



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**SISTEMA INTEGRADO JUDICIAL Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL
USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI,
MANANTAY - 2020**

PRESENTADO POR

Bach. KAREN NELLY RAMÍREZ VILCHEZ (ORCID 0000-0003-3588-2341)

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

PUCALLPA - PERÚ

2022



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TÍTULO DE LA TESIS

**SISTEMA INTEGRADO JUDICIAL Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL
USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI,
MANANTAY - 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Gestión y Fortalecimiento de la formación profesional en
conexión al trabajo y el crecimiento socioeconómico**

ASESOR

DR. JORGE LUIS VARGAS ESPINOZA (ORCID: 0000-0003-3026-769X)

DEDICATORIA

A Mario y Nelly, mis padres por el apoyo incondicional que me brindan.

A mi hijo Jair y a Emir, que son mi fuente de inspiración cada día.

A Manolo mi esposo, quien me alienta a culminar con mis objetivos.

Karen Nelly

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Jorge Luis Vargas Espinoza, por sus sugerencias para mejorar la investigación en su calidad de asesor de tesis.

A la Lic. Cindy Esther Bardales Ramírez por sus importantes aportes como asesora externa en la presente investigación.

Al personal del Área de Registro Distrital Judicial – REDIJU por el apoyo con su participación en la aplicación de los instrumentos.

Karen Nelly

RECONOCIMIENTO

A Dios por brindarme la salud y sabiduría para responder a las exigencias de este reto profesional. A mis padres Mario y Nelly, quienes con su tiempo y amor me han impulsado a concluir este objetivo profesional.

A la Universidad Alas Peruanas, por emprender estos proyectos de desarrollo profesional en la ciudad de Pucallpa, el cual me dio la oportunidad de estudiar y desarrollar y lograr este objetivo profesional tan anhelado.

Karen Nelly

ÍNDICE

| | |
|--|------------|
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| RECONOCIMIENTO..... | v |
| ÍNDICE | vi |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| INTRODUCCIÓN | xi |
| | |
| CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 12 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | 12 |
| 1.2. Delimitación de la investigación | 14 |
| 1.2.1. Delimitación espacial..... | 14 |
| 1.2.2. Delimitación social | 14 |
| 1.2.3. Delimitación temporal | 14 |
| 1.2.4. Delimitación conceptual | 14 |
| 1.3. Problemas de investigación | 15 |
| 1.3.1. Problema general | 15 |
| 1.3.2. Problemas específicos..... | 15 |
| 1.4. Objetivos de la investigación | 15 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 15 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 15 |
| 1.5. Justificación e importancia de la investigación | 15 |
| 1.5.1. Justificación | 15 |
| 1.5.2. Importancia | 16 |
| 1.6. Factibilidad de la investigación | 16 |
| 1.7. Limitaciones | 17 |
| | |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL..... | 18 |
| 2.1. Antecedentes del problema | 18 |
| 2.1.1. A nivel internacional..... | 18 |
| 2.1.2. A nivel nacional | 21 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 2.2. | Bases teóricas o científicas..... | 24 |
| 2.2.1. | Sistema integrado judicial..... | 24 |
| 2.2.2. | Atención al usuario | 30 |
| 2.3. | Definiciones de términos básicos | 33 |
| CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES..... | | 35 |
| 3.1. | Hipótesis general | 35 |
| 3.2. | Hipótesis específicas | 35 |
| 3.3. | Definición conceptual y operacional de variables..... | 37 |
| 3.4. | Cuadro de operacionalización de variables | 35 |
| CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | | 37 |
| 4.1. | Tipo y nivel de investigación | 37 |
| 1.1.1. | Tipo de investigación..... | 37 |
| 1.1.2. | Nivel de investigación | 37 |
| 4.2. | Métodos y diseños de investigación..... | 38 |
| 1.2.1. | Métodos de la investigación | 38 |
| 1.2.2. | Diseño de la investigación | 38 |
| 4.3. | Población y muestra de la investigación | 38 |
| 1.3.1. | Población | 38 |
| 1.3.2. | Muestra | 39 |
| 4.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 40 |
| 1.4.1. | Técnicas | 40 |
| 1.4.2. | Instrumentos..... | 40 |
| 1.4.3. | Validez y confiabilidad..... | 41 |
| 1.4.4. | Plan de análisis de datos | 42 |
| 1.4.5. | Ética en la investigación | 43 |
| CAPÍTULO V. RESULTADOS | | 44 |
| 5.1. | Análisis descriptivo | 44 |
| 5.1.1. | Nivel de dominio del Sistema Integrado Judicial | 46 |
| 5.1.2. | El Sistema Integrado Judicial en la seguridad del servicio de atención al usuario | 48 |

| | |
|---|-----------|
| 5.1.3. El Sistema Integrado Judicial en la estima del servicio de atención al usuario..... | 50 |
| 5.1.4. El Sistema Integrado Judicial en la justicia del servicio de atención al usuario | 52 |
| 5.1.5. El Sistema Integrado Judicial en el servicio de atención al usuario | 54 |
| 5.2. Análisis inferencial..... | 56 |
| 5.2.1. Prueba de normalidad | 56 |
| 5.2.2. Prueba de hipótesis | 56 |
| CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 58 |
| CONCLUSIONES..... | 59 |
| RECOMENDACIONES..... | 60 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN | 61 |
| ANEXOS..... | 65 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación..... | 66 |
| Anexo 2. Matriz de operacionalización de instrumentos..... | 67 |
| Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos | 71 |
| Anexo 6. Análisis de fiabilidad (SPSS 25.0) | 77 |
| Anexo 7. Data procesada | 79 |
| Anexo 8. Consentimiento informado..... | 84 |
| Anexo 9. Solicitud a la entidad donde se realizó el trabajo de campo | 85 |
| Anexo 10. Declaración de autenticidad del informe de tesis..... | 86 |

RESUMEN

La investigación se funda en el objetivo de determinar la influencia del Sistema Integrado Judicial en el servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay – 2020. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo transaccional. La muestra lo conformaron 13 colaboradores y 136 usuarios a quienes se aplicó el instrumento del sistema integrado judicial y del servicio de atención al usuario, estructurado en 3 dimensiones del servicio de atención al usuario, las cuales son: seguridad, estima y justicia. Las hipótesis fueron contrastadas mediante la prueba Chi Cuadrado (X^2). Los resultados demuestran:

- El personal que maneja Sistema Integrado Judicial en la Corte Superior de Justicia de Ucayali posee un dominio diferente de alto.
- Sólo el 2,94 % de los usuarios alcanzaron el nivel alto en el servicio de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.
- El SIJ influye en el servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali y sus dimensiones estima, seguridad y justicia.

Palabras clave: Sistema Integrado Judicial, servicio, atención al usuario, Corte Superior de Justicia, Ucayali.

ABSTRACT

The founding investigation into objective to determine the influence of the Judicial Integrated System in the service of attention to the user in the Superior Court of Justice of Ucayali, Manantay - 2020. The design of the research was non-experimental of a descriptive transectional type. The sample is made up of 5% of the population, that is to say 460 people to whom the evaluation test of the Management of Human and Social Relations was applied, structured in 3 dimensions of the service of attention to the user, which are: security, esteem and justice. The hypotheses were contrasted by the Chi Square test (X^2). The results show:

- The personnel that manages the Integrated Judicial System in the Superior Court of Justice of Ucayali possesses a different domain of high.
- Only 2.94% of users reached the high level in the user service of the Superior Court of Justice of Ucayali.
- The SIJ influences the user service in the Superior Court of Justice of Ucayali and its estimated dimensions, security and justice.

Keywords: Integrated Judicial System, service, user service, Superior Court of Justice, Ucayali.

INTRODUCCIÓN

Los problemas de congestión procesal que genera el ineficiente manejo de la información crean en los usuarios insatisfacción y una mala imagen de la institución en cuanto a su administración percibiéndose una atención lenta y mala; por ende, la transparencia es dudosa. Bajo esta premisa se orienta el estudio del Sistema Integrado Judicial y el servicio de atención al usuario, cada uno con sus respectivas dimensiones. Así, la investigación expone su contenido en cumplimiento del Reglamento Académico de la Universidad Alas Peruanas a través de la siguiente estructura:

En el **CAPÍTULO I** se contextualiza el **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO** a través de la descripción de la realidad problemática, además contiene la delimitación, problemas, objetivos de la investigación, la justificación e importancia, factibilidad y limitaciones. En el **CAPÍTULO II** se estructura el **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL** con los antecedentes del problema, las bases teóricas y la definición de términos básicos. El **CAPÍTULO III** está constituido por **HIPÓTESIS Y VARIABLES** en donde se describe a nivel conceptual y operacional las variables de estudio. En el **CAPÍTULO IV** se presenta la **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN** en la cual se detalla el tipo y nivel de investigación, el método y diseño, la población y muestra, técnicas de recolección de datos. En el **CAPÍTULO V** se exponen los **RESULTADOS** mediante el análisis descriptivo e inferencial. En el **CAPÍTULO VI** se establecen la **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**.

Finalmente se establecen las **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES** de acuerdo a los resultados mostrados. También se detallan todas las **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** utilizadas en la investigación. En los **ANEXOS** encontramos la matriz, los instrumentos con sus fichas de validación, la relación de las instituciones educativas consideradas en la población y el detalle del manejo estadístico.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos diez años, hubo una creciente aplicación como empleo de herramientas tecnológicas, tanto a nivel de Latinoamérica como en todo el mundo, la cual incluyó a entidades privadas como públicas. Ante estos cambios se da la incorporación de un sistema de justicia denominado TIC, el cual ayudaría en las reformas como mejorar el sistema penal o judicial (Centro de Justicia de las Américas, [CEJA], s.f.).

Ahora específicamente, durante los últimos 25 años en América Latina se reformó los sistemas judiciales para mejorar la gestión penal en todas sus dimensiones (Binder y Obando, 2004). Así mismo se sabe que los funcionarios, magistrados y cada persona que conforma la sociedad, piden una sola cosa que el sistema de justicia sea rápida, accesible y muy eficiente, donde se resuelva cada caso sin dejar en vacío ninguno de ellos y se pueda reconciliar la administración de justicia con la ciudadanía (Corva, 2017).

En la actualidad existen necesidades y conveniencias que procure el integrar la herramienta tecnológica de mayor alcance conocida como Tecnológicas de la Información y Comunicación (TIC): para ello se tendrá que dar prioridad a un mejor acceso a la justicia; seguido de esto se deberá dar un acercamiento a la información legal, con relación al funcionamiento, como se preparan los casos, también sobre tramitación y sobre todo mejorar la organización de trabajo para llevar a una mayor productividad en los tribunales y hacer una justicia transparente (Lillo, 2012).

Dicho de otro modo, se obtienen beneficios importantes en la Administración de Justicia con el uso y el conocimiento de las tecnologías de la información (SIC) posibilita beneficios importantes en su funcionamiento, de manera que los profesionales encargados de la justicia ahorran y aprovechan mejor el tiempo y trabajo; el Gobierno y la Administración de Justicia a través de las tecnologías

pueden obtener mejor y mayor información de manera que este transparenta el funcionamiento de la justicia la cual se puede ofrecerla de manera más eficaz y eficiente. Los usuarios pueden evidenciar mayor eficiencia en la administración de justicia cuando esta es accesible evitando gastos de logística y pérdida de tiempo lo que da una perspectiva de mayor eficiencia y calidad. En general, la tecnología de la información es una gran oportunidad para que inmigrantes, discapacitados y toda persona tenga facilidad de acceder a la información que necesite (Cerrillo, 2007).

Para incorporar las TICs en cada parte del sistema de justicia, se puede hacer por diversos métodos, y emplear técnicas que estén de acorde a la realidad de cada casa judicial, solo es cuestión de tiempo y decisión de estas misma para ser aplicada de la mejor manera (Lillo, 2012).

En el Perú, César San Martín, presidente del Poder Judicial presento el 25 de Abril del 2011 el Sistema Integrado Judicial (SIJ) y dispuso la implementación progresiva de este sistema en todas las salas de la Corte Suprema de Justicia con el objetivo de permitir a los usuarios tener acceso a información páginas web o en línea y no tengan la necesidad de ir al mismo juzgado y tener la información, sino estos tenga el acceso inmediato vía internet, además de esto se haga un seguimiento constante como efectivo de los expedientes en todo el Perú, consecuentemente esto garantizaba al máximo el acceso a la justicia y como al principio de transparencia sobre la igualdad de condiciones (RPP Noticias, 25/04/2011).

Para agilizar y optimizar la impartición de justicia en el campo laboral, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (CEPJ) del Perú dispuso la aplicación de software innovador. Esta plataforma virtual conectada con el SIJ, registra todos los eventos en donde el especialista realiza la consulta judicial de manera que se puede obtener información de los tiempos de atención de la pericia e identificar los “cuellos de botella” que demoran la administración de justicia.

Durante años el sistema judicial a nivel nacional presento problemas estructurales en sus procesos que la Corte Superior de Justicia de Ucayali del distrito de Manantay no es ajena. Los problemas de congestión procesal, lentitud de los

trámites, mala atención al usuario, poca accesibilidad al servicio falta de transparencia y falta de respuesta en el tiempo prudencia a generado la insatisfacción del usuario y la mala imagen institucional. En ese contexto, la presente investigación se dispone a evaluar los cambios que presenta el servicio de atención del usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali del distrito de Manantay a partir de la implementación del SIJ.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se realizó en la Corte Superior de Ucayali, en la ciudad de Pucallpa, distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali.

1.2.2. Delimitación social

Este estudio involucró a todos los colaboradores y a usuarios que solicitaron atención.

1.2.3. Delimitación temporal

La investigación se ejecutó del 01 de febrero de 2020 al 01 de febrero de 2021 y comprende información de la Corte Superior de Ucayali del año 2020.

1.2.4. Delimitación conceptual

Los sistemas informáticos producto de la implementación de las tecnologías innovadoras se aplican con la finalidad de dar un mejor servicio para optimizar el nivel de acceso a la justicia; por lo tanto, la investigación se desarrolló dentro de los términos comprendidos en el Sistema Integrado Judicial, procesos administrativos, seguridad del servicio, estima del servicio y, justicia del servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

1.3. Problemas de investigación

1.3.1. Problema general

¿De qué manera influye el Sistema Integrado Judicial en el servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay 2020?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera influye el SIJ en la seguridad el servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay 2020?
- b) ¿De qué manera influye el SIJ en la estima del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay 2020?
- c) ¿De qué manera influye el SIJ en la justicia del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay 2020?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia del Sistema Integrado Judicial en el servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay-2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Describir la influencia del SIJ en la seguridad del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay 2020.
- b) Establecer la influencia del SIJ en la estima del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay 2020.
- c) Evaluar la influencia del SIJ en la justicia del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay 2020.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.1. Justificación

La investigación permite conocer si el SIJ mejora dos cosas importantes el desempeño como la gestión del servicio de una de las entidades del sistema judicial de forma general respecto a la atención de las solicitudes que

realizan los usuarios para acceder a la información que maneja la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

Las técnicas y procedimientos empleados en el presente estudio investigativo constituyen el método científico útil para evaluar el manejo del Sistema Integrado Judicial de una entidad pública administradora de justicia. Las teorías empleadas en esta investigación constituyen información precisa para comprender la organización parcial de la data informativa mediante el Sistema de Información Judicial.

1.5.2. Importancia

Su importancia de este estudio radica en cuanto a los resultados son de interés del personal de la Corte Superior de Justicia de Ucayali y de todo el sector público, porque permitirá compartir los resultados de la aplicación del SIJ en cuanto al servicio que se brinda en el acceso a la información de justicia de manera que el usuario pueda crear una concepción del rol que cumple las tecnologías para con las políticas públicas del servicio del sistema de justicia. Así mismo contiene la metodología, procedimientos e instrumentos utilizados las cuales comprenden un gran aporte para aquellas instituciones que desean evaluar el sistema.

1.6. Factibilidad de la investigación

En el aspecto social, la investigación aborda un aspecto importante para todas las instituciones donde se ha implementado el SIJ por lo que goza de aceptación y compromiso de los actores principales (conductores y colaboradores).

En el aspecto técnico, la investigación es consistente puesto que comprende una adecuada formulación del proyecto, y posibilita la realización exitosa de cada etapa planificada para cumplir con los objetivos. Así mismo, el investigador será quien se encargará de la ejecución del proyecto, quien cuenta con la idoneidad y la logística necesaria para la ejecución de cada una de las actividades, estipuladas en el proyecto.

