la administración del trabajo*. Ginebra, Oficina Internacional del trabajo.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_155146.pdf

Corral, Y. (2009). *validity and reliability of the instruments to collect data*. Facultad de Ciencias Económicas Y Sociales Universidad de Carabobo Valencia Estado Carabobo Venezuela.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Cross, C. (2015). *Desmercantilizando el concepto de trabajo: experiencias laborales en una planta social de clasificación de residuos*. Repositorio institucional CONICET, 93 – 110.
https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/11795/CONICET_Digital_Nro.15039.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fan-Yu, P., Tsu-Ming, Y., & Cheng-Yeh, T. (2018). *Classifying restaurant service quality attributes by using Kano model and IPA approach*. Total quality management & Business Excellence, 29 (4), 301-328.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1184082>

Fernández, Eliana. *Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública*. Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S Chubut. 2015.

Ferreira-de-Araújo, P., Crema, M., y Verbano, C. (2019). *Risk management in SMEs: A systematic literature review and future directions*. *European Management Journal*, 38(1), 78-94.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263237319300751>

Richard, J., y Mercado, M. (2020) *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú*. Revista de la facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Ganga, F., Alarcón, N, Pedraja, L. (2019) *Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile*. *Ingeniare. Revista*

chilena de ingeniería, 27 (4), 668-681.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Guatzoón, M., Canto, A., y Pereyra, A. (2020). *Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería*, 28(1), 120-132.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052020000100120

Hancock, G., Stapleton, L., y Mueller, R. (2018). *The reviewer's guide to quantitative methods in the social sciences* (Second edition). USA: Taylor & Francis Group.
<https://doi.org/10.4324/9781315755649>

Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Criterio Libre, 28, 179 -195.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hussain, K., Fengjie, J., & Parveen, K. (2018). *How do foreigners perceive? Exploring foreign diners' satisfaction with service quality of chinese restaurants*. Asia Pacific of tourism research, 23 (6), 613-625.
<https://www.researchgate.net/publication/325622557> [How do foreigners perceive Exploring foreign diners' satisfaction with service quality of Chinese restaurants](https://www.researchgate.net/publication/325622557)

Ibarra-Morales, E., y Casas-Medina, E. (2015). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. Contaduría y Administración, 60(1), 229-260.
<https://www.redalyc.org/pdf/395/39533059010.pdf>

INEGI, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015). *Esperanza de vida de los negocios*, en Boletín 087/15.
http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/especiales/especiales2015_02_38.pdf

INEGI, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2019). *Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE)*, en Secretaría de Economía. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/especiales/ENAPROCE2018.pdf> .

Informe Percepción. (2015). *Calidad y sostenibilidad de los servicios públicos*. Ministerio de hacienda y Administraciones públicas. Agencia estatal de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios. Gobierno de España.

http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe_Percepcion_2015.pdf

Jain, P., y Aggarwal, V. (2017). *The effect of perceived service quality on customer satisfaction and customer loyalty in organized retail chains*. *Amity Business Review*, 18(2), 77-89.

<https://www.amity.edu/abs/abr/pdf/Vol%2018%20No.2/7%20.pdf>

Krudthong, S. (2017). *A measurement of customer satisfaction towards service quality in a small sized hotel: a case of Silom Village Inn, Bangkok,ailand*. *Proceedings of 49th IASTEM International Conference, San Francisco, USA*.

http://www.worldresearchlibrary.org/up_proc/pdf/714-14912984841-4.pdf

Lai, C., and Nguyen, M. (2017). *Factors affecting service quality, customer satisfaction and loyalty of mobile phone service providers in Vietnam*. *International Journal of Organizational Innovation*, 10(2), 75-85.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>

Larios, A., y González, A. (2017) *La calidad del servicio interno en el sector hotelero: objeto e instrumento de estudio multidisciplinar*. Universidad de Quintana Roo Cozumel, México. <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456152576006.pdf>.

Latif, A. (2017). *Impact of service quality on customer satisfaction*. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(5), 20-28. <http://ajbasweb.com/old/ajbas/2017/April/20-28.pdf>.

