



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Miluska Judith Victoria, Arbulú Montoya

**ASESOR:**

Dr. Gustavo, Ramírez García

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

TARAPOTO – 2016



---

Dra. Nora Nieto Penadillo  
Presidente

---

Dr. Armando Figueroa Sánchez  
Secretario



---

Dr. Gustavo Ramírez García  
Vocal



---

Dr. Aladino Panduro Salas  
Accesitario

## Dedicatoria

A Dios, como ser supremo, creador de toda la vida, mis adorados padres quienes son el motor que impulsa mi vida, a mis seres queridos que aún permanecen en lo más profundo de mi alma.

A mi profesor, que ha revisado cada clase nuestros avances, y a mis compañeros y amigos que han compartido conmigo todos estos meses.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, a mis adorados padres, a mis seres queridos que aún permanecen en lo más profundo de mi alma. A mi docente universitario el Dr. Ramírez García Gustavo, quien me ha brindado la información teórica y práctica. Y a todos mis docentes quienes han sido el complemento perfecto para ampliar mis conocimientos.

Agradezco a los miembros del Juzgado de Paz Letrado del distrito de La Banda de Shilcayo, quienes me brindaron la ayuda necesaria y confiaron en el desarrollo de la presente.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Miluska Judith Victoria Arbulú Montoya, estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 73001590, con la tesis "Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín - 2016"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto-plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Tarapoto, Noviembre de 2016.

  
Miluska Judith Victoria Arbulú Montoya  
DNI N° 73001590

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín - 2016, con el fin de determinar la relación entre la gestión de Recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín- 2016, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de magíster.

La presente contiene la introducción, que presenta la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, trabajos previos, las teorías referidas a la inversión pública y el desarrollo local, la justificación del estudio, la formulación del problema, las hipótesis y los objetivos, tanto a nivel general como específicos; los resultados, discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Respetando todas las referencias bibliográficas ordenadas alfabéticamente y consignadas según las normas APA y todos los anexos que fundamentan la tesis, cumpliendo el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública; dejo en su criterio la evaluación correspondiente y la formulación de observaciones que ayuden a mejorar el informe.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Miluska Judith Victoria Arbulú Montoya

## INDICE

Agradecimiento.....	4
Declaración jurada .....	5
Presentación .....	6
Indice de gráficos .....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	16
Teorías de Gestión de Recursos Humanos .....	16
NORMATIVAS LEGALES .....	23
1.4 Formulación del problema.....	24
1.5 Justificación del estudio .....	24
1.6 Hipótesis .....	25
1.7 Objetivos .....	26
II. MÉTODO .....	27
2.1 Diseño de investigación.....	27
2.2 Variables, Operacionalización .....	28
2.3 Población y muestra.....	28
2.4 Técnicas, instrumentos y alcance de la recolección de datos, validez y confiabilidad. .....	29
III. RESULTADOS.....	32
b) OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	59
V. RECOMENDACIONES.....	61
VI. REFERENCIAS .....	62
ANEXOS .....	66
Instrumento.....	71
Matriz de Consistencia .....	67
Autorización: .....	77

## INDICE DE CUADRO

Cuadro 1: ¿Cómo considera dentro de la escala el tema del respeto de los plazos judiciales dentro del proceso que lleva en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo? .....	33
Cuadro 2: ¿Cómo considera dentro de la escala el tema del respeto de los principios? ..	33
Cuadro 3: ¿Considera que para el número de procesos seguidos en el juzgado de la banda de shilcayo son suficientes 3 personas, y califique de acuerdo a la escala la aplicación de la gestión de los recursos humanos?.....	34
Cuadro 4: ¿Cómo califica la atención que brinda la señora jueza del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo?.....	35
Cuadro 5: ¿Cómo califica la atención que brinda el señor secretario del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo?.....	36
Cuadro 6: ¿Cómo califica la atención que brinda la señora asistente del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo?.....	37
Cuadro 7: ¿Cómo considera que es la capacitación del personal del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo?.....	38
Cuadro 8: ¿Cómo cataloga la atención que brinda el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo?.....	39
Cuadro 9: ¿Cuál es el grado de satisfacción como usuario?.....	40
Cuadro 10: ¿Qué calificación le otorga a la presente encuesta para recabar la información sobre las variables de gestión de recursos humanos y calidad de servicio? .....	41
Cuadro 11: ¿Usted cómo considera las instalaciones, para la atención al público? .....	42
Cuadro 12: ¿Usted tiene conocimiento si el juzgado de paz letrado tiene un sistema informático que le permite estar interrelacionado con las demás sedes a nivel nacional? .....	43
Cuadro 13: ¿Cuál es su sexo?.....	44
Cuadro 14: La variable gestión de recursos humanos .....	46
Cuadro 15: La correlación entre la variable gestión de recursos humanos con atención a usuarios .....	47
Cuadro 16: Evaluando la dimensión de atención al Usuario. ....	48
Cuadro 17: Correlaciones Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción al Usuario.....	50
Cuadro 18: Resumen del modelo.....	50
Cuadro 19: Correlaciones gestión de recursos humanos e Instalaciones: Estadísticos descriptivos .....	51
Cuadro 20: Correlaciones gestión de recursos humanos y las Instalaciones. ....	51
Cuadro 21: Resumen del modelo.....	52
Cuadro 22: Correlaciones entre gestión de recursos humanos y sistemas informáticos ..	53
Cuadro 23: Resumen del modelo.....	53
Cuadro 24: Estadísticos descriptivos gestión de recursos humanos y calidad de servicio .....	54
Cuadro 25: Correlaciones entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio. .	54
Cuadro 26: Tabla de contingencia gestión de recursos humanos y calidad de servicio ...	55

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Respeto de los procesos judiciales.....	33
Gráfico 02: Respeto de los principios.....	33
Gráfico 03: Número de los trabajadores.....	35
Gráfico 04: Atención de la señora jueza.....	36
Gráfico 05: Atención del secretario .....	37
Gráfico 06: Atención de la asistente.....	38
Gráfico 07: Capacitación.....	39
Gráfico 08: Atención .....	40
Gráfico 09: Satisfacción .....	41
Gráfico 11: Instalaciones (infraestructura).....	43
Gráfico 12: Sistema informático .....	44
Gráfico 13: Sexo .....	45
Gráfico: 14: Diagrama.....	45
Gráfico: 15: Diagrama de dispersión.....	46
Gráfico: 16 Diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario .....	48
Gráfico: 17 Diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y satisfacción al usuario .....	49
Gráfico: 18 Diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos e instalaciones .....	52
Gráfico: 19 Diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y sistemas informáticos.....	54
Gráfico: 20 Diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio.....	55

## RESUMEN

El presente trabajo busca encontrar la relación existente entre “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, indicando como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.

Para desarrollar la presente se aplicó el método correlacional, cuya hipótesis afirmativa es que entre la Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín - 2016, existe relación directa y significativa.

En la aplicación, para encontrar la población y proceder a obtener la muestra, se ha calculado de acuerdo a un número aproximado de 8 ingresos por día, los cuales han sido multiplicados por los cinco días de la semana y las 4 semanas del mes, obteniendo una población de 166 usuarios, de la cual se ha escogido una muestra no probabilística de 100 usuarios.

Producto de la misma y siendo que la representación de la significancia de la presente tesis radica en la correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la variable calidad de servicio, se obtuvo que tiene una correlación positiva moderada, Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación.

Por lo tanto les invito a leer la presente Tesis.

Palabras claves : Gestión de Recursos Humanos - Calidad de Servicio

## **ABSTRACT**

The present work aims to find the relationship between "Human resources management and quality of service, in the Shilcayo Band Court of Justice, San Martín - 2016, indicating as main objective to determine the relationship between management human Resources, and quality of service, at the Court of Peace of the Band of Shilcayo, San Martín - 2016.

To develop the present, the correlational method was applied, whose affirmative hypothesis is that between the Management human Resources and Quality of Service, there is a direct and significant relationship at the Courthouse of the Band of Shilcayo, San Martín - 2016.

In the application, to find the population and proceed to obtain the example has been calculated according to an approximate number of 8 earnings per day, which have been multiplied by the five days of the week and the 4 weeks of the month, obtaining a population of 166 users, from which a non-probabilistic sample of 100 users was chosen.

Product of the same and being that the presentation of the significance of the present thesis based on the correlation between the variable HR and the Quality of Service variable, it was obtained that it has a moderate positive correlation. This means that the application of the instrument is suitable and has a good level of acceptance.

Therefore I invite you to read this thesis.

Keywords: Human Resources Management - Quality of Service

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

El Sistema de justicia, tiene varias insuficiencias que impiden la efectividad y la conexión entre los diferentes órganos de justicia, motivo por el cual se observó claramente una inadecuada comunicación entre el poder judicial u órgano Resolutor, El ministerio público o titular de la acción penal pública, la policía nacional como entidad que tiene por misión garantizar, mantener y restablecer el orden interno, y la defensa pública que brinda el estado mediante la asistencia legal gratuita.

El sistema de justicia a nivel internacional, muestra una alta calidad de justicia compatible con un desarrollo socioeconómico sostenible, que requiere de una transparente, consistente, coherente y predecible interpretación de normas penales y civiles libres de abusos de discrecionalidad sustantiva y procesal; esto requiere que los jueces fundamenten y motiven sus resoluciones adecuadamente.

Y según los estudios (Buscaglia, 1999), llevados a cabo en Treinta y siete países, refiere que la erradicación de los abusos de discrecionalidad sistemáticos han demostrado ser una política clave para el mejoramiento de la efectividad del aparato de administración de justicia, esto está relacionado con los altos niveles de corrupción judicial observados y percibidos por los ciudadanos y las organizaciones

Las normas que regulan el sistema de justicia son la carta magna o constitución política del Perú y los códigos civiles, procesales penales, procesales civiles, de los niños y adolescentes y otras normas creadas por el congreso que concentra el poder legislativo. Que, trabaja de la mano con el poder judicial, administrando justicia a través de sus órganos jerárquicos que son los juzgados de paz no letrados, letrados, las cortes: superiores y la suprema. Y su funcionamiento se rige por su ley orgánica.

Una de las variables importantes de la investigación realizada es la Gestión de RR.HH que es el manejo de un recurso inagotable, capaz de añadir valor necesario y que generará todas las fuentes de ventajas, aportando el conocimiento, dinamismo, análisis y la capacidad de toma de decisiones que contribuyen con la organización desde cualquier nivel jerárquico.

En la mayoría de empresas privadas se ha desarrollado el tema de calidad de servicio orientado siempre a satisfacer las necesidades de los clientes y/o usuario final, haciendo crecer a las empresas prestigio y en número de clientes, debido a las buenas recomendaciones de los primeros consumidores. Preciso que, uno de los problemas primordiales observados de la variable de gestión de recursos humanos, y la calidad de servicio, se fundamenta en la distribución insuficiente del personal del poder judicial, unido a la carga procesal actual de cada juzgado. Las capacitaciones y la lucha por una mejor remuneración son factores que afectaron siempre la gestión de recursos humanos, impidiendo que la atención sea de calidad.

Podemos apreciar que en la región San Martín también se evidencia esta problemática situación, acentuada por las huelgas y demoras en los procesos judiciales. Lo cual afecta directamente a los usuarios y perjudica la visión de un estado que otorgue calidad de servicio en sus instituciones.

## 1.2. Trabajos previos

(Cuesta & Chavez, 2005), en su libro de Gestión de Recursos Humano refiere:

Conclusión: Enfatiza en la importancia de concebir el recurso humano como principal ventaja competitiva: la ventaja básica de las empresas a inicios del siglo XXI no sentará sus bases en: recursos naturales, financieros, tecnológicos; sino radicará en el nivel de preparación y gestión de los recursos humanos; (Chiavenato & Rabain Durant, 2002), refiere, que para la persona, las organizaciones constituyen el medio para alcanzar varios objetivos personales en el mínimo tiempo y con el menor esfuerzo y conflicto".

(Marcillo, 2015) En su tesis: Diagnóstico del sistema de gestión del talento humano (SGTH) de la regional norte del Instituto Nacional de Estadística y Censos para el período 2016, refiere:

**Conclusión:** La presente tesis evalúa el SGTH de la Regional Norte del INEI para el período 2016. El resultado de este trabajo es una aplicación del modelo denominado Análisis del Sistema Humano (ASH), permitiendo la evaluación de i) SGTH, ii) comunicación interna, iii) integración global del SGTH y iv) los criterios de efectividad organizativa (EfO). Este diagnóstico permitió recopilar información tanto de la alta dirección como del personal en general, a más del proporcionado por el SGTH. Esta aplicación puede ayudar a los directores de talento humano, consultores, auditores de talento humano y demás grupos interesados que busquen elevar la cualificación profesional del capital humano en sus organizaciones, ya que con el presente diagnóstico se estará en la capacidad de orientar procesos de mejora organizativa que aumente la potencia del sistema de gestión de personas.

(Galarza, 2016) En su tesis: Análisis de la Gestión Talento Humano en las PYMES medianas del sector manufacturero de Quito y propuesta de un esquema mejorado.

Conclusión: Este estudio cualitativo analiza la GTH en PYMES del sector manufacturero de Quito. Se eligieron dos empresas con características similares, pero diferente actividad, realizándose una investigación de campo. Al inicio se aplicó la técnica de la observación, se realizaron pláticas informales y anotaciones, obteniendo información de fuente primaria. Luego se diagnosticó la situación actual

aplicando encuestas a algunos empleados de ambas empresas, para conocer sus impresiones y necesidades en el área de talento humano. Finalmente se realizó una inmersión profunda donde se efectuaron entrevistas estructuradas a los responsables de la GTH. Con los resultados obtenidos se plantea un esquema de mejora.

(Sánchez, 2008) En su tesis: Cultura Organizacional y Gestión de RR.HH en los Institutos Tecnológicos de la provincia de Chanchamayo.

Conclusión: De los niveles de recursos humanos en los IST de la provincia de Chachapoyas, no cumple con un papel esencial (nivel alto). Debiéndose replantear las estrategias de gestión institucional. En tanto, se constató que tiene diferencias significativas entre las proporciones de los niveles de recursos humanos, según condición, con excepción de las dimensiones organización y selección de personal. Siendo los nombrados quienes presentan mejores niveles de percepción en la gestión de recursos humanos como de las dimensiones organización y selección de personal, que los contratados y alumnos.

(LASCURAIN, 2012) su tesis: Diagnóstico y Propuesta de Mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida.

Conclusiones: Durante la realización de este estudio se resalta la falta de interés de los clientes en participar. Se puede atribuir este hecho a que las entrevistas requerían alrededor de una hora de tiempo y ellos no verían ningún beneficio directamente por participar. Sin embargo, los clientes que decidieron ser parte del estudio lo hicieron de una manera muy abierta y honesta y duras de escuchar, debido a que el entrevistador era parte de la empresa y también lo involucraba en los errores y felicitaciones.

(ARRUÉ, 2014) En su tesis: "Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre De 2014".

Conclusiones: En la presente con respecto a los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), escala adecuada para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto. Respecto al factor acceso: Este

atributo determinó un alto grado de satisfacción de 75% de los usuarios que consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina; factor comodidad: La percepción de los usuarios respecto al entorno físico para la atención de las consultas, tienen un alto grado de satisfacción de 86% cumpliendo con sus expectativas de comodidad y por último el factor de tiempo de consulta: corresponde al 62 % de usuarios indicaron haber recibido una atención en el rango de 10 a 20 minutos. Existe un alto nivel de satisfacción de 85% de los usuarios con respecto al tiempo dedicado a la atención.

(GARCÍA, 2011) En su tesis: “Evaluación de calidad y calidez de atención a los usuarios del sub centro de salud “El Bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento”. Periodo 2011.

Conclusión: El subcentro de salud “El Bosque” del Área 1 de Machala tiene una demanda de servicios alta, en relación a la oferta del talento humano existente. Teniendo mayores porcentajes de atención: los Médicos, Odontólogos, Obstetras, Laboratorio e inmunizaciones. El sexo femenino es el género que el mayor número acude por atención.