En el aspecto económico, el investigador cuenta con el respaldo financiero que permite la viabilidad del proyecto y posibilita su ejecución.

1.7. Limitaciones

Cronológicamente los datos recolectados fueron afectados en el tiempo porque las apreciaciones del personal referente a las relaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo, bienestar social, clima organizacional y, comunicación interna son del año 2020.

La investigación requirió del asesoramiento de personal especializado en el Área de Informática para comprender los procesos concernientes a los módulos, lo cual limitó al investigador a disponer del asesoramiento pertinente por cuanto sólo había la disponibilidad de un especialista que domina el SIJ. Además, se requirió de la disponibilidad de tiempo del investigador y de los actores de la entidad para la aplicación de los instrumentos, quienes tienen el mismo horario de trabajo, lo que incluso, deja poco margen de tiempo para entrevistas personales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes del problema

Las investigaciones consideradas como referentes en la investigación son:

2.1.1. A nivel internacional

En Brasil, De Freitas y Medeiros (2015) ejecutaron un estudio titulada “Impactos organizativos del sistema de procesamiento electrónico del Tribunal Superior de Justicia de Brasil”. El objetivo fue identificar los factores más significativos que facilitan o inhiben la adopción de la innovación. La metodología aplicada fue que esta tesis investigativa se realizó en 2 fases y se centró en 2 grupos de estudiantes. Los resultados indicaron que diferentes impactos de la EPS en grupos profesionales y organizaciones. Los aspectos políticos, culturales y económicos influyen en las percepciones de las partes interesadas sobre la innovación, incluida la sostenibilidad, el ahorro de tiempo y costos que afectan la tasa de adopción y la obtención de beneficios tanto para los usuarios como para la organización que invierte en su desarrollo. Concluyendo que una variedad de percepciones de diferentes partes interesadas se observó claramente en los hallazgos de este estudio. Los tecnólogos del STJ, con una formación técnica predominante, tienden a enfatizar los impactos positivos de la innovación y perciben la EPS como adoptada de manera casi universal.

En Guatemala, Barrios (2014) realizó su investigación “Evaluación del clima organizacional en la Dirección Departamental de Educación de Huehuetenango” para evaluar como es el clima organizacional en una población de 102 sujetos mediante la Escala de Clima Organizacional concluye: De acuerdo con la percepción del personal administrativo, el clima organizacional se encuentra en un nivel alto, sin embargo, los indicadores sobre claridad, coherencia, retribución y valores colectivos deben mejorarse. Las relaciones interpersonales se dan a conocer de forma positiva ya que existe un buen nivel de aceptación entre la mayoría de los colaboradores que propicia su inclusión y comodidad. El estilo de dirección es de tipo conductual, el jefe demuestra educación, crea un clima de confianza; sin embargo, aún da lugar a algunas órdenes arbitrarias. El sentido de pertenencia del personal es adecuado, la mayoría se siente satisfecho en su zona de trabajo, están muy vinculados con la empresa, además esto hace que estos sean parte de la empresa, como también les importe el futuro de la empresa, suelen hablar muy bien de esta misma y finalmente no les interesa ser parte de otra institución laboral. Ya que en su lugar de trabajo existe recursos para que puedan desarrollarse de la forma más eficiente como de las actividades programadas, toman en cuenta el espacio, ambiente físico, entorno e iluminación. La estabilidad laboral es adecuada, se despide al personal de acuerdo con su desempeño. El nivel claridad y coherencia es bajo en esta institución, ya que los trabajadores tienen claro las metas, sin embargo, perciben que las actividades que a veces realizan no tiene nada que ver con las metas que se desea alcanzar. Los valores colectivos son débiles en base al clima organizacional, debido a la poca información existente en los departamentos y cuando se presenta algún problema los departamentos se culparse entre ellos y pocas veces resuelven sus problemas.

En Ecuador, Flores (2012) realizó una tesis de maestría titulado “Guía metodológica para la implementación de un Sistema de Gestión en la empresa Cortiplast S.A” con un único objetivo de proponer esta guía metodológica el cual estuviera ligada con la implementación en la que se

le conoce Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad para la empresa Cortiplast SA asociado con la integración de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. El autor concluyó que el elaborar esta guía permitió y conllevó a que se pueda dar una integración única de las etapas empresariales, como también de la sinergia en las fases de formación de todo los trabajadores; además de identificar las herramientas adecuadas para cada proceso presentado; así mismo los colaboradores como la misma organización tiende una emoción de vinculación con el SGI, ya que todas las evaluaciones teniendo en cuenta las normas integradas tuvo resultados afirmativos.

En Argentina, describió en su artículo científico de Aspis (2010) “Las TICs y el rol de la justicia en Latinoamérica” con el objeto de abordar los temas del sistema judicial del periodo contemporáneo y su vinculación con la participación con la sociedad. Es por ello que se realiza un análisis para cambiar los paradigmas en todo el mundo por las limitaciones estructurales, ineficiencias jurisdiccionales y otras; sin embargo, la resolución de conflictos será mejor si se usan las tecnologías con el TIC. Aspis concluye que al 2010 se consideran tres grandes vertientes en representación alternativa de justicia: (1) la aplicación de las TICs en el proceso judicial, (2) la solución de controversias online como métodos alternativos y, (3) el uso de la inteligencia artificial en el ámbito territorial. Se ha comprobado que el uso de las TICs y experimentar un cambio organizativo con la aplicación métodos innovadores que mejoren los servicios de justicia puede ayudar a enfrentar los retos actuales. Sin duda, en los sistemas de justicia la dinámica de los procesos de reforma y modernización está en marcha, sus desafíos y exigencias están basadas en la capacidad del sistema para resolver las solicitudes del ciudadano. El sistema de justicia es uno sólo, las estrategias pueden ser diversas. La capacitación y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos, por un lado, y por el otro, la reforma de nuestro arcaico ordenamiento jurídico debe producir la sinergia necesaria que conduzca a una verdadera catarsis a fin de lograr la ansiada justicia pronta, oportuna, garantista y eficaz.

Así mismo, en Ecuador, Almeida (2007) elaboro un proyecto “Propuesta de un programa de mejoramiento continuo del área de alimentos y bebidas del Restaurante Mulligan’S, de la ciudad de Quito – Ecuador”. Concluye de la siguiente manera: Se ha establecido objetivos para el Restaurante Mulligan’s proyectando incremento en ventas, innovación y responsabilidad social. Se recomienda a la gerencia la aplicación de este sistema de gestión por procesos para aumentar su eficiencia y eficacia, lo cual permitirá el mejoramiento continuo y la satisfacción del usuario.

2.1.2. A nivel nacional

En Lima, Ríos (2019) ejecutó el estudio Los procesos judiciales en materia civil en la Corte Superior de Justicia de Huaura, estudio de caso, con el objetivo de conocer cómo se manifiestan los procesos judiciales en materia civil en la Corte Superior de Justicia de Huaura. El estudio de enfoque cuantitativo empleó para su propósito de recoger y realizar un análisis de información enfocado a la triangulación de datos: Encuesta, el cual estuvo constituido por preguntas abiertas que brindará información acerca de los procesos judiciales, a través de la valoración de sus cinco componentes. El autor concluyó que existe certeza significativa para afirmar que se debe de aplicar una Reforma Judicial en la institución es decir en todos los aspectos tanto interno como externo, como se detalla: Transparencia, tecnología, carga procesal, capacitación y presupuesto, así lograr una mejorar progresiva en tiempos cortos, también a medianos y finalmente a largo plazo, con ello recuperar la credibilidad, confianza e imagen que se ha perdido a largo del tiempo.

En Lambayeque, Campos (2018) realizo una tesis titulada Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar la atención al usuario en el área de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. Con el objetivo de diseñar una propuesta de plan de comunicación para mejorar la atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. La investigación fue descriptiva de carácter no experimental, empleando una muestra de 10 colaboradores aplicándose una encuesta. Los resultados

mostraron que el 55 % de los usuarios afirma que el personal de mesa de parte les atiende bien y que un 24 % se siente insatisfechos con el servicio. En conclusión, la comunicación que se tenga dentro de un área de cualquier institución, si afecta en la forma de brindar la atención al usuario.

En Lima, Cama (2017) realizó un estudio con el tema de Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra-2016. El objetivo fue precisar una única relación sobre calidad de servicio y la conocida satisfacción de los usuarios del mencionado juzgado. La metodología aplicada fue cuantitativa, de un tipo descriptivo enlazada a un diseño no experimental, en escala transversal, con una muestra de 100 personas; y utilizando los instrumentos como encuestas y fichas técnicas de cuestionarios. Los resultados estadísticos demostraron que existe una relación moderada y positiva ($r = 0,313$) entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. Este revela que si el nivel de calidad de servicio es bueno entonces el nivel de satisfacción del usuario será bueno y, si el nivel de la calidad del servicio es deficiente, el nivel de satisfacción también lo será. En conclusión, Cama (2017) demuestra que la profesionalidad y la satisfacción de los usuarios en el Juzgado de Paz Letrado están relacionados positivamente.

En Lima, Cachay (2012) realizó su investigación implementando un sistema integrado de gestión SIG en la empresa Paraíso. Sus resultados demuestran que esta implementación le ha permitido diferenciarse de sus competidores posicionándolo en la vanguardia de un mercado de nivel donde la calidad de servicio y/o del producto y la gestión de riesgos son de trascendental importancia. La implementación del SIG en la empresa también evidencia los compromisos en cuanto a la calidad del producto, así como la prevención de la contaminación ambiental y la responsabilidad con la seguridad y salud ocupacional. El manejo adecuado de estos compromisos reduce los sobrecostos y las pérdidas por la mala calidad de los productos y sobre todo por los riesgos e impactos que no se evalúan, de esta manera el aumento de la rentabilidad es un hecho. Durante toda la fase de la

implementación del SIG en la organización, es necesario que la Alta Dirección este comprometido y que todo el personal se capacite ya de manera que se encuentren involucrados y sensibilizados con los cambios que generara mejoras.

En Huánuco, Chy (2008) evaluó la influencia del SIJ en la Administración de Justicia en la Corte Superior de Ucayali a fin de determinar el nivel de producción y su eficiencia sobre cómo desarrollar las labores destinadas a solucionar conflictos jurídicos. Entre los objetivos se formuló la comparación de la estadística de la carga procesal y procesos resueltos antes y después de la implantación del SIJ. Para ello, se gestionó información de los años 2005 y 2006 en una muestra de 61 operadores del sistema y. En la variable SIJ se consideró como dimensiones, (1) la información de la red cuyo indicador fue el número de PC conectadas a internet; (2) la información oportuna cuyo indicador fueron los usuarios que consultan por internet. En la variable administración de justicia se consideró 4 indicadores, (1) atención al público con su indicador cortesía y buen trato, (2) celeridad del procesal con su indicador casos resueltos, (3) información confiable cuyo indicador fue la calidad de resoluciones y, (4) independencia con el indicador imparcialidad. Los resultados muestran que la información que dispone el personal jurisdiccional y administrativo se encuentra centralizada y puede ser accedida oportunamente, las consultas de expedientes se pueden hacer desde cualquier computadora conectada a internet, el ingreso de documentos por mesa de partes se realiza con mayor agilidad y se distribuye mejor lo que se conoce carga de forma procesal entre los órganos Jurisdiccionales. El autor afirma que la gestión de la administración de justicia de la Corte Superior de Ucayali mejoró sustancialmente con la implementación del SIJ en los servicios de justicia a favor de la comunidad jurídica local y los justiciables.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Sistema integrado judicial

2.2.1.1. Principales teorías relacionadas al sistema integrado judicial

A. Teoría de Sistemas

También llamada Teoría General de los Sistemas (TGS) apareció con los estudios de Ludwing Von Bertalanffy, esta esta visionada a un análisis como al diseño de los componentes o de las partes. Su valor científico depende de la generalización de las propiedades comunes a todos los sistemas (Sesento, 2012).

La TGS tiene el objetivo de buscar las reglas generales aplicables a toda clase de sistemas en cualquier realidad a través de “módulos o segmentos ordenados en piezas que se encuentren estrechamente interrelacionada y que interactúan entre sí” (Von, 1976, p.84).

La TGS está fundamentada en tres premisas o principios básicos: (1) donde un sistema puede existir al interior de otro sistema más grande, (2) producto de la primera premisa los sistemas son abiertos y están en un proceso o transición de cambio infinito con su medio, (3) así mismo las funciones de un mismo sistema dependen de su estructura.

La TGS aplicada a la administración en una empresa constituye la reproducción y visualización de una estructura que evidencia un sistema de toma de decisiones a nivel individual y colectiva. La TGS se incluyó rápidamente en la teoría administrativa por dos razones primordiales:

- (1) Por la necesidad de esquematizar e integrar las teorías preexistentes, las que tuvieron éxito en el estudio de la organización con su aplicación en las ciencias del comportamiento.
- (2) La tecnología informática junto a la cibernética posibilitaron el desarrollo y operación de los conceptos de las ideas que incursionaron hacia una teoría de sistemas aplicada a la administración.

El sistema está constituido por elementos sistemáticos que contienen una serie de parámetros:

- (1) Entrada o insumo (input), que representa la fuerza de inicio o arranque del sistema que parte de la información contenida necesaria para esta operación.
- (2) Salida o producto (output), que refiere el fin por el que se reunirán los componentes y se inter relacionan en el sistema.
- (3) Procesamiento o transformador (throughput), comprende el módulo en donde operan los mecanismos de conversión de entradas en salidas.
- (4) Retroalimentación (feedback), que refiere a aquella función en el que el sistema realiza búsquedas para comparar la salida con un criterio establecido previamente.
- (5) Ambiente (environment), refiere el medio o entorno que envuelve externamente al sistema operativo.

B. Teoría de colas

La teoría de colas refiere al estudio matemático de los sistemas de líneas de espera particulares y su comportamiento. Esta teoría se originó con Agner Kraup Erlang en 1909 al analizar la congestión telefónica de Copenhague. Una línea de espera se representa cuando los clientes que llegan a demandar un servicio este no está disponible porque ha superado la capacidad de atención del servidor, de manera que los clientes deciden esperar y se marchan cuando obtienen el servicio requerido. Los problemas de “colas” en la vida real son considerados fenómenos muy comunes que se presentan permanentemente y a diario (Gross & Carl, 1998).

“Las teorías tradicionales han visto la organización humana como un sistema cerrado; esto ha llevado a no tener en cuenta el ambiente, provocando el poco desarrollo y comprensión de la retroalimentación (*feedback*) básica para sobrevivir. El enfoque antiguo fue débil, ya que trató con pocas de las variables significantes de la situación total y

muchas veces se ha sustentado con variables impropias. Los sistemas vivos, sean individuos u organizaciones, son analizados como sistemas abiertos, que mantienen un continuo intercambio de materia/ energía/ información con el ambiente” (Sesento, 2012, p.85).

2.2.1.2. Definición del SIJ

El INEI (2003) da una conceptualización básica sobre lo que es el SIJ, dando a conocer que este es un sistema informático que ayuda a contribuir en el ordenamiento y además simplifica los procesos de la administración, teniendo en cuenta las normas o reglamentos que lo da los Órganos Rectores de los Sistemas Administrativos del Estado, permitiendo:

- Un manejo adecuado y ordenado antes de registrar al SIAF.
- Una simplificación en las etapas administrativas.
- Dar información oportuna y de gran calidad.
- Brindar disponibilidad de toda la información de costos.

Por otro lado, el SIJ es un proyecto que fue ejecutada por el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF mediante un convenio hecha con el Ministerio de Salud, el cual fue financiada por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID.

El Poder Judicial del Perú desarrolló en Sistema Integrado Judicial a través de la Gerencia de Informática como parte de la política de modernización de los servicios para dar solución a la problemática de la dificultad del manejo de información. El SIJ es un subsistema del componente del Sistema de Información del Poder Judicial, un software que integra la información en los Juzgados Penales, Civil, Familia y Laboral de la provincia de Coronel Portillo interconectados con el Centro de Distribución General y la Web del Poder Judicial, permitiendo la consulta de expedientes por Internet en tiempo real y confiable para los órganos Jurisdiccionales y población litigante a nivel nacional (Chy, 2008).