- López, E.; Alberto, A., Sifuentes, M.; Flores, C.; Helmes, C.; Vaillard, E.; y Lucero, R. (2018). *Adaptation and validation of an instrument with SERVQUAL methodology in teaching clinics and stomatological services*. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rom/v22n2/1870-199X-rom-22-02-65-en.pdf>.
- López, D., De Pablos, C., y Carlos, C. (2015). *Contribution of the analysis of technical efficiency to the improvement of the management of services*. DYNA. <http://dx.doi.org/10.15446/dyna.v82n191.44455>.
- Lozada, J. (2019). *Elaboración e Implementación de un Plan Estratégico e Incremento de la Calidad en el Servicio como Base de la Competitividad en Pymes Comercializadoras* [Grado de magister en administración, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17295/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública* (2015). Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Marin, H., y Placencia, M. (2017) *Work motivation and job satisfaction of a private health care organization*. *Horizonte medico*, 17 (4), 42-52. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_abstract
- Mejía, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018) *Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company*. *Compendium*, 21(40), 40-55. <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>.
- Morais, M., Santos, M., Rizzato, D., y Melleiro, M. (2013). *The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services*.

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342013000501227&script=sci_arttext.

Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la municipalidad de San Juan de Lurigancho* [Maestro en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo]. Renati. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16156>

Muñoz, C. (2018) *Metodología de la investigación*. Oxford, Lilia Guadalupe Aguilar Iriarte. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

Murali, S., Pugazhendhi, S., and Muralidharan, C. (2016). *Modelling and investigating the relationship of after sales service quality with customer satisfaction, retention and loyalty - A case study of home appliances business*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30(1), 67-83. <https://ideas.repec.org/a/eee/joreco/v30y2016icp67-83.html>

Nyadzayo, M. W. and Knajehzadeh, S. (2016). *The antecedents of customer loyalty: A moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30(1), 262-270. <https://fardapaper.ir/mohavaha/uploads/2018/10/Fardapaper-The-antecedents-of-customer-loyalty-A-moderated-mediation-model-of-customer-relationship-management-quality-and-brand-image.pdf>

OCDE, Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2018). *Declaration on strengthening SMEs and entrepreneurship for productivity and inclusive growth, in OECD Ministerial Conference on SMEs*. Mexico City. <https://www.oecd.org/cfe/smes/ministerial/SME-Ministerial-Declaration-ENG.pdf>.

OCDE, Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2018). *Declaration on strengthening SMEs and entrepreneurship for productivity and inclusive growth, in OECD Ministerial Conference on SMEs*. Mexico City.

<https://www.oecd.org/cfe/smes/ministerial/SME-Ministerial-Declaration-ENG.pdf>

Padilla, P. (2015). *La evaluación del desempeño en un contexto de mejora de la gestión del empleo público* [Grado de abogado, Universidad de castilla la mancha]. Repositorio Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=81608>.

Palacios,P., Álvarez,J., y Ramirez,C. (2021) *Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario*. Ciencia Matria, 7(12), 67-96. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/421>

Palese, B., and Usai, A. (2018). *The relative importance of service quality dimensions in E-commerce experiences*. International Journal of Information Management, 40, 132-140. <https://daneshyari.com/article/preview/7429006.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1988). *Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multipl_e-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Pedraza, N. . *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud*. : Recuperado de <http://www.revistaeggpp.uchile.cl/index.php/REGP/article/viewFile/36814/38378>

Pincay, Y. M. y Parra,C.(2020) *Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador*. [Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747%20\(1\).pdf](https://dialnet.gestiondelacalidadenselservicioalcliente delaspymes.com/7539747%20(1).pdf)

Pintado, W. (2019). *Calidad de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019*.

