



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA EFICIENCIA DE GESTIÓN Y LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL PODER JUDICIAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE
LORETO DURANTE EL PERIODO 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: BRIGGITTE NIKOLE BARDALES MERA

ASESOR: ECON. PEDRO LITO RIVERA CARDOZO, DR.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA EFICIENCIA DE GESTIÓN Y LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL PODER JUDICIAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE
LORETO, DURANTE EL PERIODO 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: BRIGGITTE NIKOLE BARDALES MERA

ASESOR: ECON. PEDRO LITO RIVERA CARDOZO, DR.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP

Escuela de Postgrado

"Oficina de Asuntos
Académicos de la Amazonía
Peruana"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°024-2024-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a los dieciséis días del mes de febrero de 2024 a las 12:00 a.m, se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada "RELACIÓN ENTRE LA EFICIENCIA DE GESTIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PODER JUDICIAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE LORETO DURANTE EL PERIODO 2022", aprobado con Resolución Directoral N° 0160-2024-EPG-UNAP, presentado por la egresada BRIGGITTE NIKOLE BARDALES MERA, para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°0921-2023-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

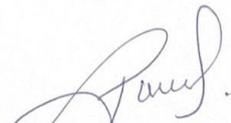
Lic.Adm. Pio Chumbes Huillca, Dr.	(Presidente)
Econ. Javier Díaz Zumaeta, Dr.	(Miembro)
Econ. Ricardo Augusto Velásquez Freitas, Mgr.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: Satisfactoriamente

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y a la sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis ha sido: Aprobada con calificación Quince (15).

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 13:30 del dieciséis de febrero de 2024; con lo cual, se le declara a la sustentante APTO, para recibir Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.


Lic.Adm. Pio Chumbes Huillca, Dr.
Presidente


Econ. Javier Díaz Zumaeta, Dr.
Miembro


Econ. Ricardo Augusto Velásquez Freitas, Mgr.
Miembro


Econ. Pedro Lito Rivera Cardozo, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

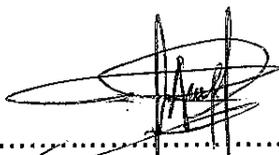
Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú
Teléfono: (5165) 261101 Correo electrónico: postgrado@unapiquitos.edu.pe www.unapiquitos.edu.pe



TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 16 DE FEBRERO DEL 2024 EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERÚ.



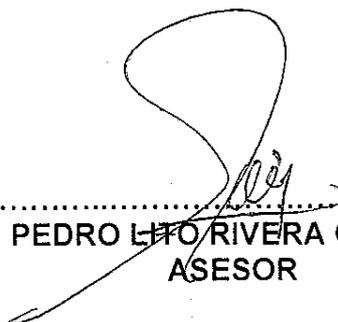
.....
LIC. ADM. PIO CHUMBES HUILLCA, DR.
PRESIDENTE



.....
ECON. JAVIER DIAZ ZUMAETA, DR.
MIEMBRO



.....
ECON. RICARDO AUGUSTO VELASQUEZ FREITAS, MGR.
MIEMBRO



.....
ECON. PEDRO LITO RIVERA CARDOZO, DR.
ASESOR

NOMBRE DEL TRABAJO

EPG_MAESTRÍA_TESIS_BARDALES MERA
A BRIGGITTE NIKOLE (2da rev).pdf

AUTOR

BRIGGITTE NIKOLE BARDALES MERA

RECuento de palabras

12562 Words

Recuento de caracteres

67481 Characters

Recuento de páginas

54 Pages

Tamaño del archivo

853.9KB

Fecha de entrega

Apr 22, 2023 10:44 AM GMT-5

Fecha del informe

Apr 22, 2023 10:45 AM GMT-5

● 12% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Dedico este trabajo a mis padres Luige y Dalila, por creer siempre en el logro de mis objetivos. A mi querido hermano Varetd, que me motiva cada día a seguir siendo un buen ejemplo para él.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, que conoce los más sinceros deseos de mi corazón.

A la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana y a los docentes de postgrado, que contribuyeron a mi formación universitaria.

A mi esposo Kevin, por ser mi gran apoyo durante el proceso de preparación para la sustentación de este trabajo. A mis suegros Rodrigo y Olga, por su infinita paciencia y amor.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Bases teóricas	6
1.3 Definición de términos básicos	10
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	12
2.1 Variables y su operacionalización	12
2.2 Formulación de la hipótesis	13
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	14
3.1 Diseño metodológico	14
3.2 Diseño muestral	14
3.3 Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.4 Procesamiento y análisis de la información	17
3.5 Aspectos éticos	17
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	18
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	34
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	35
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	37
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	39
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	
1. Estadística complementaria	
2. Instrumentos de recolección de datos	
3. Ficha de validación del instrumento	
4. Matriz de consistencia	
5. Tabla de operacionalización de variables	

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 1. Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach.	30
Tabla N° 2. Prueba de normalidad de las variables.	31
Tabla N° 3. Correlación entre eficiencia de gestión y calidad de servicio.	31
Tabla N° 4. Correlación entre avances y cumplimiento normativo.	32
Tabla N° 5. Correlación entre reconocimiento e idoneidad.	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico N° 1. ¿La institución cuenta con un Plan estratégico, en el que se detalla las actividades que se realizarán en todas las áreas, durante el periodo determinado, para alcanzar los objetivos y metas de la empresa?	19
Gráfico N° 2. ¿La institución ejecuta de manera eficiente lo planificado?	20
Gráfico N° 3. ¿La institución monitoriza los avances de los logros de los objetivos y metas?	21
Gráfico N° 4. ¿La institución realiza un debido control de los procesos internos y externos?	22
Gráfico N° 5. ¿Se cuenta con un sistema de reconocimiento o incentivos, para fomentar la actitud competitiva y de mejora en la institución?	23
Gráfico N° 6. ¿Consideraría que la gestión de la institución es eficiente?	24
Gráfico N° 7. ¿La infraestructura, los ambientes y los equipos de la institución son apropiados para brindar los servicios de manera eficiente?	25
Gráfico N° 8. ¿Se cumple con las normas, directivas, decretos y resoluciones de acuerdo con lo establecido con las autoridades, para garantizar la confiabilidad de los servicios?	26
Gráfico N° 9. ¿Considera que el personal de la institución posee una eficiente capacidad de respuesta?	27
Gráfico N° 10. ¿Considera que el personal de la institución son los más idóneos en sus áreas, mostrando un dominio técnico, teórico y práctico de sus determinadas áreas?	28
Gráfico N° 11. ¿Considera que el personal de la institución es empático, comprende las necesidades de los usuarios y es accesible en sus labores públicas?	29
Gráfico N° 12. ¿Consideraría que la calidad de servicio de la institución es eficiente?	29

RESUMEN

La gestión de calidad de los servicios es muy importante para garantizar la provisión correcta de servicios públicos, sobre todo en un servicio tan importante como lo es la justicia. Una gestión correcta y un buen manejo de la calidad de servicios pueden cumplir con los requisitos de la población y ayudar a lograr los objetivos de la organización. En este sentido, el objetivo del presente trabajo es determinar la relación entre la eficiencia de gestión y la calidad del servicio del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el período 2022. Para ello, se desarrolló una investigación de naturaleza cuantitativa, de carácter no experimental y de diseño correlacional, en la que se encontró que existe una correlación positiva del 91% entre la eficiencia de gestión y la calidad de servicio, también existe una correlación positiva del 81.33% entre el monitoreo de los objetivos y metas y el cumplimiento de las normas. Finalmente, encontramos que existe una correlación positiva del 79.25% entre el reconocimiento en la institución y el dominio técnico y teórico de los profesionales del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto durante el período 2022.

Palabras clave: calidad de servicio, eficiencia de gestión, gestión pública.

ABSTRACT

The management of the quality of the services is very important to guarantee that the correct provision of public services, especially in such an important service as justice. The correct management and the good management of the quality of services, can meet the requirements of the population and help to achieve the objectives of the organization. In this sense, the objective of the present work is to determine the relationship between management efficiency and the quality of service of the judicial power of the judicial district of Loreto, during the period 2022. For this, a quantitative investigation was developed, of a non-experimental and correlational design, in which it was found that there is a positive correlation of 91% between management efficiency and quality of service, there is also a positive correlation of 81.33% between the monitoring of objectives and goals and compliance with the norms and finally we found that there is a positive correlation of 79.25% between the recognition in the institution and the technical and theoretical mastery of the professionals of the Judiciary of the Judicial District of Loreto during the period 2022.

Keywords: service quality, management efficiency, public management.

INTRODUCCIÓN

La gran importancia de la calidad del servicio en la satisfacción y lealtad de los clientes han demostrado en muchos contextos ser indispensable para mejorar la gestión y el desempeño de las instituciones públicas.

Desde una perspectiva internacional podemos destacar a la experiencia de Kenia, en el que diversos estudios mostraron que los nuevos desafíos y cambios en los programas legales y leyes pueden afectar la calidad del servicio debido a la falta de ética y la incapacidad del personal del tribunal para adaptarse a nuevos cambios internalizados por las regulaciones existentes (Nyamai, 2018).

La gestión de la calidad de los servicios es muy importante para garantizar que la provisión correcta de servicios públicos, sobre todo en tal importante servicio como lo es la justicia. La gestión correcta y el buen manejo de la calidad de servicios, puede cumplir los requisitos de la población y ayudar a que se logre los objetivos de la organización.

Aunque los principios modernos de gestión de calidad tienen sus raíces en el proceso de Henry Ford y las prácticas que utilizó en las líneas de producción de su empresa, fue Japón quien se convirtió en el principal promotor de la Gestión de la Calidad después de la Segunda Guerra Mundial. Durante su proceso de reconstrucción económica, Japón contó con la asistencia de destacados estadísticos e ingenieros como Shewhart, Deming y Juran, quienes tuvieron un papel fundamental en el desarrollo y aplicación de las técnicas de gestión de calidad en la industria japonesa.

Si embargo, de acuerdo con los aspectos legales surge la pregunta, ¿Cómo evaluamos la prestación de servicios legales, las organizaciones legales y de los abogados?

La respuesta honesta es que no lo hacemos, al menos no de una manera que otras industrias reconocerían. Los servicios legales, no han experimentado un movimiento de calidad: la industria legal no ha fomentado una cultura de trabajo estándar, detección de errores, revisión por pares, medición del desempeño y mejora continua. Del mismo modo, la ley no exige una práctica basada en evidencia y basada en datos. La industria legal no evalúa rigurosamente la eficacia, calidad y valor de los servicios legales.

Esto implica muchos costes, pues estas fallas, son las causas principales de que los servicios legales no alcancen los estándares de eficiencia, calidad y valor que podríamos requerir y alcanzar a la luz de las tecnologías y prácticas de gestión disponibles en la actualidad en otras industrias. Los datos nos dicen que incluso los países ricos brindan un acceso extremadamente inadecuado a la ley, los servicios legales y la justicia.

Las personas son las que más sufren, pero las empresas, pequeñas y grandes, también soportan costos significativos y contribuyen a estos problemas; sobre todo en la región de Loreto, la cual es una de las regiones con más casos de corrupción del país, y en el que un simple proceso legal, puede tardar demasiado tiempo.

Además, no sabemos hasta qué punto nuestra falta de rigor sistemático conduce a servicios legales ineficientes, de mala calidad y de bajo valor. Para resolver estos problemas, debemos hacer mejores preguntas, recopilar datos y probar nuestras ideas para crear oportunidades para mejorar.

Este también es un gran problema para los investigadores y desarrolladores de soluciones de Big Data e inteligencia artificial. El análisis de datos, la inteligencia artificial y otras tecnologías ofrecen una gran promesa para mejorar los servicios legales y los sistemas legales. Pero la falta de una cultura de calidad y métricas y métodos estándar para evaluar los servicios legales y los sistemas legales es un obstáculo significativo para un progreso serio.

La creación de estándares de calidad y modelos holísticos de valor que evalúen todos los costos y beneficios requerirá que nos comprometamos y tomemos en cuenta estos problemas. Asimismo, emprender un movimiento de calidad puede ayudarnos a reestructurar y mejorar nuestros lugares de trabajo, la profesión y la industria legales en general.

En la industria legal, es muy fácil descansar en tópicos. Es fácil defender el acceso a la ley, los servicios legales, la justicia y la igualdad de oportunidades; fomentar la confianza pública en el sistema de justicia; y preservar y expandir el estado de derecho.

Pero nos falta liderazgo y responsabilidad significativa para cumplir estas promesas. Comprometerse con un movimiento de calidad serio y crear métricas estándar para evaluar los servicios legales proporcionará una base

para establecer objetivos audaces y responsabilizar a nuestra profesión y a la industria legal en general por lograr esos objetivos.

En este sentido, el objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la eficiencia de gestión y la calidad de servicio del poder judicial del distrito judicial de Loreto, durante el periodo 2022.

Es importante estudiar la relación entre la eficiencia de gestión y la calidad de servicio del poder judicial del distrito judicial de Loreto, durante el periodo 2022, debido a que este estudio permitirá conocer como es el comportamiento de la gestión en el poder judicial y cómo influye en el comportamiento de la calidad de los servicios legales que da a la población.

Además, conocer el mecanismo teórico mediante el cual se influyen mutuamente ambas variables es elemental, tanto para la teoría de la gestión y del derecho, como para mejorar el desempeño del Poder Judicial.