Definitivamente el espacio físico es reducido, funciona en una sola planta con una sala de espera pequeña y poca ventilada para la cantidad de usuarios que diariamente acuden a esta unidad durante las 8 horas de jornada de trabajo. La climatización en razón del clima tropical es insuficiente y causan molestias a los usuarios. El resto de equipamiento es adecuado para una unidad de primer nivel.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Teorías de Gestión de Recursos Humanos

(Chiavenato I. , 1999), en su Teoría de la administración de recursos humanos refiere que se debe tener en cuenta al personal como un recurso valioso, para el logro de los objetivos o metas de la empresa y los de cada trabajador, utilizando: “La planeación, coordinación, organización, desarrollo y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, la organización busca en resumen cumplir los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

(Morales, 2002), en su Teoría sobre la administración de Personal refiere que: "Tramitaciones de altas y bajas bien llevadas, expedientes pulcramente recogidos y legislación laboral correctamente aplicada". Por su parte Ferriol la define como: "Gestionar la confección y pago de nóminas, el control de asistencia, realizar los trámites legales en relación con las contrataciones y las califica como las actividades más importantes". El principal problema es que carece de un enfoque sistémico-estratégico, ya que se centran en las tareas por separado, y no en la alineación de los objetivos individuales y organizacionales.

(Martinez), refiere que "La idea de que los recursos humanos en la empresa son una fuente de ventaja competitiva sostenible ha propiciado una línea de investigación sobre la integración del estudio de la dirección de recursos humanos con la teoría estratégica (Hendry y Pettigrew, 1990; o Wright, P. M. y Snell, S. A., 1991 son algunos ejemplos de esa corriente procedentes de hace ya más de una década)". (P. 1)

(Martinez), refiere que de la aplicación de la "Teoría de los Recursos y Capacidades (Barney, 1991). La literatura estratégica reconoce la dificultad para considerar como un verdadero recurso empresarial el factor humano y ello a causa de la no estricta propiedad empresarial de aspectos claves en el factor , tales como sus conocimientos o la aplicación de sus habilidades en la empresa (Ordiz Fuentes y Avella Camarero, 2002)".(P. 2)

#### Teoría de la Calidad de Servicio

(Feigebaum, 1945), en su Teoría "La calidad como gestión": describe la aplicación del concepto de calidad en diferentes áreas del General Electric, y su antecedente es libro Total Quality Control. En 1950, Edward Deming discípulo de Shewhart, quien había participado dos años antes en un estudio sobre el Japón encargado por el gobierno estadounidense, dicta su primera conferencia a industriales de ese país, destacando la aplicación de métodos estadísticos en el control de la calidad". (P. 4)

(Philip Crosby , 1961), en su Teoría de cero defectos: Se enfatiza la participación del recurso humano, por lo que presta una mayor atención debido a que las fallas vienen de errores del ser humano.

(Albretch & Carlzon), en su teoría de la Calidad del Servicio: Cerrar el ciclo: Karl Albretch aporta al servicio el modelo de los triángulos internos y externos, que fundamenta la teoría del servicio. Estos muestran los elementos clave de la administración de los servicios y la interrelación de los mismos. Comprende: la estrategia del servicio, determinada por la enunciación de estándares de servicio, y la descripción de funciones del personal del servicio. En la derecha del triángulo se presenta la gente que da los servicios (empleados de primera línea, el personal secundario que puede o no tener contacto con el cliente y el personal gerencial, que supervisa la entera operación del servicio). Y la parte izquierda del triángulo grafica el sistema que permite al personal dar el servicio al cliente. Esta teoría también es desarrollada por Andrés I. Zavala Medellín(Zavala Medellín ).

(Rojas, s.f.), en su teoría de la pirámide invertida se refiere: Que, es necesario que todos los empleados sientan que son muy importantes para la empresa, así que se considera a la motivación, pieza fundamental. Al otorgarles las libertades a otras personas para tomar decisiones, saldrán a flote recursos en las personas que nunca hubiéramos conocido, y siempre estarían ocultos, por lo que considera que a los clientes se les debe tratar de forma distinta, un cliente único diferente de todos los demás, por eso el empleado sabrá que cada uno es distinto y tienen distintas necesidades.

#### Teorías de Políticas Públicas

(Mendoza, 2006) Refiere al concepto de “(Lasswell, 1992) en su Teoría de Políticas Públicas define el término policy como aquellas estrategias encaminadas a resolver problemas públicos. El enfoque de Políticas Públicas tiene dos dimensiones: el estudio de la multicausalidad de los procesos decisionales y el conocimiento de la mejor opción para lograr las soluciones. El concepto de Políticas Públicas define estrategias de acción encaminadas a resolver problemas públicos a partir del interés y la opinión de los grupos sociales afectados; en cambio, el concepto de Políticas Gubernamentales tiene un sentido más amplio e impreciso pues comprende en general a todas las acciones de gobierno”.

(Mendoza, 2006) refiere que para “Bazúa y Valenti (1995) la democracia es el “prerrequisito sistémico” para que el Estado sea funcional al incremento del

bienestar público debido a que conlleva, por un lado, la transparencia y rendición de cuentas de las acciones gubernamentales y, por el otro, la propiedad colectiva real de la sociedad sobre el Estado. En cambio, estas dos características están ausentes de la configuración autoritaria, en la que tiende a prevalecer un interés particular que, además, no siempre es claro” (p. 64, 66 y 70)”.

(Mendoza, 2006), refiere que “Las ventajas de apelar al ciclo de políticas pueden enunciarse así (Del Castillo y Méndez y Knoepfely otros): (1) proporciona una visión de conjunto del proceso al tiempo que (2) reduce su complejidad; y permite en cada etapa (3) identificar actores, (4) clarificar distribución de funciones y responsabilidades, (5) identificar retos, (6) emplear una variedad de herramientas analíticas y (7) enfoques disciplinarios, (8) detectar errores y lagunas y (9) facilitar la retroalimentación. Así mismo, puede decirse que ayuda a distinguir las políticas públicas de las gubernamentales (Knoepfel et. al.), a valorar la salud de la vida pública y a estructurar los problemas y sus soluciones (Aguilar, 2002: 22). O de forma más general: a explicar el cómo, porqué, para qué, cuándo y quién del proceso de las políticas públicas”.

(Deubel, 2008), se refiere a Majone (1997, p. 35) recuerda de manera oportuna que las políticas son hechas de palabras. De modo que estas teorías subrayan el papel de las ideas, de los factores cognitivos, retóricos o inclusive estéticos en la formación de las políticas públicas; y minimizan el papel de los intereses o de la racionalidad. En consecuencia, los análisis tienden a subrayar la dimensión artística en la construcción de las políticas públicas, en particular el arte retórico.<sup>2</sup> De esta manera, la reflexión epistemológica relativa al debate entre empiricismo y post empiricismo se introdujo en el campo del análisis de las políticas públicas. Se ha mostrado que las teorías científicas no son neutrales y que se encuentran “enmarcadas en un paradigma”.

(Deubel, 2008), se refiere a la “Teoría Política asume una postura “en valor” y se consideran, mediante la eliminación de la “falsa consciencia”, comprometidos con la transformación social (la objetividad científica no existe). En particular, se busca legitimar una mayor participación de los ciudadanos para afianzar la democratización de los procesos de políticas públicas (democracia deliberativa)(Cf. Forester, 1993; Swiss Political Science Review (SPSR), 2004)”.

## Valores Institucionales

(María Carolina Restrepo, 2002) Se refiere a la "Teoría del arquetipo de diseño precisa que la teoría institucional destaca que los arquetipos de diseño o "plantillas para organizar" se originan en el contexto institucional y se difunden a través de los procesos normativos, miméticos y coercitivos (Di Maggio y Powell, 1983). Por lo tanto, las respuestas organizativas a las presiones institucionales son resultado de la inmersión normativa de la organización en su contexto".

(O'Connor, 2012), en su Teoría de la Administración por Valores se refiere a que "Básicamente este enfoque se orienta a definir los compromisos conductuales compartidos (valores) que empresa y colaborador establecen para encaminar sus esfuerzos y lograr resultados efectivos. Dichos compromisos se rigen bajo un conjunto de principios normativos que regularán un comportamiento orientado a satisfacer el lado humano de todos los personajes que interactúan alrededor de la empresa: accionistas o dueños, empleados, clientes, proveedores, distribuidores y la comunidad en general". Tiene los siguientes fundamentos y principios:

- a) Los niveles directivos tienen que conocer, comprender, aceptar, ejecutar, promocionar y vigilar el cumplimiento de todos los valores institucionales.
- b) Todos los colaboradores de la empresa deben estar familiarizados e identificados con todos los valores institucionales.
- c) Deben ser considerados como estándares de comportamiento dentro de las actividades diarias de cada puesto de trabajo.
- d) Reconocer que los valores son motivadores que comprometen los esfuerzos de los empleados a cumplir con una imagen y ambiente laboral característico de la organización.
- e) Lo ideal es que se definan entre los directivos y los subordinados
- f) Para tener éxito y realmente generar una buena imagen de los servicios de la empresa.

Y los Principales aportes a la práctica administrativa son:

1.-Aclarar la misión y los valores con base a la misión que ha establecido la organización. En esta fase de aclaración, funge un papel importante la interrelación de

los empleados para expresar libremente sus ideas que facilitarán el listado de los valores que se determinen para su cumplimiento.

2.- Comunicar la misión y los valores para que todos los integrantes de la organización estén enterados de cuál será la razón de ser de sus esfuerzos en los próximos años y qué tipo de actitudes tomarán para su cumplimiento. En esta fase es fundamental considerar la aplicación de una comunicación efectiva, en un buen ambiente organizacional, además de sistemas motivacionales significativos para que todos enfatizen y pongan diariamente en práctica los valores definidos.

3.- Alinear las prácticas diarias con la misión y valores establecidos surgirá desde el momento en que se ponga en práctica y se comience a vigilar la participación de todos los miembros de la organización en su cumplimiento.

(Jorge, 2016) Se refiere a la teoría de los valores de Shalom H, Schwartz, surgida de la psicología social, confluyó a principios del nuevo siglo con las corrientes de investigación del campo de la cultura política, que habían cobrado impulso desde los años 80 y realizado progresos sustanciales en la década siguiente. Partiendo de tres requerimientos universales de la condición humana –las necesidades de los individuos como organismos biológicos, los requisitos para la coordinación de la interacción social y las necesidades de supervivencia y bienestar de los grupos sociales-, Schwartz ha derivado 10 valores genéricos, básicos y universales, estos son: Autodirección, estimulación, hedonismo, logro, poder, seguridad, conformidad, tradición, benevolencia y universalismo. La teoría de Schwartz plantea, en cambio, estructuras de valores multidimensionales que, además, son diferentes en los niveles societal e individual (Fischer et al., 2010).

(Jorge, 2016) Se refiere a la teoría de Inglehart que distingue en el nivel de las sociedades una estructura de valores bidimensional. Las culturas particulares varían a lo largo de una dimensión cuyos polos son los valores de Supervivencia versus los de Autoexpresión o Emancipación, y de otra en que los valores Tradicionales se oponen a los Racionales y Seculares (Inglehart y Baker, 2000; Inglehart y Welzel, 2005). Las estructuras de valores en el nivel de la sociedad como un todo y en el de los individuos son equivalentes o isomórficas (Dobewall y Rudnev, 2014).

## Administración Pública

(Ramió) Refiere que H.A. Simon comenta sobre “El comportamiento administrativo” y “Teoría de la Organización” (junto con J.G. March) publicados en 1947 y 1958 respectivamente. Parten del ser humano como poseedor de una racionalidad instrumental debido al carácter limitado de su capacidad de conocimiento, de cálculo y de anticipación a la hora de analizar las alternativas que se le ofrecen”.

(Camacho, 2000) Refiere en su libro “Teoría de la Administración Pública al autor Juan Enrique VONJVSTI, al Barón Enrique Federico Carlos VON STEIN y como punto central de la Administración Pública de este país a Lorenzo VON STEIN, que al lado del, francés Carlos Juan Bautista BONNIN, es uno de los grandes pilares de la Administración Pública, cuyo mayor mérito consiste en haberle dado los perfiles de Ciencia. Sostiene que originalmente las fuerzas sociales se mueven de la periferia al centro, en el cual se encuentra el Estado como órgano de derecho y del consorcio civil, moviendo dichas fuerzas hasta la periferia donde es su lugar de origen; define a la administración como el ejercicio del poder ejecutivo y judicial; es de hecho y de derecho, un conjunto de actos gubernamentales y funciones que se desarrollan de acuerdo con la Constitución. Para él, la administración se divide en: la administración del Estado, la civil y la contenciosa. La primera es el movimiento concentrador; la segunda es movimiento de difusión y la tercera es la provisión de la tutela de la acción realizada que resuelve las controversias entre el Estado y los particulares motivadas por las acciones gubernamentales y la aplicación del Derecho privado. La administración del Estado conforma su unidad, en tanto que la administración civil tiene varias ramas como objetos de la sociedad”.

(Camacho, 2000) Hace referencia a Luis Miraglia es otro autor italiano que pretende establecer la diferencia entre la administración pública y el Derecho Administrativo, En su obra "La ciencia de la administración V el derecho administrativo", publicada en Nápoles en 1883, se advierte la primacía que da a la primera sobre el segundo. Sostiene que la política administrativa debe distinguirse de la política constitucional, la eclesiástica y de la internacional. Divide a la política administrativa, en ciencia de la administración política y ciencia de la administración social. A la ciencia de la administración política le corresponde el estudio de lo civil, del ejército y de las

finanzas; a la segunda, o sea a la administración social, le corresponde el estudio de la vida física, intelectual y económica de la sociedad”.

## **NORMATIVAS LEGALES**

- A)** El artículo 138 de la Constitución establece que: "La potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial a través de sus órganos jerárquicos, con arreglo a la constitución y a las leyes." Esto quiere decir que, no existe ni puede establecerse jurisdicción alguna independiente, con excepción de la militar y la arbitral; en su ejercicio funcional es autónomo en lo político, administrativo, económico; disciplinario e independiente en lo jurisdiccional con sujeción a la Constitución.
- B)** Ley Orgánica del Poder Judicial cuyo origen es el D. S. N° 017-93-JUS promulgado el 28 de Mayo de 1993 y publicado el 2 de Junio del mismo año, determinando la estructura del Poder Judicial que: definiendo los derechos y deberes de los magistrados, las partes, justiciables y auxiliares jurisdiccionales(JUDICIAL, 2016).
- C)** La Resolución Administrativa N°136-2016-CE-PJ: en su cuarto considerando tiene en cuenta lo señalado precedentemente en el “Proyecto de Presupuesto del Poder Judicial para el año Fiscal 2017”, formulado en el Plan de Desarrollo Institucional 2009-2018, cuyos objetivos estratégicos son: Acceso Efectivo a la Justicia: Tiene como objetivo brindar al ciudadano un servicio eficiente, predecible, efectivo, eficaz, inclusivo, oportuno y con carácter universal(Judicial, CONSEJO EJECUTIVO DEL PODER JUDICIAL: RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°136-2016-CE-PJ, 2016). Para lograr estándares adecuados de calidad en los procedimientos y servicios.
- D)** En el Plan de Desarrollo Institucional 2009-2018: en su segundo objetivo: ejerce una gestión administrativa moderna y jurisdiccional, eficaz, eficiente y desconcentrada tiene ocho objetivos específicos de cuales el sexto establece: fortalecer la gestión de recursos humanos, evalúa el potencial humano. El cual enmarco, al ser mi primera variable.

## **1.4 Formulación del problema.**

General

¿Existe relación entre la Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín - 2016?

Específicos

1. ¿Cuál es la relación, entre la Gestión de recursos humanos en su dimensión procesos y la atención al usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016?
2. ¿Cuál es la relación entre La gestión de recursos humanos en su dimensión remuneración y satisfacción del usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016?
3. ¿Cuál es la relación entre La gestión de recursos humanos en su dimensión operadores de justicia y sistemas informáticos de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016?

## **1.5 Justificación del estudio**

La Justificación teórico, es que la presente investigación generará discusión y comparación sobre la importancia de las teorías de gestión de recursos humanos y calidad de servicio, implementándose como un gran aporte académico y de gestión que puede implementarse en la institución; por cuanto permitirá encontrar el nivel de relación entre la gestión de recursos humanos, y la calidad del servicio en el contexto del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo.