- Ponce, H. (2008). *What do you know about. drug efficacy and effectiveness?*. Laboratorio de Farmacología, Área Académica de Medicina, IC Sa. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. De: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=57939108>.
- Ponce, R; Hernández L; y Alejandra R. (2006). *Evaluación de la Conformidad y Metrología* Boletín Científico Técnico INIMET. Instituto Nacional de Investigaciones en Metrología. Ciudad de La Habana, De: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223018924001>.
- Prokopenko. J.(1989). *Productivity management*. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo Ginebra.
- Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). *The Servperf Model As A Service Quality Assessment Tool In A Company*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Remache , S. S.(2019) *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*.<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36211>
- Ríos, J. (2007). *La vocación del investigador*. Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito Federal, México. De: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39522101>.
- Robbins. S and Coulter. M (2014). *Management*, 12th edition, published by Pearson Education Inc, Publishing as Prentice Hall, Inc., Copyright © 2014. All rights reserved.
- Robles C; Martínez E; Alviter L; Oswaldo A. (2016). *Perception of the quality culture in family businesses owners of the services sector. Acta universitaria*. <http://dx.doi.org/10.15174/au.2015.843>
- Rodríguez, D. y Arango, X. (2017). *Depolitization and public ethics. The crisis of collective thinking in liquid modernity* De: <http://www.scielo.org.co/pdf/just/n31/0124-7441-just-31-00065.pdf>

- Rojas, J (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Prado. Recuperada de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de->
- Romeu, V. (2014). *Comunicación y Sociedad*. Departamento de estudios de la comunicación social. Universidad de Guadalajara. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=8283>
- Sáez, B; García, T; y Huerta E. (2003) *¿Cooperar en id? con quién y para qué*. Revista de Economía Aplicada, vol. XI, núm. 31, 2003, pp. 103-134. Universidad de Zaragoza. Zaragoza, España. De: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96917631005>.
- Salazar, W y Cabrera, M. (2016). *Diagnosis of the quality of service, in customer service, at the national university of Chimborazo - Ecuador*. *Revista Industrial* doi: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Saleem, S. S., Moosa, K., Imam, A., and Khan, R. A. (2017). *Service quality and student satisfaction: The moderating role of university culture, reputation and Price in education sector of Pakistan*. *Iranian Journal of Management Studies*. 10(1): 237-258
- Sanchez,H.y Sanchez,Y.(2018) *Metodología y diseño de la investigación científica*. <https://www.amazon.com/-/es/HUGO-SANCHEZ-CARLESSI-ebook/dp/B013PU1Z0K>.
- Sandada, M. and Matibiri, B. (2016). *An investigation into the impact of service quality, frequent flier programs and safety perception on satisfaction and customer loyalty in the airline industry in Southern Africa*. *South East European Journal of Economics and Business*. 11(1): 41-53.
- Sanz, S; Ruiz, C; Pérez, I. (2009). *Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en los entornos virtuales*. Universidad de Quintana Roo Cozumel, México. De: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145109003>.

- SBA, *Small Business Administration* (2017). Small business GDP. The United States Small Business Administration. [En línea]. Disponible en: Disponible en: <https://www.sba.gov/> .
- Segredo, A; García, A; López. P; León, P y Perdomo, I (2017). *Organizational communication as a necessary dimension to measure the environment in public health organizations.* URL. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100028&lang=pt
- Shah, S. N. U. and Baloch, Q. B. (2017). *Comparative analysis on service quality & customer satisfaction: Empirical evidence from Pakistan hotel industry.* Journal of Business and Tourism. 3(2): 159-174.
- Shah, S. N. U., Jan, S., and Baloch, Q. B. (2018). *Role of service quality and customer satisfaction in firm's performance: Evidence from Pakistan hotel industry.* Journal of Commerce and Social Sciences. 12(1): 167-182.
- Silva, J.G.,Macías,B.A.,Tello,E.,Delgado,J.G(2021) *The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico.* CienciaUAT vol.15 no.2 Ciudad Victoria ene./jun. 2021 Epub 14-Abr-2021. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085.
- Souza W y Maria M. (2010) *Assessment levels of the user's satisfaction in a private hospital* De: http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n1/en_a21v44n1.pdf
- Srivastava, M. and Rai, A. K. (2018). *Mechanics of engendering customer loyalty: A conceptual framework.* IIMB Management Review. 30(3): 207-218
- Stefanini, C. J., Alves, C. A., & Marques, R. B. (2018). *Let's have lunch! A study on the relation between hospitality, service quality and experience marketing and guest satisfaction in restaurants.* Brazilian Journal of Tourism Research, 12(1), 57-79