Por otro lado, el estudio también posee gran importancia práctica, pues esta investigación permitirá desarrollar y orientar nuevas ideas para la gestión del uso adecuado de los recursos públicos y la atención eficaz al cliente para el servicio público, sobre todo para algo tan elemental como los servicios legales y de derecho.

La investigación también posee gran importancia metodológica, dado que estos tópicos no se estudiaron antes en la región de Loreto, y para lograr completar con los objetivos de la investigación, así como responder las preguntas e hipótesis de la investigación, será necesario el uso de diversas herramientas y técnicas estadísticas, las cuales serán validadas para medir adecuadamente las variables y estimar correctamente sus parámetros. Además, servirá de guía para trabajos futuros, tanto académicos, como prácticos.

Finalmente, esta investigación también posee gran importancia social, dado que ayudará a mejorar la relación entre directivos, jueces, abogados, trabajadores y la población en general, permitiendo que se brinde un servicio legal y de justicia de calidad a toda la población.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En el año 2020, se llevó a cabo una investigación de tipo cuantitativa, de nivel analítico, de diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a los trabajadores y administrativos de la empresa Confipetrol S.A en Bogotá y tuvo como objetivo crear una propuesta de intervención para la gestión del cambio relacionada con las prácticas de gestión en su tesis. La investigación determinó que la cultura organizacional se enfoca o tiene su foco principalmente en la dirección estratégica y en la ayuda o intersección de los colaboradores del entorno, además, la percepción de los clientes es un factor que no está fuertemente empoderado en la institución, para ello, el autor utilizó una muestra de 120 empleados y técnicas estadísticas. El trabajo concluyó que un factor elemental para esta investigación está asociado a la orientación del cambio; esto debido a que dentro del análisis realizado se identificó que el personal no considera que los intentos para realizar cambios sean aceptados de manera asertiva, y esto repercute negativamente en la satisfacción de los clientes y en el ambiente laboral, (Bonza, 2020).

En el año 2018, se llevó a cabo una investigación de tipo cuantitativa, de nivel correlacional, de diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, de Huaraz; y tuvo como objetivo determinar el efecto de la gestión del cambio en el compromiso organizacional de los empleados. La investigación determinó que el grado de rechazo se asoció con el compromiso organizacional de los gerentes de las instituciones bancarias, mostrando un 95% de confiabilidad, mientras que un 19% mostró un estadístico “Tau-b de Kendall”, no muy significativo, para ello, se utilizó una muestra de 48 empleados, y se aplicó la técnica denominada encuesta. El trabajo concluyó que es más probable que la escala de rechazo interfiera con el compromiso organizacional de la institución si la gestión de la institución o de las autoridades no es óptima, esto además ocasiona malos resultados financieros y administrativos para la institución, (Toledo, 2018).

En el año 2018, se llevó a cabo una investigación de tipo cuantitativa, de nivel analítico, de diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a los trabajadores de la Universidad de Quito durante el periodo 1990 y 2017; y tuvo como objetivo examinar cómo se aborda la gestión del cambio

organizacional desde un campo de investigación basado en el estudio de los archivos digitales. La investigación determinó que las empresas y organizaciones, especialmente las privadas, están más enfocadas en la innovación a nivel organizacional, como resultado del cambio constante en la sociedad y los beneficios de promover la investigación y el cambio en este tema. El trabajo concluyó que la gestión de cambio y el cambio organizacional puede mejorar la productividad de las instituciones y también ayuda a mejorar y a organizar de una forma más eficiente para fomentar el cambio y progreso, tanto como la eficiencia de las instituciones, (Tigreros y Ramírez, 2018).

En el año 2018 se llevó a cabo una investigación de tipo cuantitativa, de nivel correlacional, de diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a los trabajadores de la agencia de Corire de la Caja Arequipa, durante el periodo 2018 y tuvo como objetivo determinar la relación con la satisfacción de la Caja Arequipa. La investigación determinó que, de acuerdo con el coeficiente estadístico utilizado, los rendimientos obtenidos se correlacionan entre el 84% con la satisfacción del cliente, además, podemos observar que de alguna forma existe una relación significativa entre estas variables. El trabajo concluyó que el entorno de las organizaciones hoy en día ha cambiado, por lo que no pueden sobrevivir si no cambian sus habilidades internas. Por lo tanto, los empleados deben desarrollar flexibilidad y adaptabilidad para estar en un nivel en el que siempre puedan ser productivos y beneficiosos para la empresa, (Álvarez, 2018).

En el año 2017, se llevó a cabo una investigación de tipo cuantitativa, de nivel correlacional, de diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a los trabajadores de una empresa familiar en la ciudad de Bogotá y tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión del cambio que facilite el proceso de gestión de los empleados en el ámbito de la gestión. La investigación determinó que el 20% de los participantes manifestaron que no estaban nada satisfechos con la conducta de cinismo, mientras que el 10% de ellos manifestaron estar de acuerdo con la deshonestidad en la organización cuando estaban completamente satisfechos. El trabajo concluyó que presentar una propuesta que logre que los administradores de dicha empresa cuenten con una metodología que logre facilitar y adaptar dichos procesos para favorecer el ambiente, en este sentido se propende a disminuir

la resistencia al cambio, y que por ende se fomenten mejores oportunidades, (Vargas, 2017).

1.2 Bases teóricas

Gestión

Los gerentes del departamento administrativo son los encargados de brindar apoyo administrativo en el desarrollo empresarial de muchos departamentos que trabajan en la sociedad para lograr mejores resultados y una mayor competitividad reflejada en los estados financieros, (Mejía, 2008).

En cuanto a la gestión pública, fomentar el liderazgo en estas instituciones, puede lograr buenos resultados para los ciudadanos del país, crear una forma estructurada, controlada e integral para encontrar formas de resolver el problema, con su capacidad para satisfacer las necesidades y opiniones de la gente, (Hurtado y González, 2015).

Para lograr resultados adicionales, los organismos estatales tratan de brindar una guía eficaz y completa sobre la importancia de las personas y sus procesos creativos para lograr un mayor éxito en su trabajo en el desarrollo de los municipios.

Gestión administrativa

Comencemos con la definición de gestión, que, como dice Alvarado (1999), administra los recursos y mejora las actividades en una organización. Según Hernández y Pulido (2011), es un proceso creativo que se desarrolla en la mente de quienes tienen las habilidades y capacidades gerenciales para liderar organizaciones con política y estrategia. La Real Academia de España (2001) establece que la dirección debe utilizar los cargos para administrar la empresa y supervisar sus activos. Según Ballina (2000), su objetivo es canalizar el talento aprovechando al máximo los recursos materiales y financieros para alcanzar los objetivos del programa. Según Certo (2001), el liderazgo implica dirigir el trabajo de los individuos para alcanzar las metas organizacionales. Ramírez (2002) entiende por gestión las actividades de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Robbins y Coulter (2000) coordinaron con éxito actividades para promover el desarrollo humano de manera integrada.

Según Dávila (2001), la gestión se refiere a la administración de los recursos dentro de una organización con el fin de alcanzar los objetivos corporativos. Mientras que, para Hernández y Pulido (2011), la gestión se enfoca en la elaboración de estrategias de planificación, organización, dirección y control.

La administración de Vázquez et al. (2010) incluyen la alineación con el capital humano para asegurar los estándares y controles, el uso adecuado de los fondos, el tiempo de los recursos financieros, la seguridad, la limpieza y la transferencia de información. Para Amaro (2010), la administración es la gestión de una determinada organización, a la que denomina sistema.

Yámbar (2013) sostiene que la gestión implica la planificación, organización del trabajo y la administración de los recursos económicos, humanos y de información. Chiavenato (1995) considera que es el uso eficiente de los recursos en una organización para alcanzar metas específicas. Mientras que, según Moran (citado en Esquivel & Huamani, 2016), la gestión se refiere al proceso que guía las acciones de un grupo de personas para alcanzar una meta previamente planificada.

Teorías de la gestión

De acuerdo con Pelayo (1999), la teoría clásica, propuesta por Fayol, sostiene que la gestión se encarga de llevar a cabo las tareas de planificación, organización, dirección, coordinación y control de las actividades en una organización. La planificación consiste en prever el futuro y diseñar un plan para guiar el desempeño de la organización durante un periodo de tiempo determinado. La organización está relacionada con la estructura social y física de la empresa. El resultado es una acción que hace que las personas trabajen en la dirección correcta. La coordinación es la coordinación de todas las actividades de acuerdo con los objetivos de la organización.

El control consiste en verificar que las actividades se desarrollen según lo planeado. Estos elementos identificados organizan los procesos de gestión en la organización. En estos procesos, es importante que los líderes gobiernen con un lente democrático y participativo.

Calero (2016) menciona que la teoría clásica de la gestión presenta dos enfoques. El primero está enfocado en los problemas diarios que enfrentan

los gerentes de nivel inferior en el lugar de trabajo. El segundo enfoque se centra en la solución de problemas en toda la organización, lo que implica que los gerentes deben trabajar en colaboración con la alta dirección.

Calidad de servicio

García (1982) definió la calidad de servicio como una cualidad o propiedad perceptible de un servicio que cumple con o excede las expectativas de los clientes. También consideró que la calidad de servicio se refiere a la existencia de cualidades tangibles e intangibles que satisfacen las necesidades y deseos de los usuarios. Autores como Senlle y Gutiérrez (2005) enfatizan en mejorar la calidad de vida de las personas a través de la provisión de servicios de alta calidad, y sugieren que esto puede lograrse eficazmente si se lleva a cabo con una genuina intención de beneficiar a los usuarios.

Calero (2016) sostiene que el servicio se refiere al proceso de proporcionar una actividad que beneficie a todas las partes involucradas. Por su parte, Llorens (1996) argumenta que la calidad del servicio se enfoca en el valor de los objetos o procesos utilizados para satisfacer necesidades específicas. Para Gutiérrez (2005), el objetivo de la calidad del servicio educativo es establecer procedimientos que satisfagan a los estudiantes y sus padres. De manera similar, Duque y Chaparro (2012) definen la calidad del servicio como un valor que los usuarios asignan según las características del servicio recibido.

Calero (2016) describe dos medidas de la calidad del servicio: medidas de desempeño. Existe un procedimiento para la prestación del servicio. Tamaño del personal. Dichos empleados se encargan del servicio al usuario.

Meneses y Sesma, citados por Esquivel y Huamani (2016), sostienen que la calidad del servicio es relevante porque contribuye a la fidelización de los usuarios, dado que cada vez hay más empresas que ofrecen el mismo servicio. Asimismo, en el contexto de un aumento de la población, la calidad del servicio se convierte en un factor clave para atraer nuevos clientes.

Palacios (2010) investigó distintos métodos y presentó su propuesta para evaluar la calidad percibida de los servicios educativos. Los autores indican que la escala de evaluación se compone de tres dimensiones: la

primera se refiere a aspectos tangibles o materiales, la segunda y tercera son intangibles e incluyen el desempeño del personal y la organización del servicio.

Según Palacios (2010), la limpieza incluye accesibilidad, protección, seguridad y comodidad. La limpieza es la limpieza del medio ambiente; la accesibilidad es fácil acceso a varias oficinas; la protección es el mantenimiento del objeto; la seguridad es la ausencia de accidentes que puedan causar daños corporales; comodidad significa el entorno adecuado, la ausencia de ruido y la comodidad de los muebles.

Rial, Varela, Rial y Real (2010) dicen que significa espacio, baños, duchas, limpieza e higiene. equipo de negocios Palacios (2010) sostiene que incluye empatía, profesionalismo, motivación y comunicación. La compasión es dar bondad; profesionalismo es el uso de habilidades para hacer un trabajo; sentimiento.

Control interno

Es importante construir sociedades provechosas, además, la política social y la gestión eficaz es la responsabilidad de gestión de cualquier organización en la actualidad. El control interno de las organizaciones está ligado a una gestión eficaz; Es en gran parte responsabilidad del gerente establecer y lograr varios objetivos económicos, sociales y políticos, (Álvarez, 1993).

Por otro lado, en estas situaciones difíciles, cuando se reúne personal y recursos para el desarrollo de grandes organizaciones, los gerentes dan prioridad al logro de las metas establecidas, (Álvarez, 1993).

Dado que esta práctica juega un papel importante en el desarrollo de la economía y la sociedad del país, se ha incluido en el ámbito de la administración estatal y en cada caso particular, se separan las formas de la administración pública de las funciones asignadas al sector privado. en una parte importante del mundo. En su nivel operativo más alto, donde la gestión encuentra su valor social, religioso, político o económico más importante, toda organización necesita gestión para lograr sus objetivos, (Koontz, 2012).

La importancia de la gestión del liderazgo se ha demostrado en muchas industrias donde se necesita una gran cantidad de empleados y recursos para

mejorar el proceso de gestión con gran valor, es crucial para que la gestión alcance las metas de la organización. Este hecho se manifiesta en la gestión del Estado que juega un papel importante en el desarrollo económico y social del país y asume más que nunca tareas antes gestionadas por el sector privado. (Koontz, 2012).