La justificación práctica, pues los resultados del estudio correlacional, permitirán resolver el problema que existe en esta gestión de recursos humanos y la calidad de servicio y que es relevante para el funcionamiento del juzgado.

La relevancia social, comprende la expresión de la tesis para ser implementada en el juzgado en mención, cuyo estudio y conclusiones servirán para obtener mayor satisfacción de sus usuarios a través de una excelente calidad de servicio.

El proyecto se reviste de relevancia metodológica, para el distrito de La Banda de Shilcayo y la comunidad académica encargada de diseñar estrategias y prácticas de gestión de recursos humanos y calidad de servicio, que ayuden a resolver los problemas de su personal y las carencias de los órganos de justicia; por lo que busca a través de la encuesta, validada por los tres expertos, obtener la relación metodológica aceptable para el desarrollo de la investigación.

Por conveniencia; para mejorar la gestión de los recursos humanos, o personal en los diferentes aspectos institucionales y por ende brindar una mejor atención.

## 1.6 Hipótesis

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre La gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín - 2016, existe relación.

**H<sub>0</sub>:** Existe relación entre La gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín - 2016, no existe relación.

### Hipótesis específicas

1. Existe relación entre La gestión de recursos humanos en su dimensión procesos y la atención al usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, existe relación directa y significativa.
2. Existe relación entre La gestión de recursos humanos y Satisfacción del usuario de la Calidad de Servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, existe relación directa y significativa.
3. Existe relación entre La gestión de recursos humanos y las instalaciones del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, existe relación directa y significativa.
4. Existe relación entre La gestión de recursos humanos y los sistemas informáticos de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, existe relación directa y significativa.

## **1.7 Objetivos**

### OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre La gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín –2016.

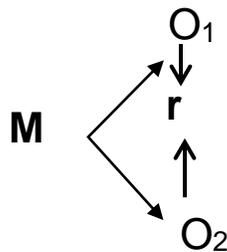
### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer la relación, entre La gestión de recursos humanos en su dimensión procesos y la atención al usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.
2. Analizar la relación, entre La gestión de recursos humanos y satisfacción del usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016
3. Determinar la relación, entre La gestión de recursos humanos y las instalaciones del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.
4. Estimarla relación, entre La gestión de recursos humanos y los Sistemas informáticos de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

"Estos estudios describen la frecuencia y las características más importantes de un problema. Para hacer estudios descriptivos hay que tener en cuenta dos elementos fundamentales: El tamaño de Muestra y el instrumento de recolección de datos(Vásquez, 2005). El estudio se realiza mediante una investigación descriptiva correlacional. Empleándose el diseño correlacional, representado en el siguiente esquema:



Donde:

- **M:** Es la muestra, representada por los usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo.
- **O<sub>1</sub>:** Observaciones referidas a la gestión de recursos humanos.
- **O<sub>2</sub>:** Observaciones referidas a la calidad del servicio.

## 2.2 Variables, Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	(Gary Dessler, 2012), Se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización.	Esta variable se medirá a través de una encuesta a los usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo.	<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas</li> <li>Número De Expedientes Ingresados (Usuarios).</li> <li>Número De Expedientes Concluidos Adquisiciones</li> </ul>	Excelente Bueno Regular Malo
			<b>REMUNERACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso</li> <li>Egreso</li> </ul>	
			<b>OPERADORES DE JUSTICIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabilidad Laboral</li> <li>Puestos: Juez, Secretario Y Asistente</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación</li> <li>Asistencia Social</li> </ul>	
V2: CALIDAD DE SERVICIO	(Galviz, 2011) Define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas.	Esta variable se medirá a través de una encuesta a los usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo.	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación</li> <li>Rotación Laboral</li> <li>Valores Institucionales</li> </ul>	
			<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convivencia</li> <li>Valores</li> <li>Promociones O Incentivos</li> </ul>	
			<b>INSTALACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad</li> <li>Actualidad</li> <li>Confortabilidad</li> </ul>	
			<b>SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema Interno Del P.J</li> </ul>	

## 2.3 Población y muestra

- Población. Estará conformada por 160 usuarios que asisten al mes al juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo.

Explicación. La población se ha calculado en base al número de expedientes ingresados: 8 por día, por 5 días de la semana, por 4 semanas es igual a 160 ingresos.

- Muestra. Se seleccionará una muestra no probabilística de 100 usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo.

#### 2.4 Técnicas, instrumentos y alcance de la recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas	Instrumentos	Alcance
Encuesta	Cuestionario	Para que determine la relación entre la Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio del Juzgado de Paz Letrado de la Banda de Shilcayo.

Fuente: Escritos presentados en un mes. Setiembre - Octubre de 2016. Autora.

En la presente, se utilizará la técnica de la encuesta, cuyo instrumento principal es el cuestionario, con la finalidad de recabar la percepción y conclusiones de los usuarios juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, 2016. Según (Ñaupas, 2009) dicho instrumento “es una modalidad de la técnica de la encuesta y que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula que están relacionadas a las hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo”.

#### Validación y confiabilidad de los instrumentos

Para la presente investigación la validación de los respectivos instrumentos se hará por la modalidad de juicio de expertos, procediendo luego a estimar la confiabilidad a partir del coeficiente alfa de Crombach, aplicando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Primero, se diseñarán los instrumentos y se consultará como mínimo a tres expertos con el grado académico mínimo de magister, quienes se encargarán de analizar y evaluar su estructura, a partir de un formato que se les proporcionará. Segundo, se tomarán en cuenta las recomendaciones para corregir los instrumentos que serán aplicados a la población correspondiente, previa opinión reiterada de los jueces.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Para analizar la información recolectada de ambas variables, se utilizará técnicas estadísticas descriptivas como; la media, desviación estándar, tabla de frecuencias y porcentajes; así como el coeficiente de Pearson o Spearman, dependiendo de la prueba de normalidad de los datos.

Para establecer el grado de acercamiento y dirección de las variables, se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson mediante la fórmula siguiente:

Después se determina las hipótesis estadísticas:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

### a. Hipótesis estadística:

$H_0 : r = 0$  No existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos, y la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda, San Martín - 2016”

$H_1 : r \neq 0$  Existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos, y la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda, San Martín - 2016”

Donde:

$r$  : Es el grado de correlación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda, San Martín - 2016”

Además, se analizará el coeficiente de correlación de Pearson, mediante los siguientes niveles criterios:

<b>Valor de r.</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

## **2.6 Aspectos éticos**

Para el desarrollo del presente trabajo, se solicitará la autorización de la jueza de paz letrado de La Banda de Shilcayo; a fin de solicitar su autorización para el recojo y manejo de la información, así como para prevenir y cautelar la confidencialidad de los datos de los usuarios.

### III. RESULTADOS

Cuadro 1: como usuario, ¿cómo considera dentro de la escala el tema del respeto de los plazos judiciales dentro del proceso que lleva en el juzgado de paz letrado del distrito de La Banda de Shilcayo?

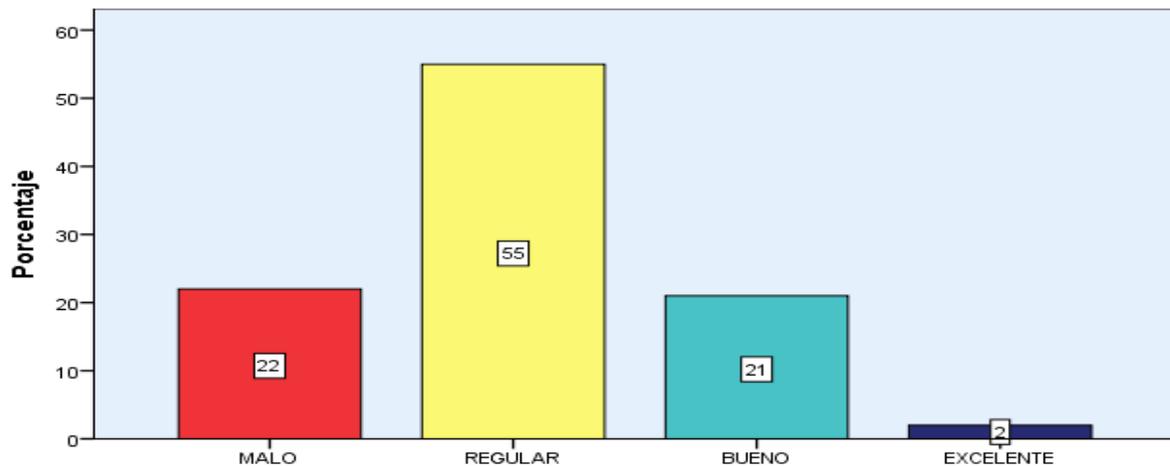
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	22	22,0	22,0	22,0
REGULAR	55	55,0	55,0	77,0
Válidos BUENO	21	21,0	21,0	98,0
EXCELENTE	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados sobre la escala del respeto de los plazos judiciales, 22 usuarios que representan el 22% de los encuestados consideran MALO (que no se respetan), 55 usuarios que representan el 55% de los encuestados consideran REGULAR(a veces), 21 usuarios que representan el 21% de los encuestados consideran BUENO (casi siempre) y 2 usuarios los cuales son el 2% consideran que es EXCELENTE (siempre) el respeto de los pazos judiciales.

Gráfico 01: Respeto de los procesos judiciales

**COMO USUARIO, ¿CÓMO CONSIDERA DENTRO DE LA ESCALA EL TEMA DEL RESPETO DE LOS PLAZOS JUDICIALES DENTRO DEL PROCESO QUE LLEVA EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DEL DISTRITO DE LA BANDA DE SHILCAYO?**



Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 55 % consideran que el respeto de los plazos judiciales está considerado en la escala de REGULAR y un 22 % es MALO. Y demuestra que existe una carencia y necesidad de hacer cumplir dichos plazos.

Cuadro 2: ¿Cómo considera dentro de la escala el tema del respeto de los principios?

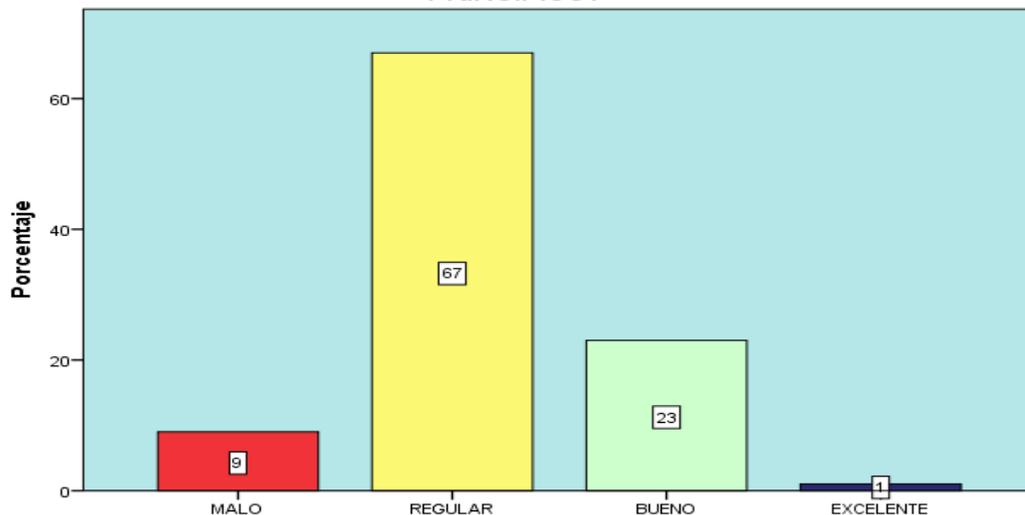
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	9	9,0	9,0	9,0
REGULAR	67	67,0	67,0	76,0
Válidos BUENO	23	23,0	23,0	99,0
EXCELENTE	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados sobre la escala del respeto de los plazos judiciales, 09 usuarios que representan el 09% de los encuestados consideran MALO (que no se respetan), 67 usuarios que representan el 67% de los encuestados consideran REGULAR(a veces), 23 usuarios que representan el 23% de los encuestados consideran BUENO (casi siempre) y 1 usuario los cuales son el 1% consideran que es EXCELENTE (siempre) el respeto de los pazos judiciales.

Gráfico 02: Respeto de los principios

¿CÓMO CONSIDERA DENTRO DE LA ESCALA EL TEMA DEL RESPETO DE LOS PRINCIPIOS?



Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 67 % consideran que el respeto de los plazos judiciales está considerado en la escala de REGULAR y un 09 % es MALO.

Cuadro 3: De acuerdo a su perspectiva ¿considera que para el número de procesos seguidos en el juzgado de La Banda de Shilcayo son suficientes 3 personas, y califique de acuerdo a la escala la aplicación de la gestión de los recursos humanos?

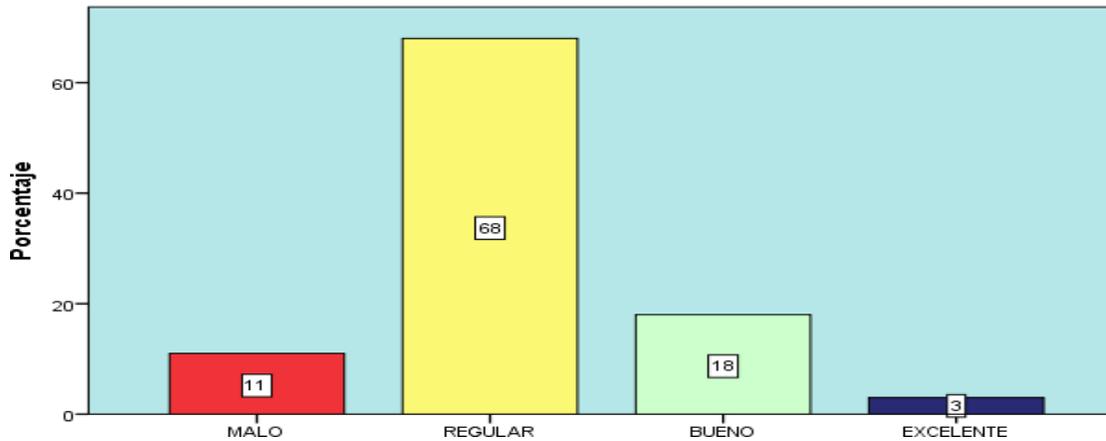
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	11	11,0	11,0	11,0
REGULAR	68	68,0	68,0	79,0
Válidos BUENO	18	18,0	18,0	97,0
EXCELENTE	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados sobre la aplicación de la gestión de recursos humanos según la relación entre los procesos y los trabajadores, tenemos que 11 usuarios que representan el 11% de los encuestados consideran MALO (que no se respetan), 68 usuarios que representan el 68% de los encuestados consideran REGULAR(a veces), 18 usuarios que representan el 18% de los encuestados consideran BUENO (casi siempre) y 3 usuarios los cuales son el 3% consideran que es EXCELENTE (siempre) la gestión de recursos humanos según la relación entre los procesos y los trabajadores.

Gráfico 03: Respeto a la aplicación de la gestión de recursos humanos con respecto al N° de los trabajadores

DE ACUERDO A SU PERSPECTIVA ¿CONSIDERA QUE PARA EL NÚMERO DE PROCESOS SEGUIDOS EN EL JUZGADO DE LA BANDA DE SHILCAYO SON SUFICIENTES 3 PERSONAS, Y CALIFIQUE DE ACUERDO A LA ESCALA LA APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS?



Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 68 % consideran que número de trabajadores no es suficiente debido a que en la escala marcaron REGULAR y un 11 % es completamente MALO (inadecuado). Por lo tanto la aplicación de la Gestión de recursos humanos no es buena.