- Suárez, G.J., Robles, R.E., Serrano, G.L., Serrano, H.G., Armijo, A.M., Anchundia, R.E. (2019). *Perceived quality of care in CAI III health center*. Rev Cubana Invest Bioméd, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153.
- Tarí, J. (2000) *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. España. Universidad de Alicante.
- Taylor, F. y Fayol, H. (1973). *Principios de la administración científica y Administración industrial y general*, Argentina Buenos Aires. Editorial "El ateneo S.A. P. 9-10.
- Teràn, N.T., Gonzàles, J., Ramirez, R., Palomino, G.P. (2021) *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Thieme, C and Treviño, E. (2012). *Leadership in Education: In the End, Only Charisma Counts*. Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología.
- Tomaz-de-Aquino, J., Valença-de-Souza, J., Lima-da-Silva, V., Jerônimo, T., and Melo, F. (2018). *Factors that influence the quality of services provided by the bus rapid transit system*. Benchmarking: An International Journal. 25(9): 4035-4057. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2007-7858202100010008500044&lng=en
- Tomaz-de-Aquino, J., Valença-de-Souza, J., Lima-da-Silva, V., Jerônimo, T., and Melo, F. (2018). *Factors that influence the quality of services provided by the bus rapid transit system*. Benchmarking: An International Journal. 25(9): 4035-4057.
- Torres, J.F. y Luna, I. (2017) *Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model*. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>.
- Usman, M., Shafiq, M., Savino, M., Rashid, Z., Yehya, M. I., Naqvi, A. A., ..., and Menanno, M. (2019). *Investigating the role of QMS implementation on*

customers' satisfaction: A case study of SMEs. IFAC-PapersOnLine. 52(13): 2032-2037.

Vara, R. (2016). *Motivación y competencias en la evaluación de directivos propuesta de un modelo.* Universidad Pontificia Comillas. España. Sitio: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=54087>.

Vásquez A; Correa, R; Olivares, L; Zúñiga, J. (2011). *Red construction of a competency based curriculum.* De: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300004&lang=es.

Vergara J y Maza F (2017). *Valuation of domestic public services in Cartagena de Indias* (Colombia). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052017000100007&lang=es

Villoria, M. (2016) *The Role of Public Administration in the Generation of Democratic Quality.* URL. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357546620001>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de variables.

FORM. PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS		
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021?</p>	<p>El objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021</p>	<p>VARIABLE 1: Calidad del servicio</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Caraza (2015) señala que, la calidad de los servicios públicos involucra escenarios diferentes: de los usuarios, de la administración y de los servidores públicos, destacando el equilibrio entre los atributos del servicio público y la eficacia y eficiencia en su realización, alineada a las expectativas y necesidades de los usuarios, en creciente demanda.</p>		
	<p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1. Determinar el nivel de los elementos tangibles en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021</p> <p>OE2. Determinar el nivel de confiabilidad en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021</p> <p>OE3. Determinar el nivel de la capacidad de respuesta en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Piura durante el año 2021</p> <p>OE4. Determinar el nivel de seguridad en el servicio al usuario externo de la Corte</p>	<p>Dimensiones / Precategorías</p>	<p>Indicadores / rasgos</p>	<p>Escala de medición</p>
		<p>Confiabilidad</p>	<p>Esta se relaciona con ejecución de un adecuado servicio, el cual fue prometido y ofrecido, es decir un servicio detallado y seguro. La organización tiene el deber de dar cumplimiento a sus promesas, esto con relación a sus entregas, otorgamientos de servicios, resolución de inconvenientes y la fijación de los costos o precios (Suárez et al.,2019)</p>	<p>Ordinal</p>
		<p>Seguridad</p>	<p>Se relaciona con los saberes, capacidades y habilidades de los empleados para generar confianza y seguridad en los clientes (Torres y Luna,2017)</p>	
		<p>Empatía</p>	<p>Esta se refiere a la atención personalizada que ofrece la organización a sus consumidores. Por ello, la empatía debe ser transmitida mediante servicios individualizados y adaptados de acuerdo a las expectativas de los usuarios (Flores y, Mercado,2020)</p>	