De acuerdo con Sandoval (2014), el control interno posee los siguientes criterios:

- La dimensión organizacional: entendida como las habilidades de dirección o mando que tiene una persona para influir en el comportamiento de otras o de un grupo de personas, para desarrollar las habilidades de este equipo para trabajar con motivación para lograr los mismos objetivos. En consecuencia, se entiende como la capacidad para tomar decisiones acertadas, gestionar, reunir, desarrollar, motivar y analizar el equipo. En la gestión, el liderazgo del proyecto cumple el papel de la gestión en un sentido amplio, (Amaru, 2009).
- Medida de control: esta depende del entorno emocional de las personas que forman parte del equipo y está íntimamente relacionado con la motivación de los socios. Explica los aspectos fisiológicos y psicológicos, (Varella, 2010).
- Medición del desempeño: la medida que se ocupa de explotar y desarrollar las habilidades y destrezas de las personas, y en general de los agentes, que forman parte de su cargo en la organización para que puedan desempeñarse personal, organizacional y profesionalmente. del mundo, (Amaru, 2009).
- La escala de planificación: es un proceso que distribuye y genera activos económicos, es decir bienes, bienes o activos financieros, que permiten satisfacer otras necesidades en el proceso de producción o de trabajo. realizado por la organización. inversión y presupuesto para la compra de materiales y equipos técnicos, (Prieto, 2012).

1.3 Definición de términos básicos

Administración Judicial:

Conjunto de actividades y procesos administrativos necesarios para el funcionamiento eficiente y efectivo del sistema judicial (Susskind 2019).

Calidad de Servicio:

El grado en que un servicio satisface las expectativas de los usuarios y cumple con los estándares establecidos para su prestación (Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L., 1988).

Distrito Judicial:

División territorial en la que se organiza el Poder Judicial para ejercer sus funciones, conformada por una o más provincias (Código Procesal Civil, Ley N° 26636).

Eficiencia de Gestión:

Medida en que los recursos disponibles son utilizados de manera efectiva y eficaz para alcanzar los objetivos deseados en una organización o institución (Drucker, P., 2006).

Jurisprudencia:

Interpretaciones y decisiones judiciales que sirven como referencia y guía para la aplicación de la ley en casos futuros (Garner, B. A., 2004).

Normativas:

Conjunto de regulaciones, leyes, y reglamentos que rigen el funcionamiento de una institución o sector (Black's Law Dictionary, 1991).

Poder Judicial:

Es la rama del gobierno encargada de administrar justicia en una sociedad, interpretando y aplicando las leyes para resolver disputas (Constitución Política del Perú, 1993).

Resolución de Casos:

El proceso mediante el cual un tribunal emite un fallo o dictamen para resolver un caso judicial presentado ante él (Mauro, C., 2007).

Satisfacción del Usuario:

Medida del grado en que los servicios ofrecidos cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios (Oliver, R. L., 1980)

Tasas de Apelación:

Porcentaje de casos en los que se busca una revisión o reconsideración de una decisión judicial por un tribunal superior. (Eisenberg, T., 1998).

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variable 1: Eficiencia de gestión.

❖ **Definición conceptual:** La gestión eficiente implica llevar a cabo actividades con un uso mínimo de recursos, lo que conlleva a una utilización óptima de los mismos y, por ende, a una maximización de ganancias por parte de la organización.

❖ **Definición operacional:** Nivel de eficiencia de gestión.

❖ **Dimensiones:**

1. Monitoreo de los avances de los objetivos y metas.
2. Reconocimiento en la institución.

❖ **Ítems:**

- 1.1. ¿La institución cuenta con un Plan estratégico, en el que se detalla las actividades que se realizarán en todas las áreas, durante el periodo determinado, para alcanzar los objetivos y metas de la empresa?
- 1.2. ¿La institución ejecuta de manera eficiente lo planificado?
- 1.3. ¿La institución monitoriza los avances de los logros de los objetivos y metas?
- 2.1. ¿La institución realiza un debido control de los procesos internos y externos?
- 2.2. ¿Se cuenta con un sistema de reconocimiento o incentivos, para fomentar la actitud competitiva y de mejora en la institución?
- 2.3. ¿Consideraría que la gestión de la institución es eficiente?

❖ **Instrumento:** cuestionario sobre eficiencia de gestión.

Variable 2: Calidad de servicio.

❖ **Definición conceptual:** La calidad del servicio mide qué tan bien una empresa brinda servicios en relación con las expectativas del cliente. La importancia radica en que ayuda a las empresas a entender y cumplir con las demandas y expectativas de sus clientes.

❖ **Definición operacional:** Nivel de la calidad del servicio.

❖ **Dimensiones:**

1. Cumplimiento de las normas, directivas, decretos y resoluciones.
2. Idoneidad y dominio teórico y técnico de los profesionales

❖ **Ítems:**

- 1.1. ¿La infraestructura, los ambientes y los equipos de la institución son apropiados para brindar los servicios de manera eficiente?
- 1.2. ¿Se cumple con las normas, directivas, decretos y resoluciones de acuerdo con lo establecido con las autoridades, para garantizar la confiabilidad de los servicios?
- 2.1. ¿Considera que el personal de la institución posee una eficiente capacidad de respuesta?
- 2.2. ¿Considera que el personal de la institución son los más idóneos en sus áreas, mostrando un dominio técnico, teórico y práctico de sus determinadas áreas?
- 2.3. ¿Considera que el personal de la institución es empático, comprende las necesidades de los usuarios y es accesible en sus labores publicas?
- 2.4. ¿Consideraría que la calidad de servicio de la institución es eficiente?

❖ **Instrumento:** cuestionario sobre calidad de servicio.

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis principal:

La eficiencia de gestión tiene una relación positiva con la calidad de servicio del poder judicial del distrito judicial de Loreto, durante el periodo 2022.

Hipótesis secundarias:

1. El monitoreo de los avances de los objetivos y metas tiene una relación positiva con el cumplimiento de las normas, directivas, decretos y resoluciones en el poder judicial del distrito judicial de Loreto, durante el periodo 2022.
2. El reconocimiento en la institución tiene una relación positiva con la idoneidad y dominio teórico y técnico de los profesionales del poder judicial del distrito judicial de Loreto, durante el periodo 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

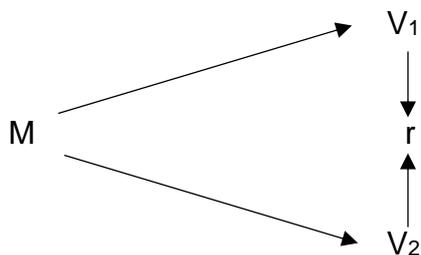
3.1 Diseño metodológico

La investigación es de naturaleza cuantitativa, se categoriza así, dado que el análisis cuantitativo es un método sistemático para recopilar y analizar información de diversas fuentes. Esta metodología se realiza utilizando herramientas estadísticas y matemáticas para comparar problemas de investigación.

La investigación también se define por el uso de la investigación realizada por los tipos de investigación encontrados para validar un conocimiento o una necesidad particular, en este sentido, la investigación es de diseño correlacional, puesto que su objetivo es determinar una relación entre varias variables, (Lozada, 2016).

Finalmente, la investigación es de tipo no experimental, que no controlamos el ambiente al momento de recolectar los datos, si no se toman tal cual sin manipulación del entorno.

Esquema del diseño:



Donde:

- M = muestra de estudio,
- V_1 = eficiencia de gestión,
- V_2 = calidad de servicio,
- r = coeficiente de correlación.

3.2 Diseño muestral

Población de estudio:

En el presente estudio, la población en análisis comprende a los 236 trabajadores del poder judicial en el distrito judicial de Loreto durante el periodo del año 2022, según los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Tamaño de la muestra de estudio:

Según lo señalado por Hernández (2003, pág. 175), la muestra se refiere a un subgrupo de la población, es decir, un conjunto de elementos que poseen las mismas características que la población general. En otras palabras, la muestra es una selección de datos que se extrae de la población y que se utiliza para llevar a cabo análisis e inferencias sobre las características de dicha población.

Nuestro muestreo es de tipo aleatorio, para calcularla, utilizamos la fórmula de muestreo aleatorio de población finita, utilizamos la fórmula para el tamaño de muestra con una población finita:

$$n = (N * (Z^2) * p * q) / ((N - 1) * (E^2) + (Z^2) * p * q)$$

Donde:

- n es el tamaño de la muestra.
- N es el tamaño de la población.
- Z es el valor de confianza, que corresponde al nivel de confianza deseado (por ejemplo, para un nivel de confianza del 95%, Z es aproximadamente 1.96).
- p es la proporción estimada de la característica de interés en la población = 0.69.
- q es 1 - p.
- E es el margen de error deseado 5%.

Sustituyendo los valores en la fórmula, tendríamos:

$$n = 98$$

Calculando esta expresión, obtenemos que el tamaño de muestra necesario para nuestra investigación es de 98 trabajadores.

Procedimiento de muestreo:

El tipo de muestreo es el probabilístico, por lo que cada uno de los sujetos que cumplen con los criterios de inclusión tuvieron la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra.

Criterios de selección:

❖ Criterios de inclusión

- Trabajadores del Poder Judicial de Loreto pertenecientes al régimen laboral de los Decretos Legislativos 276, 728 y 1057 durante el año 2022.

❖ Criterios de exclusión

- Trabajadores del Poder Judicial de Loreto que no pertenecen a los regímenes laborales mencionados. Entre los que destacan Secigristas, personal de limpieza y de seguridad de la institución.

3.3 Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

1. Para desarrollar la investigación primero identificamos las variables e indicadores, estos fueron seleccionados y definidos por el propio investigador durante el proceso de investigación.
2. Se definió y desarrolló el método de recolección de datos, dado que los datos de variables e indicadores son importantes para construir un análisis lineal.
3. Se elaboró y diseñó el cuestionario, mediante el cual se recolectaron los datos.
4. Mientras se aplican las herramientas y métodos de recolección de datos, se registraron datos e información de la muestra seleccionada y del poder Judicial, del distrito judicial de Loreto.
5. Se realizó la revisión bibliográfica correspondiente, mediante el cual se recolectó la información para lograr obtener las bases teóricas y antecedentes para realizar la investigación.
6. Los datos son recolectados de estudios previos y fueron un gran apoyo teórico de diferentes autores quienes explican claramente las diferencias de investigación y mantienen los datos recolectados de acuerdo con las diferencias.
7. Se creó una base de datos procesada en el software de estadísticas Stata para crear el método.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

De acuerdo con Martínez (2013), la técnica de recolección de datos proporciona reglas para organizar los pasos del proceso de investigación, así como herramientas para recolectar, categorizar, medir, coordinar y analizar datos, y proporciona un método científico para el desarrollo del estudio, en este sentido, la técnica para recolectar la información fue la revisión documental.

De acuerdo con Cárdenas (2013), los instrumentos de recopilación de datos son herramientas métodos mediante el cual se hace el levantamiento de información primaria o secundaria, en este sentido el instrumento de recolección de datos fue la ficha de registro de datos y el cuestionario.

3.4 Procesamiento y análisis de la información

1. Se presentan las dos variables de interés para analizarlas individualmente mediante estadística descriptiva; de esa manera, se obtendrá la media, mediana, moda, rango y desviación típica.
2. Se aplicó el test estadístico de normalidad Kolmogórov-Smirnov en el SPSS con la finalidad de verificar la distribución de datos de las variables y, con esto determinar si se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson (para datos normales) o el Rho de Spearman (no normales).
3. Se volvió a utilizar el programa estadístico SPSS para estimar el coeficiente de correlación seleccionado al nivel de confianza del 95%, dicho estadístico servirá para contrastar las hipótesis planteadas.
4. Se interpretan y discuten los resultados alcanzados respecto a los antecedentes estudiados. Se dio a conocer la propuesta para alcanzar un mejor nivel de eficiencia en la ejecución presupuestal. Y, presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.5 Aspectos éticos

La investigación se realizó con total transparencia y fiabilidad, basada en datos reales sin cambios entre ellos, respetando fundamentos científicos, metodológicos y teóricos. Además, la investigación se desarrolló y sustentó con la aprobación de los editores, liderada por el comité la Universidad Nacional Amazonas Peruana y seguida de métodos académicos y la asesoría de expertos en la materia; además, el trabajo se revisó con un software antiplagio, que es un programa que muestra la originalidad del trabajo y que no hay plagio según el departamento establecido por la universidad.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Análisis de la variable eficiencia de gestión

En esta sección se presentan los resultados del cuestionario realizada a los trabajadores del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto durante el periodo 2022. El cuestionario incluyó a 98 trabajadores, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico e intencional, con el objetivo de determinar la relación entre la eficiencia de gestión y la calidad de servicio en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto. Después de recopilar las respuestas del cuestionario de la muestra seleccionada, los resultados obtenidos fueron analizados e interpretados adecuadamente utilizando el software SPSS.

Los primeros indicadores que analizaremos serán los indicadores de la eficiencia de gestión, este primer indicador consiste en la siguiente pregunta: ¿La institución cuenta con un plan estratégico, en el que se detalla las actividades que se realizan en todas las áreas, durante el periodo determinado, para alcanzar los objetivos y metas de la empresa?