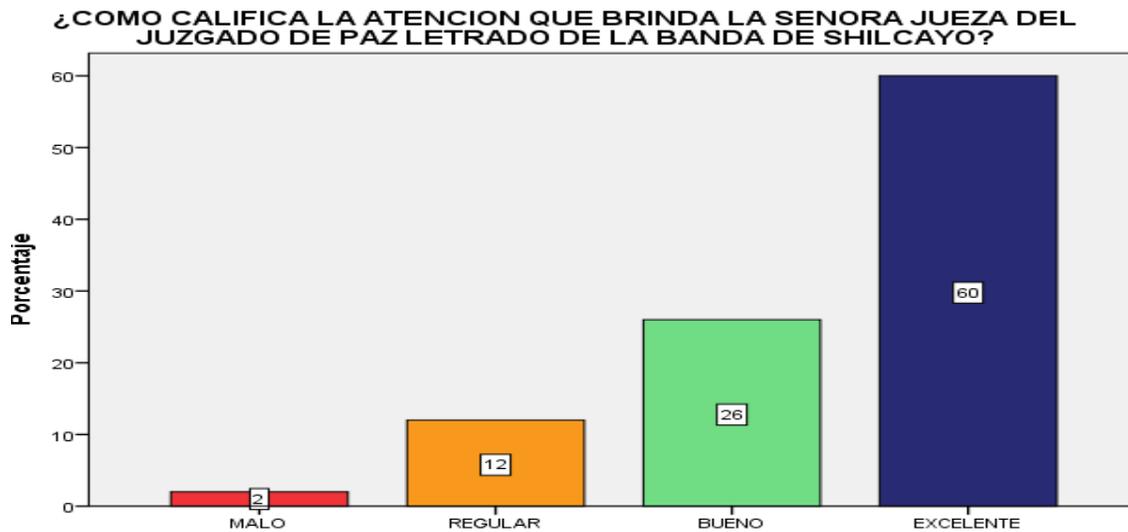
Cuadro 4: ¿cómo califica la atención que brinda la señora jueza del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	2	2,0	2,0	2,0
REGULAR	12	12,0	12,0	14,0
Válidos BUENO	26	26,0	26,0	40,0
EXCELENTE	60	60,0	60,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados sobre la atención que brinda la señora jueza, tenemos que 02 usuarios que representan el 02% de los encuestados consideran MALO (que no se respetan), 12 usuarios que representan el 12% de los encuestados consideran REGULAR(a veces), 26 usuarios que representan el 26% de los encuestados consideran BUENO (casi siempre) y 60 usuarios los cuales son el 60% consideran que es EXCELENTE (siempre) la atención que brinda la señora Jueza.

Gráfico 04: Atención de la señora jueza



Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 60 % consideran la atención que brinda la señora jueza es EXCELENTE y un 02 % es completamente MALO (inadecuado). Por lo tanto los usuarios, están conformes con su servicio.

Cuadro 5: ¿cómo califica la atención que brinda el señor secretario del Juzgado De Paz Letrado de la Banda de Shilcayo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	2	2,0	2,0	2,0
REGULAR	18	18,0	18,0	20,0
Válidos BUENO	38	38,0	38,0	58,0
EXCELENTE	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

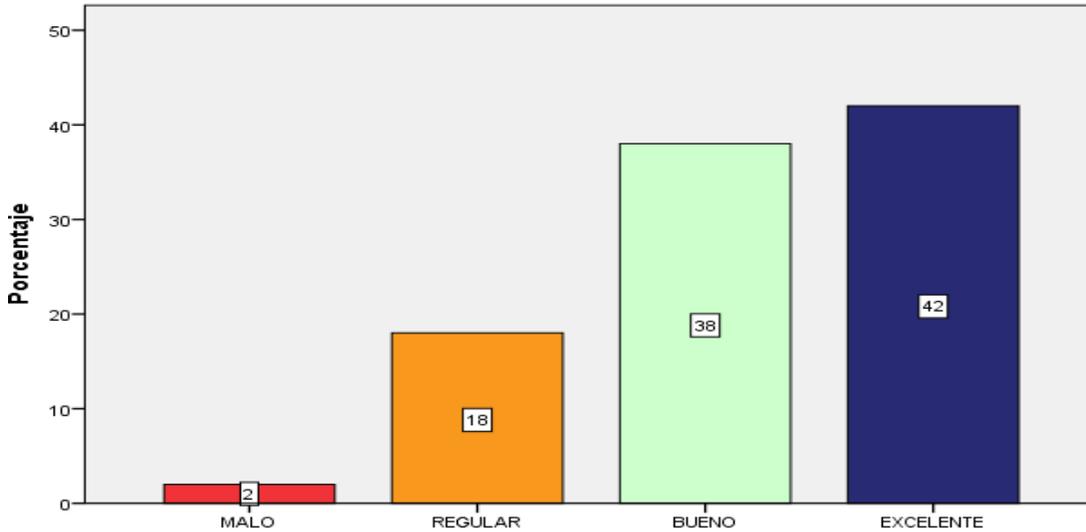
Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados sobre la atención que brinda el señor Secretario, tenemos que 02 usuarios que representan el 02% de los encuestados consideran MALO (que no se respetan), 18 usuarios que representan el 18% de los encuestados consideran REGULAR(a veces), 38 usuarios que representan el 38% de los encuestados consideran BUENO (casi

siempre) y 42 usuarios los cuales son el 42% consideran que es EXCELENTE (siempre) la atención que brinda el señor Secretario.

Gráfico 05: atención del secretario

**¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL SEÑOR SECRETARIO DEL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA BANDA DE SHILCAYO?**



Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 42 % consideran la atención que brinda la señor secretario es EXCELENTE y un 02 % es completamente MALO (inadecuado). Por lo tanto los usuarios, están conformes con su servicio.

Cuadro 6: ¿cómo califica la atención que brinda la señora asistente del juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo?

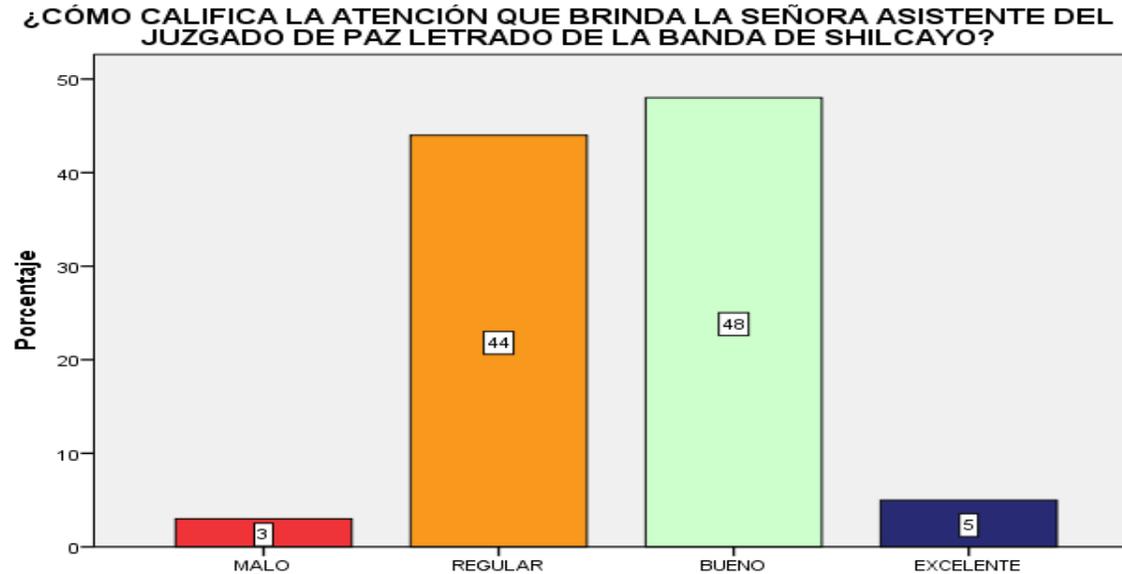
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	3	3,0	3,0	3,0
REGULAR	44	44,0	44,0	47,0
Válidos BUENO	48	48,0	48,0	95,0
EXCELENTE	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados sobre la atención que brinda la señora Asistente, tenemos que 03 usuarios que representan el 03% de los encuestados consideran MALA (inadecuada), 47 usuarios que representan el 47% de los encuestados consideran REGULAR(a veces), 48

usuarios que representan el 48% de los encuestados consideran BUENO (casi siempre) y 5 usuarios los cuales son el 5% consideran que es EXCELENTE (siempre) la atención que brinda la señora Asistente.

Gráfico 06: atención de la asistente



Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 48 % consideran la atención que brinda la señora asistente es BUENA y un 03 % es completamente MALO (inadecuado). Por lo tanto los usuarios, están conformes con su servicio, pero con una tendencia a proponer mejoras.

Cuadro 7: de acuerdo a su perspectiva ¿cómo considera que es la capacitación del personal del Juzgado de Paz Letrado de la Banda de Shilcayo?

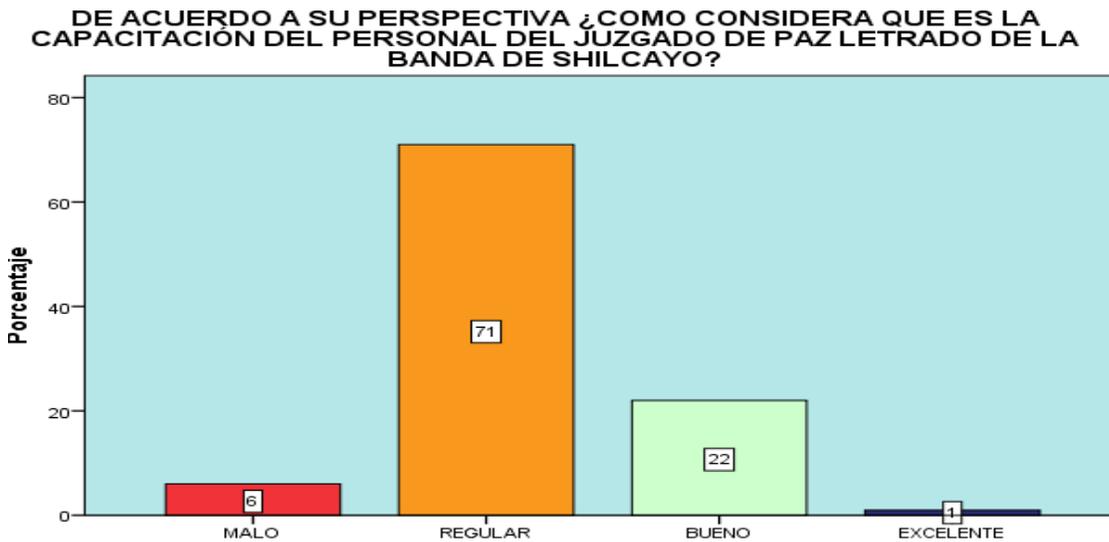
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	6	6,0	6,0	6,0
REGULAR	71	71,0	71,0	77,0
Válidos BUENO	22	22,0	22,0	99,0
EXCELENTE	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados sobre la capacitación del personal, tenemos que 06 usuarios que representan el 06% de los encuestados consideran MALA (inadecuada), 71 usuarios que

representan el 71% de los encuestados consideran REGULAR(a veces), 22 usuarios que representan el 22% de los encuestados consideran BUENO (casi siempre) y 1 usuarios los cuales son el 1% consideran que es EXCELENTE (siempre) la capacitación del personal.

Gráfico 07: capacitación



Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 71 % consideran que la capacitación al personal corresponde a la escala de REGULAR y un 06 % es MALO (inadecuado). Por lo tanto los usuarios, están desconformes con La Gestión de recursos humanos, esperando que capaciten mejor y modernicen al personal.

Cuadro 8: de acuerdo a la siguiente escala, ¿cómo cataloga la atención que brinda el juzgado de paz letrado del distrito de La Banda de Shilcayo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	4	4,0	4,0	4,0
REGULAR	64	64,0	64,0	68,0
Válidos BUENO	31	31,0	31,0	99,0
EXCELENTE	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

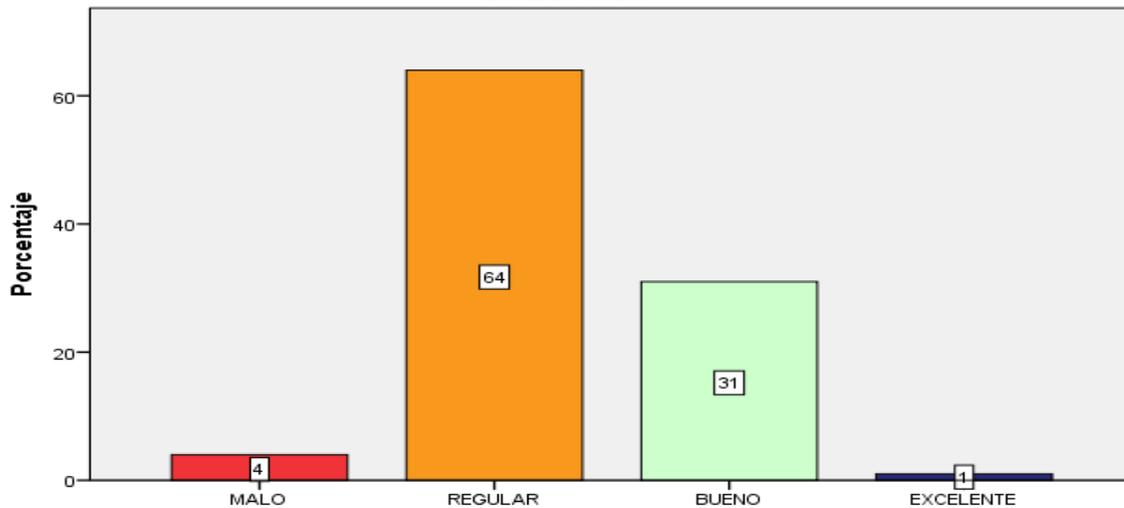
Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados sobre la atención que brinda el Juzgado de Paz Letrado de la Banda de Shilcayo, tenemos que 4 usuarios que representan el 4% de los encuestados consideran

MALA (inadecuada), 64 usuarios que representan el 64% de los encuestados consideran REGULAR(a veces), 31 usuarios que representan el 31% de los encuestados consideran BUENO (casi siempre) y 1 usuarios los cuales son el 1% consideran que es EXCELENTE (siempre) la atención que brinda el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo.

Gráfico 08: atención

**DE ACUERDO A LA SIGUIENTE ESCALA, ¿CÓMO CATALOGA LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DEL DISTRITO DE LA BANDA DE SHILCAYO?**



Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 64 % consideran que la atención corresponde a la escala de REGULAR y un 04 % es MALO (inadecuado). Por lo tanto los usuarios, consideran que atención tiene que mejorar.

Cuadro 9: de acuerdo a la escala ¿cuál es el grado de satisfacción como usuario?

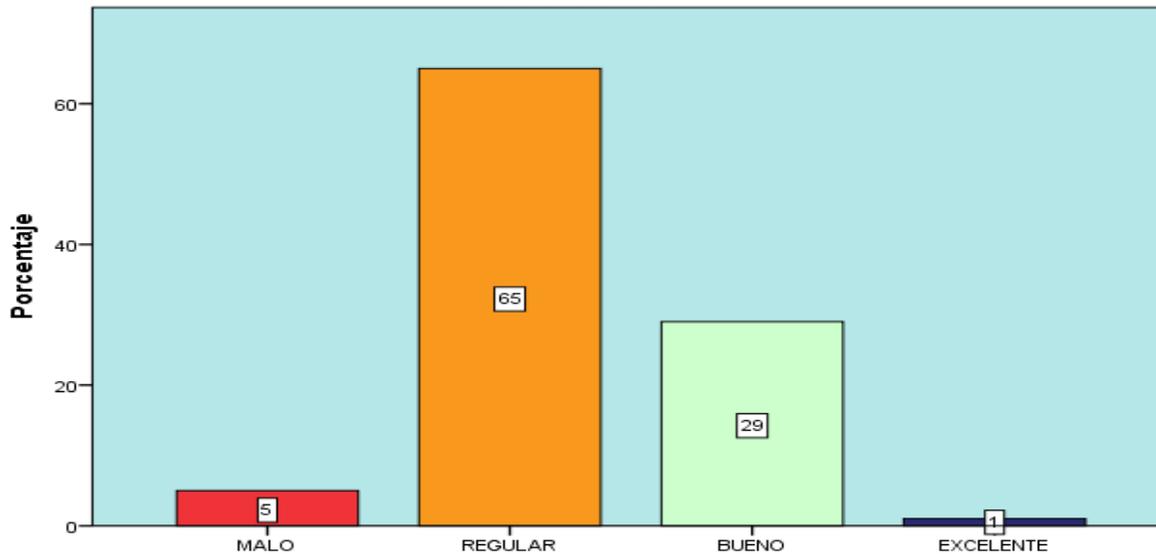
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	5	5,0	5,0	5,0
REGULAR	65	65,0	65,0	70,0
Válidos BUENO	29	29,0	29,0	99,0
EXCELENTE	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados sobre el grado de satisfacción de los usuarios, tenemos que 05 usuarios que representan el 05% de los encuestados consideran MALA (inadecuada), 65 usuarios que representan el 65% de los encuestados consideran REGULAR(a veces), 29 usuarios que representan el 29 % de los encuestados consideran BUENO (casi siempre) y 1 usuarios los cuales son el 1% consideran que es EXCELENTE (siempre) la atención que brinda el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo.