	<p>Superior de Justicia de Piura en el año 2021</p> <p>OE5. Determinar el nivel de empatía en el servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021.</p>	Elementos tangibles	<p>Se relacionan con las características físicas, es decir, con las instalaciones, el estado de los equipos y de los materiales, es decir, son cualidades observables. (Pincay y Parra,2020)</p>	
	Capacidad de respuesta	<p>Se relaciona con la disposición de los empleadores para otorgar ayuda a los clientes, brindar servicios rápidos y adecuados. Entonces, la capacidad de respuesta se relaciona con la pronta atención de las solicitudes, responder interrogantes y quejas y dar solución inmediata a diferentes inconvenientes (Torres y Luna,2017)</p>		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
V1. Calidad del servicio	Caraza (2015) señala que, la calidad de los servicios públicos involucra escenarios diferentes: de los usuarios, de la administración y de los servidores públicos, destacando el equilibrio entre los atributos del servicio público y la eficacia y eficiencia en su realización, alineada a las expectativas y necesidades de los usuarios, en creciente demanda.	La variable se operacionaliza en razón de las dimensiones: Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos Tangibles, cuya valoración se realizó a partir de la aplicación del instrumento correspondiente.	Confiabilidad Seguridad Empatía Elementos Tangibles Capacidad de respuesta	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Conocimiento y atención. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza) Atención individualizada. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, materiales de comunicación. Brindar un servicio rápido, buena voluntad de ayudar.	Ordinal	Básica	No experimental Esquema del diseño M.....0 Donde M=Muestra 0=Calidad de servicio	N=5000 n=357

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de calidad del servicio

Estimado usuario

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Piura durante el año 2021. Es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de la presente investigación permitirán mejorar el éxito de la institución.

Lea atentamente y marque con una **X**, solamente en un casillero de la siguiente escala, según su **EXPECTATIVA** (servicio que espera recibir en la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021):

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa de la calidad del servicio.

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Variable 1: Calidad de atención						
Dimensión confiabilidad						
1	Cuando un usuario tiene un problema, los servidores públicos de la Corte muestran un sincero interés por solucionarlo.					
2	Los servidores públicos de la Corte dan un buen servicio cuando es la primera vez.					
3	Los servidores públicos de la Corte atienden a los usuarios en el tiempo prometido.					
4	La Corte mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se va a brindar el servicio.					

Dimensión seguridad					
5	El comportamiento de los servidores públicos de la Corte transmite confianza a los usuarios.				
6	Los usuarios se sienten seguros en sus trámites, con los servidores públicos de la Corte, al realizar y/o solicitar los servicios.				
7	Los servidores públicos de la Corte tratan a los usuarios siempre con cortesía y amabilidad.				
8	Los servidores públicos de la Corte cuentan con el conocimiento suficiente para responder a las interrogantes de los usuarios.				
Dimensión empatía					
9	Los servidores públicos de la Corte brindan a sus usuarios una atención efectiva.				
10	La Corte cuenta con servidores públicos que ofrecen una atención personalizada al usuario.				
11	La Corte se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios.				
12	Los servidores públicos de la Corte comprenden las necesidades específicas de servicios del usuario.				
Dimensión elementos tangibles					
13	Los equipos de la Corte (computadora, impresora, escáner) tienen apariencia moderna.				
14	La infraestructura, instalaciones físicas y mobiliario de la Corte son visualmente atractivas.				
15	Los servidores públicos que brindan atención a los usuarios externos de la Corte, tienen apariencia limpia.				
16	La Corte cuenta con material informativo adecuado (folletos, flyer o catálogos) visualmente atractivos.				
17	Los horarios de atención al público son convenientes				
Dimensión capacidad de respuesta					
18	La habilidad y el conocimiento de los empleados de la Corte para desempeñar el servicio prometido es confiable y correcto.				
19	La disponibilidad de los empleados de la Corte para ayudar a los usuarios y proveer un pronto servicio.				
20	El conocimiento y cortesía de los empleados de la Corte y su habilidad para inspirar confianza al usuario.				