2.2.1.3. Orientación del SIJ

Desde la perspectiva de la administración el SIJ está orientada a la gestión institucional, que se realizan cotidianamente, como también sobre los recursos como se los controla, cuanto de presupuesto se asigna para ciertas actividades, también la gestión de los trabajadores, sobre sus pagos y capacitaciones, todo esto direccionada al sistema de información gerencial. Es por ello que el SIJ abarca y desarrolla todas las tareas administrativas.

- **El módulo de logística.** Este es una parte importante del SIJ en el que se dan los procesos de forma más rápida y de calidad, todo en pro del beneficio de la institución. Cabe señalar que para desarrollar esta fase se debe partir de la Programación del Cuadro de Necesidades de Bienes y Servicios (desde las Unidades Orgánicas - Centros de Costo), hasta poder adquirir los bienes y servicios, como el almacenamiento hasta su distribución.
- **El módulo patrimonio.** En este módulo se registra y se hace un inventariado inicial de la institución registrando las bajas, altas y mejorar de los bienes; así mismo, se realiza el seguimiento y control, asignando, reparando y dando salida a los bienes como traslados, que originan consultas, reportes y cierres contables, entre otros.
- **El módulo de resultados.** Este es un programa registral de los presupuestos que se gestiona de forma anual para establecer la meta física en base a la cartera de bienes y servicios para cada producto que se ofrece y para el cual está destinado un presupuesto.

2.2.1.4. Importancia del SIJ

La Unidad Ejecutora puede elaborar su cuadro de necesidades, el plan anual de adquisiciones y contrataciones, sus requerimientos de bienes y servicios, realizar procesos de selección, llevar el control de existencias, entre otros. Continuando la idea de integridad y no de duplicidad de esfuerzos. Permite la eficiencia en la gestión de los procesos de abastecimiento y control patrimonial (permite el ordenamiento, la calidad y una mejor definición de roles).

2.2.1.5. Ventajas y beneficios del SIJ

Entre las ventajas del SIJ esta:

- Que se mejora drásticamente la calidad de ejecución.
- Se ordena y disminuye las malas prácticas.
- Los procesos se reducen y se ahorra los recursos.
- Se incrementa la productividad y se distribuye mejor los recursos.
- La data de información se sistematiza.
- Logra cumplir con los entes rectores.

En cuanto a los principales beneficios:

- Se definen los roles o funciones y a la vez se ordena las etapas administrativas.
- Se podrá tener un catálogo estandarizado a nivel nacional de los servicios y bienes.
- Se reduce los márgenes de error del trabajo como lo tiempos en los procesos productivos.
- Se puede programar lo necesario como de los bienes y servicios.
- Se puede tener un buen control como seguimiento de los servicios y bienes.
- Se logra una base de datos en línea en este caso del almacén.
- Llega haber una integración de las funciones, procesos, etapas y registros de estos mismos.
- Se consigue tener información contable actualizada.
- Originario de información para el Pliego y Entes Rectores.
- Se logra determinar los mejores proveedores con costos bajos.
- Nuevas oportunidades para hacer compras corporativas.
- Compartir de forma segura el uso de stocks para momentos de emergencia.
- Control eficiente de los bienes patrimoniales.

2.2.1.6. *Ámbito de acción de las Oficinas de Recursos Humanos en el Sistema*

Mediante el Decreto Supremo N°040-2014-PCM (13/06/2014) que aprueba el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, se describe el

sistema administrativo de gestión de recursos humanos y sus siete (7) subsistemas conforme a lo establecido en el artículo 3.

- El primer subsistema refiere a la planificación de políticas de recursos humanos en donde se organiza en coherencia con los objetivos estratégicos. Este subsistema comprende el proceso de estrategia, políticas y procedimientos; así mismo comprende el proceso de planificación de recursos humanos.
- El segundo subsistema refiere la organización del trabajo y su distribución donde se define la idoneidad de las características para el puesto. Este subsistema comprende el proceso de diseño de los puestos y el proceso de administración de puestos.
- El tercer subsistema es el de gestión del empleo, el cual diseña las políticas y prácticas desde la incorporación del personal hasta su desvinculación. Este subsistema comprende el proceso de gestión de la incorporación, y el proceso de administración de personas.
- La gestión del rendimiento, es el cuarto subsistema que se encarga de identificar y reconocer los aportes en los objetivos y metas institucionales de los servidores civiles.
- La gestión de la compensación es el quinto subsistema encargado de organizar los ingresos y beneficios que se destina al servidor civil. Comprende el proceso de administración de compensaciones y el proceso de administración de pensiones.
- La gestión del desarrollo y la capacitación es el sexto subsistema que mantiene en crecimiento el desarrollo de las capacidades profesionales individuales y colectivas del personal. Comprende los procesos de capacitación y, progresión en la carrera.
- El séptimo subsistema refiere la gestión de relaciones humanas y sociales la cual se ocupa de las relaciones que se desarrollan entre la organización y sus servidores. Comprende los procesos: (1) relaciones laborales individuales y colectivas, (2) seguridad y salud en el trabajo, (3) bienestar social, (4) cultura y clima organizacional y, (5) comunicación interna.

2.2.2. Atención al usuario

2.2.2.1. Principales teorías relacionadas a la atención al usuario

A. Teoría de la calidad total

Es importante entender que el conocimiento sin experiencia es nada, ya que las organizaciones no podrán aprender si no entiende como mejor su competitividad en el mercado y de cómo hacerlo; ante esto la experiencia da un resultado óptimo a partir de la teoría de la calidad total, para llevar unos procesos de mejora continua.

Es por ello que, desde la opinión de Edward Deming la teoría de la calidad total tiende a englobar o generalizar catorce principios, que se debe tener muy en cuenta para organizar de forma adecuada a las instituciones. La educación, formación y auto mejora forman parte de los catorce principios de la calidad total y que, constituyen el desarrollo del personal que se consideran factores básicos para que se desenvuelvan adecuadamente en las actividades de la empresa, y así lograr los objetivos principales de la organización.

2.2.2.2. Concepto de atención al usuario

El servicio de atención al usuario o simplemente servicio al usuario es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus usuarios. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales (Broggi, 2010).

Servicio al usuario es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los usuarios y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los usuarios (que nos

compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Usuarios Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

2.2.2.3. Elementos de atención al usuario

Afirma Calderón (2004) que la dar una buena atención y hacer que el servicio sea óptimo para el usuario, es necesario que el personal este capacitando, es algo simple pero que puede ser un elemento que eleve las ventas, además es necesario promocionar constantemente, dar descuentos, y atraer más clientes, es por ello que las compañías o grandes empresas cuentan con todo esto y lo dan por escrito en su actuación diaria.

También se señala que cada usuario es sensible a un servicio el cual viene de sus suministradores, debido a esto el usuario estará contento porque obtendrá costos bajos por el servicio o producto; es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Un contacto directo, es decir persona a persona.
- Realizar un relacionamiento adecuado con el usuario.
- Correspondencia.
- Dar la facilidad de reclamos o cumplidos.
- Instalaciones

a) Estrategia del servicio al usuario

- Un buen liderazgo.
- Que los empleados este satisfechos.
- Mayor lealtad de los empleados con un buen ambiente laboral.
- Aumento de la productividad, debido a empleados satisfechos.
- El valor del servicio por una buena productividad.
- Dejar satisfechos a los usuarios para que sean leales.
- Usuarios conteos, atraen a nuevos clientes.

b) Los diez mandamientos de la atención al usuario

- El cliente siempre tiene la razon..
- Lo imposible es posible.

- Con un buen compromiso se logra el éxito.
- Dar más de lo que te piden en tu trabajo.
- El usuario ve tu diferencia.
- Un trabajador insatisfecho genera clientes insatisfechos.
- Un buen juicio del servicio, es una buena atención al usuario.
- Un servicio siempre puede ser mejor.
- Un equipo satisface mejor a los clientes.

c) Componentes básicos del servicio al usuario

Es primordial cuidar lo básico y cotidiano, para que los extras como los detalles, den el estallido de la mejora continua. Es necesario hacer, brindar y practicar que al usuario se le da cero riesgos, peligros y dudas en el servicio.

SEGURIDAD

- Seguridad o Credibilidad. – Está basada en dar y mostrar seguridad, para generar un ambiente de confianza, además si es necesario mentir o prometer algo que es ficticio, es necesario hacerlo para dar la venta.
- Elementos tangibles. – Es acercarse al usuario con los materiales, equipos y recursos necesarios, los cuales tiene que estar en las mejores condiciones y con sus mantenimientos respectivos.

JUSTICIA

- Fiabilidad. – Está dirigida a la seguridad y credibilidad, de brindar el servicio, de forma fiable y organizativa.
- Capacidad de respuesta. – Es dar una respuesta rápida y oportuna con el usuario.

ESTIMA

Estima y Cortesía. – Esta considera el buen trato y una excelente atención, mediante respeto, simpatía y amabilidad, todo esto englobada educación

- Comunicación. – Es indispensable utilizar la comunicación oral como la corporal, para mantener atento al usuario y ganarlo con mayor facilidad.

- **Comprensión.** – Está basada en poder orientar al cliente, es decir cuando algo desea, como lo desea y que desea, esto es una buena comprensión.
- **Accesibilidad.** – Es tener varias vías de acceso o de contacto con el usuario, como buzones, libro de reglamos y quejas, para que el cliente disipe los errores que pudo encontrar al momento de iniciar todo.
- **Profesionalismo.** – Aquí está lo que se conoce como equipo, todos los empleados forman parte de esto estar atento a brindar sus servicios, en cualquier momento mediante sus destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio.

2.3. Definiciones de términos básicos

- **Acción de reforma administrativa.** “Está referida a desarrollar acciones que cumplan las metas y estas aumenten la eficiencia y la eficacia de las empresas, pudiendo cumplir con las metas y objetivos establecidos” (Inesa, 1982, p.27).
- **Agenda electrónica.** Herramienta que ayuda a sincronizar y mantener conectados, a los empleados con los usuarios (Aspis, 2010).
- **Calidad.** “Es superar las expectativas, de las expectativas, como mejorar la productividad y la atención de los empleados en una empresa” (Inesa, 1982, p.32).
- **Usuario.** “Es la que está en primer lugar para una empresa y la que tiene necesidades de servicio o producto” (Inesa, 1982, p.32).
- **Eficacia.** “Es lograr las metas y así mismo los objetivos solo con los recursos que se cuentan” (Instituto para el desarrollo técnico de las haciendas públicas [INDETEC], 2005, p.44).
- **Eficiencia.** “Es optimizar los recursos asignados y así lograr lo prometido como metas y objetos” (INDETEC, 2005, p.44).
- **Eficiencia en la administración pública.** “Es lograr grandes hazañas mediante métodos administrativos al menor costo, en otras palabras, si se reduce los costos de trabajadores y materiales, se debería maximizar, precisar, mayor velocidad y simplificación administrativa” (INDETEC, 2005, p.44).

- **Estructura programática.** “Viene a ser el universo de lo siguiente este es una esquematización de todo lo que realiza la administración pública, todo esto para el cumplimiento de las atribuciones que esta última tiene en el orden político, social, económico y administrativo” (INDETEC, 2005, p.49)
- **Función pública.** “Son las tareas públicas que tiene que cumplir durante sus funciones como organismos públicos” (INDETEC, 2005, p.54).
- **Gestión.** “Es la forma de como las entidades públicas lograr y definen todas sus gestiones mediante el uso de los recursos disponibles” (Inesa, 1982, p.48).
- **MEF.** “Estas siglas significan Ministerio de Economía y Finanzas, el cual es uno de los organismos que se encarga de planear y ejecutar las políticas económicas del Estado Peruano con el objeto de optimizar las tareas económicas y financieras, establecer la actividad macroeconómica y lograr un crecimiento sostenido de la economía del país” (Inesa, 1982, p.89).
- **Servicio.** “Es toda las actividades y tareas para satisfacer las necesidades primordiales de los clientes o usuarios” (Inesa, 1982, p.125).
- **Sistemas.** “Es una relación entre un componente material o conceptual, donde sus componentes esta enlazados” (Inesa, 1982, p.127).
- **Sistemas para la administración de recursos financieros y humanos.** “Es lo que se conoce como seguimiento a la gestión de la justicia como sistema de control y mejorar la misma” (Aspis, 2010).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

El Sistema Integrado Judicial influye positivamente mejorando el servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Distrito de Manantay – 2020.

3.2. Hipótesis específicas

- a) El SIJ influye mejorando la seguridad del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali.
- b) El SIJ influye mejorando la estima del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali.
- c) El SIJ influye mejorando la justicia del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

3.3. Definición conceptual y operacional de variable

Para la variable Sistema Integrado Judicial se consideran las dimensiones: Modulo logístico, modulo patrimonio y modulo resultados.

Para la variable servicio de atención al usuario se consideran las dimensiones: Seguridad, estima y justicia.

3.4. Definición conceptual y operacional de variables

Variable independiente: Sistema Integrado Judicial

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala |
|--|--|-----------------|--|-------|--|
| Este es una vez más un sistema de información que mejora el ordenamiento y simplificación de las etapas administrativas en el marco de las normas establecidas por los Órganos Rectores de los Sistemas Administrativos del Estado. (INEI, 2003) | Sistema informático dividido en módulos que el personal debe operar en forma eficaz para la rápida atención de los requerimientos de los usuarios. | Dominio del SIJ | Módulo logístico-Patrimonio y resultados | 5 | (1) Desconoce (2) Con mucha dificultad (3) Con poca dificultad (4) Sin dificultad |

Variable dependiente: Servicio de atención al usuario

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala |
|---|--|-------------|------------------------|-------|--|
| Son tareas que brindan un adecuado servicio y producto al cliente, el cual es suministrado debidamente. (Broggi, 2010). | Evaluación de actividades y componentes logísticos que constituyen los aspectos de seguridad, estima y justicia del servicio de atención al usuario. | Seguridad | Seguridad | 4 | (1) Nada de acuerdo (2) Algo de acuerdo (3) Bastante de acuerdo (4) Muy de acuerdo (5) Totalmente de acuerdo |
| | | | Elementos tangibles | 2 | |
| | | Justicia | Estima | 5 | |
| | | | Fiabilidad | 5 | |
| | | | Capacidad de respuesta | 4 | |

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

Por su finalidad, el estudio es básica porque busca incrementar el conocimiento científico sobre el Sistema Integrado de Justicia en la atención al usuario para ocuparse de sus aplicaciones prácticas (Salinas, 2012). Por su naturaleza es un estudio cuantitativo que se basa en la evaluación de sus aspectos observables y cuantificables (Abanto, 2014).

La investigación es de enfoque cuantitativo, emplea procesos secuenciales y probatorios, delimitados por preguntas, objetivos, una perspectiva teórica, variables que se miden con métodos estadísticos e hipótesis (Hernández et al, 2014).

4.1.2. Nivel de investigación

Por su carácter pertenece al nivel descriptivo-explicativa. Es descriptivo porque define la variable de estudio, recoge la información y la mide para mostrar o detallar sus componentes o propiedades tal y como se manifiestan. Es explicativa, porque determinan las posibles causas de los fenómenos y generan un sentido de entendimiento (Hernández et al, 2014).

4.2. Métodos y diseños de investigación

4.2.1. Métodos de la investigación

El estudio corresponde al método hipotético – deductivo, en donde se observa el fenómeno en estudio, además se plantea la hipótesis para explicar detalladamente el fenómeno y así comprobar la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia (Pascual et al, 1996). Así mismo, se tiene que en este estudio se utilizó un método específico-estadístico, el cual se basa en que los resultados serán analizados por estadística tiene como fin el de comprobar la hipótesis planteada (Labajo, 2016).

4.2.2. Diseño de la investigación

La investigación de tipo no experimental empleó el diseño transeccional de tipo correlacional causal para describir la relación causal en su contexto y en un solo tiempo sin manipular la variable. (Hernández, Fernández y Batista, 2014). El diseño se representa mediante el siguiente esquema:

$$\mathbf{X_1 \rightarrow Y_1}$$

Dónde:

M = Muestra con quien o en quien vamos a realizar el estudio.

X₁ = Observación de la variable independiente (Sistema Integrado Judicial).

Y₁ = Observación de la variable dependiente (servicio de atención al usuario).

r = Nivel de influencia del Sistema Integrado Judicial en el servicio de atención al usuario.

4.3. Población y muestra de la investigación

4.3.1. Población

Para la variable el Sistema Integrado Judicial se consideró el 100 % (13) de empleados de la Corte Superior de Justicia de Ucayali encargados de realizar las operaciones con el sistema en el año 2020.