Gráfico 09: satisfacción

DE ACUERDO A LA ESCALA ¿CUAL ES EL GRADO DE SATISFACCION COMO USUARIO?



Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 65 % consideran su grado de satisfacción corresponde a la escala de REGULAR y un 05 % es MALO (inadecuado). Por lo tanto los usuarios, no están completamente satisfechos y consideran que la institución tiene que mejorar.

Cuadro 10: ¿qué calificación le otorga a la presente encuesta para recabar la información sobre las variables de gestión de recursos humanos y calidad de servicio?

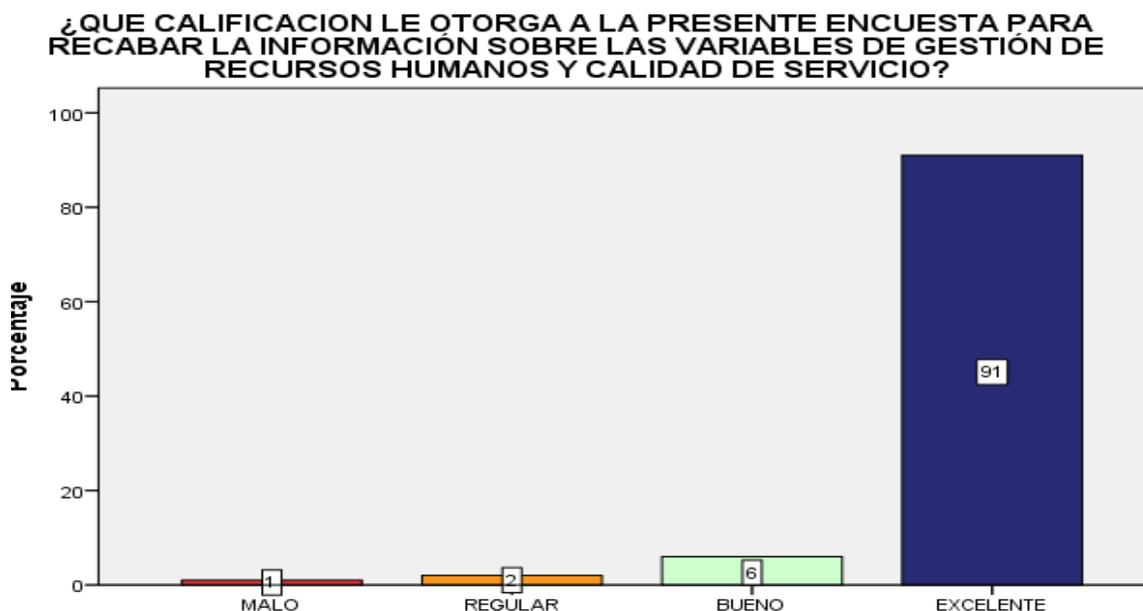
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	1	1,0	1,0
	REGULAR	2	2,0	3,0
	BUENO	6	6,0	9,0
	EXCELENTE	91	91,0	100,0

Total	100	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados sobre la aplicación de la encuesta, tenemos que 01 usuario que representan el 01% de los encuestados consideran MALA (inadecuada), 02 usuarios que representan el 02% de los encuestados consideran REGULAR(a veces), 06 usuarios que representan el 06 % de los encuestados consideran BUENO (casi siempre) y 91 usuarios los cuales son el 91% consideran que es EXCELENTE (siempre) la aplicación de la encuesta.

Gráfico 12: calificación a la encuesta.



FUENTE: ENCUESTA - 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 91 % consideran que el instrumento es EXCELENTE. Resalto la importancia de este instrumento.

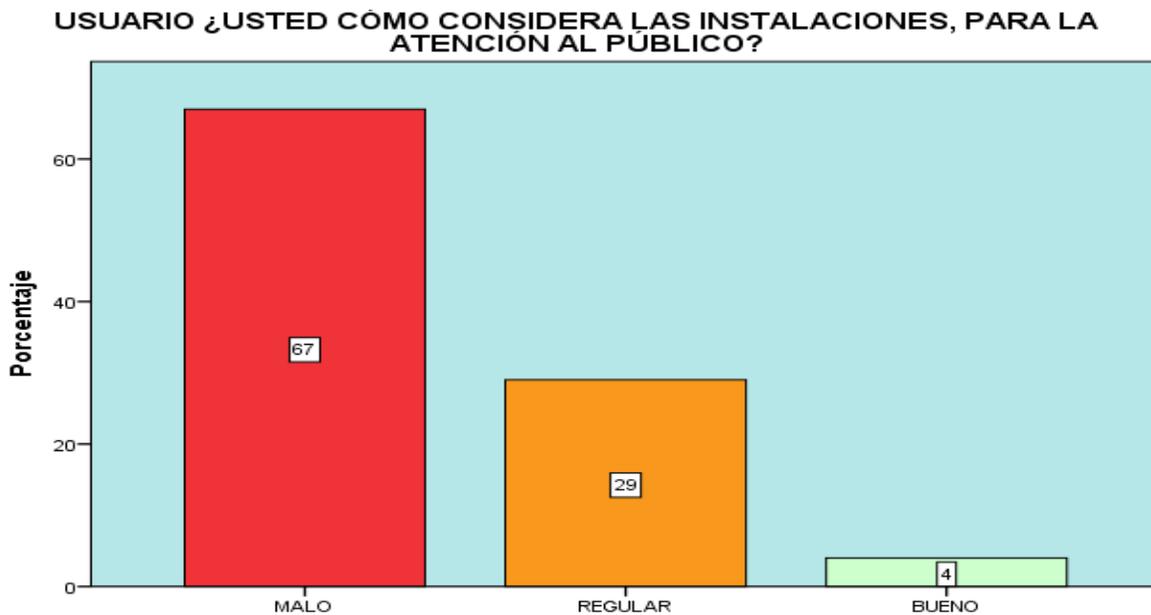
Cuadro 11: usuario ¿usted cómo considera las instalaciones, para la atención al público?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	67	67,0	67,0	67,0
REGULAR	29	29,0	29,0	96,0
BUENO	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados sobre las instalaciones, tenemos que 67 usuario que representan el 67% de los encuestados consideran MALA (inadecuada), 29 usuarios que representan el 29% de los encuestados consideran REGULAR(a veces), 04 usuarios que representan el 04 % de los encuestados consideran BUENO (casi siempre) a las instalaciones del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo.

Gráfico 11: instalaciones (infraestructura)



Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 67 % consideran las instalaciones están consideradas dentro de la escala MALO (inadecuada infraestructura) y un 04 % es BUENA. Por lo tanto los usuarios, mediante la presente expresan molestia con respecto a las instalaciones. Resalto la importancia de este instrumento.

Cuadro 12: ¿usted tiene conocimiento si el Juzgado de Paz Letrado tiene un sistema informático que le permite estar interrelacionado con las demás sedes a nivel nacional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	89	89,0	89,0	89,0
Válidos REGULAR	9	9,0	9,0	98,0
BUENO	2	2,0	2,0	100,0

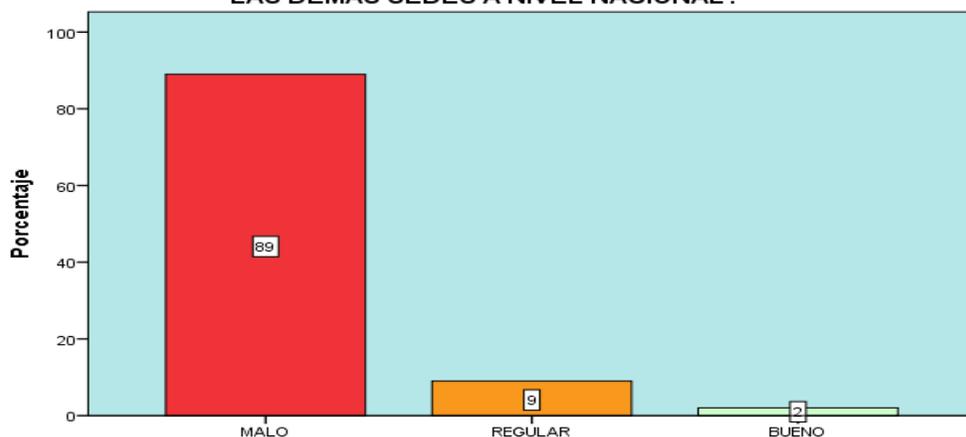
Total	100	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados sobre el sistema informático, tenemos que 89 usuarios que representan el 89 % de los encuestados consideran MALA (inadecuada), 09 usuarios que representan el 09% de los encuestados consideran REGULAR(a veces), 02 usuarios que representan el 02 % de los encuestados consideran BUENO (casi siempre) el sistema informático del Juzgado de Paz Letrado de La Banda de Shilcayo.

Gráfico 12: sistema informático

¿USTED TIENE CONOCIMIENTO SI EL JUZGADO DE PAZ LETRADO TIENE UN SISTEMA INFORMÁTICO QUE LE PERMITE ESTAR INTERRELACIONADO CON LAS DEMÁS SEDES A NIVEL NACIONAL?



Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 89 % consideran el sistema informático es MALO (inadecuado) y un 02 % es BUENO. Por lo tanto los usuarios, mediante la presente expresan molestia con respecto al sistema informático. Resalto la importancia de este instrumento.

Cuadro 13: ¿cuál es su sexo?

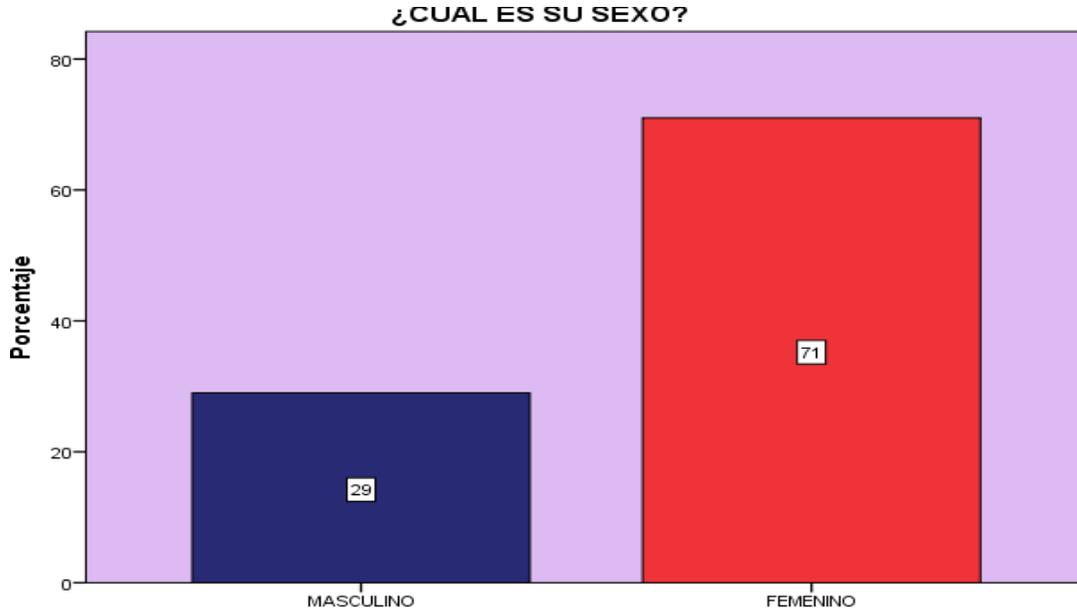
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MASCULINO	29	29,0	29,0	29,0
	FEMENINO	71	71,0	71,0	100,0

Total	100	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Fuente: Encuesta – 2016

De los 100 encuestados con respecto a su sexo, tenemos que 29 usuarios que representan el 29 % de los encuestados son varones y que 71 encuestados que representan el 71% son mujeres.

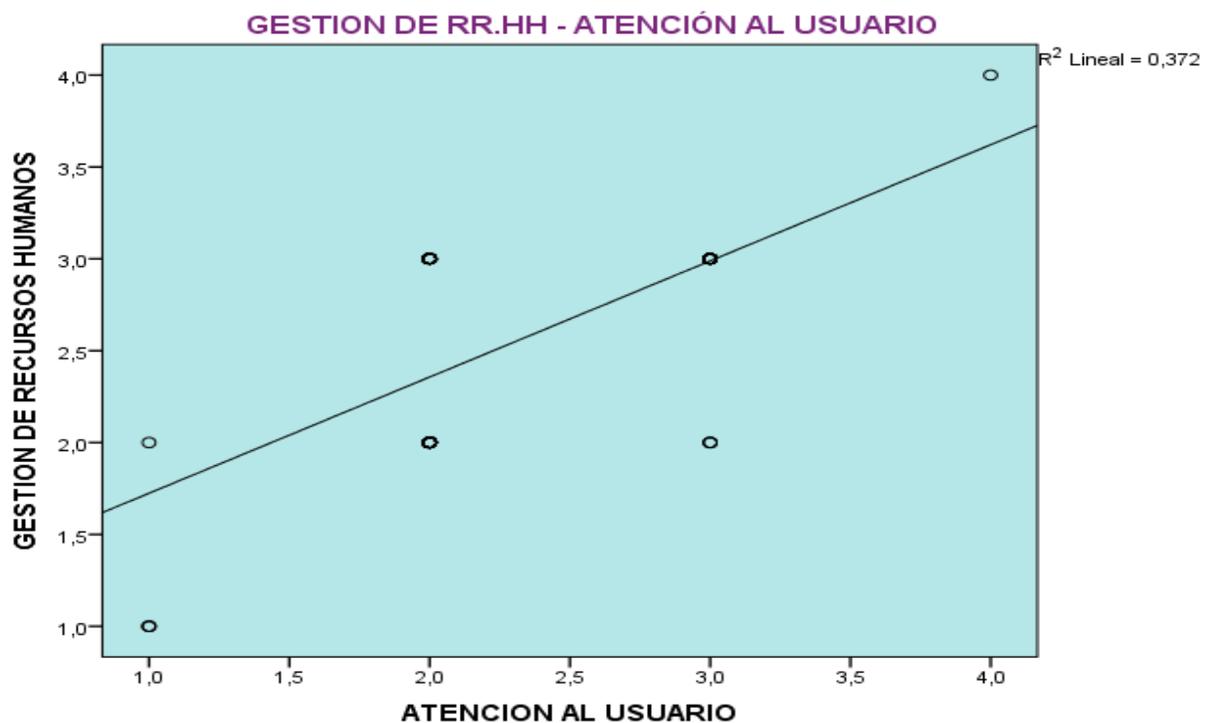
Gráfico 13: sexo



Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del Juzgado de Paz Letrado de la Banda de Shilcayo representada por un 71 % son de sexo FEMENINO y un 29 % pertenecen al sexo MASCULINO. Por lo tanto son las mujeres las que tienen más procesos iniciados que los varones.

Gráfico: 14: diagrama de dispersión



Fuente: Encuesta – 2016

Hipótesis principal: La nube de datos se ajusta razonablemente a una recta con pendiente positiva. Debido a que el coeficiente de determinación Lineal es 0,372.