Anexo 4. Validez del instrumento de recolección de datos

Anexo . Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021

Responsable: Bernal Cabanillas, Samuel Wilson


Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento				X			
Total, parcial							
TOTAL	18						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Apellido y nombre	Idrogo Pérez Jorge Luis	 <small>DISEÑO: 2021-07-19</small>
Grado académico	Doctor	
Ocupación	Administrador	

Anexo . Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021


Responsable: Bernal Cabanillas, Samuel Wilson

Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable			
Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento				X			
Total parcial							
TOTAL	18						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Apellido y nombre	Romero Peralta Álvaro Rafael	
Grado académico	Doctor	
Ocupación	Abogado y docente universitario	

Anexo . Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021

Responsable: Bernal Cabanillas, Samuel Wilson

Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Acceptable	5.- Muy aceptable			
Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento				X			
Total, parcial							
TOTAL	18						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Apellido y nombre	Flores Montero Vanessa Isabel	 firma
Grado académico	Magister en Gestión Publica	
Ocupación	Administradora	

Anexo. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021


Responsable: Bernal Cabanillas, Samuel Wilson

Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable			
Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento				X			
Total, parcial							
TOTAL	18						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Apellido y nombre	William Teófilo Castro Muñoz	 Dr. William Teófilo Castro Muñoz DNI: 17897199
Grado académico	Doctor	
Ocupación	Administrador	

Anexo. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021

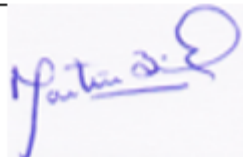
Responsable: Bernal Cabanillas, Samuel Wilson

Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:




1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable			
Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento				X			
Total, parcial							
TOTAL	18						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Apellido y nombre	Brenis Díaz Rolando Martin	
Grado académico	Maestro en Gestión Pública	
Ocupación	Administrador	

Anexo: Autorización de la entidad

 FORMULARIO UNICO TRAMITES ADMINISTRATIVOS DEL PODER JUDICIAL <small>R.A. N° 304-2014-CE-PJ DISTRIBUCION GRATUITA</small>		 <small>PODER JUDICIAL DE PIURA</small>
I. RESUMEN DEL PEDIDO:		
SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA		
II. AUTORIDAD A QUIEN SE DIRIGE		
SEÑOR PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PIURA		
III. DATOS DEL SOLICITANTE		
Persona Natural		
Apellido Paterno	<input type="text" value="BERNAL"/>	Apellido Materno <input type="text" value="CABANILLAS"/> Nombres: <input type="text" value="SAMUEL WILSON"/>
Persona Jurídica:		
Razón Social: <input type="text"/>		
Tipo y Número de Documento		
N° De DNI:	<input type="text" value="09297962"/>	N° de RUC: <input type="text"/> C.Extranjería: <input type="text"/>
IV. DIRECCION		
Correos Electrónicos:	1) <input type="text" value="sbernal57@hotmail.com"/> 2) <input type="text"/>	
Tipo y Nombre de la Vía:	Avenida <input type="checkbox"/> Jirón <input type="checkbox"/> Calle: <input type="checkbox"/> Pasaje: <input type="checkbox"/> Prolongación: <input type="checkbox"/> Otros: <input type="text"/>	
Nombre de la Vía:	<input type="text" value="JR. AYAUCUCHO"/>	
N° de Inmueble:	<input type="text" value="710"/> Block: <input type="text"/>	Interior <input type="checkbox"/> Mz/Lote <input type="checkbox"/> Otros: <input type="text"/>
Tipo de Zona:	Urbanización <input type="checkbox"/> Asentamiento Humano <input type="checkbox"/> Cooperativa: <input type="checkbox"/> PP.JJ: <input type="checkbox"/> Otros: <input type="text"/>	
Referencia: <input type="text"/>		
Distrito:	<input type="text" value="PIURA"/>	Provincia <input type="text" value="PIURA"/> Departamento <input type="text" value="PIURA"/>
Teléfono:	Fijo: <input type="text"/>	Celular: <input type="text" value="941851778"/>
V. BREVE SUSTANTACIÓN DEL PEDIDO (Resumen):		
<p>El suscrito se encuentra actualmente realizando estudios de Posgrado en la especialización de GESTIÓN PÚBLICA, en la Universidad César Vallejo, Mial Piura, siendo el caso que, para la obtención del Grado de Maestro en Gestión Pública, se debe desarrollar un Proyecto de Investigación, para lo cual he decidido realizar el tema: Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021, el mismo que tiene como objetivo medir la calidad del servicio al usuario externo, en el marco de la realidad problemática, con enfoque en propuestas orientadas a la mejora continua de la gestión jurisdiccional y administrativa distrital. Las técnicas de investigación, a ser utilizadas en el presente proyecto de investigación serán: la observación y análisis documental y la encuesta, donde se revisará la situación actual, los fundamentos teóricos de la gestión pública, modernización y calidad, asimismo se aplicará un cuestionario dirigido al usuario externo del servicio de administración de justicia (abogados, litigantes y operadores vinculados al servicio de administración de justicia), estimando una población de 150 usuarios del ámbito distrital. El proyecto de investigación se justifica en la necesidad de medir la calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura, durante el año 2021 y en base a éste análisis, plantear propuestas para la mejora continua del servicio, cumpliendo con el objetivo general y específicos que se plantean en la presente investigación, con valor público ciudadano. Por tales consideraciones, solicito a Usted, señor Presidente de la Corte Superior de Justicia de Piura, AUTORIZAR el desarrollo del proyecto de investigación y la publicación de los resultados en el repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.</p>		
VI. ANEXOS: (En orden correlativo) Folios: en Letras <input type="text"/> En números: <input type="text"/>		
DECLARO que la información presentada en este Formulario tiene carácter de DECLARACIÓN JURADA		
Lugar y Fecha:	<input type="text" value="Piura, 15 de octubre de 2021"/>	 Firma del Usuario