Para la variable servicio de atención al usuario, se consideró el 100% (9202) de usuarios que solicitaron acceso a la información en antecedentes penales, requisitorias y registros de internos procesados o sentenciados (RENIPROS) o a deudores alimentarios morosos (REDAM) o peritos judiciales (REPEJ) en la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el año 2020.

Tabla 1

Distribución de la población por documentos solicitados

| Documentos solicitados | f | % |
|---|-------------|-----------------|
| Antecedentes penales | 5429 | 58.95 % |
| Requisitoria | 3101 | 33.67 % |
| Registros RENIPROS, REDAM, REDEJ | 91 | 0.99 % |
| Total | 9209 | 100.00 % |

Nota. Datos extraídos del área de estadística de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, periodo 2020

4.3.2. Muestra

En la variable el Sistema Integrado Judicial se consideró el 100 % de la población, es decir 13 individuos. La elección de esta muestra corresponde al método de muestreo censal donde la muestra es toda la población.

En la variable servicio de atención al usuario se consideró el 1.48 % de la población, es decir 136 usuarios para analizar la variable servicio de atención al usuario.

Tabla 2

Distribución de la muestra por documentos solicitados

| Documentos solicitados | f | % |
|---|------------|---------------|
| Antecedentes penales | 80 | 0.87 % |
| Requisitoria | 46 | 0.50 % |
| Registros RENIPROS, REDAM, REDEJ | 10 | 0.11 % |
| Total | 136 | 1.48 % |

Nota. Datos extraídos del área de estadística de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, periodo 2020

El método aplicado es el muestreo conocido como probabilístico del tipo aleatorio simple, y la fórmula que lo explica es la siguiente:

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

Dónde:

- N** = Tamaño de la muestra esperada
- N** = Tamaño de la población: 9290
- Z_α** = Seguridad del 95 %: 1.96
- p** = Proporción esperada: 90 %
- q** = 1 - p: 10 %
- e** = Precisión: 5 %

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 90 \times 10 \times 9290}{(5)^2 (9290-1) + 1.96^2 \times 90 \times 10} = 136.28$$

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Los datos de la investigación se recolectaron mediante la técnica de observación estructurada no participante y el cuestionario. La observación es una técnica que permite examinar y registrar cada dato como hecho de forma visual en un momento real (Ander-Egg, 2001). La encuesta contiene un sistema de ítems que permite recoger la valoración subjetiva de los individuos (García y Quintanal, 2010).

4.4.2. Instrumentos

Como instrumento de recojo de datos se elaboró una ficha de observación del SIJ y una encuesta para la evaluación del servicio de atención al usuario (Anexo 4). La ficha de observación permitió evaluar el dominio del SIJ de personal a través de la verificación de los procedimientos que realizan en los 3 módulos del sistema, contiene 17 ítems con alternativas en escala Likert que califica la dificultad con que realiza la acción: (1) desconoce, (2) con mucha dificultad, (3) con poca dificultad, y (4) sin dificultad. El nivel de dominio de los módulos se valora de acuerdo a la siguiente escala:

Tabla 3

Nivel de dominio del SIJ

| Módulos | | | SIJ | Escala literal |
|-----------|------------|------------|---------|---------------------------|
| Logística | Patrimonio | Resultados | | |
| 19 – 20 | 30 – 32 | 15 – 16 | 62 – 68 | Dominio alto |
| 16 – 18 | 25 – 29 | 13 – 14 | 52 – 61 | Dominio parcialmente alto |
| 12 – 15 | 19 – 24 | 10 – 12 | 38 – 51 | Dominio medio |
| 7 – 11 | 11 – 18 | 6 – 9 | 21 – 37 | Dominio parcialmente bajo |
| 0 – 6 | 0 – 10 | 0 – 5 | 0 – 20 | Dominio bajo |

Nota. Elaboración propia

La encuesta del servicio de atención al usuario permitirá evaluar el servicio que se brinda al usuario, el instrumento contiene 20 ítems con alternativas en escala Likert: (1) nada de acuerdo, (2) algo de acuerdo, (3) bastante de acuerdo, (4) muy de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo. El puntaje total alcanzado permite valor el nivel de servicio de atención al usuario alcanzado en la entidad:

Tabla 4

Nivel del servicio de atención al usuario

| Seguridad | Estima | Justicia | Servicio al usuario | Escala literal |
|-----------|---------|----------|---------------------|-------------------|
| 28 – 30 | 24 – 25 | 42 – 45 | 91 – 100 | Alto |
| 24 – 27 | 20 – 23 | 35 – 41 | 76 – 90 | Parcialmente alto |
| 18 – 23 | 15 – 19 | 26 – 34 | 56 – 75 | Medio |
| 10 – 17 | 9 – 14 | 15 – 25 | 31 – 55 | Parcialmente bajo |
| 0 – 9 | 0 – 8 | 0 – 14 | 0 – 30 | Bajo |

Nota. Elaboración propia

4.4.3. Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos se realizó por Juicio de Expertos, la valoración cuantitativa alcanzó el puntaje promedio de 18, lo que indica VÁLIDO, PRECISAR siendo la opinión de aplicabilidad EJECUTAR.

Tabla 5

Resultados de la validación de los instrumentos

| Nº | Expertos | Grados | Valoración | Opinión |
|-----------|---|------------------------|-------------------|----------------|
| 01 | Kevin Morí Arancibia DNI 41508955 | Mg. en Gestión Pública | 18 | Ejecutar |
| 02 | Wendy Janina Coral Ruiz DNI 44899839 | Mg. en Gestión Pública | 18 | Ejecutar |
| 03 | Llesica Soria Ramírez DNI 41712364 | Dra. en Educación | 18 | Ejecutar |

Nota. Hojas de validación de expertos (Anexo 6)

En cuanto a la confiabilidad se empleó la prueba de coeficiente Alfa de Cronbach resultando $> 0,731$ para la ficha de observación del dominio del SIJ lo que indica nivel ACEPTABLE de fiabilidad y, $> 0,98$ para la encuesta de evaluación del servicio de atención al usuario lo que indica un nivel EXCELENTE de fiabilidad (Anexo 6).

Tabla 6

Resultados del nivel confiabilidad

| Instrumento | Alfa de Cronbach |
|--|-------------------------|
| Ficha de observación del dominio del Sistema Integrado Judicial - SIJ | ,731 |
| Test de evaluación del servicio de atención al usuario | ,980 |

Nota. Datos extraídos del análisis de fiabilidad SPSS 25.0

4.4.4. Plan de análisis de datos

Los datos obtenidos en los instrumentos se ordenaron en el Software Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 25.0. con el que se calcularon los puntajes de las dimensiones de estudio, las cuales se expresaron en escala ordinal y fueron analizados mediante la estadística descriptiva e inferencial. El contraste de la hipótesis de la variable se realizó mediante la prueba estadística no paramétrica Chi Cuadrado (X^2) de una variable. Los resultados se presentan en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

4.4.5. Ética en la investigación

La investigación científica exige la práctica de los principios éticos fundamentales del respeto hacia las personas, beneficencia y justicia las que aplicaron en todas las etapas de la investigación, desde su planificación, ejecución y expresión de los hallazgos. El principio del respeto se practicó con los intermediarios del cual dependía el permiso de la ejecución y aplicación de los instrumentos de recolección de datos y principalmente de las personas seleccionadas, teniendo en cuenta su autonomía para decidir su participación en la recolección de los datos, conocimiento y entendimiento del fin de la investigación.

En cuanto al principio de beneficencia, la investigación no genera daños en sus propósitos, toda vez que la información no representa riesgos en ningún aspecto de la vida de los participantes; por lo contrario, los beneficios son sociales y equitativos lo que permite a su vez la práctica del principio de justicia.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis descriptivo

Tabla 7

Valores estadísticos de la variable Sistema Integrado Judicial y sus dimensiones

| | Dimensiones | | | |
|----------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| | Módulo logístico | Módulo patrimonio | Módulo resultados | Sistema Integrado Judicial |
| Media | 3,85 | 3,77 | 2,00 | 3,77 |
| Mediana | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 |
| Moda | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 |
| Desv. estándar | 0,38 | 0,44 | 0,41 | 0,59 |
| Varianza | 0,14 | 0,19 | 0,17 | 0,36 |
| Mínimo | 3,00 | 3,00 | 1,00 | 3,00 |
| Máximo | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 |
| Suma | 50,00 | 49,00 | 26,00 | 49,00 |

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

La tabla 7 muestra los valores estadísticos de la variable Sistema Integrado Judicial y sus dimensiones en función a las calificaciones del personal encargado del Software. En las medidas de tendencia central para las dimensiones, la media 3,85 indica que el personal obtuvo mejores valores en el manejo del módulo logístico del SIJ a diferencia del módulo resultados donde la media 2 refleja los valores más bajos. En cuanto a la variable SIJ, la moda indica que el dominio parcialmente alto es el nivel más frecuente alcanzado por el personal.

Tabla 8

Valores estadísticos de la variable servicio de atención al usuario y sus dimensiones

| | Dimensiones | | | |
|----------------|--------------------|---------------|-----------------|--|
| | Seguridad | Estima | Justicia | Servicio de atención al usuario |
| Media | 2,46 | 2,24 | 2,26 | 2,38 |
| Mediana | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| Moda | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 |
| Desv. estándar | 1,15 | 1,09 | 1,14 | 1,25 |
| Varianza | 1,32 | 1,19 | 1,30 | 1,57 |
| Mínimo | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| Máximo | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Suma | 334 | 304 | 307 | 324 |

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

Se puede observar que en la tabla 8, los cálculos estadísticos de la variable servicio de atención al usuario y sus dimensiones en función a las calificaciones obtenidas por los usuarios que solicitaron acceso a la información en la Corte Superior de Justicia de Ucayali. En las medidas de tendencia central para las dimensiones, refleja que la atención al usuario obtuvo ligeramente mejores calificaciones en la dimensión seguridad sin embargo la moda indica que las dimensiones apenas alcanzaron el nivel parcialmente bajo. En cuanto a la variable servicio de atención al usuario, la moda indica que el dominio bajo fue el nivel más frecuente alcanzado por el personal.

5.1.1. Nivel de dominio del Sistema Integrado Judicial

Tabla 8

Distribución de frecuencia y porcentaje del nivel de dominio del Sistema Integrado Judicial

| Nivel de dominio | Módulos del SIJ | | | | | | Sistema Integrado Judicial | |
|-------------------|-----------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|----------------------------|---------------|
| | Logística | | Patrimonio | | Resultados | | f | % |
| | f | % | f | % | f | % | | |
| Bajo | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 1 | 7,69 | 0 | 0,00 |
| Parcialmente bajo | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 11 | 84,62 | 0 | 0,00 |
| Medio | 1 | 7,69 | 0 | 0,00 | 1 | 7,69 | 4 | 30,77 |
| Parcialmente alto | 6 | 46,15 | 8 | 61,54 | 0 | 0,00 | 9 | 69,23 |
| Alto | 6 | 46,15 | 5 | 38,46 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Total | 13 | 100,00 | 13 | 100,00 | 13 | 100,00 | 13 | 100,00 |

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

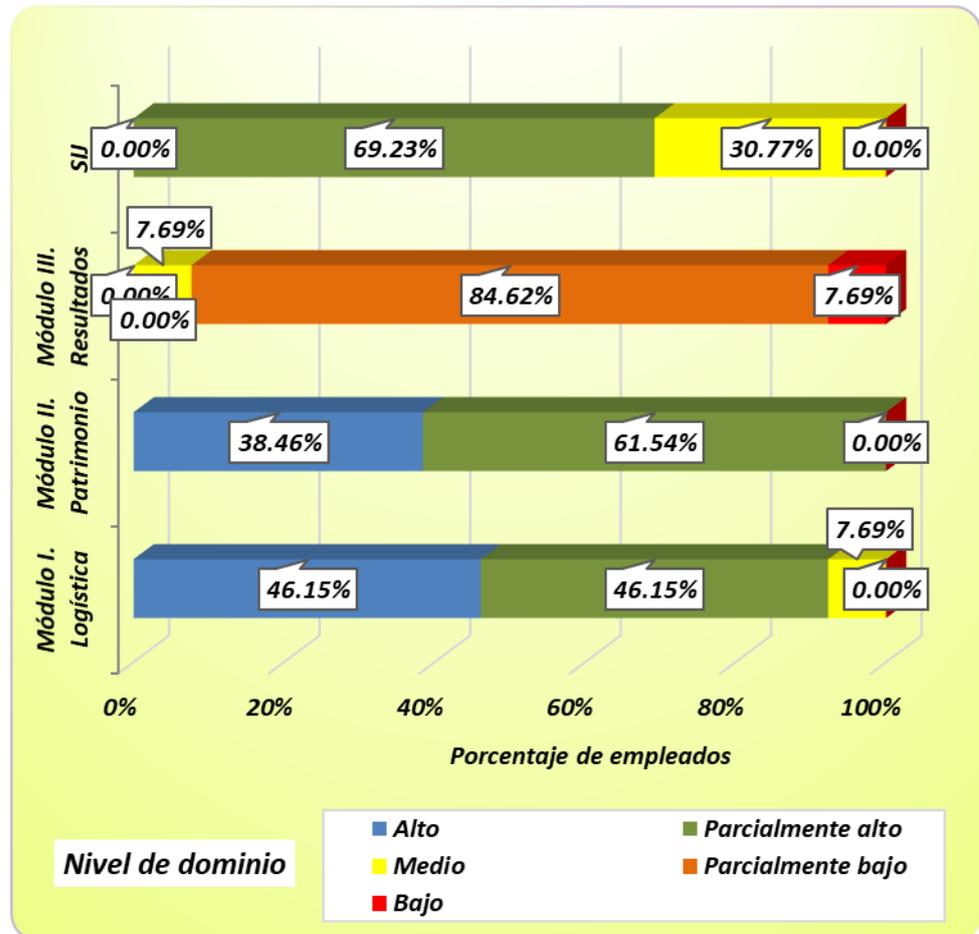


Figura 2. Nivel de dominio del Sistema Integrado Judicial

Nota: Datos extraídos de la tabla 8. Elaboración propia

En la figura 1, se observa que del 100 % del personal de la Corte Superior de Justicia de Ucayali que fueron evaluados para identificar el dominio del SIJ, resultó que el 69,73 % alcanzó el nivel de dominio parcialmente alto y el 30,77 % alcanzó el nivel medio.

En cuanto al módulo logística, el 94,30 % del personal alcanzó el nivel dominio alto y parcialmente alto respectivamente; mientras que sólo el 7,69 % alcanzó el nivel de dominio parcialmente bajo. En este módulo se evidenció el promedio más bajo de 3,46 en el ítem 5 en el que el personal realiza los procesos de selección.

Referente al módulo patrimonio, el 61,54 % del personal alcanzó el nivel de dominio parcialmente alto y, sólo el 38,46 % evidenciaron el nivel alto. En este módulo se obtuvo el promedio más bajo de 3,23 puntos en el ítem 9 en el que el personal demuestra su conocimiento y manejo de las tablas generales.

Respecto al módulo resultados, el 84,62 % del personal evidenció el parcialmente bajo, 7,69 % alcanzó nivel bajo y, sólo el 7,69 % alcanzó el nivel medio. En este módulo se evidencia muy bajos promedios en el ítem 17 con 1,08 puntos en el que el personal demuestra que conoce y maneja el cierre de fase, el ítem 15 se refiere a efectuar la programación y, el ítem 16 con 1,15 puntos se refiere a la capacidad del personal de realizar distribución de la programación en el SIJ.