Tabla de frecuencia

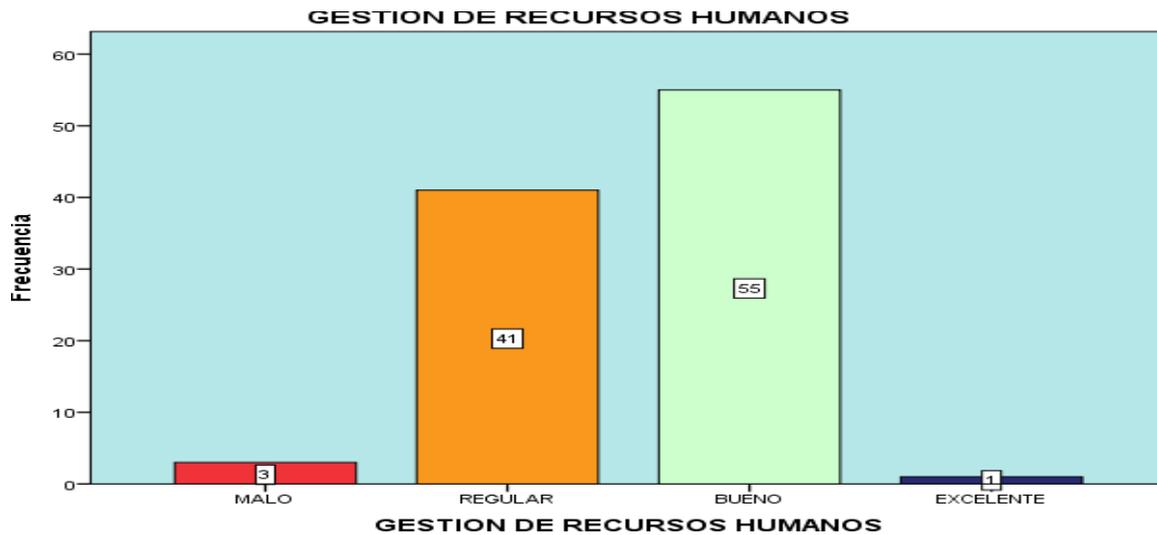
Cuadro 14: la variable gestión de recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	3	3,0	3,0	3,0
REGULAR	41	41,0	41,0	44,0
Válidos BUENO	55	55,0	55,0	99,0
EXCELENTE	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2016

Del 100 % de encuestados, la mayoría de usuarios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 99 % señalaron que es buena la gestión de Recursos Humanos y un 0.3 % indicaron que es MALA.

Gráfico: 15: diagrama de dispersión



Fuente: Encuesta – 2016

Objetivo N° 01: Establecer la relación, entre la gestión de recursos humanos en su dimensión procesos y la atención al usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.

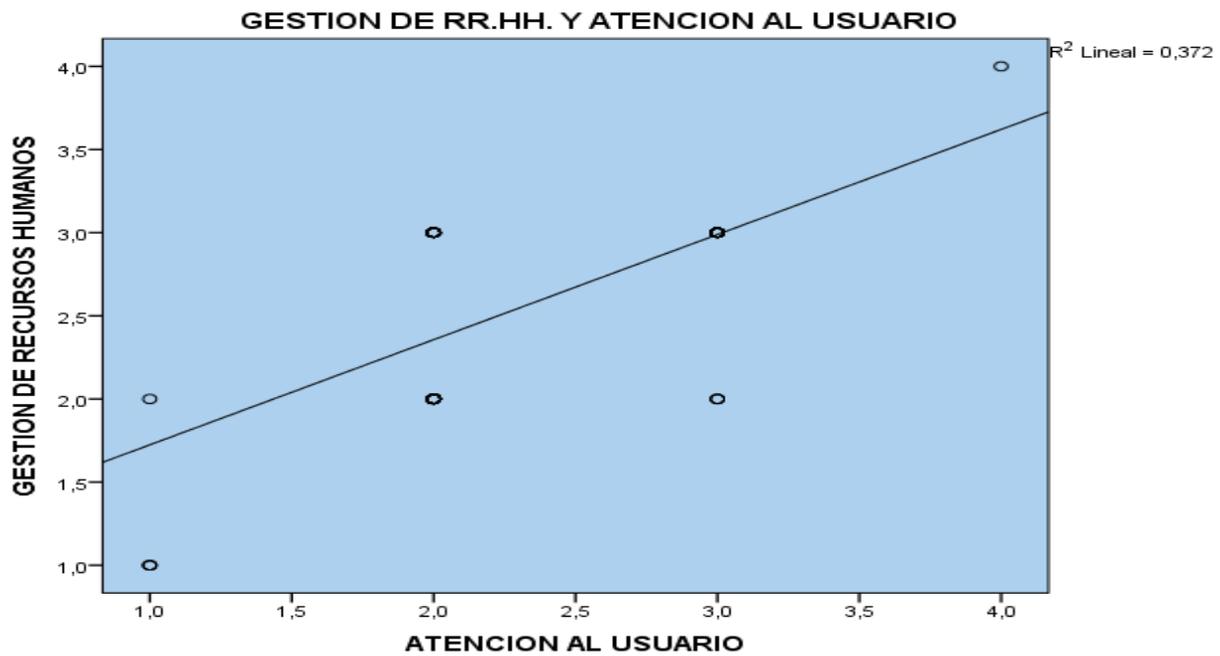
Cuadro 15: Correlación entre la variable gestión de recursos humanos con atención a usuarios.

	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	ATENCION AL USUARIO
	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,610**
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Suma de cuadrados y productos cruzados	,000
		32,840
	Covarianza	19,340
	N	,332
		100
	Correlación de Pearson	,610**
	Sig. (bilateral)	,000
ATENCION AL USUARIO	Suma de cuadrados y productos cruzados	19,340
		30,590
	Covarianza	,195
	N	,309
		100

Fuente: Encuesta – 2016

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral): Interpretación de Hipótesis 1: La correlación entre la variable gestión de recursos humanos corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de atención al usuario corresponde a una correlación positiva moderada de 0,610. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación.

Gráfico: 16 diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y atención al usuario



Fuente: Encuesta – 2016

Cuadro 16: Evaluando la dimensión de atención al Usuario. Resumen del modelo

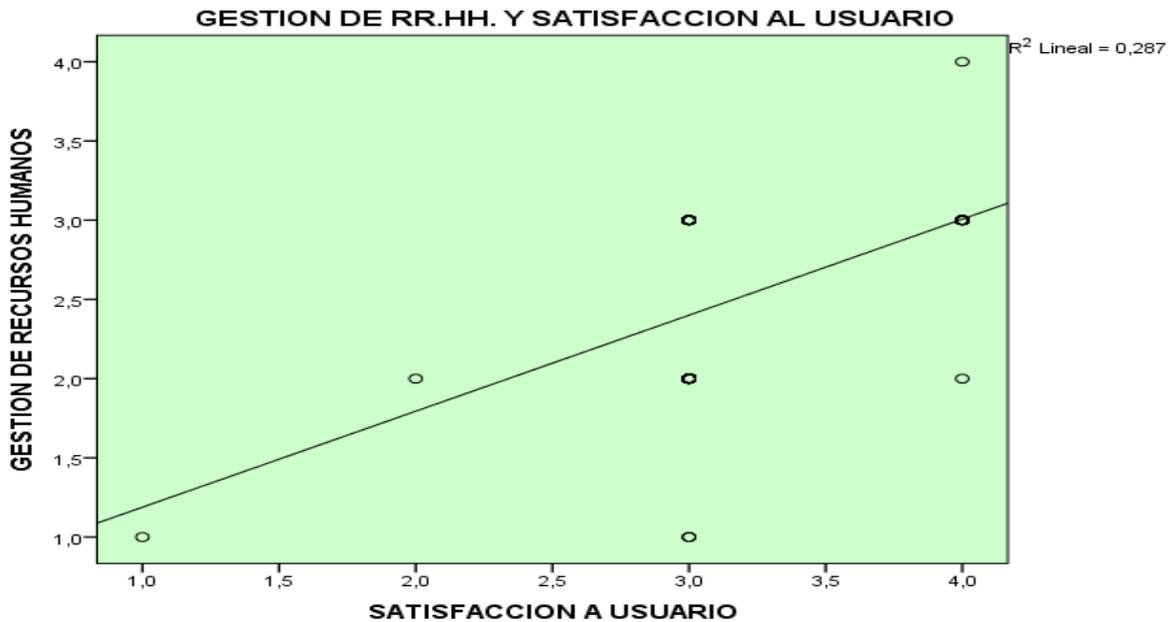
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,610 <sup>a</sup>	,372	,366	,459	,372	58,133	1	98	,000

Fuente: Encuesta – 2016

a. Variables predictoras: (Constante), ATENCION AL USUARIO

Objetivo N° 02: Analizar la relación, entre La gestión de recursos humanos y satisfacción del usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.

Gráfico: 17: diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y satisfacción al usuario



Fuente: Encuesta – 2016

Existe una relación cuadrática; la nube de datos se ajusta razonablemente a una recta con pendiente positiva. Debido a que el coeficiente de determinación Lineal es 0,287.

Cuadro17: Correlaciones Gestión de Recursos humanos y Satisfacción al Usuario.

		GESTION DE RECURSOS HUMANOS	SATISFACCION A USUARIO
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Correlación de Pearson	1	,536**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	32,840	15,580
	Covarianza	,332	,157
	N	100	100
	Correlación de Pearson	,536**	1
SATISFACCION A USUARIO	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	15,580	25,710
	Covarianza	,157	,260
	N	100	100

Fuente: Encuesta – 2016

Interpretación de Hipótesis 2: La correlación entre la variable Gestión de RR.HH .corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de Satisfacción a usuario corresponde a una Correlación positiva moderada de 0,536. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación y es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Cuadro18:Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,536 <sup>a</sup>	,287	,280	,489	,287	39,543	1	98	,000

Fuente: Encuesta – 2016

a. Variables predictoras: (Constante), SATISFACCION A USUARIO

CUADRO 19:Correlaciones gestión de recursos humanos e instalaciones: Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación típica	N
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	2,54	,576	100
INSTALACIONES	1,37	,562	100

Fuente: Encuesta – 2016

Objetivo N° 03: Determinar la relación, entre la Gestión de recursos humanos y las instalaciones del Juzgado de Paz Letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.

Cuadro 20: Correlaciones gestión de recursos humanos y las Instalaciones.

	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	INSTALACIONES
Correlación de Pearson	1	,344**
Sig. (bilateral)		,000
GESTION DE RECURSOS HUMANOS Suma de cuadrados y productos cruzados	32,840	11,020
Covarianza	,332	,111
N	100	100
Correlación de Pearson	,344**	1
Sig. (bilateral)	,000	
INSTALACIONES Suma de cuadrados y productos cruzados	11,020	31,310
Covarianza	,111	,316

Fuente: Encuesta – 2016

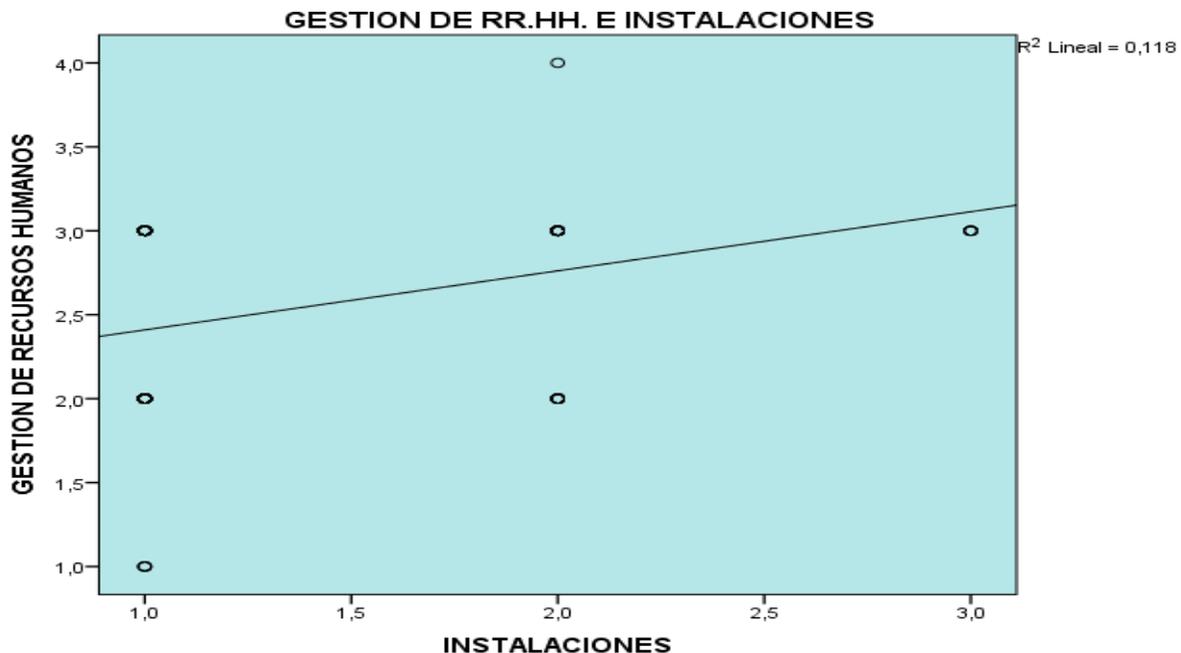
Interpretación de Hipótesis 3: La correlación entre la variable Gestión de RR.HH .corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de instalaciones corresponde a una Correlación positiva baja de 0,344. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación y es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Cuadro 21: Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	Error típ. de estimación	Estadísticos de cambio					
				Cambio en R	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,344 <sup>a</sup>	,118	,109	,544	,118	13,125	1	98	,000

Fuente: Encuesta – 2016

Gráfico: 18:diagrama de dispersión entre la gestión de Recursos Humanos e instalaciones



Fuente: Encuesta – 2016

Objetivo N° 04: Estimar la relación, entre La gestión de recursos humanos y los sistemas Informáticos de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016

Cuadro 22: Correlaciones entre gestión de recursos humanos y Sistemas Informáticos

		GESTION DE RECURSOS HUMANOS	DE SISTEMAS INFORMATICOS
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Correlación de Pearson	1	,177
	Sig. (bilateral)		,077
	Suma de cuadrados y productos cruzados	32,840	3,980
	Covarianza	,332	,040
	N	100	100
	Correlación de Pearson	,177	1
SISTEMAS INFORMATICOS	Sig. (bilateral)	,077	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	3,980	15,310
	Covarianza	,040	,155
	N	100	100

Fuente: Encuesta – 2016

Interpretación de Hipótesis 4: La correlación entre la variable Gestión de RR.HH .corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de instalaciones corresponde a una correlación positiva muy baja de 0,177. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación.

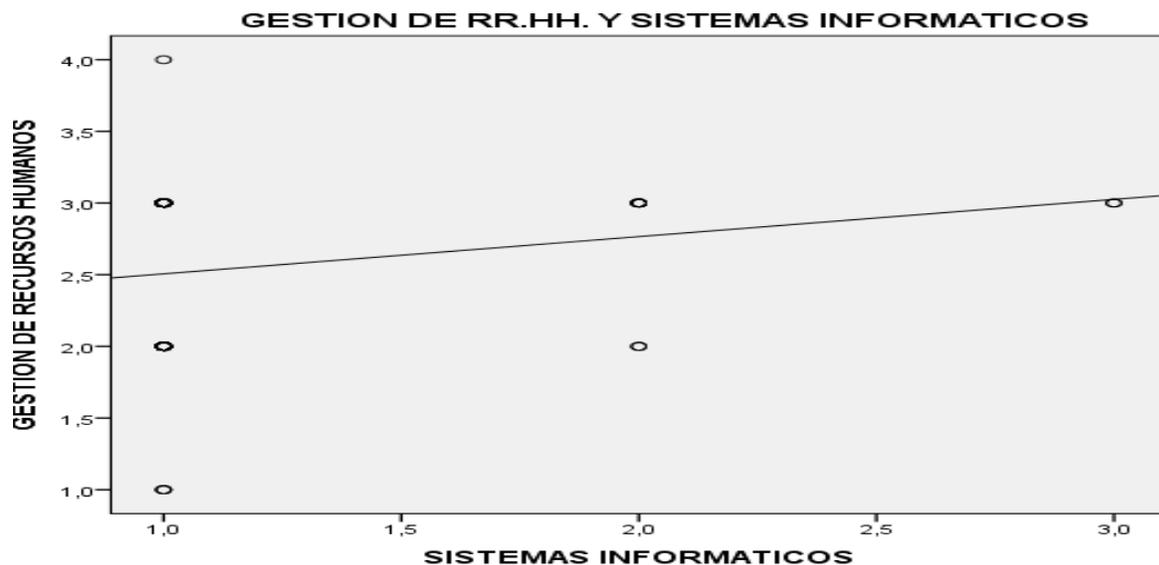
Cuadro 23: Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,177 <sup>a</sup>	,032	,022	,570	,032	3,188	1	98	,077

Fuente: Encuesta – 2016

a. Variables predictoras: (Constante), SISTEMAS INFORMATICOS

Gráfico: 19: Diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y sistemas informáticos



Fuente: Encuesta – 2016

Cuadro 24: Estadísticos descriptivos gestión de recursos humanos y calidad de servicio

	Media	Desviación típica	N
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	2,54	,576	100
CALIDAD DE SERVICIO	2,04	,346	100

Fuente: Encuesta – 2016

Cuadro 25: Correlaciones entre la gestión de recursos humanos y Calidad de Servicio.