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Piura

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Piura, 20 de Octubre del 2021



Firma Digital

Procedimiento por
ALLANDE CALDERÓN TUD
Magistrado Presidente de la Corte de Piura
Módulo: Hoja de autor del documento
Fecha: 20/10/2021 17:16:45

PROVEIDO N° 001601-2021-P-CSJPI-PJ

Referencia : EXPEDIENTE 004925-2021-TDA-GA.
HOJA DE ENVIO 004806-2021-P-CSJPI (18OCT2021).
SOLICITUD DE FECHA 18 DE OCTUBRE DE 2021.

En atención al documento de la referencia, cursado por el Gerente de Administración Distrital - Samuel Wilson Bernal Cabanillas, mediante el cual informa que se encuentra actualmente realizando estudios de Posgrado en la especialización de Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, filial Piura, siendo el caso que, para la obtención del Grado de Maestro en Gestión Pública, se debe desarrollar un Proyecto de Investigación, para lo cual ha decidido realizar el tema "Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021"; refiriendo que el mismo tiene como objetivo medir la calidad del servicio al usuario externo, en el marco de la realidad problemática, con enfoque en propuestas orientadas a la mejora continua de la gestión jurisdiccional y administrativa distrital. Precisa además que las técnicas de investigación, a ser utilizadas en dicho proyecto de investigación serán: la observación, el análisis documental y la encuesta, donde se revisará la situación actual, los fundamentos teóricos de la gestión pública, modernización y calidad; asimismo se aplicará un cuestionario dirigido al usuario externo del servicio de administración de justicia (abogados, litigantes y operadores vinculados al servicio de administración de justicia), estimando una población de 150 usuarios del ámbito distrital. El proyecto de investigación se justifica en la necesidad de medir la calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura, durante el año 2021 y en base a ese análisis, plantear propuestas para la mejora continua del servicio, cumpliendo con el objetivo general y específicos que se plantean en la citada investigación, con valor público ciudadano. Por tales consideraciones solicita autorizar el desarrollo del proyecto de investigación y la publicación de los resultados en el repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. En consecuencia: **TENGASE PRESENTE y AUTORÍCESE** al Gerente de Administración Distrital - Samuel Wilson Bernal Cabanillas, el desarrollo del proyecto de investigación, denominado "Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021" y la publicación de los resultados en el repositorio institucional de la Universidad César Vallejo, cuya realización no debe interferir en las labores jurisdiccionales, debiendo cumplirse estrictamente con los protocolos de seguridad instaurados por esta Corte de Justicia contra la Covid-19, al momento de emplear las técnicas de investigación correspondientes; bajo responsabilidad. **NOTIFÍQUESE.-**



Firma Digital

TVC/crs

Procedimiento por
MORANTE LÓPEZ TUD
Magistrado Presidente de la Corte de Piura
Módulo: Hoja de autor del documento
Fecha: 20/10/2021 17:16:45