De acuerdo con nuestros resultados del cuestionario, el 33.67% de los trabajadores del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto el cual equivale 33 trabajadores, dijo que la institución siempre cuenta con un plan estratégico, en el que se detalla las actividades que se realizan en todas las áreas, para alcanzar los objetivos y metas de la empresa, de manera similar, el 24.49% de los entrevistados, los cuales son 24 trabajadores dijeron que la institución casi siempre cuenta con un plan estratégico, en el que se detalla las actividades que se realizan en todas las áreas, para alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

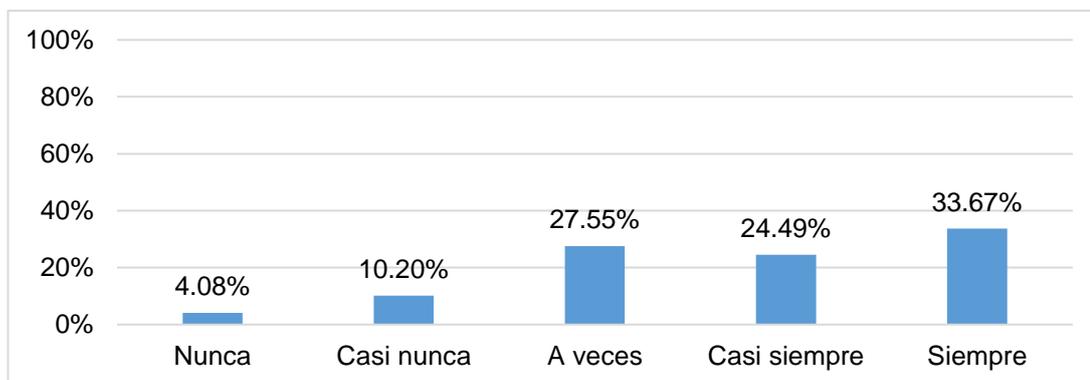
Sin embargo, el 27.55% de trabajadores considera que la institución solo a veces cuenta con un plan estratégico, en el que se detalla las actividades que se realizan en todas las áreas, para alcanzar los objetivos y metas de la empresa, sin embargo, solo 10 personas o el 10.20% considera que casi nunca ocurre esto. Finalmente, los resultados del cuestionario muestran que el 4.08% cree que nunca ocurre esto.

Como comentario, podemos observar que la institución, generalmente cumple con poseer un plan estratégico, y al menos el 86% considera que esto

casi siempre, ocurre y además que esto se utiliza de manera idóneo para alcanzar las metas y objetivos empresariales.

Gráfico 1

¿La institución cuenta con un Plan estratégico, en el que se detalla las actividades que se realizarán en todas las áreas, durante el periodo determinado, para alcanzar los objetivos y metas de la empresa?



Fuente. Cuestionario sobre eficiencia de gestión.

Elaboración. Propia.

En cuanto al segundo indicador de la variable eficiencia de gestión, que corresponde a la pregunta: ¿La institución ejecuta de manera eficiente lo planificado?, los resultados muestran que la mayoría de los empleados entrevistados, es decir 45.92% de los entrevistados o 45 trabajadores consideran que esto casi siempre ocurre; además, el 26.53% de los trabajadores o solo 26 trabajadores, considera que esto siempre ocurre; es decir que la mayoría, el 72.45% de trabajadores de nuestra muestra, considera que el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, trata de ejecutar de manera eficiente el plan estratégico elaborado por la institución.

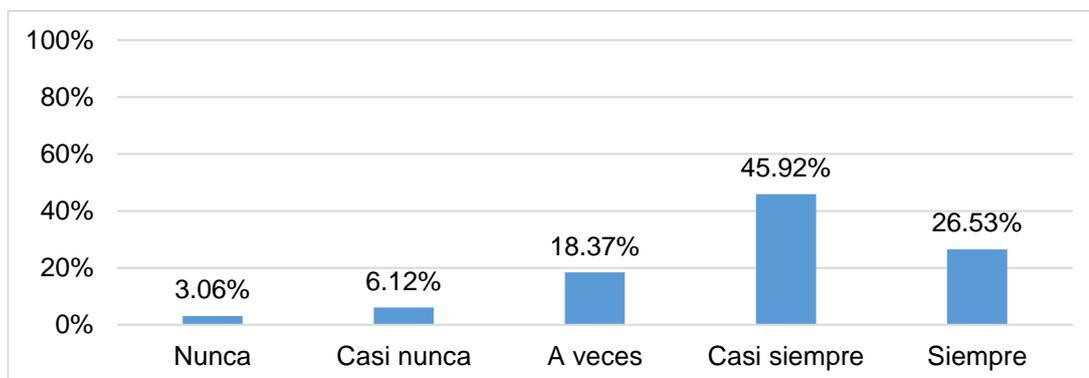
Una cifra relativamente mayor del 18.37% tiene la percepción de que esto ocurre a veces, es decir que un porcentaje significativo de los trabajadores considera que el cumplimiento y ejecución eficiente del plan estratégico se realiza de manera regular, ya que se realiza solo en ciertas ocasiones, sin embargo, de manera total, este porcentaje de aceptación sube al 90.82%.

Por otro lado, los pequeños porcentajes son, en primer lugar el del 6.12%, el cual considera que esto casi nunca ocurre, es decir que un muy pequeño porcentaje de la muestra considera que la institución casi nunca ejecuta su plan eficiente de manera eficiente, sin embargo y como última

categoría, observamos que solo el 3.06% considera que la institución nunca ejecuta de manera eficiente lo planificado.

Gráfico 2

¿La institución ejecuta de manera eficiente lo planificado?



Fuente. Cuestionario sobre eficiencia de gestión.

Elaboración. Propia.

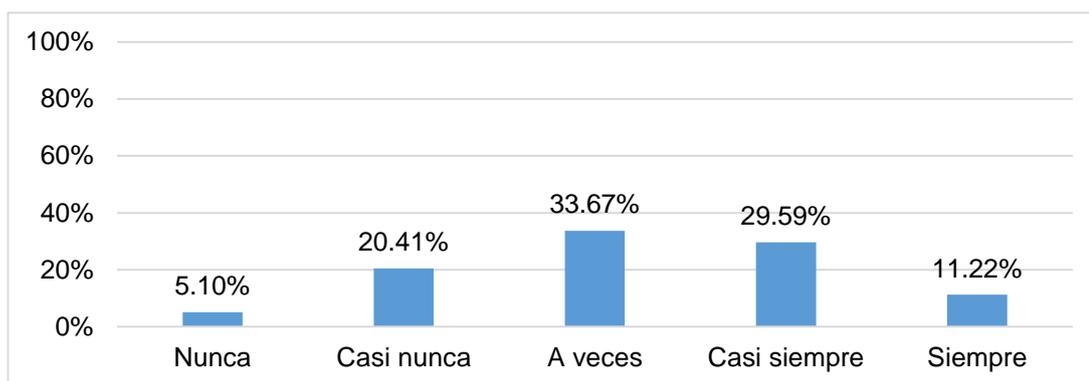
En cuanto al tercer indicador de la variable eficiencia de gestión, que corresponde a la pregunta: ¿La institución monitoriza los avances de los logros objetivos y metas?, podemos observar que el menor porcentaje, el cual es solo el 5.1% (o solo 5 trabajadores), considera que la institución nunca monitoriza los avances de los logros de los objetivos y metas, lo cual podría decirse que no existe a priori una clara deficiencia en este monitoreo por parte del Poder Judicial.

Por otro lado, el 11.22% de los entrevistados del cuestionario, considera que la institución si monitorea estos avances de los logro y metas, y que además esto lo realiza con una gran frecuencia, pues este 11.22% considera que la institución monitorea con una gran frecuencia y que lo hace siempre. De la misma manera, el 29.59% considera que el monitoreo de los logros y metas se realizan casi siempre, pero en ciertas ocasiones esto no se realiza.

En un punto medio, el mayor porcentaje, es decir el 33.67% de los entrevistados, considera que el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, realiza este monitoreo de los avances de los cumplimientos de los objetivos y metas, solo a veces, mientras que un gran porcentaje adicional, es decir el ultimo 20.41% restante de los entrevistados, considero que el Poder Judicial, casi nunca realiza este proceso de monitoreo o control.

Gráfico 3

¿La institución monitoriza los avances de los logros de los objetivos y metas?



Fuente. Cuestionario sobre eficiencia de gestión.

Elaboración. Propia.

En cuanto al cuarto indicador de la variable eficiencia de gestión, que corresponde a la pregunta: ¿La institución realiza un debido control de los procesos internos y externos? Tenemos los siguientes resultados:

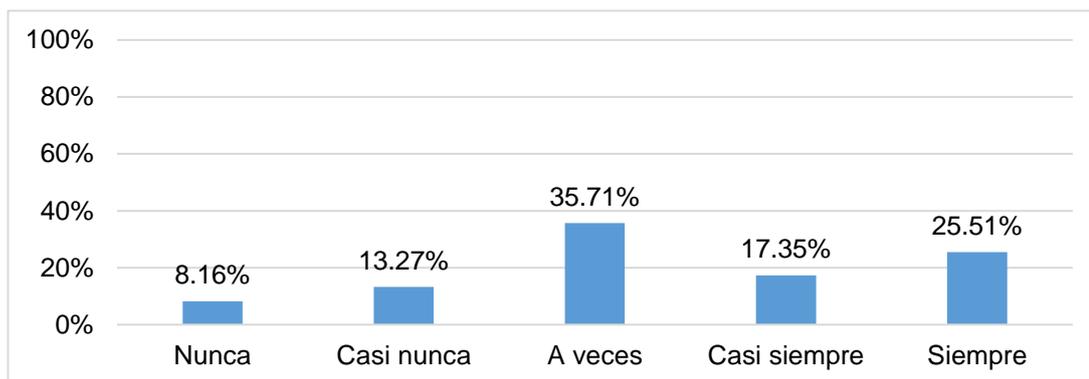
De acuerdo con el cuestionario realizada, un 25.51% de los entrevistados, cree que siempre se realiza un debido control de los procesos internos y externos, adicionalmente el 17.35% de los entrevistados consideran que esto casi siempre ocurre, y el 35.71% considera que solo a veces se realiza un idóneo o debido proceso de control para actividades y procesos internos y externos de la institución.

En otras palabras existe un total de 78.57%, de aceptación que el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, cumple con las normas legales y éticas controlando los procesos debidos, correctos e idóneos para las acciones, actividades, controles y procesos tanto internos a la institución – como el desempeño laboral, las normas conductuales, el comportamiento moral, el seguimiento idóneo de la cadena de mando, la ética, etc, como los procesos externos a la institución (como reuniones externas, consultorías, contratación de personal, etc.).

Finalmente, podemos observar que el 13.27% de los entrevistados considera que el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, casi nunca controla de manera eficiente o idónea estos procesos internos y/o externos que realice la institución, y tan solo el 8.16% considera que esto nunca pasa.

Gráfico 4

¿La institución realiza un debido control de los procesos internos y externos?



Fuente. Cuestionario sobre eficiencia de gestión.

Elaboración. Propia.

En cuanto al quinto indicador de la variable eficiencia de gestión, que corresponde a la pregunta: ¿Se cuenta con un sistema de reconocimiento o incentivos para fomentar la actitud competitiva y de mejora en la institución?

De acuerdo con este indicador, podemos observar que tan solo 7 trabajadores de la muestra, es decir el 7.14% de la muestra creen que el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto siempre cuentan con un sistema de reconocimiento o de incentivos adecuados, para poder fomentar de esta manera la actitud competitiva y de mejora de la institución, en este sentido, un 16.33% también considera que la institución casi siempre cuenta con un sistema de incentivos o de reconocimientos, para de esta manera, poder fomentar la actitud competitiva y de mejora en la institución.

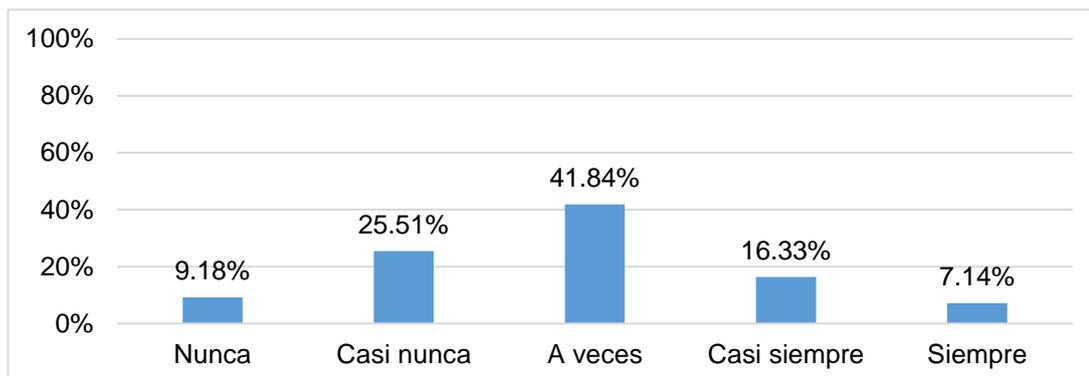
En este mismo sentido, también observamos que el mayor porcentaje, es decir 41.84% de la muestra, considera que solo a veces, la institución hace uso de un sistema de incentivos eficiente para poder lograr una correcta conducta competitiva para la empresa.

En este sentido, cabe resaltar también que el 25.51% y el 9.18% de los trabajadores considera que la institución casi nunca y nunca cuenta con un sistema de reconocimiento de incentivos para fomentar la competitividad, la productividad y las buenas prácticas en la institución.

Cabe resaltar que la mayoría hasta el momento considera que la institución incentiva la competitividad, productividad sobre cómo se debe realizar las cuestiones técnicas y teóricas para fomentar el logro de metas y objetivos de la institución de estudio.

Gráfico 5

¿Se cuenta con un sistema de reconocimiento o incentivos, para fomentar la actitud competitiva y de mejora en la institución?



Fuente. Cuestionario sobre eficiencia de gestión.

Elaboración. Propia.

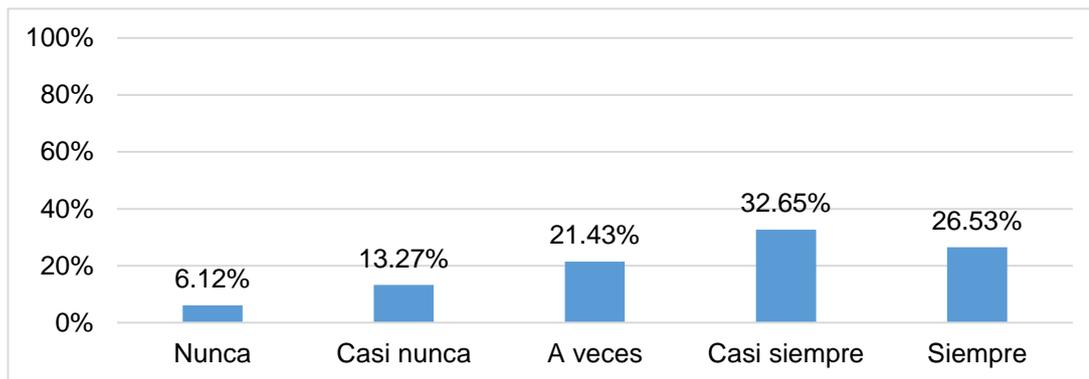
En sexto y último indicador de la variable eficiencia de gestión, que corresponde a la pregunta: ¿Considera que la institución es eficiente?, nos muestra los siguientes resultados:

Según los resultados, un tercio de los empleados entrevistados, es decir 32.65% de los entrevistados o 32 trabajadores, consideran que la gestión en la institución casi siempre es eficiente; si a esto le complementamos con el 26.53% que considera que el Poder Judicial siempre es eficiente, tendremos un total de aprobación verificada del 60% de la muestra, en otras palabras, el 59.18% considera que la institución posee un gestión eficiente para impulsar el desarrollo, y fomentar las buenas prácticas institucionales, cumpliendo los objetivos y metas ya establecidos para los trabajadores.

De manera más neutral, el 21.43%, parte considerable de la muestra, considera que solo a veces se puede observar la eficiencia de la gestión o manejo de la institución. Por otro lado, el 13.27% y el 6.12% restante consideran que el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, casi nunca o nunca poseen una mostrada eficiencia en su gestión.

Gráfico 6

¿Consideraría que la gestión de la institución es eficiente?



Fuente. Cuestionario sobre eficiencia de gestión.

Elaboración. Propia.

Análisis de la variable calidad de servicio

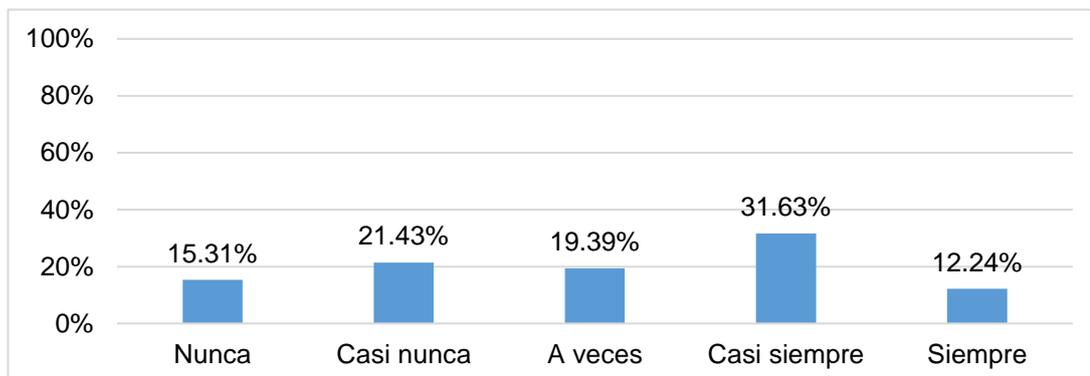
Continuando con nuestra sección de análisis de variables, analizamos los indicadores de la variable calidad de servicio, en el que el primer indicador que abordaremos será el que corresponde a la pregunta: ¿La infraestructura, los ambientes y los equipos de la institución son apropiados para brindar los servicios de manera eficiente?

De acuerdo con nuestros resultados del cuestionario, el 12.24%, es decir el 12 de los trabajadores entrevistados del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto creen que esto siempre ocurre, es decir que la infraestructura, los ambientes y los equipos son idóneos siempre para garantizar el correcto funcionamiento y desempeño de las funciones de los trabajadores; de una manera muy similar, observamos que el 31.63% considera que eso casi siempre ocurre. De manera similar, nos muestra que el 19.39% considera que esto a veces ocurre.

De manera final, observamos que el 21.43% de nuestra muestra considera que casi nunca existe la infraestructura, los ambientes y los equipos de la institución son apropiados para brindar los servicios de manera eficiente, finalmente solo el 15.31% considera que esto nunca ocurre.

Gráfico 7

¿La infraestructura, los ambientes y los equipos de la institución son apropiados para brindar los servicios de manera eficiente?



Fuente. Cuestionario sobre calidad de servicio.

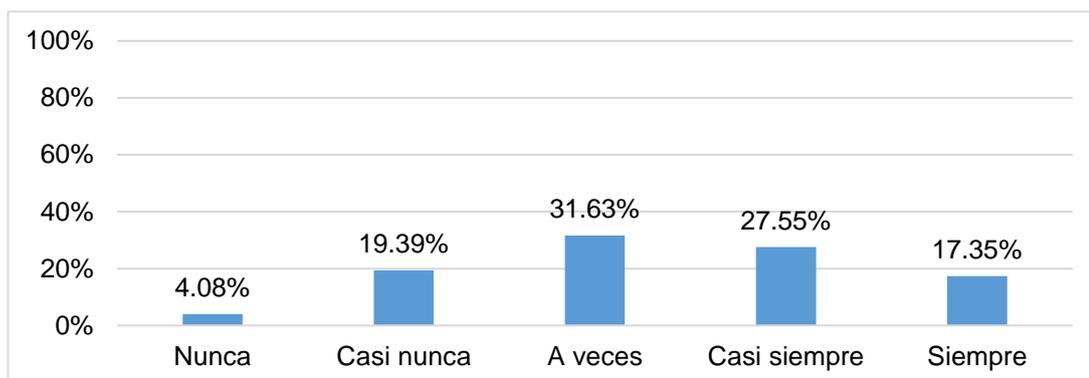
Elaboración. Propia.

En cuanto al segundo indicador de la variable calidad de servicio, que corresponde a la pregunta: ¿Se cumple con las normas, directivas, decretos y resoluciones de acuerdo con lo establecido con las autoridades, para garantizar la confiabilidad de los servicios?, los resultados muestran que el 17.35% de los entrevistados o solo 17 trabajadores consideran que la institución siempre se cumplen con las normas, directivas, decretos y resoluciones de acuerdo con lo establecido con las autoridades, para garantizar la confiabilidad de los servicios, de manera similar, el 27.55% de los entrevistados de nuestra muestra consideran que la institución casi siempre cumple con las normas, directivas, decretos y resoluciones de acuerdo con lo establecido con las autoridades, para garantizar la confiabilidad de los servicios.

De manera más neutral, observamos que casi un tercio, el 31.63% de los entrevistados de nuestra muestra consideran que la institución a veces cumple con las normas, directivas, decretos y resoluciones de acuerdo con lo establecido con las autoridades, para garantizar la confiabilidad de los servicios; de forma final vemos que el 19.39% considera que casi nunca y el 4.08% que nunca se cumplen con estas condiciones de confiabilidad de servicios.

Gráfico 8

¿Se cumple con las normas, directivas, decretos y resoluciones de acuerdo con lo establecido con las autoridades, para garantizar la confiabilidad de los servicios?



Fuente. Cuestionario sobre calidad de servicio.

Elaboración. Propia.

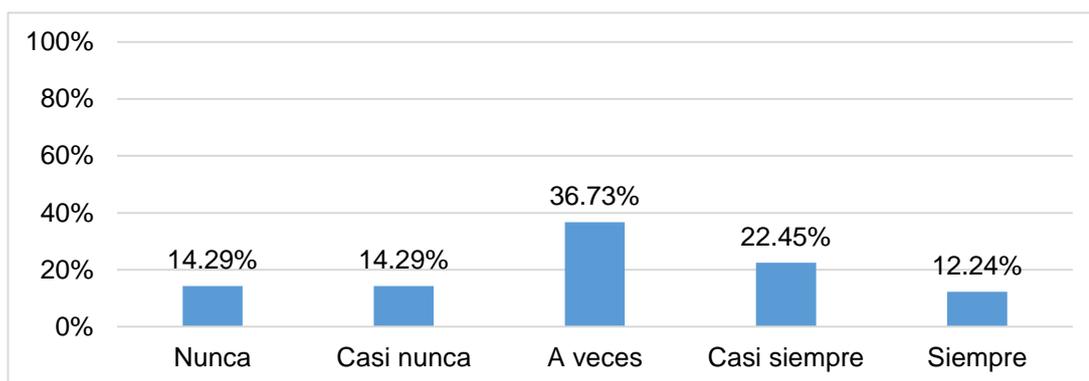
En cuanto al tercer indicador de la variable calidad de servicio, que corresponde a la pregunta: ¿Considera que el personal de la institución posee una eficiente capacidad de respuesta?, los resultados son relativamente similares a otros indicadores, dada la correlación aparente entre estos dos indicadores.

Los resultados muestran que una gran proporción de los empleados entrevistados, es decir 36.73% de los entrevistados o 36 trabajadores, consideran que el personal de la institución a veces posee una eficiente capacidad de respuesta; esto se ve un disminuido en el siguiente ítem, donde solo el 12.24% cree que siempre posee una eficiente capacidad de respuesta, cifra similar a los que consideran que esto casi nunca sucede, pues el 14.29% considera esta situación, una cifra igual muestra el ítem de nunca, dado que el 14.29% considera esta situación.

Finalmente, un 22.45% considera que esto casi siempre ocurre, es decir, 22 trabajadores consideran que el personal de la institución posee una eficiente capacidad de respuesta.

Gráfico 9

¿Considera que el personal de la institución posee una eficiente capacidad de respuesta?



Fuente. Cuestionario sobre calidad de servicio.

Elaboración. Propia.

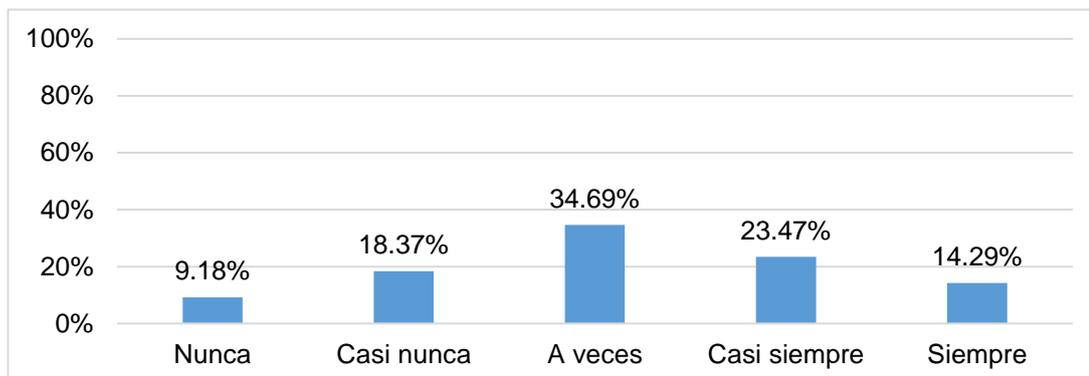
En cuanto al cuarto indicador de la variable calidad de servicio, que corresponde a la pregunta: ¿Considera que el personal de la institución son los más idóneos en sus áreas, mostrando un dominio técnico, teórico y práctico de sus áreas, mostrando un dominio técnico, teórico y práctico de sus determinadas áreas?

De acuerdo con el cuestionario realizado, un 14.29% de los entrevistados, cree siempre que el personal de la institución son los más idóneos en sus áreas, mostrando un dominio técnico, teórico y práctico de sus áreas, mostrando un dominio técnico, teórico y práctico de sus determinadas áreas; de igual manera, el 23.47% consideran que esto ocurre casi siempre.

Por otro lado, el 34.69% considera que solo a veces el personal de la institución son los más idóneos en sus áreas, mostrando un dominio técnico, teórico y práctico de sus áreas, por otro lado el 18.37% considera que esto casi nunca ocurre y finalmente el 9.18% considera que nunca ocurre que el personal de la institución son los más idóneos en sus áreas, mostrando un dominio técnico, teórico y práctico de sus determinadas áreas.

Gráfico 10

¿Considera que el personal de la institución son los más idóneos en sus áreas, mostrando un dominio técnico, teórico y práctico de sus determinadas áreas?



Fuente. Cuestionario sobre calidad de servicio.
Elaboración. Propia.

En cuanto al quinto indicador de la variable calidad de servicio, que corresponde a la pregunta: ¿Considera que el personal de la institución es empático, comprende las necesidades de los usuarios y es accesible en sus labores públicas?

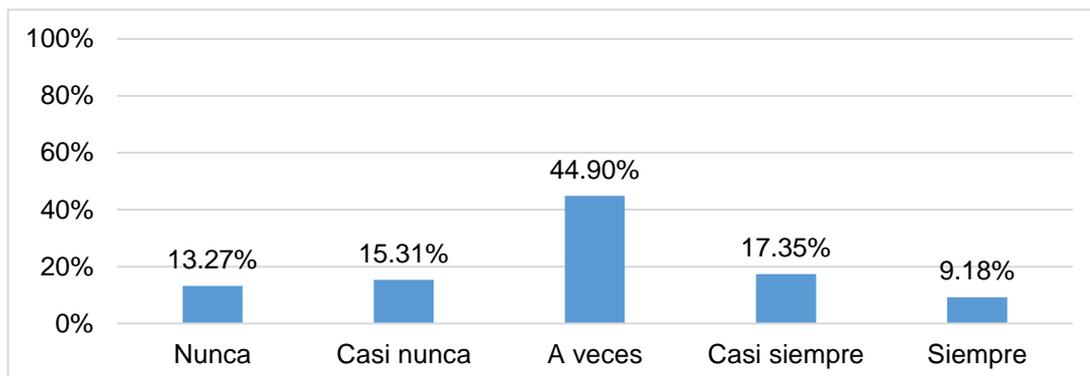
De acuerdo con el cuestionario realizado, un 9.18% de los entrevistados, cree el personal de la institución es siempre empático, siempre comprende las necesidades de los usuarios y siempre es accesible en sus labores públicas, mientras que el 17.35% considera que este comportamiento del personal de la institución no se da siempre, si no casi siempre.

En otros resultados, observamos que el 44.9% de los entrevistados considera que solo a veces el personal de la institución es empático, comprende las necesidades de los usuarios y es accesible en sus labores públicas, es decir solo en ciertas ocasiones las personas perciben un buen comportamiento de empatía hacia los clientes, de la institución, así como una buena facilidad de fomentar la accesibilidad de los trabajadores.

En otro sentido, una buena proporción de los entrevistados, para ser más específicos, el 15.31% y el 13.27% considera que casi nunca y nunca observaron comportamientos de empatía por parte del personal, así como una disposición a no comprender las necesidades de los usuarios a no ser totalmente accesibles en sus labores públicas

Gráfico 11

¿Considera que el personal de la institución es empático, comprende las necesidades de los usuarios y es accesible en sus labores publicas?



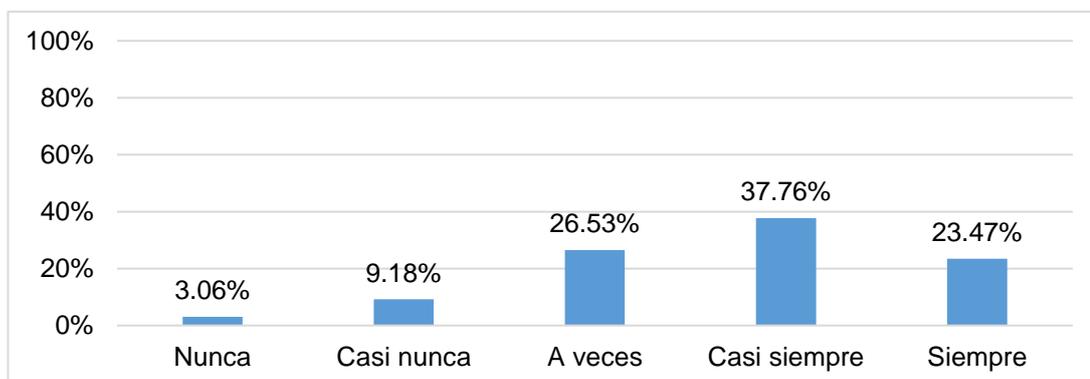
Fuente. Cuestionario sobre calidad de servicio.
Elaboración. Propia.

En cuanto al seto y ultimo indicador de la variable calidad de servicio, que corresponde a la pregunta: ¿Consideraría que la calidad de servicio de la institución es eficiente?, los resultados muestran que una gran proporción de los entrevistados, es decir 23.47% de los entrevistados o 23 trabajadores, consideran que siempre es eficiente la calidad de servicio de la institución, de manera similar un mayor porcentaje, es decir el 37.76% considera que además de que casi siempre la calidad de servicio del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto es eficiente.

Un porcentaje también considerable se muestrea en la categoría o ítem de a veces, en el que se identifica que el 26.53% de los entrevistados considera que solo a veces se cumple con la eficiencia de la calidad de servicio en la institución, mientras que el 9.18% y el 3.06% consideran que casi nunca y nunca es eficiente la calidad de servicio en la institución.

Gráfico 12

¿Consideraría que la calidad de servicio de la institución es eficiente?



Fuente. Cuestionario sobre calidad de servicio.
Elaboración. Propia.

Prueba de confiabilidad de los cuestionarios

Se llevó a cabo una minuciosa verificación de la confiabilidad de los datos obtenidos a través de un análisis riguroso de la consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Cuando el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor a 0.7, generalmente se interpreta como un indicativo de una alta consistencia interna entre las preguntas o ítems de la escala utilizada. Este valor sugiere que las preguntas en el cuestionario están relacionadas entre sí de manera consistente y confiable, lo que refuerza la fiabilidad de la medición. En la Tabla 1 se observa que los coeficientes Alfa de Cronbach han resultado mayores que 0.7, entonces, las preguntas de los dos cuestionarios han sido formuladas y respondidas de manera adecuada.

Tabla 1

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Cuestionario	k	A
Eficiencia de gestión	6	0.93
Servicio de calidad	6	0.93

Fuente. SPSS.

Elaboración. Propia.

Contraste de hipótesis general

Hipótesis general: “La eficiencia de gestión tiene una relación positiva con la calidad de servicio del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022”.

Para escoger el estadístico del coeficiente de correlación adecuado para estimar la relación entre las variables estudiadas es necesario verificar si las mismas tienen una distribución de datos normal o no.

En la Tabla 2 se presenta la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov al nivel de confianza del 95% para las dos variables. La hipótesis nula (H_0) de la prueba de normalidad refiere que la variable en cuestión presenta una distribución de datos simétrica y asintótica, la cual se aceptará si la prueba chi-cuadrada es mayor que el 5%. En base a eso, se observa que los mismos tienen un comportamiento no normal o no paramétrico.

En base a lo mencionado, es necesario trabajar con el coeficiente de correlación para datos no paramétricos, denominado coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 2*Prueba de normalidad de las variables*

Variables	N	P > chi2
Eficiencia de gestión	98	0.015
Servicio de calidad	98	0.026

*Fuente. SPSS.**Elaboración. Propia.*

En la Tabla 3 se observa que la prueba de significancia es menor que el margen de error del 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa de que existe relación significativa entre las variables.

Por el coeficiente de correlación se puede afirmar que existe una relación positiva muy fuerte del 91% entre las variables. Es decir, cuando el nivel de eficiencia de gestión es bueno, el nivel de la calidad del servicio también será bueno en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto 2022. Esto nos indica que existe un co-movimiento o un movimiento conjunto entre ambas variables, este coeficiente indica también que si se incrementa la eficiencia de la gestión en la institución, también se incrementara la calidad de servicio de manera específica en una proporción del 91%; y viceversa.

Tabla 3*Correlación entre eficiencia de gestión y calidad de servicio*

		Calidad de servicio
Eficiencia de gestión	Rho	0.91003
	Sig.	0.001
	N	98

*Fuente. SPSS.**Elaboración. Propia.*

Por lo tanto, se acepta la hipótesis general que plantea relación positiva entre la eficiencia de gestión y la calidad de servicio del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto durante el año 2022.

Contraste de hipótesis específicas:

1° hipótesis específica: “El monitoreo de los avances de los objetivos y metas tiene una relación positiva con el cumplimiento de las normas, directivas, decretos y resoluciones en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022”.

En la Tabla 4 se observa, nuevamente, que la prueba de significancia es menor que el margen de error del 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa de que existe relación entre las dimensiones analizadas.

Por el coeficiente de correlación se puede afirmar que existe una relación positiva fuerte del 81.33% entre las dimensiones. Es decir, cuando el nivel de monitoreo de los avances es bueno, el nivel de cumplimiento normativo también será bueno en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto 2022. Esto nos indica que existe un co-movimiento o un movimiento conjunto entre ambas variables, es decir, si una variable sube, la otra también, este coeficiente indica también que si se brinda un correcto apoyo del monitoreo de los objetivos y metas, también se debe incrementar el cumplimiento de las normas, reglamentos y resoluciones para los procesos internos y externos, de manera específica, se incrementa en una proporción del 81.33% y viceversa

Tabla 4

Correlación entre avances y cumplimiento normativo

		Cumplimiento normativo
	Rho	0.81332
Avances de objetivos y metas	Sig.	0.009
	N	98

Fuente. SPSS.

Elaboración. Propia.

Entonces, se acepta la primera hipótesis específica que plantea relación positiva entre el monitoreo de los avances de los objetivos y metas, y el cumplimiento de las normas, directivas, decretos y resoluciones en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto durante el año 2022.

2° hipótesis específica: “El reconocimiento en la institución tiene una relación positiva con la idoneidad y dominio teórico y técnico de los profesionales del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022”.

En la Tabla 5 se observa, por tercera vez, que la prueba de significancia es menor que el margen de error del 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa de que existe relación entre las dimensiones analizadas.

Por el coeficiente de correlación se puede afirmar que existe una relación positiva fuerte del 79.25% entre las dimensiones. Es decir, cuando el nivel de reconocimiento es bueno, el nivel de idoneidad y dominio también será bueno en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto 2022. Esto nos indica que existe un co-movimiento o un movimiento conjunto entre ambas

variables, es decir, si una variable sube, la otra también, este coeficiente indica también que si se brinda o se posee una mejor política de reconocimiento o inventivo a los trabajadores en la institución, se incrementara el dominio técnico y teórico de los profesionales del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto durante el periodo 2022, y este movimiento está a proporción de 79.25%

Tabla 5

Correlación entre reconocimiento e idoneidad

		Idoneidad
Reconocimiento	Rho	0.7925
	Sig.	0.011
	N	98

Fuente. SPSS.

Elaboración. Propia.

Es así que, se acepta la segunda hipótesis específica que plantea relación positiva entre el reconocimiento en la institución y la idoneidad y dominio teórico y técnico de los profesionales del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el año 2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los autores Tigreros y Ramírez (2018), mostraron que la gestión de cambio y el cambio organizacional puede mejorar la productividad de las instituciones y también ayuda a mejorar y a organizar de una forma más eficiente para fomentar el cambio y progreso, tanto como la eficiencia de las instituciones.

Resultados similares fueron encontrados por Vargas (2017), quien desarrollo una investigación con el que pretenden proponer un modelo de gestión del cambio que facilite el proceso de gestión de los empleados en el ámbito de la gestión, para mejorar la calidad de servicio que la institución brinda, el autor presenta, entonces una propuesta que logre que los administradores de dicha empresa cuentan con una metodología que logre facilitar y adaptar dichos procesos para favorecer el ambiente, en este sentido se propende a disminuir la resistencia al cambio, y que por ende se fomenten mejores oportunidades.

En esa línea, la presente investigación muestra que existe una correlación positiva entre la eficiencia de gestión y la calidad de servicio en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto durante el periodo 2022, y esta relación es del 91%.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

De acuerdo con nuestra sección de resultados y discusión de resultados, se desarrolló la siguiente propuesta para mejorar la eficiencia de gestión en la institución:

1. **Capacitación Continua para el Personal:** Para asegurar una capacitación continua efectiva, se propone diseñar programas estructurados que aborden diversas áreas cruciales para el desarrollo profesional del personal judicial. Esto incluirá módulos específicos sobre el manejo y aplicación de nuevas tecnologías, destacando la integración de herramientas digitales en la gestión de casos y la administración eficiente de la información. Además, se ofrecerán sesiones formativas centradas en los cambios legislativos más recientes, garantizando que el personal esté siempre actualizado sobre las modificaciones normativas que puedan afectar su labor diaria. En paralelo, se incluirán sesiones sobre prácticas de gestión modernas, promoviendo la adopción de enfoques innovadores para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.
2. **Establecimiento de Métricas de Desempeño:** Para el establecimiento de métricas de desempeño, se propondrá un enfoque exhaustivo que abarque no solo la eficiencia de los procesos judiciales y el tiempo de resolución de casos, sino también la calidad de las decisiones judiciales y la experiencia del usuario. En este sentido, se considerará la implementación de encuestas de satisfacción del cliente para obtener percepciones directas sobre la calidad del servicio prestado. Además, se establecerán indicadores específicos para medir la eficiencia en la gestión de expedientes, la reducción de tiempos de espera y la aplicación de tecnologías innovadoras. Estas métricas serán revisadas regularmente para asegurar su relevancia y se utilizarán como herramientas para identificar áreas de mejora continua y reconocer los logros obtenidos.
3. **Fomento de la Colaboración Interinstitucional:** La promoción de la colaboración interinstitucional se llevará a cabo mediante la creación de plataformas de comunicación efectivas entre las diversas instancias del

Poder Judicial y otras instituciones gubernamentales. Se propondrá la creación de comités de coordinación que aborden temas específicos, como la optimización de la administración de casos, la compartición de recursos y la implementación de mejores prácticas. Además, se organizarán eventos periódicos de intercambio de experiencias y conocimientos entre las instituciones, fomentando una cultura colaborativa y permitiendo la identificación de sinergias que conduzcan a mejoras significativas en la eficiencia y calidad del servicio.

4. Evaluación Periódica y Retroalimentación: La evaluación periódica y la recopilación de retroalimentación se llevarán a cabo mediante la implementación de encuestas internas y externas, entrevistas y revisiones regulares de desempeño. Además, se propondrá la formación de equipos dedicados a la revisión y análisis de la retroalimentación recibida, identificando áreas de mejora y oportunidades para fortalecer los puntos fuertes del Poder Judicial. Esta información se utilizará de manera proactiva para realizar ajustes inmediatos en los procedimientos y políticas internas, garantizando así una respuesta ágil y eficiente a las necesidades cambiantes de la comunidad y del propio personal judicial.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva muy fuerte del 91% entre la eficiencia de gestión y la calidad de servicio del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto durante el periodo 2022. Esto nos indica que, cuando el nivel de eficiencia de gestión es bueno, el nivel de la calidad del servicio también será bueno.

Esto se da mediante un mecanismo directo, pues al incentivar una mejor gestión a través de diversos mecanismos para garantizar que estos sean más eficientes, es decir más asertivos, efectivos y que facilite las labores de todas las áreas de la institución, esto indudablemente favorecerá la calidad de servicio de la institución, pues si la institución es más eficiente en su gestión, los materiales llegaran a tiempo a las oficinas, los ambientes serán adecuados, y el personal idóneo estará en los puestos correspondientes en los que se desempeña de la mejor manera brindando un gran servicio de calidad para los clientes o usuarios del Poder Judicial.

2. Existe una correlación positiva fuerte del 81.33% entre el monitoreo de los avances de los objetivos y metas y el cumplimiento de las normas, directivas, decretos y resoluciones en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto durante el periodo 2022. Lo que significa que, cuando el nivel de monitoreo de los avances es bueno, el nivel de cumplimiento normativo también será bueno.

Esto se debe a que si la institución posee una eficiente y constante sistema de monitoreo de los objetivos y metas del personal, estos se esmeran más en cumplir dichas metas incrementando su productividad y siguiendo los estándares y normas impuestas, para poder de la forma más eficiente posible cumplir sus objetivos sin que la institución las observe y sancione dichos comportamientos, es así como el monitoreo de objetivos y metas del personal por parte de la institución puede fomentar que se sigan las normas establecidas a la vez que se incrementa la productividad y la calidad de servicio que brinda la institución.

3. Existe una relación positiva fuerte del 79.25% entre el reconocimiento en la institución y la idoneidad y dominio teórico y técnico de los profesionales

del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto durante el periodo 2022. Es decir, cuando el nivel de reconocimiento es bueno, el nivel de idoneidad y dominio también será bueno.

Esto ocurre, porque si la institución, en este caso el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, reconoce de manera constante y consecutiva los logros, esfuerzos y desempeño de los trabajadores, estos se esforzarán más, por un lado, para estar a la altura de sus puestos capacitándose continuamente en sus habilidades técnicas y teóricas. Y, por otro lado, este sistema de incentivos y reconocimiento atraerá a los mejores a dichos puestos.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

1. Enfocar estratégicamente los esfuerzos en la mejora de la eficiencia operativa es fundamental para optimizar el desempeño del sistema judicial en Loreto. La implementación de medidas específicas, como la digitalización de procesos, la capacitación continua del personal en nuevas tecnologías y cambios legislativos, junto con el establecimiento de métricas de desempeño efectivas, emerge como una estrategia clave para alcanzar este objetivo. Esta mejora no solo elevará la calidad del servicio ofrecido por el sistema judicial, sino que también puede desencadenar beneficios adicionales, tales como la reducción de los tiempos de resolución de casos, el aumento de la satisfacción de los usuarios y una percepción positiva en la comunidad. Para maximizar los resultados y lograr un impacto positivo sostenible, es esencial llevar a cabo la implementación de estas medidas de manera cuidadosa y coordinada, involucrando activamente a los diferentes actores del sistema judicial de Loreto.
2. Reforzar y sistematizar los procesos de seguimiento y evaluación emerge como una necesidad imperante. La implementación de un sistema de monitoreo más riguroso, con indicadores específicos para el avance de objetivos y el cumplimiento normativo, no solo permitirá identificar áreas de mejora de manera efectiva, sino que también garantizará un alineamiento más preciso con las directrices establecidas. En este contexto, se sugiere la instauración de protocolos claros para la retroalimentación y la toma de decisiones basada en los resultados del monitoreo. Este enfoque promoverá una cultura de responsabilidad y mejora continua en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, consolidando así la eficacia y el alineamiento constante con los objetivos institucionales.
3. Fortalecer las prácticas de reconocimiento y valorización del desempeño se presenta como una estrategia clave. La implementación de un sistema formal de reconocimiento destinado a celebrar los logros y competencias de los profesionales no solo tiene el potencial de motivar al personal, sino

que también puede mejorar significativamente su compromiso y eficacia en el trabajo. Paralelamente, se sugiere la promoción activa de programas de desarrollo profesional continuo, asegurando así el constante crecimiento del dominio teórico y técnico del personal. Este enfoque busca crear un entorno que estimule el aprendizaje constante y fomente la excelencia en el ejercicio de sus funciones. La combinación estratégica de reconocimiento y desarrollo profesional contribuirá no solo al enriquecimiento individual de los profesionales, sino también al fortalecimiento global de la institución judicial en Loreto.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdulah, E., & Omar, S. (2013). The Relationship between TQM and Service Quality in the Libyan Judiciary System. *Management*, 230-236.
- Alvarez, D., & Rivera, A. (2019). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018.
- Alvarez, J., Chaparro, E., & Bernal, S. (2014). La calidad del servicio en los clientes logísticos. *Eumed.net*.
- Alvarez, L. (2017). Cultura, Gestión del Cambio y Adaptabilidad en la Gestión de Organizaciones - Una propuesta de intervención. [Tesis de Maestría, Instituto Superior de Educacao e Ciencias. Brazil].
- Basabe, S. (2014). Some determinants of internal judicial independence: A comparative study of the courts in Chile, Peru, and Ecuador. *Revista Internacional de Derecho, Crimen y Justicia*, 42(2), 130-145.
- Bassols, M. (2018). El libro blanco del psicoanálisis. RBA Libros.
- Black's Law Dictionary. (1991). (6th ed.). St. Paul, MN: West Publishing Co.
- Ben-hur, S. (2019). Cambiando el comportamiento de los empleados: Una guía práctica para directivos. Barcelona: Editorial Reverté.
- Bernal, C. (2013). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Blasco, M., & Vegas, J. (2018). Metodología de investigación en ciencias sociales. España: Sotecza.
- Bonza, E. (2020). Propuesta de intervención para la gestión del cambio aplicable a los procesos administrativos de la empresa Confipetrol S.A.S. [Tesis de Maestría, Universidad EAN Colombia].
- Burkus, D. (2017). Bajo Una Nueva Gestión. URANO PUB Incorporated.
- Carranza, A., & Yuptón, H. (2019). Propuesta de gestión del cambio basado en el modelo Adkar en el colegio privado Jorge Basadre de la Ciudad de Chiclayo. Chiclayo: [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú].
- Carrasco, S. (2005). metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Perú: San Marcos.
- Carrasco, S. (2017). Servicios de atención comercial. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Castillo, M. (2016). La Gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la municipalidad Provincial de Ambo: año 2014. Huánuco: [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco. Perú].
- Ccaccya, J. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa teleservicios populares, la Merced - Chanchamayo - Junín, 2016. Huancayo: [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes. Perú].
- Código Procesal Civil, Ley N° 26636. (1996). Lima, Perú: Congreso de la República del Perú.
- Constitución Política del Perú. (1993). Lima, Perú: Congreso de la República del Perú.
- Conrero, S., & Cravero, V. (2019). El talento humano en las organizaciones: claves para potenciar su desarrollo. Córdova: Editorial de la Universidad Católica de Córdova.

- Coronel, C. (2016). Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima; 2016. Pimentel: [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Perú].
- Damiani, L. (2019). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa el Tumi Perú S.R.L en el año 2018. Chiclayo: (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú).
- De la Ballina, J. (2017). Marketing turístico aplicado. Madrid: ESIC Editorial.
- De Vicuña, M. (2018). El plan de marketing en la práctica. Madrid: ESIC Editorial.
- Diario Oficial El Peruano. (4 de noviembre de 2015). Gestión de la calidad en el Estado.
- Drucker, P. (2006). La administración eficaz. Harper & Row.
- Eguaras, M. (2017). Cuatro pilares de la producción de un libro. Malaquito Ediciones.
- Eisenberg, T. (1998). Appeal rates and outcomes in tried and nontried cases: Further exploration of anti-plaintiff appellate outcomes. *Journal of Empirical Legal Studies*, 1(3), 659-688.
- Elena, S. (2015). A Case Study of the Judiciaries of Argentina, Brazil, Chile, Costa Rica, Mexico, Peru, and Uruguay. *Center for the Implementation of Public Policies Promoting Equity and Growth*, 27, 1-11.
- Escudero, M. (2017). Comunicación y atención al cliente. España: Parainfo.
- Fernández, D., & Fernández, E. (2017). Comunicación empresarial y atención al cliente. Madrid: Ediciones Parainfo SA.
- Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. (2015). Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión V.2015. Madrid: Iberqualitas.
- García, F. (2004). El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios. México: Limusa.
- Garrido, S., & Romero, M. (2019). Fundamentos de gestión de empresas. España: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Garner, B. A. (Ed.). (2004). *Black's Law Dictionary* (8th ed.). St. Paul, MN: West Group.
- Gastalver, C. (2014). UF2382 - Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio. España: Editorial Elearning.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hurtado, J. (2015). El proyecto de investigación- comprensión holística de la metodología y la investigación. Venezuela: Editorial Quiron Sypal.
- Lazzati, S. (2019). Liderazgo Gerencial. Argentina: Granica.
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). Estadística para administración y economía. México: Pearson Educación.
- Liza, C., & Siancas, C. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. Trujillo: [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte. Perú].
- López, I. (2019). Cambiar: Una guía práctica esencial. Madrid: Editorial Kolima.
- Mauro, C. (2007). Resolución de conflictos y mediación. Desclée De Brouwer.

- María, J. (2018). ¡SOS! Me han hecho jefe: Cómo liderar desde el coaching. España: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Martín, M., & Díaz, E. (2016). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. Madrid: ESIC Editorial.
- Moreno, A., & Prutsky, J. (2018). Relación entre las Actitudes y la Resistencia al Cambio Organizacional en Servicios Civiles de un Ministerio. Lima: [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Perú].
- Moya, M. (2016). Estrategia: calidad de servicio. Revista Logistec.
- Murillo, R. (2014). Understanding The Service Quality Perception Gaps Between Judicial Servants And Judiciary Users. International Journal For Court Administration.
- Noguer, J. (2014). Legitimación: el Concepto Clave en la Gestión del Cambio.
- Nyamai, E. (2018). Role of strategic management practices on enhancing service delivery in the judiciary of Kenya. [Tesis de pregrado, University of Nairobi. Kenia].
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469.
- Palma, L. (2014). Judicial Management Training in Latin America: A Personal Experience. International Journal For Court Administration,
- Parodi, O., Andres, C., & Perry, K. (2017). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de "El fanático futbol club" Lima – noviembre 2016. Lima: [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Quispe, O., & Maza, W. (2018). Calidad de Servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL., Cusco, 2017. Lima: [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión. Perú].
- Remolins, E. (2017). Manual de supervivencia para dinosaurios empresariales: Cómo desarrollar el ADN de la innovación de un mundo continuo. Barcelona: Libros de Cabezera SL.
- Rivera, M. (2019). Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora. Piura: [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura. Perú].
- Rodríguez, A., García, M., & Cerdá, J. (2018). La empresa comunica: protocolo y lenguaje organizacional. Gedisa Editorial.
- Ruiz, C. (2011). Gestión de la calidad del servicio (1 ed.). Madrid - España: AECA.
- Salvatore, T. (2012). Modelos de Gestión del Cambio.
- Silva, J. (2018). Propuesta de un modelo de gestión por procesos y su relación con la mejora operativa de la compañía de ingeniería de construcción de vivienda del ejército del Perú, AF-2018. Lima: [Tesis de Maestría, Instituto Científico y Tecnológico del Ejército. Perú].
- Silvia, R. (2016). La teoría de la gestión en el proceso de cambio organizacional de Centros de Elaboración de Fórmulas Lácteas infantiles de los Servicios de Nutrición de Hospitales Públicos de Alta Complejidad. La Plata: (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata. Argentina).

- Susskind, R. (2019). *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford University Press.
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Limusa.
- Tigreros, D., y Ramírez, J. (2018). *Sistematización del tratamiento de gestión del cambio organizacional desde el ámbito académico en el Ecuador, exploración en repositorios digitales de Universidades de la Ciudad de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador]
- Toledo, M. (2018). *Gestión del cambio y compromiso organizacional de los trabajadores del BCP, agencia huara, 2016*. Huaraz: [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Perú].
- Tracy, B. (2019). *Hábitos para ser millonario: Duplica o triplica tus ingresos con un poderoso método*. Reverte-Management.
- Universidad de Mayor de San Marcos. (2018). *El Informe Belmont*. Perú: Universidad de Mayor de San Marcos.
- Uribe, M. (2017). *Gerencia del servicio. 3a. Edición: Alternativa para la competitividad*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Vargas, G. (2017). *Gestión del cambio en el área administrativa de una empresa familiar propuesta para la implementación de la norma Iso 9001 - 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Externado de Colombia]
- Yosifova, M. (2016). *Anti-corruption Criteria for Quality Evaluation of the Activities of the Judiciary System*. *Ikonomiceski i Sotsialni Alternativi*, 6(3), 126-142

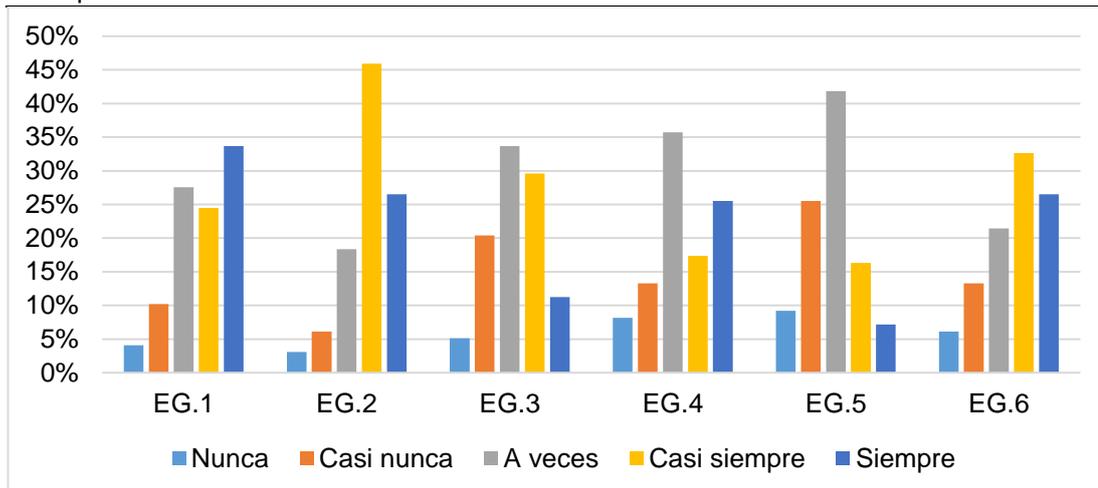
ANEXOS

Anexo N° 1. Estadística complementaria

Estadística complementaria 1

Resumen de los resultados de la encuesta sobre eficiencia de gestión

Categoría	EG.1	EG.2	EG.3	EG.4	EG.5	EG.6
Nunca	4.08%	3.06%	5.10%	8.16%	9.18%	6.12%
Casi nunca	10.20%	6.12%	20.41%	13.27%	25.51%	13.27%
A veces	27.55%	18.37%	33.67%	35.71%	41.84%	21.43%
Casi siempre	24.49%	45.92%	29.59%	17.35%	16.33%	32.65%
Siempre	33.67%	26.53%	11.22%	25.51%	7.14%	26.53%

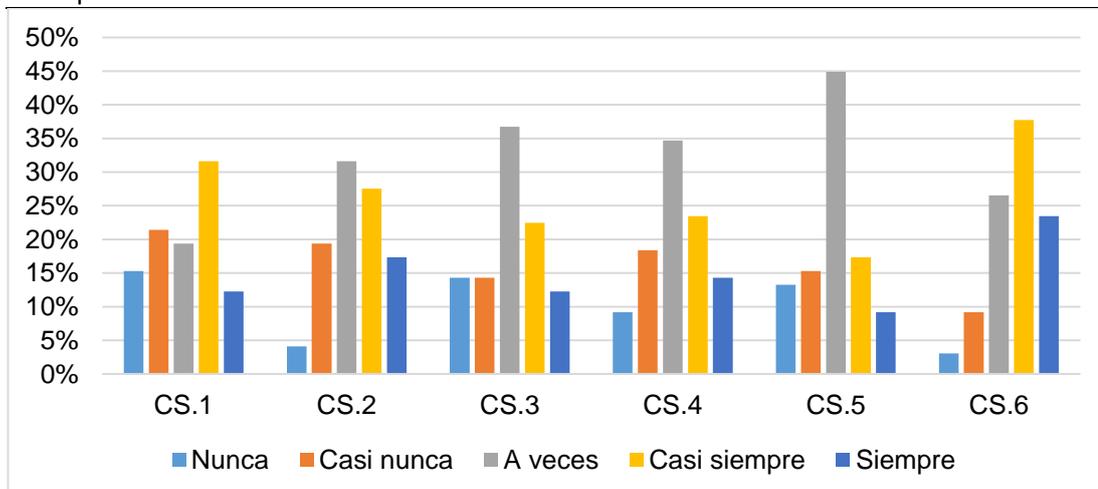


Elaboración: Excel.

Estadística complementaria 2

Resumen de los resultados de la encuesta sobre calidad de servicio

Categoría	CS.1	CS.2	CS.3	CS.4	CS.5	CS.6
Nunca	15.31%	4.08%	14.29%	9.18%	13.27%	3.06%
Casi nunca	21.43%	19.39%	14.29%	18.37%	15.31%	9.18%
A veces	19.39%	31.63%	36.73%	34.69%	44.90%	26.53%
Casi siempre	31.63%	27.55%	22.45%	23.47%	17.35%	37.76%
Siempre	12.24%	17.35%	12.24%	14.29%	9.18%	23.47%



Elaboración: Excel.

Anexo N° 2. Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA CUESTIONARIO 1: EFICIENCIA DE GESTIÓN

Estimado/a participante:

El presente instrumento tiene como objetivo obtener la información para analizar cómo se viene desarrollando la eficiencia en la Gestión y la Calidad de Servicio en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022. Por favor, marque una de las alternativas por cada pregunta que se presenta en el presente cuestionario. Gracias por su apoyo.

Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecúe a su criterio.

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

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Monitoreo de los avances de los objetivos y metas					
1.	¿La institución cuenta con un Plan estratégico, en el que se detalla las actividades que se realizarán en todas las áreas, durante el periodo determinado, para alcanzar los objetivos y metas de la empresa?					
2.	¿La institución ejecuta de manera eficiente lo planificado?					
3.	¿La institución monitorea los avances de los logros de los objetivos y metas?					
	Reconocimiento en la institución	1	2	3	4	5
4.	¿La institución realiza un debido control de los procesos internos y externos?					
5.	¿Se cuenta con un sistema de reconocimiento o incentivos, para fomentar la actitud competitiva y de mejora en la institución?					
6.	¿Consideraría que la gestión de la institución es eficiente?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
CUESTIONARIO 2: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado/a participante:

El presente instrumento tiene como objetivo obtener la información para analizar cómo se viene desarrollando la eficiencia en la Gestión y la Calidad de Servicio en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022. Por favor, marque una de las alternativas por cada pregunta que se presenta en el presente cuestionario. Gracias por su apoyo.

Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecúe a su criterio.

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

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Cumplimiento de las normas, directivas, decretos y resoluciones					
1.	¿La infraestructura, los ambientes y los equipos de la institución son apropiados para brindar los servicios de manera eficiente?					
2.	¿Se cumple con las normas, directivas, decretos y resoluciones de acuerdo con lo establecido con las autoridades, para garantizar la confiabilidad de los servicios?					
	Idoneidad y dominio teórico y técnico de los profesionales	1	2	3	4	5
3.	¿Considera que el personal de la institución posee una eficiente capacidad de respuesta?					
4.	¿Considera que el personal de la institución son los más idóneos en sus áreas, mostrando un dominio técnico, teórico y práctico de sus determinadas áreas?					
5.	¿Considera que el personal de la institución es empático, comprende las necesidades de los usuarios y es accesible en sus labores públicas?					
6.	¿Consideraría que la calidad de servicio de la institución es eficiente?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo N° 3: Ficha de validación del instrumento.

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : _____
- 1.2 Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
- 1.3 Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor ()
- 1.4 Título de la Investigación :
- 1.5 Nombre del instrumento :

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	PUNTAJE				
		Deficiente 0	Regular 1	Bueno 2	Muy Bueno 3	Excelente 4
1. CLARIDAD	Está escrito con un lenguaje apropiado para el grupo donde se aplica.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todas las partes.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad de los enunciados.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la/las variables/s del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia metodológica es adecuada al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					
VALORACION CUANTITATIVA:						
VALORACION CUALITATIVA:		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		()	()	()	()	()
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:		ACEPTADO ()			RECHAZADO ()	

Lugar y fecha:

Firma del experto

DNI: _____

Anexo N° 4. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población y procesamiento	Instrumento de recolección
Relación entre la eficiencia de gestión y la calidad de servicio del Poder Judicial de Loreto, durante el periodo 2022	<p>General: ¿Cuál es la relación entre la eficiencia de gestión y la calidad de servicio del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022?</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre el monitoreo de los avances de los objetivos y metas y el cumplimiento de las normas, directivas, decretos y resoluciones en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022? ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento en la institución y la idoneidad y dominio teórico y técnico de los profesionales del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022? 	<p>General: Determinar la relación entre la eficiencia de gestión y la calidad de servicio del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre el monitoreo de los avances de los objetivos y metas y el cumplimiento de las normas, directivas, decretos y resoluciones en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022. Determinar la relación entre el reconocimiento en la institución y la idoneidad y dominio teórico y técnico de los profesionales del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022. 	<p>General: La eficiencia de gestión tiene una relación positiva con la calidad de servicio del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> El monitoreo de los avances de los objetivos y metas tiene una relación positiva con el cumplimiento de las normas, directivas, decretos y resoluciones en el Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022. El reconocimiento en la institución tiene una relación positiva con la idoneidad y dominio teórico y técnico de los profesionales del Poder Judicial del Distrito Judicial de Loreto, durante el periodo 2022. 	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental con datos de corte transversal</p> <p>Esquema del diseño:</p> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 --> r V2 --> r </pre>	<p>Población: 236 trabajadores del Poder Judicial en el Distrito Judicial de Loreto durante el año 2022.</p> <p>Procesamiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se presentan las dos variables para analizarlas individualmente con estadística descriptiva. Se aplicó el test de normalidad en el programa estadístico SPSS. Se volvió a utilizar el SPSS para estimar el coeficiente de correlación seleccionado al 95% de nivel de confianza. Se interpretan y discuten los resultados. Se presentan las conclusiones y recomendaciones pertinentes. 	<p>Base de datos primarias:</p> <p>Cuestionario sobre eficiencia de gestión y calidad de servicio. El mismo consta de una escala de valoración de Likert de 5 opciones.</p>

Anexo N° 5. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Instrumento
Eficiencia de gestión	La gestión eficiente implica llevar a cabo actividades con un uso mínimo de recursos, lo que conlleva a una utilización óptima de los mismos y, por ende, a una maximización de ganancias por parte de la organización.	Nivel de eficiencia de gestión.	<ol style="list-style-type: none"> Monitoreo de los avances de los objetivos y metas. Reconocimiento en la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿La institución cuenta con un Plan estratégico, en el que se detalla las actividades que se realizarán en todas las áreas, durante el periodo determinado, para alcanzar los objetivos y metas de la empresa? ¿La institución ejecuta de manera eficiente lo planificado? ¿La institución monitoriza los avances de los logros de los objetivos y metas? ¿La institución realiza un debido control de los procesos internos y externos? ¿Se cuenta con un sistema de reconocimiento o incentivos, para fomentar la actitud competitiva y de mejora en la institución? ¿Consideraría que la gestión de la institución es eficiente? 	Cuestionario sobre eficiencia de gestión.
Calidad de servicio	La calidad del servicio mide qué tan bien una empresa brinda servicios en relación con las expectativas del cliente. La importancia radica en que ayuda a las empresas a entender y cumplir con las demandas y expectativas de sus clientes	Nivel de la calidad del servicio.	<ol style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las normas, directivas, decretos y resoluciones. Idoneidad y dominio teórico y técnico de los profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> ¿La infraestructura, los ambientes y los equipos de la institución son apropiados para brindar los servicios de manera eficiente? ¿Se cumple con las normas, directivas, decretos y resoluciones de acuerdo con lo establecido con las autoridades, para garantizar la confiabilidad de los servicios? ¿Considera que el personal de la institución posee una eficiente capacidad de respuesta? ¿Considera que el personal de la institución son los más idóneos en sus áreas, mostrando un dominio técnico, teórico y práctico de sus determinadas áreas? ¿Considera que el personal de la institución es empático, comprende las necesidades de los usuarios y es accesible en sus labores públicas? ¿Consideraría que la calidad de servicio de la institución es eficiente? 	Cuestionario sobre calidad de servicio.