	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	CALIDAD DE SERVICIO
Correlación de Pearson	1	,499**
Sig. (bilateral)		,000
Suma de cuadrados y productos cruzados	32,840	9,840
Covarianza	,332	,099
N	100	100
Correlación de Pearson	,499**	1
Sig. (bilateral)	,000	
Suma de cuadrados y productos cruzados	9,840	11,840
Covarianza	,099	,120
N	100	100

La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la variable Calidad de servicio, corresponde a una Correlación positiva moderada, Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación.

Cuadro 26: Tabla de contingencia gestión de recursos humanos y calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	MALO	3	0	0	3
	REGULAR	1	40	0	41
	BUENO	0	48	7	55
	EXCELENTE	0	0	1	1
Total		4	88	8	100

Gráfico: 20 diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio



Fuente: Encuesta – 2016

Se ha obtenido una correlación de 0,499 y un coeficiente de determinación de 0,249, esto significa que, el 24 % de La gestión de recursos humanos influye en la calidad de servicios del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo – 2016.

### III. DISCUSIÓN

La presente tesis busca determinar la relación entre gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, para mejorar esta institución motivo por el cual he encuestado a los usuarios, teniendo en consideración un aproximado de atención de 8 demandas ingresadas por día, multiplicadas por 5 días de atención y 4 semanas que tienen el mes, obteniendo como resultado 160 ingresos, considerando este número como mi población, determinando una muestra de 100 usuarios.

Por lo tanto se evidenció que debieron aplicar la teoría de la administración de recursos humanos que tiene en cuenta al personal como un recurso valioso, para el logro de los objetivos o metas de la empresa y los de cada trabajador, utilizando: “La planeación, coordinación, organización, desarrollo y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, la organización busca en resumen cumplir los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo (Chiavenato I. , 1999). Y resaltamos que en el poder judicial siempre existe huelga y es por insatisfacción de los trabajadores.

Tenemos que el juzgado de paz letrado de Tarapoto tiene demasiada carga procesal por el elevado número de expedientes judiciales, por lo que mediante Informe N° 076-2013-GO-CNDP-CE/PJ, que propone al órgano de gobierno y al presidente de la corte superior de justicia de San Martín, que amplíen la competencia de los juzgados de paz letrado de Morales y de La Banda de Shilcayo. Este informe es del año 2013, nos permite apreciar que bajo su estudio, los juzgados antes mencionados tenía poca carga procesal, por esto a partir del 1 de abril del año 2014 se amplía su competencia (Judicial, Resolución Administrativa N° 290-2013-CE-PJ, 2013).

Debido que el poder judicial en su ejercicio funcional es autónomo en lo político, administrativo, económico, disciplinario e independiente en lo jurisdiccional, con sujeción a la constitución, pero de acuerdo a su competencia los juzgados de paz letrados: resuelven las apelaciones realizadas sobre las sentencias de los

juzgados de paz no letrados e Investigan y sentencian en casos de faltas, de acuerdo con su competencia.

Aplicando los principios de imparcialidad, contradicción, plazo razonable, igualdad entre las partes, derecho a la inocencia y otros principios que tutelan los derechos de las partes como la unidad y exclusividad de la función jurisdiccional, la independencia en el ejercicio de la función jurisdiccional, la publicidad en los procesos, salvo disposición contraria de la ley, principio de las dos instancias, el principio de no dejar de administrar justicia por vacío o deficiencia de la ley, el principio de inaplicabilidad por analogía de la ley penal y de las normas que restrinjan derechos, el principio del juicio previo, principio de la favorabilidad, inadmisibilidad de la persecución múltiple (Ne bis in ídem), la obligación del poder ejecutivo de prestar colaboración, principio de la prohibición de ejercer función judicial por quien no ha sido nombrado legalmente y el principio la función preventiva de la defensa social y del proceso penal.

Por lo tanto los usuarios, están conformes con su servicio, pero con una tendencia a proponer mejoras. Esto quiere decir que, sí brinda una buena atención dentro de sus posibilidades pero no es suficiente para todos los usuarios que día a día van aumentando.

Y se deben mejorar los estándares de calidad como establece (Albretch & Carlzon), en su teoría de la calidad del servicio refiere que el modelo de los triángulos internos y externos, que fundamenta la teoría del servicio. Estos muestran los elementos clave de la administración de los servicios y la interrelación de los mismos. Comprende: la estrategia del servicio, determinada por la enunciación de estándares de servicio, y la descripción de funciones del personal del servicio. Lo cual sería de gran ayuda para los usuarios que viven lejos de Tarapoto.

Y para comprobar la importancia de la presente tesis “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016”, incluí dentro del cuestionario la calificación que le darían a la encuesta, obteniendo como resultado que, la mayoría de usuarios del

juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo representada por un 91 % consideran que la presente encuesta es EXCELENTE y un 01 % es MALO (inadecuado). Por lo tanto los usuarios, identifican en estas preguntas las necesidades y las fortalezas de la institución con respecto a ambas variables. Por lo tanto, resaltó la importancia de este instrumento.

#### IV. CONCLUSIÓN

Con respecto a:

- a) **OBJETIVO GENERAL:** Determinar la relación entre gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.

Interpretación de hipótesis principal: Sí, existe una relación entre ambas variables y es cuadrática. Debido a que la nube de datos se ajusta razonablemente a una recta con pendiente positiva. Siendo el coeficiente de determinación lineal 0,372.

- b) **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Establecer la relación, la relación, entre la Gestión de recursos humanos y la atención al usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.

Interpretación de hipótesis 1: La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de atención al usuario, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de atención al usuario corresponde a una correlación positiva moderada de 0,610. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación.

2. Analizar la relación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción del usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016

Interpretación de Hipótesis 2: La correlación entre la variable Gestión de recursos humanos y la dimensión de satisfacción al usuario, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de Satisfacción a usuario corresponde a una correlación positiva moderada de 0,536. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación.

3. Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y las instalaciones del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.

Interpretación de hipótesis 3: La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de instalaciones, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de instalaciones corresponde a una correlación positiva baja de 0,344. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación

4. Estimarla relación entre la gestión de recursos humanos y los sistemas informáticos de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.

Interpretación de hipótesis 4: La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de sistemas informáticos, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de instalaciones corresponde a una correlación positiva muy baja de 0,177. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación.

## V. RECOMENDACIONES

La relación que existe entre La gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, es significativa, por lo cual recomiendo que se investiguen a profundidad todas las dimensiones planteadas en la presente tesis, para que mejore la Institución y logre cumplir sus objetivos.

Con respecto a la atención al usuario, recomiendo que modernicen su infraestructura e implementen un sistema informático intercomunicado que permita agilizar los procesos y descongestionar la carga procesal, con un programa de visualización de plazos, con responsabilidad para el funcionario que no los cumpla.

Con respecto a la gestión de recursos humanos y la satisfacción al usuario considero que debería haber una persona que cumpla la función de orientador y le explique a la parte el estado del proceso, evitando que, el secretario, asistente y la jueza se desconcentren de su labor. Esto serviría para ahorrar tiempo y agilizar los procesos, priorizándolos según el cumplimiento de plazos. Deberían incluir una persona que se encargue del foliado y cosido de los expedientes.

Con respecto a la infraestructura, considero que debería ser más amplia y organizada, pero acoto que el tema del inmobiliario es fundamental en este proceso, debido a que la mayoría de muebles son viejos o son los que descarta la sede principal. Por lo tanto deberían implementar completamente el juzgado.

Y para realizar una recomendación comparativa, desearía que solicitaran a SUNAT, un informe de su sistema y lo aplicarán en el poder judicial a nivel nacional, tendría la seguridad que modernizaríamos a todo el sistema de justicia.

## VI. REFERENCIAS

- Albretch, K., & Carlzon, J. (s.f.). *TEORÍA EN LA CAIDAD DE SERVICIOS*. Recuperado el 05 de 08 de 2016, de <http://restauranteconcalidad.jimdo.com/marco-te%C3%B3rico/teor%C3%ADas-que-explican-la-calidad-de-los-servicios/teoria-de-la-calidad-del-servicio/>
- ARRUÉ. (2014). ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN EN LA FICINA DESCONCENTRADA DE OSIPTEL LORETO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO JUNIO A SETIEMBRE DE 2014. *Maestría en Gestión Pública*. ARRUÉ FLORES, JORGE LUIS, 109. (<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/394/1/1.%20INFORME%20FINAL%20TESIS%202014.pdf>, Recopilador) LORETO.
- Buscaglia , E., & Dakolias, M. (s.f.). *Judicial Reform in Latin America: Economic Efficiency vs. Institutional Inertia*. Washington, D.C.
- Buscaglia, E. (1999). En H. I. Standford (Ed.), *Judicial Corruption in Deceloping Countries: Its Causes and Economic Consequences* (2003 ed.). Vienna.
- Buscaglia, E. (s.f.). DIFERENCIAS PRENCIPALES EN LOS SISTEMAS DE JUSTICIA: PROPUESTA DE MEDIDAS CORRECTORAS.
- Camacho, M. G. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. Argentina.
- Chiavenato, & Rabain Durant, Y. I. (2002). *El capital humano es el activo más valioso de una organización*. Recuperado el 21 de 07 de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos107/capital-humano-es-activo-mas-valioso-organizacion/capital-humano-es-activo-mas-valioso-organizacion.shtml>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de RR. HH*. Recuperado el 27 de 07 de 2016, de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/teorias.htm#\\_ftn2](http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/teorias.htm#_ftn2)
- Cuesta, & Chavez, F. (2005). *El capital humano es el activo más valioso de una organización*. Recuperado el 21 de 07 de 2016, de Tecnología de Gestión de Recursos Humanos.: <http://www.monografias.com/trabajos107/capital-humano-es-activo-mas-valioso-organizacion/capital-humano-es-activo-mas-valioso-organizacion.shtml>
- Deubel, A.-N. R. (12 de 2008). *Perspectivas teóricas para el análisis de las políticas*. Medellín.
- Feigebaum. (1945). *Calidad como gestión*.
- Feigebaum. (1945). *La Calidad como gestión*.

- Galarza. (29 de 03 de 2016). *Tesis Maestría en Gestión del Talento Humano (FCA)*. Recuperado el 21 de 07 de 2016, de Galarza Pérez, Andrés Leonardo: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/15190>
- Galviz, G. I. (2011). *Calidad en Gestión de Servicios*. Vereda del Lago, Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca - Universidad Rafael Urdaneta.
- GARCÍA. (2011). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SUBCENTRO DE SALUD "EL BOSQUE" PROPUESTA GERENCIAL DE MEJORAMIENTO. PERIODO 2011. GARCÍA MALDONADO, JORGE. GUAYAQUIL, ECUADOR.
- Gary Dessler, R. V. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. 5° - Pearson.
- Humberto, Ñ. P. (2009). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis*.
- Informe Final de la REMJA-III. (17 de Marzo de 2000). San José, Costa Rica.
- Informe Final de la REMJA-IV. (13 de Marzo de 2002). Trinidad y Tobago.
- Informe Final de la REMJA-V. (30 de Abril de 2004). Washington, D.C.
- Informe Final de la VI Reunión de Ministros de Justicia o de Ministros o Procuradores Generales de las Américas. (26 de Abril de 2006). Santo Domingo, Republicano.
- Informe Final REMJA-II. (12 de marzo de 1999). Lima, Perú.
- Jorge, J. E. (03 de 2016). *La Teoría de los Valores de Schwartz*. Obtenido de <https://cambiocultural.org/cultura-politica/la-teoria-de-los-valores-de-schwartz/>
- Judicial, P. (28 de Noviembre de 2013). Resolución Administrativa N° 290-2013-CE-PJ. *Reubican, convierten y amplían competencia territorial de diversos órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de San Martín*. Lima.
- Judicial, P. (08 de 06 de 2016). *CONSEJO EJECUTIVO DEL PODER JUDICIAL: RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°136-2016-CE-PJ*. Recuperado el 04 de 08 de 2016, de [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/4ef850004d65db87a9b6e99bdaa016c5/RA\\_136\\_2016\\_CE\\_PJ+-08\\_06\\_2016.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=4ef850004d65db87a9b6e99bdaa016c5](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/4ef850004d65db87a9b6e99bdaa016c5/RA_136_2016_CE_PJ+-08_06_2016.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=4ef850004d65db87a9b6e99bdaa016c5)
- JUDICIAL, P. (18 de 06 de 2016). *PODER JUDICIAL DEL PERÚ*. Recuperado el 18 de 06 de 2016, de <http://historico.pj.gob.pe/conocenos.asp?tema=definiciones>
- Lagos, E. (s.f.). LA MODERNIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE JUSTICIA Y LA COOPERACIÓN JURÍDICA Y JUDICIAL EN EL ÁMBITO INTERAMERICANO.

LASCURAIN, G. I. (2012). DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA DE CALIDAD DE SERVICIO DE UNA EMPRESA DE UNIDADES DE ENERGÍA ELÉCTRICA ININTERRUMPIDA. *TESIS DE MAESTRÍA*. MÉXICO: UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA.

Lourdes, C. (2004-2005). *Tema 5. Análisis Documental*. Obtenido de Biblioteconomía. Segundo cuatrimestre. Curso: <http://www.uv.es/macas/T5.pdf>

Marcillo. (11 de 12 de 2015). *Tesis Maestría en Gerencia Empresarial (FCA)*. Recuperado el 21 de 07 de 2016, de Marcillo Delgado, Juan Carlos: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/12568>

María Carolina Restrepo, X. X. (2002). *TEORÍA INSTITUCIONAL Y PROCESO DE INTERNACIONALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS COLOMBIANAS*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232002000300006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000300006)

Martínez, A. A. (2009). *Gestión Integrada de Capital Humano*. Recuperado el 21 de 07 de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos107/capital-humano-es-activo-mas-valioso-organizacion/capital-humano-es-activo-mas-valioso-organizacion.shtml>

Martínez, M. (s.f.). Modelo de Gestión de Recursos Humanos. 1.

Mendoza, G. E. (10 de 2006). Teoría y Ciclo de las Políticas Públicas. 2. Mexico.

Morales. (2002). *Teorías de Gestión de RR. HH*. Recuperado el 27 de 07 de 2016, de Morales Gutiérrez; Ortueta: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/teorias.htm#\\_ftn2](http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/teorias.htm#_ftn2)

Ñaupas. (2009).

O'Connor, B. y. (29 de 09 de 2012). *Administración por Valores*. Recuperado el 02 de 2017, de Teoría de las Relaciones humanas: <http://administracionysuevolucion.blogspot.pe/2012/09/administracion-por-valores.html>

OEA. (diciembre de 1997). Informe Final REMJA-I. Buenos Aires, Argentina.

Philip Crosby . (1961). *Teoría de cero defectos*. Obtenido de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjc1q25xITSAhWMdSYKHZc6AUAQFgg0MAQ&url=http%3A%2F%2Fmaestrosdelacalidadop100111.blogspot.com%2F2012%2F09%2Ffilosofia-phillip-crosby.html&usg=AFQjCNEgjbB8tdNV9wvVUc>

Ramió, C. (s.f.). Teoría de la Organización y Teoría de la Administración Pública.