5.1.2. El Sistema Integrado Judicial en la seguridad del servicio de atención al usuario

Tabla 9

Distribución de frecuencia y porcentaje del Sistema Integrado Judicial en la seguridad del servicio de atención al usuario

| Nivel alcanzado | f | % | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 42 | 30,88 | 30,88 | 30,88 |
| Parcialmente bajo | 44 | 32,35 | 32,35 | 63,24 |
| Medio | 28 | 20,59 | 20,59 | 83,82 |
| Parcialmente alto | 20 | 14,71 | 14,71 | 98,53 |
| Alto | 2 | 1,47 | 1,47 | 100,00 |
| Total | 136 | 100,00 | 100,00 | |

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

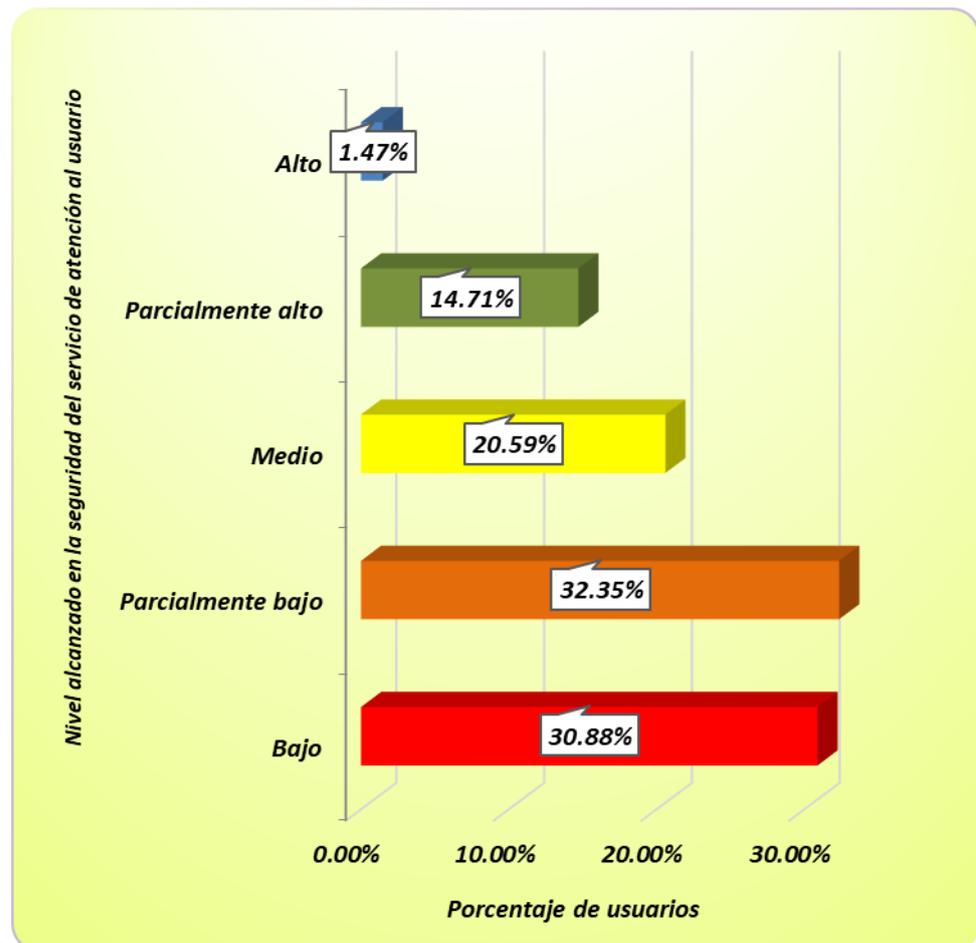


Figura 3. Nivel de seguridad en el servicio de atención al usuario

Nota: Datos extraídos de la tabla 9. Elaboración propia

En la figura 2 se observa que de acuerdo al 100 % de los usuarios que participaron en la evaluación del servicio de atención al usuario en Corte Superior de Justicia de Ucayali, resultó:

De acuerdo a su percepción, el 63,23 % de los usuarios calificaron con bajos valores los ítems concernientes a la seguridad del servicio de atención al cliente, de acuerdo a los puntajes obtenidos el 32,35 % percibió el nivel parcialmente bajo y el 30,88 % con nivel bajo. El 20,59 % de usuarios valoraron el dominio en el nivel medio, el 14,41 % en el nivel parcialmente alto y, sólo el 1,47 % en el nivel alto.

Los ítems de esta dimensión resultaron con promedios entre 2,39 y 2,9 puntos, siendo los de más bajo promedio y que necesitan de atención el ítem 1 con 2,39 puntos la que hace referencia si las instalaciones son visualmente atractivas, el ítem 3 con 2,5 puntos respecto al cumplimiento de la promesa de atención que hace la institución y el ítem 6 con 2,6 puntos que refiere si la institución concluye el servicio en el tiempo prometido.

5.1.3. El Sistema Integrado Judicial en la estima del servicio de atención al usuario

Tabla 10

Distribución de frecuencia y porcentaje del Sistema Integrado Judicial en la estima del servicio de atención al usuario

| Nivel alcanzado | f | % | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 47 | 34,56 | 34,56 | 34,56 |
| Parcialmente bajo | 31 | 22,79 | 22,79 | 57,35 |
| Medio | 38 | 27,94 | 27,94 | 85,29 |
| Parcialmente alto | 16 | 11,76 | 11,76 | 97,06 |
| Alto | 4 | 2,94 | 2,94 | 100,00 |
| Total | 136 | 100,00 | 100,00 | |

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

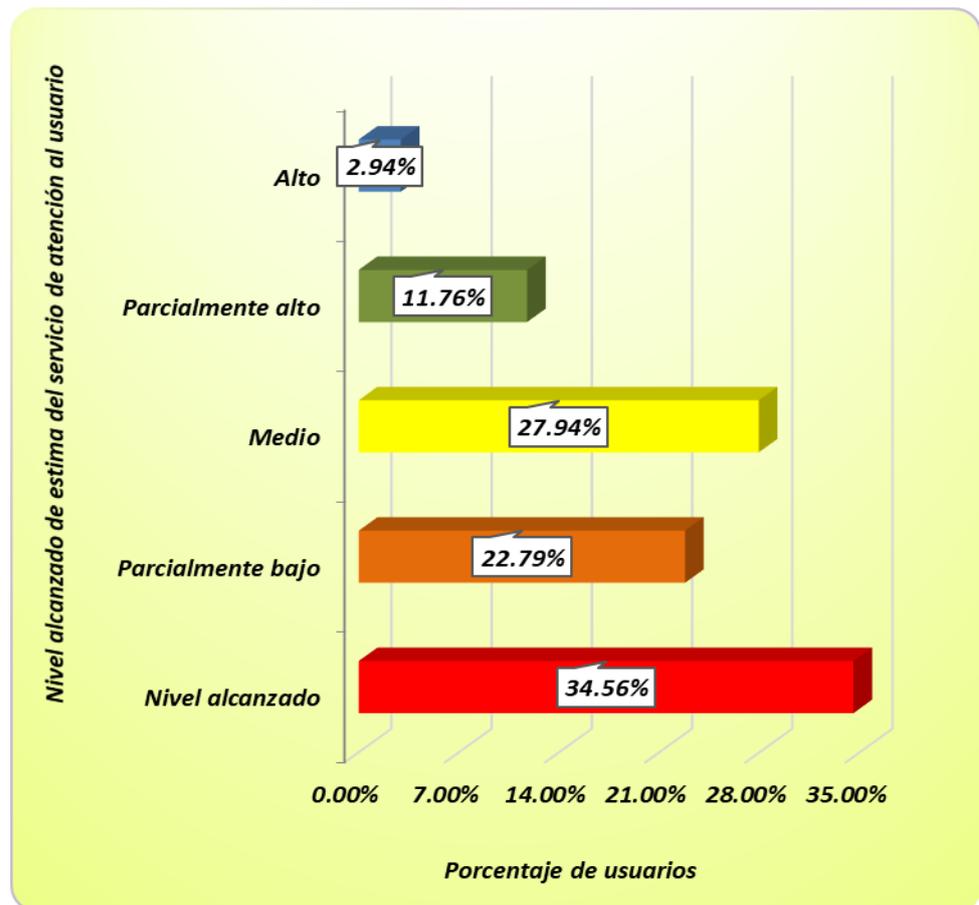


Figura 4. Nivel de estima en el servicio de atención al usuario

Nota: Datos extraídos de la tabla 10. Elaboración propia

En la figura 3 se observa que de acuerdo al 100 % de los usuarios que participaron en la evaluación del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, resultó:

El 63,23 % de los usuarios calificaron con bajos valores los ítems concernientes a la estima del servicio de atención al cliente, de acuerdo a los puntajes obtenidos el 34,56 % percibió el nivel bajo y el 22,79 % con nivel parcialmente bajo.

El 27,94 % de usuarios valoraron el dominio en el nivel medio, el 11,76 % en el nivel parcialmente alto y, sólo el 2,94 % en el nivel alto.

Esta dimensión contiene 5 ítems los cuales resultaron con los promedios más bajos entre 2,4 y 2,7 de puntos. Estos ítems hacen referencia a la empatía con la cual los empleados de la institución comunican a los usuarios sobre el mantenimiento de los registros exentos de errores, sobre la conclusión de la realización del servicio, la rapidez con que brindan el servicio, la disposición de brindar ayuda y contestar las preguntas del usuario.

5.1.4. El Sistema Integrado Judicial en la justicia del servicio de atención al usuario

Tabla 11

Distribución de frecuencia y porcentaje del Sistema Integrado Judicial en la justicia del servicio de atención al usuario

| Nivel alcanzado | f | % | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 46 | 33,82 | 33,824 | 33,824 |
| Parcialmente bajo | 32 | 23,53 | 23,529 | 57,353 |
| Medio | 22 | 16,18 | 16,176 | 73,529 |
| Parcialmente alto | 32 | 23,53 | 23,529 | 97,059 |
| Alto | 4 | 2,94 | 2,941 | 100,000 |
| Total | 136 | 100,00 | 100,00 | |

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

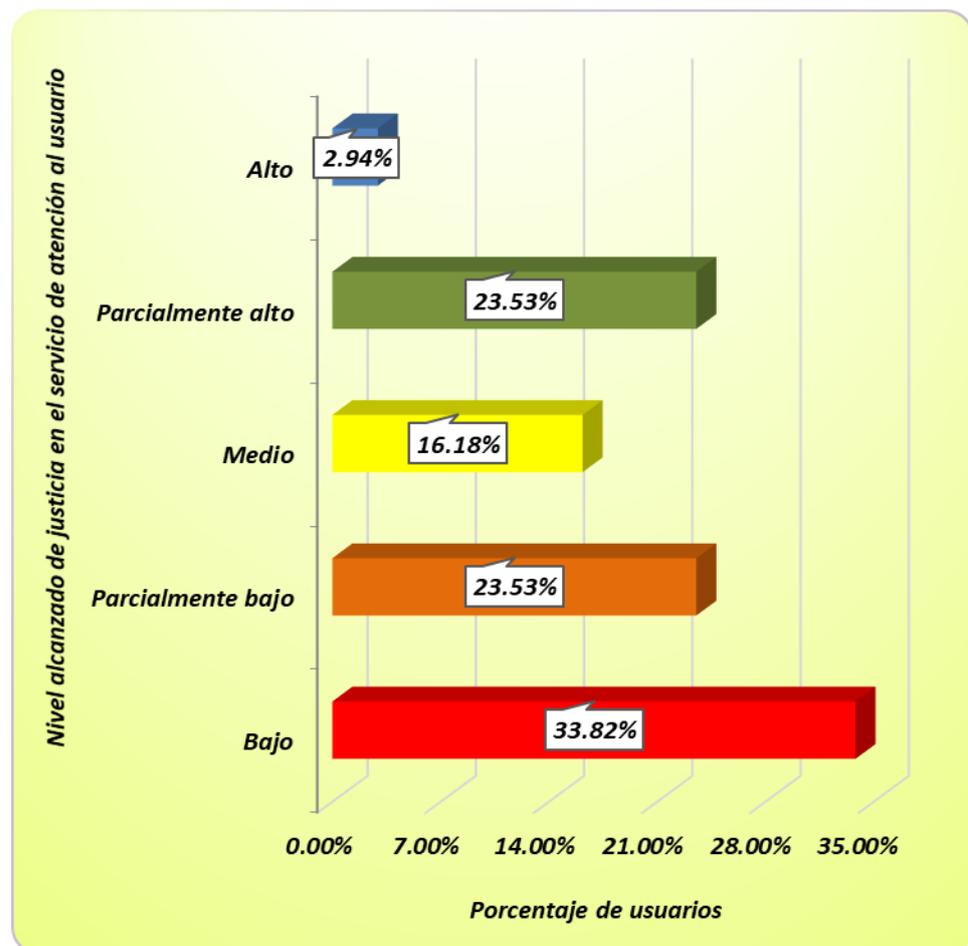


Figura 5. Nivel de justicia en el servicio de atención al usuario

Nota: Datos extraídos de la tabla 11. Elaboración propia

En la figura 4 se observa que de acuerdo al 100 % de los usuarios que participaron en la evaluación del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, resultó:

De acuerdo a su percepción, el 63,23 % de los usuarios calificaron con bajos valores los ítems concernientes a la dimensión justicia del servicio de atención al cliente, de acuerdo a los puntajes obtenidos el 32,82 % percibió el nivel parcialmente bajo y el 23,53 % con nivel bajo.

El 16,18 % de usuarios valoraron el dominio en el nivel medio, el 23,53 % en el nivel parcialmente alto y, sólo el 2,94 % en el nivel alto.

Los ítems en esta dimensión resultaron con promedios de 2,4 a 2,7 puntos. Los más bajos promedios pertenecen al ítem 13 y 19 con 2,4 puntos. El primero se refiere a la seguridad que sienten los usuarios en sus transacciones, y el segundo refiere a la preocupación que muestran los empleados por los intereses de los usuarios.

5.1.5. El Sistema Integrado Judicial en el servicio de atención al usuario

Tabla 12

Distribución de frecuencia y porcentaje del Sistema Integrado Judicial en el servicio de atención al usuario

| Nivel alcanzado | f | % | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 34 | 25,00 | 25,00 | 25,00 |
| Parcialmente bajo | 40 | 29,41 | 29,41 | 54,41 |
| Medio | 32 | 23,53 | 23,53 | 77,94 |
| Parcialmente alto | 26 | 19,12 | 19,12 | 97,06 |
| Alto | 4 | 2,94 | 2,94 | 100,00 |
| Total | 136 | 100,00 | 100,00 | |

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

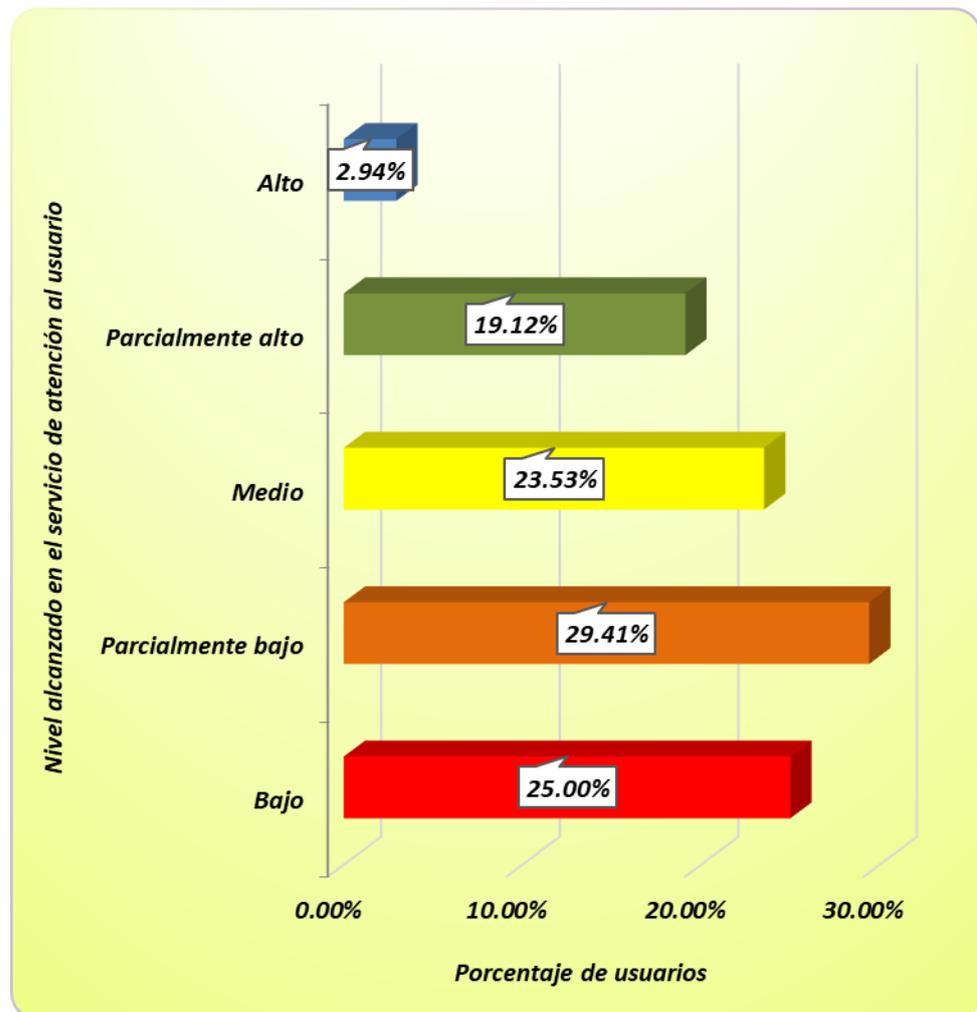


Figura 6. Nivel del servicio de atención al usuario

Nota: Datos extraídos de la tabla 6. Elaboración propia

En la figura 5 se observa que de acuerdo al 100 % de los usuarios que participaron en la evaluación del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, resultó que el 25 % de las calificaciones evidencio el nivel bajo, el 29,41% en el nivel parcialmente bajo, el 23,53 % en el nivel medio, el 19,12 % en el nivel parcialmente alto y, el 2,94 % en el nivel alto.

5.2. Análisis inferencial

5.2.1. Prueba de normalidad

El análisis de normalidad de la muestra constituía por más de 50 datos se realizó con el test de Kolmogorov Smirnov a nivel de 5% de significancia, bajo los siguientes criterios:

- a) **P-valor** $\geq \alpha$ → Aceptar H_0 = Los datos derivan de una distribución normal.
- b) **P-valor** $< \alpha$ → Aceptar H_1 = Los datos no derivan de una distribución normal.

Tabla 13

Prueba de normalidad de las variables

| | Dimensiones | Estadístico | gl | Sig. |
|---|-------------------------------|-------------|-----|-------|
| Variable: "Sistema Integrado Judicial" | Módulo I. Logística | 0,772 | 13 | 0,003 |
| | Módulo II. Patrimonio | 0,628 | 13 | 0,000 |
| | Módulo III. Resultados | 0,574 | 13 | 0,000 |
| | Sistema Integrado de Justicia | 0,592 | 13 | 0,000 |
| Variable: "Servicio de atención al usuario" | Seguridad | 0,218 | 136 | 0,000 |
| | Atención | 0,210 | 136 | 0,000 |
| | Justicia | 0,203 | 136 | 0,000 |

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia.

El p-valor $< 0,05$ para ambas variables y sus dimensiones por lo que se acepta la H_1 , es decir los datos no derivan de una distribución normal.

5.2.2. Prueba de hipótesis

Tabla 14

Prueba de hipótesis de la variable Sistema Integrado Judicial

| | Valor | gl | Sig. asintótica |
|--------------|--------------------|----|-----------------|
| Chi Cuadrado | 1,923 ^b | 4 | 0,166 |

Nota. Análisis estadístico SPSS v25.0.

En la prueba de Chi Cuadrado, el valor estadístico (p-valor 0,166) $> 0,05$ lo que indica que no existe evidencia estadística significativa ya que existe 16,6 % de equivocarnos si aseveramos que el dominio del SIJ es de nivel alto, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H_0) y se acepta la (H_a) de que el personal que maneja el Sistema Integrado Judicial en la Corte Superior de Justicia de Ucayali posee un dominio diferente de alto.

Tabla 15

Prueba de hipótesis del dominio del SIJ en las dimensiones del servicio de atención al usuario

| | Valor | gl | Sig. asintótica |
|-----------|--------------|-----------|------------------------|
| Seguridad | 43,706 | 4 | 0,000 |
| Estima | 43,632 | 4 | 0,000 |
| Justicia | 43,632 | 4 | 0,000 |

Nota. Análisis estadístico SPSS v25.0.

En la prueba de Chi Cuadrado, el valor estadístico (p-valor 0,000) < 0,01 en todas las dimensiones del servicio de atención al usuario lo que indica que existe evidencia estadística altamente significativa para aceptar la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto:

- a) El SIJ influye en la estima del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, tanto en la variable como en la dimensión se percibieron niveles muy bajos.
- b) El SIJ influye en la seguridad del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, tanto en la variable como en la dimensión se percibieron niveles muy bajos
- c) El SIJ influye en la justicia del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, tanto en la variable como en la dimensión se percibieron niveles muy bajos

Tabla 16

Prueba de hipótesis del dominio del SIJ en el servicio de atención al usuario

| | Valor | gl | Sig. asintótica |
|--------------|--------------|-----------|------------------------|
| Chi Cuadrado | 28,412 | 4 | 0,000 |

Nota. Análisis estadístico SPSS v25.0. Prueba de Chi Cuadrado. Elaboración propia.

En la prueba de Chi Cuadrado, el valor estadístico (p-valor 0,000) < 0,01 lo que indica que existe evidencia estadística altamente significativa para aceptar la hipótesis alterna (H_a) y por lo tanto asumir que el SIJ influye en el servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, puesto que en ambas variables los niveles percibidos fueron muy bajos.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis de los resultados muestra que el manejo del sistema Integrado Judicial influye en el servicio de atención al usuario, en el análisis se utilizaron dos grupos, el primero lo comprendieron el grupo de empleados encargados de las gestiones de trámites a través del SIJ, y el segundo lo informaron los usuarios que acudían a la Corte Superior de Justicia de Ucayali a solicitar algún documento. Esta investigación se realizó como consecuencia de verificar la información de Chy (2008) quien evaluó en esa misma identidad la influencia del Sistema Integrado Judicial en la Administración de Justicia a fin de determinar el nivel de productividad y eficiencia en el desarrollo de las labores destinadas a solucionar conflictos jurídicos.

Entre el periodo 2005 y 2006 que se realizó el estudio se tomó en cuenta una muestra de 61 operadores del sistema, a diferencia de la presente donde solo se cuenta con 13 personas encargadas. Los resultados de la investigación de Chy (2008) muestran que la información que dispone el personal jurisdiccional y administrativo se encuentra centralizada y puede ser accedida oportunamente, las consultas de expedientes se pueden hacer desde cualquier computadora conectada a internet, el ingreso de documentos por mesa de partes se realiza con mayor agilidad y se distribuye mejor la carga procesal entre los órganos Jurisdiccionales. El autor afirma que la gestión de la administración de justicia de la Corte Superior de Ucayali mejoró sustancialmente con la implementación del Sistema Integrado Judicial en los servicios de justicia a favor de la comunidad jurídica local y los justiciables. Sin embargo, a la fecha en donde la necesidad de justicia ha ido en aumento queda demostrado que la falta de un personal que domine adecuadamente el sistema no permite un adecuado flujo de la información, entorpeciendo el debido proceso.

CONCLUSIONES

El Sistema Integrado Judicial influye en la seguridad del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, puesto que la variable y la dimensión obtuvieron niveles muy bajos en cuanto al dominio del Sistema Integrado Judicial y la seguridad del servicio de atención al usuario.

El Sistema Integrado Judicial influye en la estima del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, puesto que la variable y la dimensión obtuvieron niveles muy bajos en cuanto al dominio del Sistema Integrado Judicial y la estima del servicio de atención al usuario.

El Sistema Integrado Judicial influye en la justicia del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, puesto que la variable y la dimensión obtuvieron niveles muy bajos en cuanto al dominio del Sistema Integrado Judicial y la justicia del servicio de atención al usuario.

El SIJ influye en la justicia del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, puesto que la variable y la dimensión obtuvieron niveles muy bajos en cuanto al dominio del SIJ y la justicia del servicio de atención al usuario.

RECOMENDACIONES

La Corte Superior de Justicia de Ucayali debe implementar un sistema de gestión de calidad en cuanto a la seguridad de la infraestructura como la responsabilidad, conocimiento del manejo de software y su credibilidad como profesionales, y a la vez se debe supervisar como evaluar mensualmente las mejoras, para disminuir la inadecuada perspectiva del usuario, el cual sostiene que existe mala atención.

Uno de los requisitos esenciales que el Sistema Integrado Judicial tiene que manejar bien es la seguridad del servicio de atención al usuario, porque de ello depende la calidad del servicio

La Corte Superior de Justicia de Ucayali debe realizar charlas de cinco minutos en base a la estima de atención al usuario, por lo que los temas a considerarse son (empatía de los empleados, liderazgo, compromiso, entre otros), con el fin de que los empleados mantengan una buena comunicación con los usuarios y a la vez de brindar una atención rápida, eficiente y amable.

Para el caso de la justicia del servicio de atención al usuario se vio en los resultados niveles muy bajo en cuanto a esta dimensión por lo que la Corte Superior de Justicia de Ucayali, debe diseñar estrategias sobre las transacciones seguras y también referidas al interés de preocupación de los empleados en los usuarios.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguedo, C. (s.f.). Sistemas Administrativos. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. <http://www.slideshare.net/BlackDeathOfBlood/sistemas-administrativos-23588446>.
- Almeida, D.F. 2007. Propuesta de un programa de mejoramiento continuo del área de alimentos y bebidas del Restaurante Mulligan'S, de la ciudad de Quito – Ecuador. Proyecto, Universidad tecnológica equinoccial – Ecuador.
- Alles, M. 2006. Selección por competencias. Ediciones Graniza S.A.
- Ander-Egg, E. 2006. Métodos y técnicas de investigación social. III. Ed. Lumen-Humanitas. 156 pág. ISBN 9870000045, 9789870000044
- Aspis, A. 2010. Las TICs y el rol de la justicia en Latinoamérica. Instituto Sueco de Derecho e Informática, Universidad de Estocolmo. Suecia. Rev. Derecho & Sociedad 35. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoy-sociedad/article/viewFile/13311/13936>.
- Barrios, J.A. 2014. Evaluación del clima organizacional en la Dirección Departamental de Educación de Huehuetenango. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango, Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Morales-Eduardo.pdf>.
- Binder, A.M. y Obando, J. 2004. De las Repúblicas aéreas al estado de derecho. Debate sobre la marcha de la reforma judicial en América latina. Buenos Aires, Argentina. Editorial ADHOC. 826 pág.
- Broggi, A. 2010. Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Nacional. Buenos Aires, Argentina. <http://posgrado.frba.utn.edu.ar/prod-cient/tesis/MAN-2011-Broggi.pdf>.
- Cachay, G.J. 2009. Implementación de un sistema integrado de gestión en la empresa Paraíso. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2009/cachay_sg/pdf/cachay_sg.pdf.
- Cama, M.A.J. 2017. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra-2016. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15189/Cama_MMAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Campos, O.T. 2018. Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar la atención al usuario en el área de mesa de parte de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5155/Campos%20Mart%C3%ADnez%20Olenka%20Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Centro de Justicia de las Américas [CEJA], “s.f. Sistemas judiciales. Una perspectiva integral sobre la administración de justicia. Rev. Sistemas Judiciales, 9(16). <http://inecip.org/wp-content/uploads/Inecip-Sistemas-Judiciales-N%C2%BA-16.pdf>.
- Cerrillo, A. 2007. E-justicia: las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI. Rev. Internet, Derecho y Política, 4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=2254135>
- Chy, L.J. 2008. Sistema Integrado de Información y la administración de Justicia en la Corte Superior de Ucayali: 2006. Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco – Perú. 108 pág.
- Corva, M.A. 2017. La Administración de Justicia, una mirada desde la Historia del Derecho. <http://polemos.pe/la-administracion-justicia-una-mirada-desde-la-historia-del-derecho/>
- Decreto Supremo N°040-2014-PCM (13/06/2014). Reglamento General de la Ley del Servicio Civil. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-040-2014-PCM.pdf>
- De Freitas, C.S. y Medeiros, J.J. 2015. Impactos organizativos del sistema de procesamiento electrónico del Tribunal Superior de Justicia de Brasil. Universidad de Brasilia. <http://dx.doi.org/10.4301/S1807-17752015000200007>
- Flores, G. 2012. Guía metodológica para la implementación de un Sistema de Gestión en la empresa Cortiplast S.A. Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3327/1/UPS-GT000353.pdf>
- Garay, L.J. 2004. Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996. <http://www.banrepcultural.org/sites/default/files/libro.pdf>
- García, D. y Quintanal, J. 2010. Métodos de investigación y diagnóstico en la educación. Bloque II. La Investigación educativa. <http://brayebbran.aprenderapensar.net/files/2010/10/TECNICAS-DE-INVEST.pdf>

- George, D. y Mallery, P. 2003. SPSS para el paso a paso de Windows: Una guía sencilla y referencia. 4a ed. Boston: Allyn & Bacon.
- Goldhaber, G.M. 1986. Comunicación Organizacional. México: Diana
- Gross, D. & Carl, H. 1998. An introduction to operating systems (revisited first edición). Addison-Wesley. p. 673. ISBN 0-201-14502-2. chap.15, pp. 380–41
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2014. Metodología de la investigación. (6a. ed.) México: Editorial Mc. Graw Hill Education. 634 pág.
- Herrera, R. 2017. Comunicación interna: estrategias y medición. Baldomer Ediciones. 215 pág.
- Inca, K. 2013. “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/232>
- Instituto para el desarrollo técnico de las haciendas públicas [INDETEC], 2005. Glosario de términos para el proceso de planeación, programación, presupuestación y evaluación en la administración pública. http://www.infodf.org.mx/escuela/curso_capacitadores/administracion/Glosario%20de%20Terminos%20administrativos.pdf5
- Inesa, C.A. 1982. Glosario de términos administrativos. México. <http://www.inap.mx/portal/images/RAP/63%20glosario%20de%20terminos%20administrativos%20.pdf>
- Labajo, E. 2016. El método pericial: Master en pericia sanitaria. <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2016-02-17-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico.pdf>
- Lillo, R. 2012. Indicadores de CEJA: El rol de las TIC en una justicia para ciudadanos. <http://sistemasjudiciales.org/content/jud/archivos/notaarchivo/890.pdf>
- Mayo, E. 1977. Los problemas humanos de una civilización industrial. Buenos Aires. 1977. Ediciones Nueva Visión. 8° mayor. 150 p. Rústica editorial. Sociología.
- McGregor, D. 1994. “El lado humano de las organizaciones. D’Vinni Editorial. https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/direccic3b3n_x_y.pdf
- Miranda, C. 2012. “Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad. Tesis de maestría, Instituto Politécnico José Antonio Echeverría. La Habana, Cuba. <http://bdigital.reduniv.edu.cu/fetch.php?data=1694&type=pdf&id=1700&db=2>

- Ortega, J.R. 2012. Implementación de un sistema administrativo para el mantenimiento con apoyo computacional en empresa International Paper. Tesis, Universidad de Talca. http://campuscurico.utalca.cl/~fespinos/juan_ortega_pina.pdf
- Pascual, J., Frías D. y García, F. 1996. Manual de psicología experimental. España, Ariel, S.A. Pág 9-43
- Pérez, A. (s.f.). Teorías de los sistemas administrativos. <http://www.monografias.com/trabajos82/teoria-sistemas-administrativos/teoria-sistemas-administrativos2.shtml>
- Ríos, J.J. 2019. Los procesos judiciales en materia civil en la Corte Superior de Justicia de Huaura, estudio de caso. Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25623/Rios_HJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- RPP Noticias, (25/04/2011). César San Martín presentó el Sistema Integrado Judicial. <https://rpp.pe/politica/actualidad/cesar-san-martin-presento-el-sistema-integrado-judicial-noticia-359044>
- Salinas, P. J. 2012. Metodología de la investigación científica. Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela. http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/34398/1/metodologia_investigacion.pdf
- Sánchez, J.M. 2003. Técnicas de Muestreo Estadístico. Universidad Rey Juan Carlos. http://www.fcjs.urjc.es/geap/Web_Alumnos/Informacion%20Alumnos/Programas%20URJCLE/LConf.03-4/T%C3%A9cnicasMuestreoEstad%C3%ADstico.03-4.pdf
- Sesento, L. 2012. Modelo sistémico basado en competencias para instituciones educativas públicas. <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/indice.htm>
- Tarifa, C. 2012. Pautas básicas para implementar un sistema estratégico. http://www.emagister.com/pautas-basicas-implementar-sistema-administrativo-estrategico_
- Von Bertalanffy, L. 1976. Teoría General de Sistemas. Petrópolis, Vozes.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

Título: Sistema Integrado Judicial y servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay – 2020

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|---|---|---|---|---|
| <p>General: ¿De qué manera influye el Sistema Integrado Judicial en el servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay – 2020?</p> <p>Específicos: a) ¿De qué manera influye el Sistema Integrado Judicial en la seguridad del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali? b) ¿De qué manera influye el Sistema Integrado Judicial en la estima del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali? c) ¿De qué manera influye el Sistema Integrado Judicial en la justicia del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali?</p> | <p>General: Determinar la influencia del Sistema Integrado Judicial en el servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay – 2020.</p> <p>Específicos: a) Describir la influencia del Sistema Integrado Judicial en la seguridad del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali. b) Establecer la influencia del Sistema Integrado Judicial en la estima del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali. c) Evaluar la influencia del Sistema Integrado Judicial en la justicia del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali.</p> | <p>General: El Sistema Integrado Judicial influye positivamente mejorando el servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay – 2020.</p> <p>Específicos: a) El Sistema Integrado Judicial influye mejorando la seguridad del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali. b) El Sistema Integrado Judicial influye mejorando la estima del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali. c) El Sistema Integrado Judicial influye mejorando la justicia del servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali.</p> | <p>Variable Independiente El Sistema Integrado Judicial</p> <p>Dimensiones Dominio del SIJ</p> <p>Variable Dependiente Servicio de atención al usuario</p> <p>Dimensiones - Seguridad - Estima - Justicia</p> | <p>Tipo de investigación: Por su finalidad es básica de enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo Explicativo</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental de diseño transaccional de tipo correlacional causal</p> <p>Población: - Variable independiente: 100 % de empleados de la Corte Superior de Justicia de Ucayali encargados de realizar sus operaciones con el sistema en el año 2017, es decir 13 personas. - Variable dependiente: 100% de usuarios que solicitaron acceso a la información en la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el año 2017, es decir 9209 personas.</p> <p>Muestra: - 13 individuos para el análisis de la variable Sistema Integrado Judicial. - 136 usuarios para el análisis de la variable servicio de atención al usuario.</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: - Observación estructurada no participante. - Encuesta</p> <p>Instrumentos: - Ficha de observación del SIJ - Test de evaluación del servicio de atención al usuario</p> |

Anexo 2. Matriz de operacionalización de instrumentos

Variable independiente: Sistema Integrado Judicial

| Dimensiones | Indicadores | Nº de ítems | Pesos | Ítems | Criterio de evaluación |
|--|------------------------|-------------|-------------|---|--|
| Dominio del Sistema Integrado Judicial | Módulo I. Logístico | 5 | 35% | 1. Matricula la información necesaria para el registro (Tablas) 2. Programa el registro y obtención del cuadro de necesidades 3. Elabora los pedidos y requerimientos (programados y no programados) 4. Elabora la gestión de adquisición 5. Realiza los procesos de selección | (1) Desconoce (2) Con mucha dificultad (3) Con poca dificultad (4) Sin dificultad |
| | Módulo II. Patrimonio | 8 | 45% | 6. Conoce y maneja el catálogo de activos fijos 7. Conoce y maneja la ubicación, física y causales de baja 8. Conoce y maneja los tipos de patrimonio 9. Conoce y maneja de colores y parámetros 10. Conoce y maneja de tablas generales 11. Realiza el mantenimiento de los datos 12. Realiza el seguimiento y control de las solicitudes 13. Gestiona adecuadamente las consultas y reportes | |
| | Módulo III. Resultados | 4 | 20% | 14. Conoce y maneja las tablas y paquetes 15. Efectúa la programación 16. Distribuye la programación 17. Conoce y maneja el cierre de fase | |
| TOTAL | | 17 | 100% | | |

Variable dependiente: Servicio de atención al usuario

| Dimensiones | Indicadores | Nº de ítems | Pesos | Ítems | Criterio de evaluación |
|--------------|------------------------|-------------|-------------|--|--|
| Seguridad | Seguridad | 4 | 20% | 1. Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas 2. Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra 3. Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace 4. Cuando un usuario tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo | (1) Nada de acuerdo (2) Algo de acuerdo (3) Bastante de acuerdo (4) Muy de acuerdo (5) Totalmente de acuerdo |
| | Elementos tangibles | 2 | 10% | 5. La empresa realiza bien el servicio la primera vez 6. La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido | |
| Estima | Empatía | 5 | 25% | 7. La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores. 8. Los empleados comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio 9. Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus usuarios. 10. Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios 11. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios | |
| Justicia | Fiabilidad | 5 | 25% | 12. El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus usuarios 13. Los usuarios se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios 14. Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios 15. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios 16. La empresa de servicios da a sus usuarios una atención individualizada | |
| | Capacidad de respuesta | 4 | 20% | 17. La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios 18. La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios. 19. La empresa de servicios se preocupa por los intereses de sus usuarios 20. La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios | |
| TOTAL | | 20 | 100% | | |

Anexo 3. Ficha técnica de los instrumentos

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Nombre del test** : Ficha de observación del dominio SIJ
1.2. **Autor** : Karen Nelly Ramírez Vílchez
1.3. **Lugar** : Pucallpa - Perú
1.4. **Particularidad** : Instrumento de exploración psicológica
1.5. **Objetivo** : Evaluar el nivel de dominio del SIJ
1.6. **Estructuración** : La prueba tiene 3 módulos

| | |
|------------------------|----------------------------|
| Módulo I. Logística | 1, 2, 3, 4, 5 |
| Módulo II. Patrimonio | 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 |
| Módulo III. Resultados | 14, 15, 16, 17 |

II. CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO

- 2.1. **Tipo de escala** : Lickert
2.2. **Total de ítems** : 36
2.3. **Tipo de administración** : Individual y/o colectiva
2.4. **Tiempo de aplicación** : 2 horas
2.5. **Utilidad** : Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
2.6. **Edad de aplicación** : Adultos de 22 a más años

III. CALIFICACIÓN

Cada ítem se valora de acuerdo con la escala: (1) desconoce, (2) con mucha dificultad, (3) con poca dificultad, (4) sin dificultad.

Los puntajes por dimensión permiten evaluar el nivel del dominio, una escala elaborada en base a distribución porcentual de 10 %, 15 %, 20 %, y 30% por el puntaje máximo alcanzado por dimensión.

Las puntuaciones pueden alcanzar 68 puntos.

| Módulos | | | SIJ | Escala literal |
|-----------|------------|------------|---------|---------------------------|
| Logística | Patrimonio | Resultados | | |
| 19 – 20 | 30 – 32 | 15 – 16 | 62 – 68 | Dominio alto |
| 16 – 18 | 25 – 29 | 13 – 14 | 52 – 61 | Dominio parcialmente alto |
| 12 – 15 | 19 – 24 | 10 – 12 | 38 – 51 | Dominio medio |
| 7 – 11 | 11 – 18 | 6 – 9 | 21 – 37 | Dominio parcialmente bajo |
| 0 - 6 | 0 - 10 | 0 - 5 | 0 – 20 | Dominio bajo |

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Nombre del test** : Test de evaluación del servicio de atención al usuario
1.2. **Autor** : Karen Nelly Ramírez Vílchez
1.3. **Lugar** : Pucallpa - Perú
1.4. **Particularidad** : Instrumento de exploración
1.5. **Objetivo** : Evaluar el nivel del servicio de atención al usuario
1.6. **Estructuración** : La prueba está estructurado en 3 partes

| | |
|---|------------------------------------|
| Seguridad en el servicio de atención al usuario | 1, 2, 3, 4, 5, 6 |
| Estima en el servicio de atención al usuario | 6, 7, 8, 9, 10, 11 |
| Justicia en el servicio de atención al usuario | 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 |

II. CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO

- 2.1. **Tipo de escala** : Lickert
2.2. **Total de ítems** : 20
2.3. **Tipo de administración** : Individual y/o colectiva
2.4. **Tiempo de aplicación** : 25 minutos
2.5. **Utilidad** : Plano gerencial administrativo
2.6. **Edad de aplicación** : Adultos de 22 a más años

III. CALIFICACIÓN

Cada ítem se valora de acuerdo con la escala: (1) nada de acuerdo, (2) algo de acuerdo, (3) bastante de acuerdo, (4) muy de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

Los puntajes por dimensión permiten evaluar el nivel del servicio de atención en una escala elaborada en base a distribución porcentual de 10 %, 15 %, 20 %, y 30% por el puntaje máximo alcanzado por dimensión.

Nivel del servicio de atención al usuario

| Dimensiones | | | Servicio de atención al usuario | Escala literal |
|-------------|---------|----------|---------------------------------|-------------------|
| Seguridad | Estima | Justicia | | |
| 28 – 30 | 24 – 25 | 42 – 45 | 91 – 100 | Alto |
| 24 – 27 | 20 – 23 | 35 – 41 | 76 – 90 | Parcialmente alto |
| 18 – 23 | 15 – 19 | 26 – 34 | 56 – 75 | Medio |
| 10 – 17 | 9 – 14 | 15 – 25 | 31 – 55 | Parcialmente bajo |
| 0 – 9 | 0 – 8 | 0 – 14 | 0 – 30 | Bajo |

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**FICHA DE OBSERVACIÓN
SISTEMA INTEGRADO JUDICIAL - SIJ**

Instrucciones: El presente instrumento tiene la finalidad evaluar el dominio del SIJ por el personal de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Distrito de Manantay a través de la observación mediante la siguiente escala que califica la dificultad con que realiza la acción:

LEYENDA:

| | | | | | | | |
|--|---|---|-----------------------------------|--|---|---|--|
| <table border="1"><tr><td>1</td></tr><tr><td>2</td></tr></table> | 1 | 2 | Desconoce Con mucha dificultad | <table border="1"><tr><td>3</td></tr><tr><td>4</td></tr></table> | 3 | 4 | Con poca de dificultad Sin dificultad |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| MÓDULO LOGÍSTICO | | | | |
| 1. Matricula la información necesaria para el registro (Tablas) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Programa el registro y obtención del cuadro de necesidades | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Elabora los pedidos y requerimientos (programados y no programados) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Elabora la gestión de adquisición | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Realiza los procesos de selección | 1 | 2 | 3 | 4 |
| MÓDULO PATRIMONIO | | | | |
| 6. Conoce y maneja el catálogo de activos fijos | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Conoce y maneja la ubicación, física y causales de baja | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Conoce y maneja los tipos de patrimonio | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Conoce y maneja de colores y parámetros | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. Conoce y maneja de tablas generales | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. Realiza el mantenimiento de los datos | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. Realiza el seguimiento y control de las solicitudes | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. Gestiona adecuadamente las consultas y reportes | 1 | 2 | 3 | 4 |
| MÓDULO RESULTADOS | | | | |
| 14. Conoce y maneja las tablas y paquetes | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15. Efectúa la programación | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16. Distribuye la programación | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17. Conoce y maneja el cierre de fase | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TOTAL | | | | |



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Instrucciones: El presente instrumento tiene la finalidad de recoger información sobre la inteligencia emocional que maneja en su vida diaria. La información aquí escrita se manejará en forma confidencial. Marque con un aspe “X” de acuerdo con su situación:

LEYENDA: 1 Nada de acuerdo 3 Bastante de acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
 2 Algo de acuerdo 4 Muy de acuerdo

| N° | Ítems | Escala | | | | |
|------------|--|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P1 | Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P2 | Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P3 | Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P4 | Cuando un usuario tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P5 | La empresa realiza bien el servicio la primera vez. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P6 | La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P7 | La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P8 | Los empleados comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P9 | Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P10 | Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P11 | Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P12 | El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P13 | Los usuarios se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P14 | Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P15 | Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P16 | La empresa de servicios da a sus usuarios una atención individualizada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P17 | La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P18 | La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P19 | La empresa de servicios se preocupa por los intereses de sus usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P20 | La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 5. Juicio de expertos



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **APELLIDOS Y NOMBRES** : Wendy Janina Coral Ruiz
 1.2. **GRADO ACADÉMICO** : Magister
 1.3. **INSTITUCIÓN QUE LABORA** : Ministerio Público
 1.4. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Sistema Integrado Judicial y servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay - 2020
 1.5. **AUTOR DEL INSTRUMENTO** : Karen Nelly Ramírez Vilchez
 1.6. **MAESTRÍA** : Administración y Dirección de empresa
 1.7. **MENCIÓN** : Administración y Dirección de empresa
 1.8. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Test de evaluación
 1.9. **CRITERIOS DE APLICABILIDAD** :
 De 01 a 09: No válido, reformular De 10 a 12: No válido, modificar De 13 a 15: Válido, mejorar
 De 16 a 18: Válido, precisar De 19 a 20: Válido, aplicar

II. ASPECTOS POR EVALUAR

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios cualitativos cuantitativos | Deficiente (01-09) | Regular (10-12) | Bueno (13-15) | Muy bueno (16-18) | Excelente (19-20) |
|---|--|--------------------|-----------------|---------------|-------------------|-------------------|
| | | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 |
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | 18 | |
| 2. Objetividad | Está expresado con conductas observables | | | | 18 | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | 18 | |
| 4. Organización | Existe organización y lógica | | | | 16 | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | 18 | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar los aspectos de estudio | | | | 18 | |
| 7. Consistencia | Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio | | | | 18 | |
| 8. Coherencia | Entre las variables, dimensiones y variables | | | | 18 | |
| 9. Metodología | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | 18 | |
| 10. Conveniencia | Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías | | | | 16 | |
| Sub total | | | | | 176 | |
| Total | | | | | 18 | |

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 18

VALORACIÓN CUALITATIVA : Válido, precisar

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Ejecutar

Lugar y fecha: Pucallpa, 16 de agosto, 2020


 Firma y Post firma del experto
 Código de colegiatura
 N° de inscripción de Grado
 DNI: 44899839
 Wendy Coral



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **APELLIDOS Y NOMBRES** : Kevin Mori Arancibia
 1.2. **GRADO ACADÉMICO** : Magíster
 1.3. **INSTITUCIÓN QUE LABORA** : Ministerio Público
 1.4. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Sistema Integrado Judicial y servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay - 2020
 1.5. **AUTOR DEL INSTRUMENTO** : Karen Nelly Ramírez Vilchez
 1.6. **MAESTRÍA** : Administración y Dirección de empresa
 1.7. **MENCIÓN** : Administración y Dirección de empresa
 1.8. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Test de evaluación
 1.9. **CRITERIOS DE APLICABILIDAD** :
 De 01 a 09: No válido, reformular De 10 a 12: No válido, modificar De 13 a 15: Válido, mejorar
 De 16 a 18: Válido, precisar De 19 a 20: Válido, aplicar

II. ASPECTOS POR EVALUAR

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios cualitativos cuantitativos | Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|---|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
| | | (01-09) | (10-12) | (13-15) | (16-18) | (19-20) |
| | | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 |
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | 18 | |
| 2. Objetividad | Está expresado con conductas observables | | | | 18 | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | 16 | |
| 4. Organización | Existe organización y lógica | | | | 18 | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | 18 | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar los aspectos de estudio | | | | 18 | |
| 7. Consistencia | Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio | | | | 18 | |
| 8. Coherencia | Entre las variables, dimensiones y variables | | | | 16 | |
| 9. Metodología | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | 18 | |
| 10. Conveniencia | Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías | | | | 18 | |
| Sub total | | | | | 176 | |
| Total | | | | | 18 | |

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 18
 VALORACIÓN CUALITATIVA : Válido, precisar
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Ejecutar

Lugar y fecha: Pucallpa, 16 de agosto, 2020


 Firma y Mat. firma del experto
 Código de colegiatura
 N° de inscripción de Grado
 DNI: 41508955
 KEVIN MORI ARANCIBIA



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **APELLIDOS Y NOMBRES** : Llesica Soria Ramírez
 1.2. **GRADO ACADÉMICO** : Magíster
 1.3. **INSTITUCIÓN QUE LABORA** : Ministerio Público
 1.4. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**: Sistema Integrado Judicial y servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay - 2020
 1.5. **AUTOR DEL INSTRUMENTO** : Karen Nelly Ramírez Vilchez
 1.6. **MAESTRÍA** : Administración y Dirección de empresa
 1.7. **MENCIÓN** : Administración y Dirección de empresa
 1.8. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Test de evaluación
 1.9. **CRITERIOS DE APLICABILIDAD** :
 De 01 a 09: No válido, reformular De 10 a 12: No válido, modificar De 13 a 15: Válido, mejorar
 De 16 a 18: Válido, precisar De 19 a 20: Válido, aplicar

II. ASPECTOS POR EVALUAR

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios cualitativos cuantitativos | Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | | (01-09) 01 | (10-12) 02 | (13-15) 03 | (16-18) 04 | (19-20) 05 |
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | 18 | |
| 2. Objetividad | Está expresado con conductas observables | | | | 18 | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | 16 | |
| 4. Organización | Existe organización y lógica | | | | 18 | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | 18 | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar los aspectos de estudio | | | | 18 | |
| 7. Consistencia | Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio | | | | 18 | |
| 8. Coherencia | Entre las variables, dimensiones y variables | | | | 16 | |
| 9. Metodología | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | 18 | |
| 10. Conveniencia | Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías | | | | 18 | |
| Sub total | | | | | 176 | |
| Total | | | | | 18 | |

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 18
VALORACIÓN CUALITATIVA : Válido, precisar
OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Ejecutar

Lugar y fecha: Pucallpa, 16 de agosto, 2020

Hg. LLESICA SORIA R.
 Firma y Post firma del experto
 Código de colegiatura
 N° de inscripción de Grado
 DNI: 41712364



Anexo 6. Análisis de fiabilidad (SPSS 25.0)

ESCALA

Ficha de observación del Sistema Integrado Judicial - SIJ

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 13 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 13 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,731 | ,766 | 17 |

Interpretación: El análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach indica 0,731 que de acuerdo a la escala es de nivel aceptable para el instrumento

Estadísticos de elemento

| Dimensiones | Ítems | Media | Desviación estándar | N |
|-------------------|-------|-------|---------------------|----|
| Módulo logístico | P1 | 3,77 | ,439 | 13 |
| | P2 | 3,69 | ,480 | 13 |
| | P3 | 3,85 | ,376 | 13 |
| | P4 | 3,62 | ,506 | 13 |
| | P5 | 3,46 | ,519 | 13 |
| Módulo patrimonio | P6 | 3,85 | ,376 | 13 |
| | P7 | 3,92 | ,277 | 13 |
| | P8 | 3,92 | ,277 | 13 |
| | P9 | 2,77 | ,832 | 13 |
| | P10 | 3,54 | ,660 | 13 |
| | P11 | 3,85 | ,376 | 13 |
| | P12 | 3,77 | ,439 | 13 |
| | P13 | 3,23 | ,725 | 13 |
| Módulo resultados | P14 | 3,38 | ,650 | 13 |
| | P15 | 1,15 | ,376 | 13 |
| | P16 | 1,15 | ,376 | 13 |
| | P17 | 1,08 | ,277 | 13 |

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|-------|----------|---------------------|----------------|
| 54,00 | 13,333 | 3,651 | 17 |

ESCALA
Test de evaluación del servicio de atención al usuario

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|----------|-----|-------|
| Casos | Válido | 136 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 136 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,979 | ,980 | 20 |

Interpretación: El análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach indica 0,979 que de acuerdo a la escala es de nivel excelente para el instrumento.

Estadísticos de elemento

| Dimensiones | Ítems | Media | Desviación estándar | N |
|-------------|-------|-------|---------------------|-----|
| Seguridad | P1 | 2,39 | 1,194 | 136 |
| | P2 | 2,46 | 1,264 | 136 |
| | P3 | 2,47 | 1,270 | 136 |
| | P4 | 2,85 | 1,414 | 136 |
| | P5 | 2,85 | 1,375 | 136 |
| | P6 | 2,55 | 1,365 | 136 |
| Empatía | P7 | 2,54 | 1,258 | 136 |
| | P8 | 2,63 | 1,403 | 136 |
| | P9 | 2,38 | 1,323 | 136 |
| | P10 | 2,74 | 1,445 | 136 |
| | P11 | 2,44 | 1,376 | 136 |
| Justicia | P12 | 2,69 | 1,443 | 136 |
| | P13 | 2,44 | 1,304 | 136 |
| | P14 | 2,71 | 1,345 | 136 |
| | P15 | 2,66 | 1,272 | 136 |
| | P16 | 2,63 | 1,253 | 136 |
| | P17 | 2,52 | 1,344 | 136 |
| | P18 | 2,64 | 1,454 | 136 |
| | P19 | 2,43 | 1,397 | 136 |
| | P20 | 2,60 | 1,565 | 136 |

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|-------|----------|---------------------|----------------|
| 51,63 | 528,725 | 22,994 | 20 |

Anexo 7. Data procesada

Variable: Sistema Integrado Judicial

| EST | Módulo logística | | | | | | Módulo patrimonio | | | | | | | | | | Módulo resultados | | | | | Promedio variable |
|-----|------------------|---|---|---|---|----|-------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|-------------------|----|----|----|----|-------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | T | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | T | 14 | 15 | 16 | 17 | T | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 31 | 4 | 2 | 2 | 1 | 9 | 60 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 29 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 | 54 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 56 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 27 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 | 50 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 31 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 56 | |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 25 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 50 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 29 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 50 | |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 26 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 | 51 | |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 53 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 28 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 52 | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 61 | |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 28 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 | 53 | |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 31 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 56 | |

Variable: Servicio de atención al usuario

| EST | Dimensión: Seguridad | | | | | | | | | Dimensión: Estima | | | | | | Dimensión: Justicia | | | | | | | | | | Puntaje Total | | |
|-----|----------------------|---|---|---|----|-----------|---|----|----|-------------------|---------|---|----|----|----|---------------------|----|----|----|----|------------------------|----|----|----|----|---------------|----|----|
| | Seguridad | | | | | Elementos | | | | Σ | Empatía | | | | | Fiabilidad | | | | | Capacidad de respuesta | | | | | | Σ | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | T | 5 | 6 | T | 7 | | 8 | 9 | 10 | 11 | T | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | T | 17 | 18 | 19 | 20 | | | T |
| 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 5 | 2 | 7 | 19 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 23 | 53 |
| 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 16 | 5 | 2 | 7 | 23 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 13 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 2 | 2 | 13 | 31 | 67 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 5 | 3 | 8 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 40 | 81 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 5 | 3 | 8 | 20 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 35 | 73 |
| 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 19 | 34 |
| 6 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 4 | 1 | 5 | 13 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 14 | 35 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 8 | 24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 22 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 40 | 84 |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 12 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 21 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 38 | 71 |
| 9 | 2 | 1 | 5 | 5 | 13 | 4 | 2 | 6 | 19 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 37 | 74 |
| 10 | 3 | 1 | 2 | 5 | 11 | 4 | 3 | 7 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 18 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 19 | 55 |
| 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 25 | 58 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 10 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 45 | 99 |
| 13 | 2 | 3 | 5 | 3 | 13 | 2 | 2 | 4 | 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 31 | 62 |
| 14 | 3 | 5 | 2 | 2 | 12 | 4 | 4 | 8 | 20 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 16 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 13 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 27 | 63 |
| 15 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 6 | 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 1 | 1 | 1 | 3 | 6 | 26 | 58 |
| 16 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 7 | 17 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 3 | 5 | 2 | 3 | 13 | 27 | 59 |
| 17 | 3 | 5 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 8 | 23 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 32 | 74 |
| 18 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 1 | 4 | 14 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 32 | 59 |
| 19 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 18 | 40 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 8 | 23 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 34 | 76 |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 7 | 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 32 | 70 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 8 | 22 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 19 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | 34 | 75 |
| 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 5 | 4 | 9 | 24 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 37 | 78 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 9 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 30 | 80 |
| 25 | 3 | 5 | 4 | 5 | 17 | 4 | 5 | 9 | 26 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 38 | 80 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 8 | 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 37 | 78 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 3 | 4 | 7 | 24 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 37 | 80 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 7 | 9 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 37 | 65 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 3 | 4 | 7 | 24 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 38 | 81 |
| 30 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 7 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 35 | 75 |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4 | 4 | 8 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 36 | 81 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 32 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 5 | 4 | 9 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 36 |
| 33 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 13 |
| 34 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 16 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 6 | 17 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 21 |
| 36 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 | 3 | 4 | 7 | 20 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 | 29 |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 4 | 7 | 16 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 18 |
| 38 | 1 | 2 | 2 | 4 | 9 | 1 | 1 | 2 | 11 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 39 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 11 |
| 40 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 13 |
| 41 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 42 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 1 | 4 | 12 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 15 | 1 | 4 | 1 | 1 | 7 | 22 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 14 |
| 44 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 14 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 10 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 20 |
| 46 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 1 | 4 | 16 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 13 |
| 48 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 8 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 14 |
| 49 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 14 |
| 50 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 3 | 9 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 12 |
| 51 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 9 |
| 52 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 13 |
| 53 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 4 | 1 | 5 | 11 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 11 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 10 |
| 54 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 5 | 14 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 18 |
| 55 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 4 | 4 | 8 | 16 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 15 |
| 56 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 13 |
| 57 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 58 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 59 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 3 | 9 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 10 |
| 60 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 61 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 3 | 4 | 13 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 13 |
| 62 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 10 |
| 63 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 9 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 14 |
| 64 | 1 | 3 | 1 | 3 | 8 | 3 | 2 | 5 | 13 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 9 | 5 | 2 | 1 | 1 | 9 | 18 |
| 65 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 8 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 36 |
| 66 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4 | 6 | 10 | 27 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 43 |
| 67 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 6 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 24 |

| |
|----|
| 82 |
| 29 |
| 31 |
| 50 |
| 64 |
| 45 |
| 27 |
| 22 |
| 27 |
| 24 |
| 41 |
| 29 |
| 32 |
| 38 |
| 20 |
| 35 |
| 32 |
| 28 |
| 27 |
| 20 |
| 26 |
| 32 |
| 38 |
| 43 |
| 26 |
| 23 |
| 20 |
| 25 |
| 21 |
| 34 |
| 21 |
| 31 |
| 37 |
| 82 |
| 93 |
| 58 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 68 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 5 | 2 | 7 | 19 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 23 |
| 69 | 4 | 5 | 2 | 5 | 16 | 5 | 2 | 7 | 23 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 13 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 2 | 2 | 13 | 31 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 5 | 3 | 8 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 40 |
| 71 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 5 | 3 | 8 | 20 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 35 |
| 72 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 19 |
| 73 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 4 | 1 | 5 | 13 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 14 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 8 | 24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 22 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 40 |
| 75 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 12 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 21 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 38 |
| 76 | 2 | 1 | 5 | 5 | 13 | 4 | 2 | 6 | 19 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 37 |
| 77 | 3 | 1 | 2 | 5 | 11 | 4 | 3 | 7 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 18 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 19 |
| 78 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 25 |
| 79 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 10 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 45 |
| 80 | 2 | 3 | 5 | 3 | 13 | 2 | 2 | 4 | 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 31 |
| 81 | 3 | 5 | 2 | 2 | 12 | 4 | 4 | 8 | 20 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 16 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 13 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 27 |
| 82 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 6 | 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 1 | 1 | 1 | 3 | 6 | 26 |
| 83 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 7 | 17 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 3 | 5 | 2 | 3 | 13 | 27 |
| 84 | 3 | 5 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 8 | 23 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 32 |
| 85 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 1 | 4 | 14 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 32 |
| 86 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 18 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 8 | 23 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 34 |
| 88 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 7 | 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 32 |
| 89 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 8 | 22 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 19 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | 34 |
| 90 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 5 | 4 | 9 | 24 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 37 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 9 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 30 |
| 92 | 3 | 5 | 4 | 5 | 17 | 4 | 5 | 9 | 26 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 38 |
| 93 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 8 | 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 37 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 3 | 4 | 7 | 24 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 37 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 7 | 9 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 37 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 3 | 4 | 7 | 24 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 38 |
| 97 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 7 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 35 |
| 98 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4 | 4 | 8 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 36 |
| 99 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 5 | 4 | 9 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 36 |
| 100 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 13 |
| 101 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 16 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 6 | 17 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 21 |
| 103 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 | 3 | 4 | 7 | 20 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 | 29 |

| |
|----|
| 53 |
| 67 |
| 81 |
| 73 |
| 34 |
| 35 |
| 84 |
| 71 |
| 74 |
| 55 |
| 58 |
| 99 |
| 62 |
| 63 |
| 58 |
| 59 |
| 74 |
| 59 |
| 40 |
| 76 |
| 70 |
| 75 |
| 78 |
| 80 |
| 80 |
| 78 |
| 80 |
| 65 |
| 81 |
| 75 |
| 81 |
| 82 |
| 29 |
| 31 |
| 50 |
| 64 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 104 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 4 | 7 | 16 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 18 |
| 105 | 1 | 2 | 2 | 4 | 9 | 1 | 1 | 2 | 11 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 106 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 11 |
| 107 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 13 |
| 108 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 109 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 1 | 4 | 12 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 15 | 1 | 4 | 1 | 1 | 7 | 22 |
| 110 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 14 |
| 111 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 14 |
| 112 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 10 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 20 |
| 113 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 1 | 4 | 16 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 13 |
| 115 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 8 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 14 |
| 116 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 14 |
| 117 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 3 | 9 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 12 |
| 118 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 9 |
| 119 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 13 |
| 120 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 4 | 1 | 5 | 11 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 11 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 10 |
| 121 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 5 | 14 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 18 |
| 122 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 4 | 4 | 8 | 16 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 15 |
| 123 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 13 |
| 124 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 125 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 126 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 3 | 9 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 10 |
| 127 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 128 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 3 | 4 | 13 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 13 |
| 129 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 10 |
| 130 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 9 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 14 |
| 131 | 1 | 3 | 1 | 3 | 8 | 3 | 2 | 5 | 13 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 9 | 5 | 2 | 1 | 1 | 9 | 18 |
| 132 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 8 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 36 |
| 133 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4 | 6 | 10 | 27 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 43 |
| 134 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 6 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 24 |
| 135 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 5 | 14 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 18 |
| 136 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 4 | 4 | 8 | 16 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 15 |

| |
|----|
| 45 |
| 27 |
| 22 |
| 27 |
| 24 |
| 41 |
| 29 |
| 32 |
| 38 |
| 20 |
| 35 |
| 32 |
| 28 |
| 27 |
| 20 |
| 26 |
| 32 |
| 38 |
| 43 |
| 26 |
| 23 |
| 20 |
| 25 |
| 21 |
| 34 |
| 21 |
| 31 |
| 37 |
| 82 |
| 93 |
| 58 |
| 38 |
| 43 |

Anexo 8. Consentimiento informado



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Sistema integrado judicial Y servicio de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, Manantay – 2020

| |
|--|
| Propósito del estudio |
| |
| Procedimiento para la toma de información |
| |
| Riesgos |
| |
| Beneficios |
| |
| Costos |
| |
| Incentivos o compensaciones |
| |
| Tiempo |
| |
| Confidencialidad |
| (Participación voluntaria y anónima, de ser el caso). Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando su estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio. |

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen. En fe de lo cual firmo a continuación:

Firma del participante

Anexo 9. Solicitud a la entidad donde se realizó el trabajo de campo

Solicito permiso para aplicar encuesta

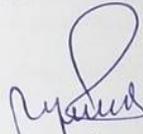
Sr. JUAN ERNESTO GALVAN HUAMAN
Gerente de Administración de la Corte Superior de Justicia de Ucayali

Me dirijo a usted fin de saludarlo cordialmente y a su vez solicitar permiso para realizar la aplicación de la encuesta – Instrumento de Investigación – que será aplicado para realizar un trabajo de investigación titulado “ **EL SISTEMA INTEGRADO JUDICIAL “SIJ” EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI**” el cual será presentado para optar el título de Magister en Administración , en la Universidad Alas Peruanas – Filial Pucallpa .

Objetivo General:

Evaluar el sistema integrado judicial en el servicio de atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de Ucayali

Atentamente,


Karen Nelly Ramírez Vílchez
D.N.I 00104645

COORTE SUPERIOR DE JUSTICIA REGIONAL UCAYALI
COORDINACIÓN DE SERVICIOS
Pucallpa 14 de Diciembre del 2020
Registro N°: FIRMA:

Anexo 10. Declaración de autenticidad del informe de tesis

Yo, KAREN NELLY RAMÍREZ VILCHEZ identificada con DNI N°00104645, estudiante del Programa de Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Escuela de Posgrado de la Universidad Alas Peruanas, declaro bajo juramento:

1. La tesis “SISTEMA INTEGRADO JUDICIAL Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI, MANANTAY - 2020” es de mi autoría.
2. He respetado las normas APA para las citas de las referencias de la tesis la cual requiere la guía para la presentación de tesis con enfoque cuantitativo para los programas académicos de maestría y doctorado de la Universidad Alas Peruanas.
3. La tesis no ha sido plagiada, publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo al título profesional.
4. Los datos presentados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo la consecuencia y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Alas Peruanas.

Pucallpa, diciembre de 2020.



Bach. Karen Nelly Ramírez Vilchez
Tesista