- Rojas. (s.f.). *Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total*. Recuperado el 05 de 08 de 2016, de Ramos, Daniel: <http://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/#pf13>
- Sánchez. (2008). *Slideshare: TESIS CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTION DE RECURSOS HUMANOS*. Recuperado el 21 de 07 de 2016, de Sánchez Castro, Angélica: <http://es.slideshare.net/ANGIEPPJ/tesis-cultura-organizacional-y-gestion-de-recursos-humanos>
- TEORÍAS DE LA CALIDAD*. (s.f.). Recuperado el 18 de 06 de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/#pf13>
- Ulrich, D. (s.f.). *El capital humano es el activo más valioso de una organización*. Recuperado el 21 de 07 de 2016, de Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos107/capital-humano-es-activo-mas-valioso-organizacion/capital-humano-es-activo-mas-valioso-organizacion.shtml#ixzz4F5peUPzv>
- Vásquez. (2005). *UNAD*. Recuperado el 10 de 01 de 2017, de [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104\\_EXE/capitulo\\_3\\_planteamiento\\_del\\_proyecto\\_de\\_investigacion.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/capitulo_3_planteamiento_del_proyecto_de_investigacion.html)
- Wright, D., & Snell. (2001 ). *Modelo de gestión de recursos humanos. Una propuesta para el análisis empírico*. Recuperado el 21 de 07 de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos108/modelo-gestion-recursos-humanos-propuesta-analisis-empirico/modelo-gestion-recursos-humanos-propuesta-analisis-empirico.shtml>
- Zavala Medellín , A. (s.f.). *Gestión de la Calidad*. MÉXICO.

## **ANEXOS**

Instrumento de recojo de información

Fichas de validación

Matriz de consistencia

Autorización

## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**TÍTULO:** Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín –2016

**AUTOR:** ARBULÚ MONTOYAMILUSKA JUDITH VICTORIA

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA : La gestión de recursos humanos tiene a las personas como principal indicador; la capacitación para el puesto; la coherencia entre la capacidad y el puesto; la demora en los procesos; inadecuada estructura en el juzgado de paz letrado -La Banda de Shilcayo.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA BANDA DE SHILCAYO, 2016

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	ASPECTOS TEÓRICOS
<p>¿Cuál es La relación entre Gestión de recursos humanos. Y calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín - 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la relación, entre la Gestión de recursos humanos en su dimensión procesos y la atención al usuario de la calidad de</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL H<sub>1</sub></b></p> <p>La relación que existe entre Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín - 2016, es directa y significativa.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p><i>Hipótesis 1</i></p> <p><i>H<sub>1</sub></i>: La relación, entre la gestión de recursos humanos y la atención al usuario de la calidad de Servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, es directa.</p> <p><i>H<sub>o</sub></i>: La relación, entre Gestión de recursos humanos y la atención al usuario de la calidad de servicio en el</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Establecer la relación, entre Gestión de recursos humanos en su</p>	<p>1. Concepto de gestión de recursos humanos.</p> <p>2. Concepto de calidad de Servicio.</p> <p>3. Concepto de política pública.</p> <p>4. Valores institucionales</p> <p>5. Teorías de la administración pública</p> <p>6. Teorías de recursos</p>

<p>servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre Gestión de recursos humanos en su dimensión presupuesto y satisfacción del usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos en su presupuesto e instalaciones (infraestructura) de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre Gestión de recursos humanos en su dimensión operadores de justicia y sistemas informáticos de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016?</p>	<p>juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, es inversa.</p> <p><i>Hipótesis 2</i></p> <p><i>H<sub>1</sub></i>: La relación entre Gestión de recursos humanos y satisfacción del usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, es directa.</p> <p><i>H<sub>0</sub></i>: La relación entre Gestión de RR HH y satisfacción del usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, es inversa.</p> <p><i>Hipótesis 3</i></p> <p><i>H<sub>1</sub></i>: La relación entre Gestión de RR.HH y las instalaciones (infraestructura) de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, es directa.</p> <p><i>H<sub>0</sub></i>: La relación entre Gestión de RR.HH y las instalaciones (infraestructura) de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, es inversa.</p> <p><i>Hipótesis 4</i></p> <p><i>H<sub>1</sub></i>: La relación entre Gestión de recursos humanos en su y sistemas informáticos de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, es directa.</p>	<p>dimensión procesos y la atención al usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.</p> <p>2. Analizar la relación, entre Gestión de recursos humanos y satisfacción del usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016</p> <p>3. Determinar la relación, entre Gestión de recursos humanos y las instalaciones del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.</p> <p>4. Estimar la relación, entre Gestión de recursos humanos y los sistemas informáticos de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016.</p>	<p>humanos</p> <p>7. Antecedentes</p>
---	--	---	---------------------------------------

		<p><i>Ho,</i> La relación entre Gestión de recursos humanos y sistemas informáticos de la calidad de servicio en el juzgado de paz letra de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, es inversa.</p>				
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO				POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
DESCRIPTIVA - CORRELACIONAL	VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS				POBLACIÓN  MUESTRA Universo muestral de 100 Personas.	1. Entrevista 2. Encuesta
	V	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA		
	Gestión de recursos humanos. - Libro de Gestión del talento humano	Procesos	Programas Número de expedientes ingresados. Adquisiciones	Excelente Bueno Regular Malo.		
		Remuneración	Ingreso ---egreso Planeación presupuestal y financiera			
		Operadores de justicia	Estabilidad laboral			
Puestos: juez, secretario y asistente.						
Capacitación.						
Asistencia social.						

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO				
V	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA	
Calidad de servicio Libro de gestión del talento humano.	Atención al usuario	Capacitación -----rotación laboral-----valores institucionales	Excelente	
	Satisfacción del usuario	Convivencia----- Promociones o incentivos	Bueno	
	Instalaciones	Seguridad-----actualidad----- confortabilidad	Regular	
	Sistemas informáticos	Sistema Interno del Poder .Judicial.	Malo	

## ANEXO N° 02: Instrumento



### MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

#### ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACION SOBRE LA GESTIÓN DE RR.HH Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

#### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTION Y CALIDAD

**TÍTULO:** “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO, EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA BANDA DE SHILCAYO, SAN MARTÍN – 2016”

**AUTOR:** BR. MILUSKA JUDITH VICTORIA ARBULÚ MONTOYA

**DOCENTE:** DR.GUSTAVO RAMÍREZ GARCÍA

**SEXO:** A) Masculino (M) B) Femenino (F)

**La encuesta está orientada para resolver las variables y ayudar con el desarrollo del Presente Proyecto. Por favor marque la respuesta que considere usted conveniente según la siguiente escala:**

**a) Mala(1) b)regular(2)c)buena(3) d)Excelente(4)**

ÍTEM	Escala			
	a	b	c	d
<b>PROCESOS</b>				
1. Como usuario, ¿cómo considera dentro de la escala el tema del respeto de los plazos judiciales dentro del proceso que lleva en el juzgado de paz letrado del distrito de La Banda de Shilcayo?				
2. ¿Cómo considera dentro de la escala el tema del respeto de los principios?				
<b>PRESUPUESTO</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>
3. De acuerdo a su perspectiva ¿considera que para el número de procesos seguidos en el juzgado de La Banda de Shilcayo son suficientes 3 personas, y califique de acuerdo a la escala la aplicación de Gestión de los recursos humanos?				
<b>OPERADORES DE JUSTICIA</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>
4. ¿Cómo califica la atención que brinda la señora jueza del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo?				
5. ¿Cómo califica la atención que brinda el señor secretario del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo?				

6. ¿Cómo califica la atención que brinda la señora asistente del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo?				
7. De acuerdo a su perspectiva ¿Cómo considera que es La capacitación del personal del juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo?				
<b>ATENCION AL USUARIO</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>
8. De acuerdo a la siguiente escala, ¿cómo cataloga la atención que brinda el juzgado de paz letrado del distrito de La Banda de Shilcayo?				
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>
9. De acuerdo a la escala ¿Cuál es el grado de satisfacción como usuario?				
10. ¿Qué calificación le otorga a la presente encuesta para recabar la información sobre las variables de gestión de recursos humanos y calidad de servicio?				
<b>INSTALACIONES</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>
11. Usuario ¿Usted cómo considera las instalaciones, para la atención al público?				
<b>SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>
12. ¿Usted tiene conocimiento si el juzgado de paz letrado tiene un sistema informático que le permite estar interrelacionado con las demás sedes a nivel nacional?				

Gracias por su Atención.



ANEXO N° 03: Validación de los instrumentos



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombre del experto : LUIS ENRIQUE DA SILVA QUEREVALÚ  
 Grado Académico : MAGÍSTER EN DERECHO PENAL  
 Institución donde labora : JUZGADO MILITAR POLICIAL N° 28 - TARAPOTO  
 Cargo que desempeña : JUEZ MILITAR POLICIAL  
 Título de la investigación : "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO, EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA BANDA DE SHILCAYO, SAN MARTÍN – 2016"  
 Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE RR.HH Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA BANDA DE SHILCAYO, SAN MARTÍN - 2016  
 Autor del Instrumento : ARBULÚ MONTOYA MILUSKA JUDITH VICTORIA

		MUY DEFICIENTE(1)	DEFICIENTE(2)	ACEPTABLE(3)	BUENA(4)	EXCELENTE(5)
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a.					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal						
TOTAL					50	

**II. OPINION DE APLICABILIDAD:**

**III. PROMEDIO DE VALORACION:** 5.0 (EXCELENTE)

Lugar y fecha: Tarapoto, Agosto de 2016

-----  
 Luis Enrique Da Silva Querevalú  
 ABOGADO - MAGÍSTER EN DERECHO PENAL  
 CAL. N° 27737



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombre del experto : NEYRA CRUZ CARMELA  
 Grado Académico : MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Institución donde labora : DEFENSA PÚBLICA - TARAPOTO  
 Cargo que desempeña : DEFENSORA PÚBLICA- PROGRAMA ALEGRA  
 Título de la Investigación : "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO, EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA BANDA DE SHILCAYO, SAN MARTÍN - 2016"  
 Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE RR.HH Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA BANDA DE SHILCAYO, SAN MARTÍN - 2016  
 Autor del instrumento : ARBULÚ MONTOYA MILUSKA JUDITH VICTORIA

CRITERIOS	INDICADORES	EXCELENTE(5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a.					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal						
TOTAL				50		

**OPINION DE APLICABILIDAD:**  
**PROMEDIO DE VALORACION:** 5.0 ( EXCELENTE)  
 Lugar y fecha: Tarapoto, Agosto de 2016R

Mg. Neyra Cruz Carmela  
 E.N.T. 43821407



**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombre del experto : RAMIREZ GARCIA GUSTAVO  
 Grado Académico : DOCTOR EN EDUCACIÓN  
 Institución donde labora : I.E. MIGUEL CHUQUISENCO, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO  
 Cargo que desempeña : DIRECTOR, DOCENTE  
 Título de la Investigación : "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO, EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA BANDA DE SHILCAYO, SAN MARTÍN - 2016"  
 Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE RR.HH EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA BANDA DE SHILCAYO, SAN MARTÍN - 2016  
 Autor del Instrumento : ARBULÚ MONTOYA MILUSKA JUDITH VICTORIA

		MUY DEFICIENTE(1)	DEFICIENTE(2)	ACEPTABLE(3)	BUENA(4)	EXCELENTE(5)
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					20	20
TOTAL					40	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** 04 (bueno). El instrumento procede para su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** 04 (bueno)

Lugar y fecha: Tarapoto, Agosto de 2016

  
 Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
 ONI. 01109483

## ANEXO N° 04:

Objetivo Específico: 2.6 Fortalecer de la gestión de los recursos h (gestión del Potencial Humano).					
Acciones ó Tácticas	Indicadores	Duración	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Unidad responsable
2.6.1. Desconcentrar y fortalecer la ejecución de los Procesos Técnicos de Personal, vinculados con el reclutamiento, permanencia y cese del personal.	- % de atribuciones y facultades desconcentrables, transferidas a cada Corte Superior de Justicia.	Permanente	2009	2018	GG / GPEJ / GP
2.6.2. Desarrollar Programas de Capacitación dirigido a jueces y al personal del Poder Judicial de acuerdo al perfil de competencias, funciones desempeñadas y necesidades de la institución.	- # de Eventos de Capacitación anuales en cada Corte Superior de Justicia. - # de personal capacitado.	Permanente	2009	2018	GPEJ / GAF
2.6.3. Elaborar un sistema de motivación, incentivos y premiación dirigido al personal administrativo del Poder Judicial así como fortalecer el correspondiente al jurisdiccional.	- # Eventos anuales por Corte Superior de Justicia. - # de personal con reconocimiento otorgado por año.	Permanente	2009	2018	GPEJ / GAF
2.6.4. Optimizar la asignación de personal jurisdiccional y administrativo de acuerdo con su formación académica y especialidad.	- % del incremento de Trabajadores ubicados de acuerdo a su especialidad.	Permanente	2009	2018	GPEJ / GAF
2.6.5. Establecer y mantener un sistema de acceso a la magistratura en calidad de supernumerario y auxiliares jurisdiccionales.	- Cuadro de meritos actualizado por Corte Superior de Justicia.	Permanente	2009	2018	GPEJ / GAF
2.6.6. Fortalecer y mantener la aplicación del sistema de meritos.	- # de jueces adecuados a la meritocracia por Corte Superior de Justicia.	Permanente	2009	2018	GPEJ / GAF
2.6.7. Desarrollar e implementar mecanismos de saneamiento de los pasivos laborales	- # de personal beneficiado. - # de personal con pasivos cancelados.	Permanente	2009	2018	GPEJ / GAF

**ANEXO N° 05: Autorización:**

**AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Por medio de la presente se autoriza a la Abog. Miluska Judith Victoria Arbulú Montoya identificada con DNI N° 73001590, con domicilio real ubicado en el Jr. Santa Eufracia N° 289; Estudiante de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo; al fin de dar las facilidades para recopilar información para el desarrollo del Proyecto de Investigación Titulado "Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio en el Juzgado de Paz Letrado de la Banda de Shilcayo - 2016"; donde se aplicará a los usuarios del Juzgado. Resalto que la información recaudada será para fines académicos.

Tarapoto, Setiembre de 2016.

PODER JUDICIAL  
COURT SUPERIOR DE JUSTICE DE SAN MARTÍN

.....  
**Diessy Panduro Zocarias**  
JUEZ TITULAR  
JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA BANDA DE SHILCAYO



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL Nº 062-2017/EPG-UCV-FT**

Tarapoto, 09 de febrero de 2017

**VISTO**, el Informe N° 072-2017-EPG-UCV-TPTO que remite la Coordinadora de Investigación de la Escuela de Posgrado MBA. Sharon Mendoza Lozano y el informe presentado por los miembros del jurado evaluador de la tesis: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO, EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA BANDA DE SHILCAYO, SAN MARTÍN – 2016", presentado por la bachiller **ARBULÚ MONTOYA MILUSKA JUDITH VICTORIA**; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, la mencionada alumna ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para la sustentación del trabajo de investigación y poder optar el Grado de **Magister en Gestión Pública**;

Que, el proceso de trámite de Tesis de Maestría en Gestión Pública está normado en el **Reglamento de Investigación de Posgrado** de la Escuela de Postgrado;

Que, estando a lo expuesto y a la potestad conferida a la Directora de la Escuela de Postgrado de la Filial Tarapoto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE:**

**Art. 1º.-AUTORIZAR** la sustentación de la tesis titulada: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO, EN EL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA BANDA DE SHILCAYO, SAN MARTÍN – 2016", presentado por la bachiller **ARBULÚ MONTOYA MILUSKA JUDITH VICTORIA**.

**Art. 2º.- DESIGNAR** como jurados para la sustentación de la tesis a los docentes:

<i>Dra. Nora Nieto Penadillo</i>	<i>Presidente</i>
<i>Dr. Armando Figueroa Sánchez</i>	<i>Secretario</i>
<i>Dr. Gustavo Ramírez García</i>	<i>Vocal</i>
<i>Dr. Aladino Panduro Salas</i>	<i>Accesitario</i>

**Art. 3º.-SEÑALAR** como lugar, día y hora de sustentación:

*Lugar: Local Institucional*  
*Día: 10 de febrero de 2017*  
*Hora: 05:00 p.m.*

**Regístrese, comuníquese y publíquese**



**Dra. ORFELINA VALERA VEGA**  
**DIRECTORA**  
**EPG/UCV-SAN MARTÍN**  
**CAMPUS TARAPOTO**  
Carretera Marginal Norte  
Fernando Belaúnde Terry Km. 8.5.  
Tel: (042) 524 280 Anx.: 3100.



**Mg. MAGALY PANDURO BERNAZZA**  
**SECRETARIA ACADÉMICA**  
**EPG/UCV-SAN MARTÍN**  
ucv.edu.pe  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe