



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo  
de justicia en un distrito de Lima, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Rodriguez Lara, Yessenia Marisela (ORCID: 0000-0003-0088-6027)

**ASESOR:**

Mg. Cárdenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del estado

LIMA-PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento con buena salud, la de mis seres queridos, a mi hermana Erika Rodriguez por haberme apoyado en los momentos más trascendentales de mi vida, a mis maestros por su tiempo y dedicación.

### **Agradecimientos**

Agradezco enormemente a toda mi familia en especial a mis padres, mi hermana Erika y mi novio Javier que me han ayudado a terminar mi trabajo con el apoyo moral que toda persona necesita, gracias, por tanto.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos, de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	42
VII. CONCLUSIONES	46
VIII RECOMENDACIONES	47
VIII REFERENCIAS	48
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Tablas	57
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables	59
Anexo 3: Instrumentos	60
Anexo 4: Tabla de resultados	76

## Índice de tablas

Tabla 01 Rangos de los Coeficiente de Confiabilidad: Alfa de Cronbach	18
Tabla 02 Confiabilidad de la variable 1 Gestión de Personal	19
Tabla 03 Confiabilidad de la Variable 2 Calidad de servicio	19
Tabla 04 Frecuencia de la Variable de Gestión Personal	23
Tabla 05 Frecuencia de la dimensión de Rotación del Personal	24
Tabla 06 Frecuencia de la dimensión de Competencias Laborales	25
Tabla 07 Frecuencia de la dimensión “Evaluación Constante”	26
Tabla 08 Frecuencia de la variable “Calidad de Servicio”	27
Tabla 09 Frecuencia de la dimensión de Confiabilidad	28
Tabla 10 Frecuencia de la dimensión de Empatía	29
Tabla 11 Frecuencia de la dimensión de Comunicación	30
Tabla 12 Tablas Cruzadas entre las variables de Gestión del Personal y Calidad de Servicio	31
Tabla 13 Tablas Cruzadas de la dimensión Rotación del Personal con la variable de Calidad de Servicio	32
Tabla 14 Tablas Cruzadas de la dimensión Competencias Laborales con la variable de Calidad de Servicio	33
Tabla 15 Tablas Cruzadas de la dimensión Evaluación Constante con la variable de Calidad de Servicio	35
Tabla 16 Prueba de Normalidad	36
Tabla 17 Correlación entre Gestión del Personal y Calidad de Servicio	37
Tabla 18 Correlación entre Rotación del Personal y Calidad de Servicio	38
Tabla 19 Correlación entre Competencias Laborales y Calidad de Servicio	38
Tabla 20 Correlación entre Evaluación Constante y Calidad de Servicio	39
Tabla 21 Operacionalización de la variable Gestión del personal	55
Tabla 22 Operacionalización de la variable calidad de servicio al usuario.	56

## Índice de figuras

Figura 01 Frecuencia de la Variable de Gestión Personal	23
Figura 02 Frecuencia de la dimensión de Rotación del Personal	24
Figura 03 Frecuencia de la dimensión de Competencias Laborales	25
Figura 04 Frecuencia de la dimensión “Evaluación Constante”	26
Figura 05 Frecuencia de la variable “Calidad de Servicio”	27
Figura 06 Frecuencia de la dimensión de Confiabilidad	28
Figura 07 Frecuencia de la dimensión de Empatía	29
Figura 08 Frecuencia de la dimensión de Comunicación	30
Figura 09 Tablas Cruzadas entre las variables de Gestión del Personal Calidad de Servicio	31
Figura 10 Tablas Cruzadas de la dimensión Rotación del Personal con la variable de Calidad de Servicio	32
Figura 11 Tablas Cruzadas de la dimensión Competencias Laborales con la variable de Calidad de Servicio	34
Figura 12 Tablas Cruzadas de la dimensión Evaluación Constante con la variable de Calidad de Servicio	35

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo Determinar cuál es la relación existente entre la Gestión del personal y la calidad de servicio al usuario en un distrito de Lima 2021, investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, tuvo como población 89 trabajadores entre, jueces, especialistas judiciales y empleados de limpieza y seguridad., el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, incluimos a muestra es de 53 trabajadores del módulo de justicia de Lima, las cuales para la siguiente investigación serian: 53 participante, la técnica fue la encuesta y el instrumento 2 cuestionarios validados el primer cuestionario con 20 preguntas, para la variable gestión del personal con una confiabilidad de 91.1% y el segundo cuestionario de 20 preguntas con una confiabilidad de 85.4% para la variable Calidad de servicio, finalmente se concluyó señalando que el 32,1% (17) de encuestados manifestaron que la Gestión del Personal tiene un nivel ineficiente y además se evidencia una relación directa de, 59.1% entre la Gestión del Personal y la Calidad del Servicio, presentando una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor = ,000 es menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se puede inferir que “A mejor Gestión del personal mejor será la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia”

**Palabras clave:** Gestión del personal, calidad de servicio, competencias laborales.

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between Personnel Management and the quality of user service in a district of Lima 2021, research with a quantitative approach, of a basic type, of a non-experimental cross-sectional design, of a correlational level, had a population of 89 workers among judges, judicial specialists and cleaning and security employees., the type of sampling was non-probabilistic for convenience, we included a sample of 53 workers from the justice module of Lima, which for the following investigation Serian: 53 participant, the technique was the survey and the instrument 2 validated questionnaires variable Quality of service, finally it was concluded by noting that 32.1% (17) of respondents stated that Personnel Management has an inefficient level and it is also evident a direct relationship of, 59.1% between Personnel Management and Service Quality, presenting a moderate correlation s ignifying. Since, the P value =, 000 is less than 0.05; the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted and it can be inferred that "The better the personal, the better the quality of service in the justice module"

**Keywords:** Personnel management, quality of service, labor competencies.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial existe gran dificultad de encontrar un personal idóneo, más aún encontrar gerentes que realicen una debida Gestión del personal, los problemas más importantes para los miembros de esta área son: la gestión del cambio o rotación del personal (48%), competencias laborales (35%) y la medición de la efectividad de (27%) (Price Waterhouse Coopers, 2019)

Para Suárez (2016) señaló que la realineación con los objetivos de la organización viene siendo el principal y fundamental reto de la función de los recursos humanos; dicho reto fue relegado y olvidado durante las décadas doradas de la economía española. Volviendo a ser factor clave de contribución al crecimiento de la institución; en este caso al mejorar la gestión del personal se colabora con la calidad de servicio, ello genera que la asignación sea más eficiente dentro de la organización, y que la alineación de los intereses profesionales de la persona se relacionen a los objetivos del negocio; partiendo desde la atracción de profesionales idóneos.

Con ello en mente pasaremos al apartado sobre las tendencias recientes que hay en el Sector Público, vinculadas a mejorar la administración pública, en especial en la gestión del personal. Con ello se pretende entablar los principios, lineamiento y la perspectiva que recabaría en un procedimiento coherente que sirva eficazmente a todo el sector; siendo importante resaltar que, en cada una de las entidades públicas se tendrá como principal objetivo la orientación, articulación y promoción de un proceso de modernización hacia una administración con resultados, redirigido a impactar positivamente en la cotidianeidad de usuarios. Por lo que, cada entidad tendrá como base la gestión por resultados en pro del servicio de la ciudadanía; siendo este un modelo eficiente, descentralizado, unitario, abierto e inclusivo.

Aponte, Calle y Rullier (2016) señaló que la gestión del personal por parte del gobierno central en el Perú, tiene una valoración muy baja sobre su eficacia, capacidad de dirección y acción en la administración pública por parte de los ciudadanos en todas las instancias de gobierno, siendo ello evidencia que se

presenta en los datos emitidos por el INEI, que en los años 2017 y 2018, donde sólo el 24.6% del total de encuestados opinaron que la gestión del personal de gobierno es buena, y el 21.6%, indicaron que la gestión del gobierno regional es buena y un 28.9% de la misma forma por el gobierno local.

En la actualidad la población en el Perú no tiene una buena percepción de las entidades del estado, ya que por lo general la atención aún es deficiente más aún cuando se trata de temas ligados a instituciones de justicia en general, como es el caso del poder judicial, el desarrollo del país no es acorde con la mejora del desarrollo social, y la calidad de servicios que se ofrece en las diferentes entidades de administración pública y esa es la principal causa por la cual la sociedad, sigue enfrentando la baja valoración de entidades estatales Peruanas (Bellido, Betaluz y Su 2019, p.83).

Muchas veces somos testigos de la deficiencia de atención al público, los cuales en su mayoría son las partes procesales del sistema de justicia, con la llegada de la pandemia este tipo de problemas se volvió aún más paupérrimo, la calidad del servicio en esta institución por lo general es mala, estas situaciones nacen como consecuencia a que no existe una debida gestión del personal, dentro del primer problema es la excesiva rotación de personal, la falta de capacitación y la escasa empatía con los usuarios.

Como problema general podemos señalar: ¿Cuál es la relación existente entre la Gestión del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021?, como problemas específicos podemos señalar que: ¿Cuál es la relación existente entre la rotación del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021?, ¿Cuál es la relación existente entre las competencias laborales y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021? y finalmente ¿Cuál es la relación existente entre la evaluación constante y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021?

Como justificación práctica podemos señalar que es importante la investigación, porque en la actualidad, existe mala atención al servicio del usuario, por parte de los trabajadores en general, la falta de empatía al prójimo es evidente, no tienen

conocimiento de la ley de modernización del estado, y no existe una gestión de personal que se haga responsable de estas actitudes, que no solo desprestigia a la institución, sino que atenta con la dignidad de los administrados.

Asimismo, la presente investigación se justifica de forma metodológica mediante, Hernández y Morales (citado en Palomino, 2019) señalaron que, para que la investigación tenga éxito, los objetivos tiene que ser claros y precisos, y este básicamente orientados a resolver los problemas planteados, la investigación, presenta la pertinencia e importancia la investigación. (p.33)

Se justifica de manera metodológica por que creará una investigación de manera ordenada y se creará un instrumento que ayude a cumplir con nuestro objetivo, esta investigación servirá como cimiento para futuras tesis

Como hipótesis general podemos señalar: Existe relación significativa entre la Gestión del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021, como hipótesis específicas podemos señalar que: Existe relación significativa entre la rotación del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021, Existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021, y finalmente: Existe relación significativa entre la evaluación constante y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021.

Como objetivo general podemos señalar: Determinar cuál es la relación existente entre la Gestión del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021., como objetivos específicos podemos señalar que: Indicar cuál es la relación existente entre la rotación del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021, Señalar cuál es la relación existente entre las competencias laborales y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021 y finalmente Determinar cuál es la relación existente entre la evaluación constante y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales podemos señalar a Agudelo y Saavedra (2015) donde su objetivo general fue resaltar algunos apuntes a considerar como la calidad de servicio está relacionada con la gestión de los recursos humanos artículo de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, y concluyo señalando que el personal es el factor clave en la capacidad de adaptación de la organización y en la consolidación de una ventaja competitiva, de ahí que el futuro de la calidad de servicio se relaciona de manera directa con la gestión del personal, en un 68%, y que el 64% de los encuestados indican que cuando la calidad de servicio es buena se fideliza a los clientes.

Bustamante (2020) en su investigación que tuvo como objetivo señalar la relación que existe entre la gestión del personal y la excelencia en el servicio, en una institución pública de Juares, como principal conclusión se puede señalar que estas variables se relacionan en un 83%, y gran parte de los encuestados han señalado que es importante la gestión del personal, no solo para la calidad del servicio, si no para el cumplimiento de los objetivos. A modo de conclusión, se contempla que la escala utilizada para la medición de la calidad de servicios persiste y se ratifica, siendo aplicable a instituciones de salud, pese a que fue extenuantemente empleada en otros muchos estudios.

La tesis desarrollada por Caicay (2017) que tuvo como objetivo determinar una herramienta de medición para la calidad de servicio que se elaboró mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básico y de diseño experimental; tuvo como conclusión que la dimensión de fiabilidad, calidad de gestión, capacidad directiva, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y el personal calificado influye en un 78% positivamente en la reputación corporativa de las empresas, provocando además que mediante la evaluación de dichas dimensiones se obtengan mejores resultados en las políticas de calidad del servicio.

Sánchez y Sánchez (2016) tuvieron como objetivo determinar la medición de la calidad de servicio permite el posicionamiento del mercado de forma sólida. Desarrollando tal investigación mediante un enfoque cuantitativo, de tipo de estudio básico y de diseño experimental. Teniendo como conclusión que el objetivo de una

empresa de servicio no es sólo captar nuevos clientes, sino que deberá identificar cuáles son las necesidades de estos a modo de lograr sobrepasar las expectativas de ellos plasmándolas en sus objetivos a corto y mediano plazo para mejorar la calidad del servicio, y la calidad de servicio influye en un 86% en la mejora de posicionamiento en el mercado.

Como antecedente nacional podemos señalar a Tupa (2015) Señaló en su trabajo de investigación tuvo como objetivo general la evaluación de la influencia que tiene el sector de la gestión del personal sobre el clima laboral de los trabajadores en las instituciones públicas. Se tuvo como enfoque de investigación cuantitativa, donde se efectuó el tipo de investigación descriptiva. Se tuvo como resultado de la prueba no paramétrica rho Spearman = 58% un nivel de significancia de 0,05; información que indica que la gestión del personal se relaciona directamente con el clima laboral que se desarrolla en las instituciones educativas. Concluyendo que existen razones considerablemente suficientes para determinar que el nivel de gestión en el sector educativo, es regular; el cuál promueve, además, que los profesores tengan un clima laboral poco ameno.

Oré (2018) Señaló en su trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios en la institución educativa Simón Bolívar. Se tuvo como muestra a 35 personas en experiencia docente y administrativo. Se usó el método de investigación cuantitativo. Se tuvo como resultados que el 51,4% señala que si existe un fuerte vínculo entre mayor gestión de recursos humanos mejor productividad en brindar servicios. Se tuvo como conclusión que en la instrucción educativa se manifiesta abiertamente que la gran parte del personal señala que el liderazgo es sumamente importante para brindar un adecuado servicio, no solo a los estudiantes, sino al ambiente laboral de los profesores, evitando a su vez diferentes rotaciones de los trabajadores.

Castillo y Quiñones (2018) señalaron en su trabajo de investigación titulado: "Relación entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio de una institución educativa parroquial, Florencia de Mora -2017", tuvo como objetivo general determinar si existe alguna relación entre el liderazgo transformacional con

la productividad dentro del sector educativo. Se usó como metodología de investigación el enfoque descriptivo – correlacional, con una población muestral de 37. Se tuvo como conclusión que el nivel de liderazgo transformacional propio de la institución lo ubica en un categoría regular cuando presente un 27%; ubicándose en categoría deficiente en tanto presente un 67,6%; y se ubicaría en la categoría de bueno cuando presente un 5,4%; lo que se traduce en que en su mayoría expresan que el liderazgo transformacional no basta para lograr una buena gestión educativa, debido a que se consideran otros aspectos aún más objetivos que la motivación a los empleados.

Rojas y Vílchez (2018) tuvo como objetivo general, Determinar la relación existente entre la gestión de talento humano con el desempeño laboral, la investigación fue básica, de diseño no experimental, la muestra fue de 50 personas, se aplicó el Spearman para la contratación de hipótesis, concluyó esta investigación, el grado de significancia es de 0.00, se acepta la hipótesis general, el grado de relación entre variables es de 64.1% esto puede interpretarse como que existe relación, entre la agestión de talento humano con el desempeño laboral.

Rodríguez (2017) tuvo como objetivo general determinar como la gestión de talento humano influye en la calidad de servicio, de diseño experimental, población 161 personas, se utilizó la prueba del chi cuadrado, el grado de relación entre estas variables fue de 89%, por otro lado, el 65.2% de los encuestados señalaron que la gestión de talento humano es de nivel regular, esto claramente se puede interpretar que mejor gestión de talento humano, mejor será la calidad de servicio

Como primera teoría se puede definir, que la gestión del personal sirve como estrategia para organizar la contratación, capacitación y retención de aquellos empleados que desarrollan un mejor rendimiento con el fin de evitar que estos mismos, roten. Para lograr dicho fin se deberá realizar un proceso de cuatro fases que en primer lugar deberá consistir en la selección del personal; en segundo lugar, la evaluación del potencial; en tercer lugar, el desarrollo de tal potencial; y finalmente en retenerlo. Es, por lo tanto, una estrategia laboral a largo plazo, y está dirigido a las competencias laborales y a la evaluación constante (Pino, 2018).

Existen dos ángulos, del lado del empleado y del empleador. Si se observa desde el punto de vista del empleado, la gran mayoría de empleados gozan de una remuneración económica a corto plazo, un empleado puede ganar muy bien, pero se va cansar del trabajo, en caso de que no considere que sea su pasión o el rubro laboral más óptimo para él.

Esto se ve mucho en las familias cuando en algunos casos los padres obligan al hijo a estudiar una carrera que no quiere, entonces estudia una carrera en la que puede abandonar el proceso académico en corto tiempo, aún peor es la situación si continua con la carrera completa. (Taverne, 2018, p. 98)

Desde el punto de vista empresarial, hay un cambio de paradigma, el antiguo paradigma era que el salario económico es lo único importante para lograr productividad, para lograr retención y compromiso. La antigua generación tenía como ideal sobrevivir con un trabajo estable, hoy en día la situación es completamente diferente, entonces estamos inmersos en un mundo en donde se deben de brindar salarios denominados del siglo XXI, los cuales se traducen en salario económico, salario emocional y salario espiritual. (Morrone, 2018, p. 56)

La gran empresa no siempre brinda todos los beneficios, es por ello que, ante la situación de rotación de personal, se debe de considerar la remuneración fija, variables y aspectos que beneficien adicionalmente que percibe una persona por ser parte de la organización. Aún a pesar de tener esos tres componentes, las personas solo le ponen en atención la remuneración, lo cual es un grave error, debido a que muchas personas no cuantifican cuanto ingresa su CTS, da la percepción de que su patrimonio solo este asociado en el tema del salario, cuando en realidad es el salario económico en su conjunto. (Vinuesa, 2019, p. 232)

Si se desea realizar un resultado adecuado, debe de colocar los incentivos correctos, también el salario emocional, como el afecto, el buen trato laboral, el reconocimiento, la comprensión. La mayoría de personas debido a la disfuncionalidad, más del 70% de los hijos nacen fuera del matrimonio, lo que significa que no reciben muchas veces el afecto del padre o de la madre, el reconocimiento del padre y de la madre, lo que genera una huella de abandono muy profunda al interior de la persona que lo acompaña a lo largo de su vida. El

26% de las personas tienen como carencia principalmente el afecto. (Maldonado, 2020, p. 87)

En el mundo empresarial, uno de los factores que genera gran pérdida de recursos y que es un gran problema para muchas organizaciones es un alto índice de rotación de personal, aunque no se encuentre en un alto porcentaje numéricamente hablando, existen algunos sectores o actividades en donde encontrar el talento adecuado no es tarea sencilla, entonces para disminuir y mejorar la rotación se debe de considerar el seleccionar eficazmente, conociendo claramente las competencias y actitud que necesita la organización.

Sobre todo, verificar si los valores y principios tengan vínculo estrecho con la empresa, así como el colaborador complementa el de su jefe inmediato. El empleador debe de informar a los trabajadores antes de iniciar con el tipo laboral, las responsabilidades, resultados esperados, formas de evaluación, sueldo real, forma de pago, tipo de contratación, prestaciones existentes, reglamento de comportamiento, entre otros. (Dávila, 2020, p. 98)

Las rotación de personal son los movimientos de entrada y salida de trabajadores en una empresa, es decir los nuevos empleados y los que se van, si por mes pasan más de la mitad de trabajadores en una empresa, ya sea de modo directo renunciando o indirecto, siendo despedidos, las consecuencias de la alta rotación de personal son menor productividad, si por un puesto de trabajo pasan demasiados empleados, otros miembros del equipo tendrían que ocupar las tareas desde que el empleado se retira hasta que el empleado. (Bernal, 2020, p. 53)

Es importante señalar que la rotación de personal se usa para definir el intercambio de personas que ingresan y salen de una entidad u organización, ya sea en el ámbito público o privado, se tienen diferentes tipos de rotación, tales como la rotación interna, la cual se define como el número de trabajadores que cambian de puesto sin la necesidad de salir de la empresa, ya sea por medio de transferencias de una empresa a otra, los ascensos de un puesto a otro, las promociones para realizar algún viaje a otra sede, o los descensos en caso el empleado haya realizado algún acto y es sancionado. (Morales, 2020, p. 75)

Asimismo, se tiene a la rotación externa, que se refiere a la entrada y salida de personal de la organización, esta se puede dar en distintos casos, tales como cuando el trabajador se jubila, incapacidad del trabajador de poder seguir desempeñándose en su labor habitual, renuncia del trabajador, mala selección de los empleadores al contratar al personal, inestabilidad familiar, inestabilidad laboral, entre otros. (Axuz, 2020, p. 56)

La rotación laboral, tiene una serie de ventajas, tales como la empresa al contar con personal más joven y dispuesto a aprender nuevas metodologías, muy allegados a la tecnología y con capacidad para usarla con gran destreza; en ese mismo sentido, se debe tener en cuenta que el personal nuevo es quién devenga un salario menor a diferencia de aquel personal que tiene más antigüedad en la empresa; en casos de retiro, el personal presenta menos derechos; por otro lado, se permite tener trabajadores mejor capacitado, siendo que, además, el personal nuevo podría aportar ideas frescas y más dinámicas que favorezcan la productividad de la entidad correspondiente, permite remplazar el personal que no tiene un buen desempeño. (Zavala, 2020, p. 67)

La rotación de personal tiene desventajas como el alto costo que representa cuando se incurre en costos de desvinculación, es lógico considerar que cuando una empresa no tiene un empleado, tiene menor productividad por horas, tal es así que eso implica un costo de servicio que está dejando en un vacío, para que otro llegue a tomar ese puesto debe de pasarse por una especie de postulación que demora en promedio uno a dos meses, para luego recoger los currículo vitae, posteriormente realizar las entrevistas a los posibles trabajadores, y considerar sus habilidades y preparación para el puesto específico. Todo ello no solo implica un costo en tiempo, sino económico. (Maldonado, 2020, p. 62)

La falta de integración y coordinación del grupo de trabajo o del área en la que se produce la vacante, es una de las grandes desventajas debido a que cuando falta ese personal que estaba en plena coordinación con los demás empleados, hay una suerte de descoordinación lo que podría implicar un vacío, entonces el empleador o jefe de área tomará ese puesto momentáneamente o señalará algunos trabajadores para que se turnen en tomar ese puesto, y esto provoca más estrés

en los demás trabajadores lo que generaría a futuro que los mismos también deseen renunciar a su labor. (Montañez, 2020, p. 41)

Otra desventaja bastante notoria cuando en una organización o persona jurídica se ve afectada debido a la rotación laboral es que la imagen de la entidad puede resultar afectada con un índice de rotación, lo que generaría más daño en el sector privado, puesto que dependen de consumidores independientes que se acercan a la empresa a consumir un producto en específico, mientras que las entidades del estado no dependen de los ciudadanos por ende, no adquieren una mala imagen, pero si mayor fiscalización, y reclamos por parte de los ciudadanos, considerando además los largos procesos burocráticos de las entidades administrativas y la gestión pública que maneja el estado, esto se agrava cuando las gestiones que se ven limitadas por pésimo trato profesional son el sector salud o educación. (Aracena, 2020, p. 87)

Por otro lado, existen causas claras que pueden provocar la rotación personal dentro de una empresa; dependiendo, además, de características propias de la misma como su tamaño, giro, ubicación geográfica, etc. Se sabe por estudios realizados en los últimos años que las posibles causas que provocan un mal reclutamiento, vendrían a formar parte de la contratación masiva; causa que es totalmente imputable a la empresa; o como también se resume con la frase del que mucho abarca poco aprieta, sucede que cuando mayor contratación se realice, menos rigurosidad tendría cada entrevista de trabajo por falta de tiempo, lo que podría provocar una mala gestión de reclutamiento de nuevo personal, que si bien es cierto a corto plazo genera un empleado en un puesto listo para ser capacitado y realizar sus funciones, pero también puede ser un futuro empleado que deje un vacío en ese puesto debido a que no se siente identificado con la entidad a la que pertenece laboralmente. (Rodríguez, 2020, p. 81)

La competencia laboral, es un proceso que nos permite identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible objetivamente. El objetivo principal consiste en implementar un nuevo estilo de dirección que permita gestionar los recursos

humanos de una manera más integral y efectiva de acuerdo con las líneas estratégicas del negocio. (Maldonado, 2020, p. 87)

Es importante inducir, presentarlos con sus jefe y compañeros de trabajo, está demostrado que los empleados más comprometidos y con mejores resultados son aquellos que se involucran con los objetivos de la organización es importante integrar a los demás. Se debe de capacitar constantemente al personal, tanto en temas técnicos, como en desarrollo personal o de distintas habilidades. Los empleadores deben de motivar generando de esa manera un ambiente natural saludable, es donde se genera productividad, creatividad y permanencia. (Cela, 2020, p. 67)

Unas simples gracias, ayuda a mejorar el ánimo de quien ha realizado un buen trabajo, una carta de reconocimiento, un día de descanso pagado, un permiso de descanso, son algunos tips para que de esa manera los empleados se sientan conformes. Es importante no tener miedo de despedir a los malos elementos, el hecho de realizar un buen ambiente laboral para los empleados, darles beneficios, apoyo y comprensión nos significa que se tenga de soportar comportamientos negativos de los empleados, ya que puede ser el mejor remedio para evitar que se esparza el sentimiento negativo entre todo el equipo, así como da un ejemplo de que se premia el mérito y no la antigüedad o el favoritismo. (Ganter, 2020, p. 12)

La evaluación del personal constante puede definirse como un proceso intenso para medir el rendimiento laboral del trabajador, con el objeto de llegar a la toma de decisiones objetivas sobre los Recursos Humanos. Las organizaciones modernas utilizan la evaluación del trabajador para determinar incrementos de sueldos, necesidades de capacitación y desarrollo, así como ofrecer la documentación para apoyar las acciones de rotación de personal. (Torres y Luna, 2016)

Lo que sucede en la capacitación del personal es que tiene que realizarse usando las habilidades gerenciales vendiendo la entidad al trabajador, para que el mismo se sienta identificado con la organización a la que pertenece, porque si no tiene una buena capacitación el trabajador se verá inmerso en el famoso círculo vicioso de generar ingresos de siempre para gastar mensualmente los pasivos de

siempre, esto en el futuro no le generara un buen nivel de vida, cosa que hoy en día lo toman en cuenta todos los trabajadores cuando postulan a un lugar de trabajo. (Maldonado, 2020, p. 46)

Mala capacitación del personal nuevo, no es una novedad de que todos los que realicen trabajos en los distintos sectores no solo desean dinero, sino también crecer profesionalmente para generar ingresos superiores en base a las capacitaciones académicas que brinde la empresa y capacitaciones externas que puedan conseguir para postular a un puesto mucho más rentable, a fin de ascender.

La falta de integración de los objetivos del empleado con la empresa ha logrado desencajar a muchos empleados, que, al no sentirse identificados, dejan de ser soldados fieles a una empresa, para convertirse en mercenarios a búsqueda del mejor empleador que pague más ingresos, entonces se puede tener a un trabajador por dinero, que luego de un tiempo puede irse con otro empleador, cuya competencia puede ser el mismo empleador que lo ha capacitado constantemente. Para ello, no solo es importante un buen salario, ambiente laboral ameno, sino que el empleado se sienta identificado con la visión y la misión de la empresa, que la considere como su institución donde va a crecer profesionalmente, adquiriendo experiencia con el tiempo, vacaciones, prestigio, buena posición económica y demás aspectos que generaran lealtad y vínculo entre la empresa y el empleado. (Pasos, 2019, p. 54)

Actualmente se debe de adaptar el empleador al empleado, darles beneficios, cercanía, confianza, amabilidad, buen trato, saldo, debido a que las empresas al dar beneficios únicos mantendrán la competencia con otras empresas, darles un buen balance de vida, capacitación, enseñar a brindar a las comunidades. Enseñar a dar a las comunidades es parte de una nueva metodología en la que el empleado puede apreciar como en el sector en el que trabaja genera algún beneficio para con la sociedad, de esa manera puede entender el compromiso que tiene para con los que reciben el servicio en su ámbito laboral. Esto es aún más importante en las entidades públicas. (Bernal, 2020b, p. 123)

En toda institución, es indispensable que exista un buen manejo de personal, así como un ambiente laboral saludable, para que los empleados puedan

desempeñar sus funciones sin dañar o vulnerar la organización de la entidad estatal (Aspajo, 2018)

De esa manera se evitan futuros despidos, renunciaciones, o no renovaciones de contrato, debido que ante una no renovación de contrato se procede a una postulación futura para esa plaza, que dura un tiempo amplio, para luego realizarse la clasificación de personal, donde tienen que evaluar desde cero a otro personal, si éste pasa el filtro puede desempeñarse en su labor, tratando de entender la organización de su trabajo, lo que puede generar una competencia poco relevante y un servicio insuficiente, traducido en quejas y reclamos de los ciudadanos al no obtener un buen servicio de una entidad pública, lo que a su vez genera imprevistos en el manejo de la organización y coordinación de los equipos de trabajo. (Cela, 2020b, p. 194)

La calidad de servicio puede definirse como la acción que implementa una organización o una institución en aras de garante para brindar confiabilidad a sus clientes, ya sean internos o externos. Dicha satisfacción resulta importante para los clientes puesto que esto no solo asegura que continúen consumiendo el producto o servicio que ofrece; sino que, además, sirve de incentivo para que los mismo clientes o consumidores finales, recomienden a otros la satisfacción que les produce adquirir dicho servicio o producto en la empresa, mediante la empatía y comunicación. Sin embargo, es bien sabido que muchas empresas no prestan interés a esta área y consecuentemente pierden gran cantidad de clientes, debiendo invertir en costosas campañas publicitarias para recuperarlos. (Aspajo, 2018)

La calidad del servicio se define como el valor, la conformidad con las especificaciones, la búsqueda de no pérdida por parte del cliente, la conformidad con los requisitos exigibles, la aptitud de uso del producto, el conocimiento de expectativas del cliente y la superación de los mismos. Sin embargo, de diversos avances en el estudio de la calidad del servicio, se desprende una relación de sus dimensiones propias conjuntamente con la satisfacción del usuario o consumidor; así como la intención de compra y la posterior recomendación que en la cuota del mercado repercute con su crecimiento (Mora, 2011).

Asimismo, se establece que la calidad en el servicio supone un grado de satisfacción que alcanza o sobrepasa las necesidades y/o expectativas del consumidor o usuario respecto del servicio o producto adquirido. Por lo que, resulta una consecuencia sobrevenida la amplia discrepancia y diferenciación sobre las expectativas o deseos de los clientes, así como de sus percepciones respecto del producto. El servicio al ser un estímulo competitivo, será un servicio de calidad en tanto satisfaga las expectativas de quien compró el artículo; cumpliendo, además, con los beneficios prometidos del mismo (Duque, 2005).

Por otro lado, la calidad del servicio resulta ser una de las variables más relevantes respecto de la decisión de los compradores al momento de seleccionar y dirimir entre los bienes y servicios que son ofrecidos en el mercado, que está en constante competencia; representando así, un factor estratégico que otorga una posición competitiva favorable para la empresa. (Torres y Luna, 2017).

En el modelo SERVPERF se establece que la confiabilidad del servicio es un criterio que permite identificar si el servicio es de calidad, ya que mediante este modelo se mide la capacidad de la organización de la empresa para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores. Lo que genera que, si el cliente tiene confianza en el productor podrá comprar o adquirir los productos de la empresa con mayor tranquilidad y fiabilidad (Torres y Luna, 2017)

Una de las dimensiones que miden la calidad del servicio del modelo SERVQUAL, es la confiabilidad. Esta influye en la reputación de la empresa ya que la confianza transmitida por el personal permite establecer una relación fortalecida de largo plazo con los clientes (Caicay, 2017)

La empatía con los clientes que provee una empresa al brindar un servicio, se mide en tanto la atención sea esmerada e individualizada, así como que exista la facilidad de acceso a la información; además de que el personal tenga la capacidad de escuchar y entender las necesidades del cliente. Por lo que, la calidad del servicio se mide en tanto exista buena accesibilidad, una correcta comunicación y comprensión del usuario (Torres, Luna; 2017)

La empatía y la seguridad son dimensiones importantes que garantizan la satisfacción del cliente. Además, la empatía que se tiene con los clientes influye en la reputación corporativa de las empresas, ya que es muy importante transmitirles que sus productos y solicitudes serán cuidados correctamente, por lo que el personal deberá ser empático con los clientes (Caicay, 2017)

Las organizaciones utilizan como una de sus estrategias mercadológicas, la comunicación efectiva; puesta que esta, influye en la mente de los consumidores probando su interés, conocimiento, posicionamiento entre los aspectos de la marca. Asimismo, se debe tener en cuenta que el plan de comunicación integral recoge la estrategia general a nivel de comunicación, el mensaje y estilo a difundir con la finalidad de lograr una política de comunicación en la empresa coherente, efectiva y eficaz (Traverso, Williams, Palacios; 2017)

La comunicación efectiva, resulta ser un elemento que permite la interacción mediante el envío y recepción de mensajes; siendo de vital importancia para la comunicación entre seres humanos; propiciando el logro de objetivos y la adecuada realización de actividades. Para que se dé una comunicación afectiva deben existir elementos como el emisor y el receptor. Entendiéndose por emisor, a la persona que se compromete a ejercer el papel de portador de información y que la transmitirá claramente; ahora bien, se entiende por receptor, al sujeto que aplique una escucha activa a modo de que tras la comprensión del mensaje sea capaz de hacer buen uso de tal (Rodas, 2017)

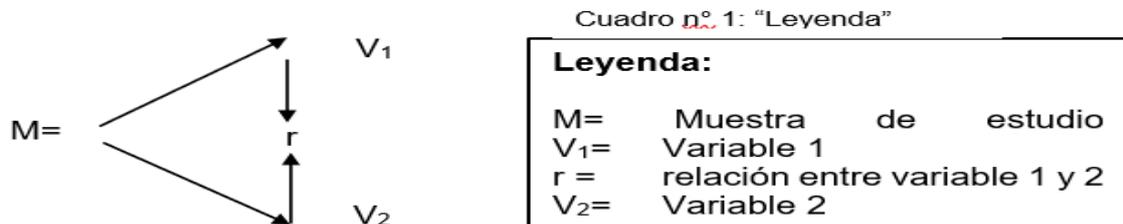
La comunicación efectiva presenta una función principal y fundamental para la transmisión eficaz de claves estratégicas que fortalecerán fácilmente la capacidad competitiva de la empresa. Asimismo, al tratarse de un proceso que permite la transferencia e intercambio de ideas que es recibida y comprendida, aspira a informar o persuadir las emociones del receptor (Túnez, Costa-Sánchez; 2015)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño

Tipo: El tipo de la investigación es básica según Palomino (2019) es pura o básica porque es una investigación que no cambiara la realidad y tiene un propósito de investigación inmediata conocida como una investigación pura o teórica. La investigaciones básicas o puras el enfoque está dirigido a un conocimiento en materia no fáctica más bien teórica, basada en entendimientos necesarios de los hechos visibles (Concytec, 2018)

Diseño: El diseño utilizado en la presente investigación es no experimental; ya que las variables no pueden ser maniobradas mediante la visualización y descripción de las diversas presencias de fenómenos en un entorno natural; puesto que tiene como fin único la examinación estadística. (Hernández et al. 2014).



Corte: Dentro del diseño no experimental, para la presente investigación será de corte transversal o transeccional, según Hernández et al. (2014), el propósito del corte transaccional deberá estar en constante relación a lo que se pretender determinar con la presente investigación.

Enfoque: El presente trabajo será de enfoque cuantitativo ya que los resultados de los hallazgos serán necesariamente presentados mediante las estadísticas puntualmente utilizando el SPSS 24. (Palomino, 2018)

#### 3.2. Operacionalización

## **Variable 1: Gestión del personal**

**Definición conceptual:** Se puede definir la gestión del personal como aquella estrategia que presenta una organización para efectuar de forma adecuada la contratación, capacitación y retención de los aquellos empleados que en virtud de su mejor desempeño no deberían rotar. Desarrollando tal proceso en cuatro fases que consisten en la selección del personal, la evaluación del potencial, el desarrollo del potencial y la retención del mismo. Es, por lo tanto, una estrategia laboral a largo plazo, y está dirigido a las competencias laborales y a la evaluación constante (Pino, 2018).

### **Definición operacional.-**

La variable gestión de personal, tiene 3 dimensiones, rotación del personal, con 4 indicadores, con 10 preguntas competencias laborales con tres indicadores, con 6 preguntas y la evaluación constante con dos indicadores, con 4 preguntas, con una escala de Likert 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = No sabe no opina, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre

## **Variable 2: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** La calidad de servicio puede definirse como la acción que implementa una organización o institución a modo de garantizar la confiabilidad de sus clientes internos y externos; dicha satisfacción resulta importante en el sentido de que no solo sirve para que el cliente siga consumiendo el producto o servicio ofrecido por parte de la empresa sino para que también recomiende a otros clientes mediante la empatía y comunicación como fueron satisfechas sus expectativas en la empresa. Sin embargo, se pierde el interés por parte de la empresa en prestar atención a satisfacer las necesidades de sus clientes, lo que conllevar a que la empresa pierda gran cantidad de sus clientes y que consecuentemente invierta en costosas campañas publicitarias para recuperar a los mismos. (Aspajo, 2018)

### **Definición operacional.-**

La variable gestión de personal, tiene 3 dimensiones, confiabilidad, con 3 indicadores, con 7 preguntas, empatía con tres indicadores, con 6 preguntas y la comunicación con dos indicadores, con 7 preguntas, con una escala de Likert 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = No sabe no opina, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **Población**

Es importante contar con los informantes o elementos de información, a los que se llaman población, siendo el conjunto de todos los individuos (personas, objetos, documentos, empresas, etc.) a investigar, los cuales se encuentran en el espacio y varían con el transcurso el tiempo, la población metodológicamente hablando es el análisis de personas que cuentan con una misma características (Hernandez y Morales, 2018)

En este caso nuestra población será el módulo de justicia de Lima, donde laboran 89 trabajadores entre, jueces, especialistas judiciales y empleados de limpieza y seguridad.

N = 89

#### **Muestra**

Nuestra muestra es de 53 trabajadores del módulo de justicia de Lima, muchas veces es imposible tener contacto y observar a toda la población, por lo que suele trabajarse solo con una parte o "muestra". El proceso de selección de esta porción del objeto de estudio se conoce como muestreo (Vara, 2010). "La muestra (n), es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados mediante métodos racionales. Ésta siempre parte de la población: si se cuenta con varias poblaciones a estudiar, entonces se tendrán varias muestras. (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018)

#### **Muestreo**

El muestreo es una técnica de elección de muestra, mediante una decisión cognitiva, donde se elige un grupo representativo, según las características de la población a estudiar, en pocas palabras el muestreo para determinar la cantidad de personas que representa la muestra, por lo general cuando la población es extensa, el tipo de muestreo para poder acortar la población, es el muestreo por excelencia para las investigaciones donde la población es por conveniencia, es el muestreo no probabilístico. (Palomino, 2018)

Criterio de inclusión: Se incluirá a los trabajadores, del ambiente jurídico como jueces, especialistas judiciales, 53 personas

Criterio de exclusión: Se excluye a los trabajadores, como la de seguridad y trabajadores del área de mantenimiento.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

**Técnica:** La técnica de investigación es referido a la manera como se acopia información, en las investigaciones de enfoque cuantitativo existen diferentes maneras de recolección de datos, la más utilizada, es la encuesta, en pocas palabras son los canales por los cuales el investigador recoge información en función requerida de una realidad o de un fenómeno en función a los objetivos de estudio (Sánchez y Reyes, 2006)

**El instrumento** el cuestionario: Troncoso y Amaya (2017) manifestaron el instrumento de recolección de datos, en investigaciones cuantitativas es el cuestionario, está diseñado para que el entrevistador lo utilice con naturalidad ya que lo aplicara de manera objetiva y anónima, un cumulo de preguntas predeterminadas de respuesta cerradas, por lo general utilizando escalas, de denominación Liker

**Confiabilidad:** Por lo tanto, cada medición conlleva un componente verdadero y uno falso (error), definiendo entonces confiabilidad como la razón de las varianzas de la puntuación verdadera con respecto a la puntuación observada (Namakforoosh, 2011, p. 229).

Tabla 1

### Rangos de los Coeficiente de Confiabilidad: Alfa de Cronbach

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD	
Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.01 a 0.21	Muy baja confiabilidad

Formula de la confiabilidad

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$S_i^2$  : La suma de varianzas de cada item.

$S_T^2$  : La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces).

K : El número de preguntas o items.

Tabla 2

*Análisis de confiabilidad: la variable: Gestión de Personal*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	20

Fuente SPSS 24

Puede interpretarse como que el instrumento tiene una confiabilidad de 91.1%, y según la tabla de valores de correlación el cuestionario es altamente confiable

Tabla 3

*Análisis de confiabilidad: la variable: Calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	20

Fuente SPSS 24

Puede interpretarse como que el instrumento tiene una confiabilidad de 85.4%, y según la tabla de valores de correlación el cuestionario es altamente confiable

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitará la autorización a la gerencia del poder judicial de la sede Lima, mediante una carta de presentación, P.419 – 2021 EPG – UCV LE, el cual se coordinará con el director de la escuela de posgrado. Como la investigación es de enfoque cuantitativo, se trabajara con encuestas y por ende con cuestionarios con respuesta cerradas, por el problema pandémico, estas encuestas se enviaran a través de Google o en su defecto enviaremos un mail, para que puedan contestar los cuestionarios y luego de responder nos podrían devolver el cuestionario con las respuestas, luego de tabulará, en una base de datos Excel, para luego transportarlas al sistema SPSS 25, para poder realizar el examen descriptivo estadístico como inferencial, para luego contrastar las hipótesis

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

La obtención de datos fue realizada mediante cuestionarios que fueron aplicables a la muestra elegida; que son anexados y para los cuales se utilizó la escala de Likert. Tras el procesamiento de resultados, se procederá a la tabulación de los mismo mediante el programa SPSS 25; teniendo como productos tablas y figuras que correspondan a los rangos establecidos por la presente investigación. Siendo que, finalmente se contrastará las hipótesis mediante el establecimiento de la estadística, considerando claramente un margen de error que no es más del 5%; utilizando para tal fin el problema estadístico presente en la aplicación SPSS 25, Pearson. (Hernández et al. 2014).

Para poder realizar el piloto, se utilizará el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach, luego se realizará la estadística descriptiva utilizando la tabla de frecuencias, seguidamente se aplicará la prueba de normalidad, shphiro Wilk, o Kolmogorov Smirnov según el número de participantes en las encuestas, dependiendo del resultado si es paramétrico, contrastare la hipótesis con R de Pearson y si es no paramétrica con R de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación es auténtica ya que es fruto de mi esfuerzo, realice todos los lineamientos que la universidad Cesar Vallejo y la escuela de post grado solicitó, como el cumplimiento de los formatos, la manera de citar, y se respetó íntegramente la normativa de la escuela, la autenticidad se ve reflejada, con la aplicación del programa Turnitin, plasmado en los anexos que tiene en esta investigación.

Cabe resaltar que la presente investigación cumple con una alta estimación de autenticidad; que obedece, además, a todos los protocolos metodológicos establecidos por la universidad. De esa manera, mediante el empleo de repositorios nacionales e internacionales, un conjunto de referencias bibliográficas y otros diversos materiales que han servido como instrumentos de consulta ante cualquier tipo de vacíos, a modo de asociar las ideas con las teorías de nuestra investigación.

Se citó a todos los referentes que sirvió como base teórica de esta investigación, los principios básicos de la ética como son la buena fe, la beneficencia y la no maleficencia, la ética está impregnada en toda la tesis. Las buenas acciones están direccionadas a las cuestiones éticas (Cotrina, 2010) buenas acciones están direccionadas a las cuestiones éticas (Cotrina, 2010)

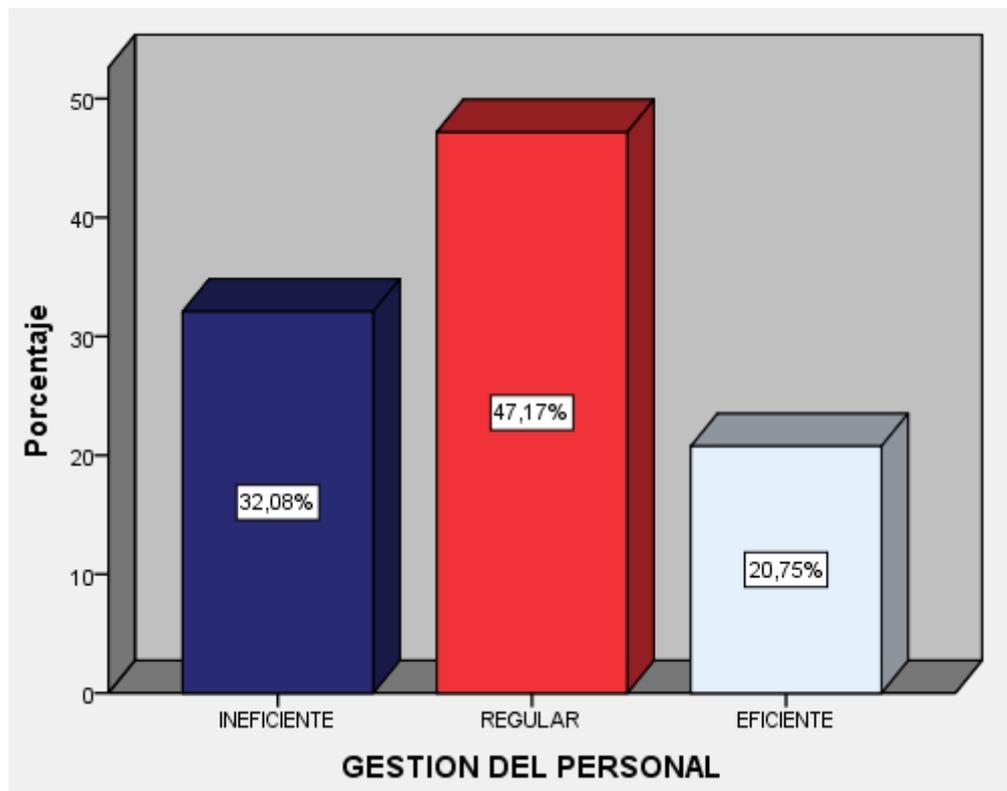
#### IV. RESULTADOS

Tabla 4

*Frecuencia de la Variable de Gestión Personal*

<b>GESTIÓN DEL PERSONAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	17	32,1%	32,1%	32, %1
	REGULAR	25	47,2%	47,2%	79,2%
	EFICIENTE	11	20,8%	20,8%	100,0%
	Total	53	100,0%	100,0%	

Fuente SPSS 24



**Figura1:** Frecuencia de la variable de Gestión Personal

De la tabla 4 y Figura 1 se observa que el 32,08% manifiestan que la Gestión del Personal está en un nivel ineficiente, el 47, 17% consideran que está en un nivel regular y el 20,75% establece que la Gestión del Personal es eficiente.

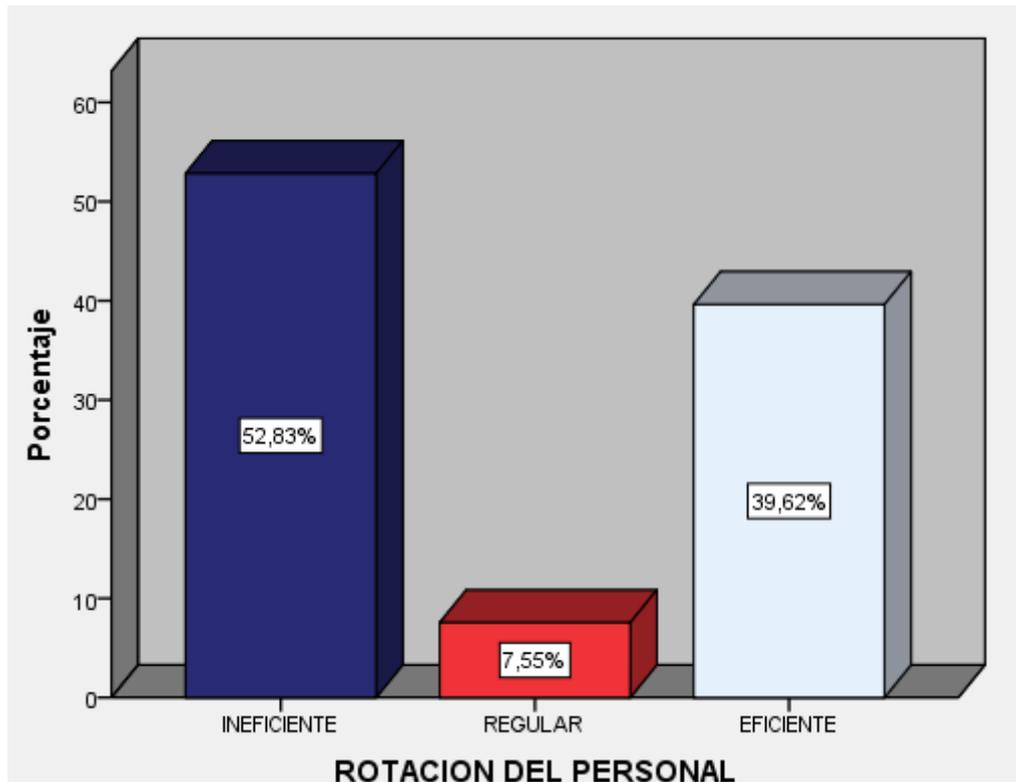
Tabla 5

*Frecuencia de la dimensión de Rotación del Personal*

### ROTACIÓN DEL PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	28	52,8%	52,8%	52,8%
	REGULAR	4	7,5%	7,5%	60,4%
	EFICIENTE	21	39,6%	39,6%	100,0%
	Total	53	100,0%	100,0%	

Fuente SPSS 24



**Figura 2:** Frecuencia de la dimensión "Rotación de Personal"

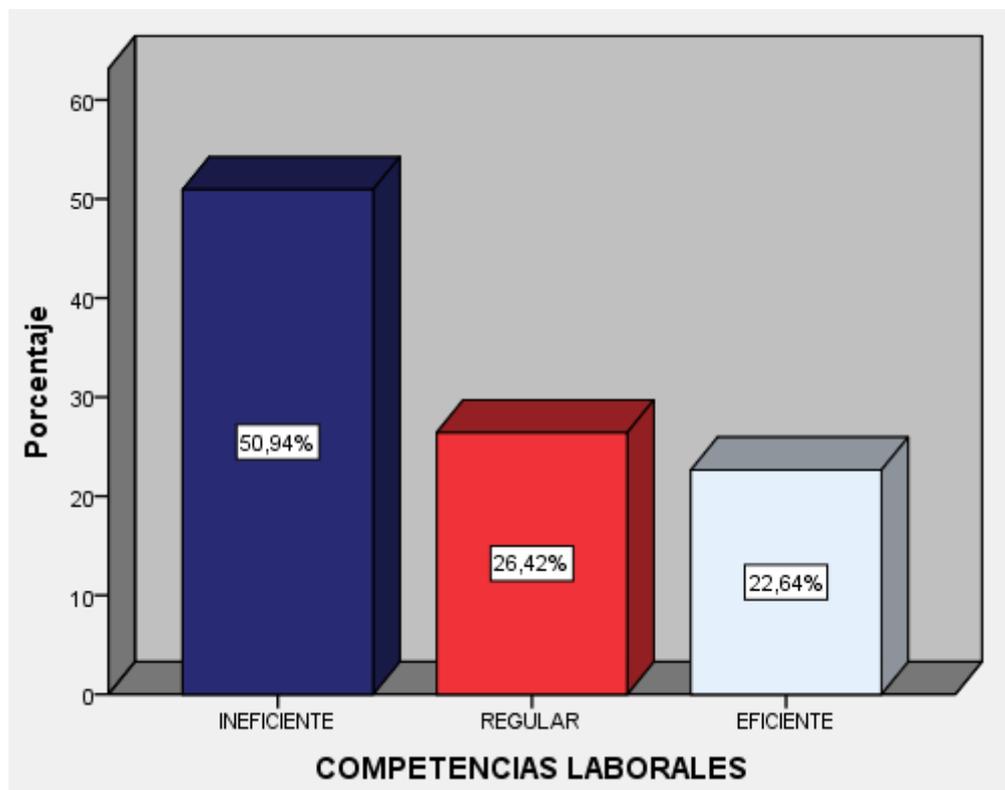
De la tabla 5 y Figura 2 se observa que el 52,83% manifiestan que la Rotación del Personal está en un nivel ineficiente, el 7,55% consideran que está en un nivel regular y el 39,62% establece que la Rotación del Personal es eficiente.

Tabla 6

*Frecuencia de la dimensión de Competencias Laborales*

		COMPETENCIAS LABORALES			
				Porcentaje	
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
	INEFICIENTE	26	49,1%	49,1%	49,1%
	REGULAR	15	28,3%	28,3%	77,4%
	EFICIENTE	12	22,6%	22,6%	100,0%
	Total	53	100,0%	100,0%	

Fuente SPSS 24



**Figura 3:** Frecuencia de la dimensión "Competencias Laborales"

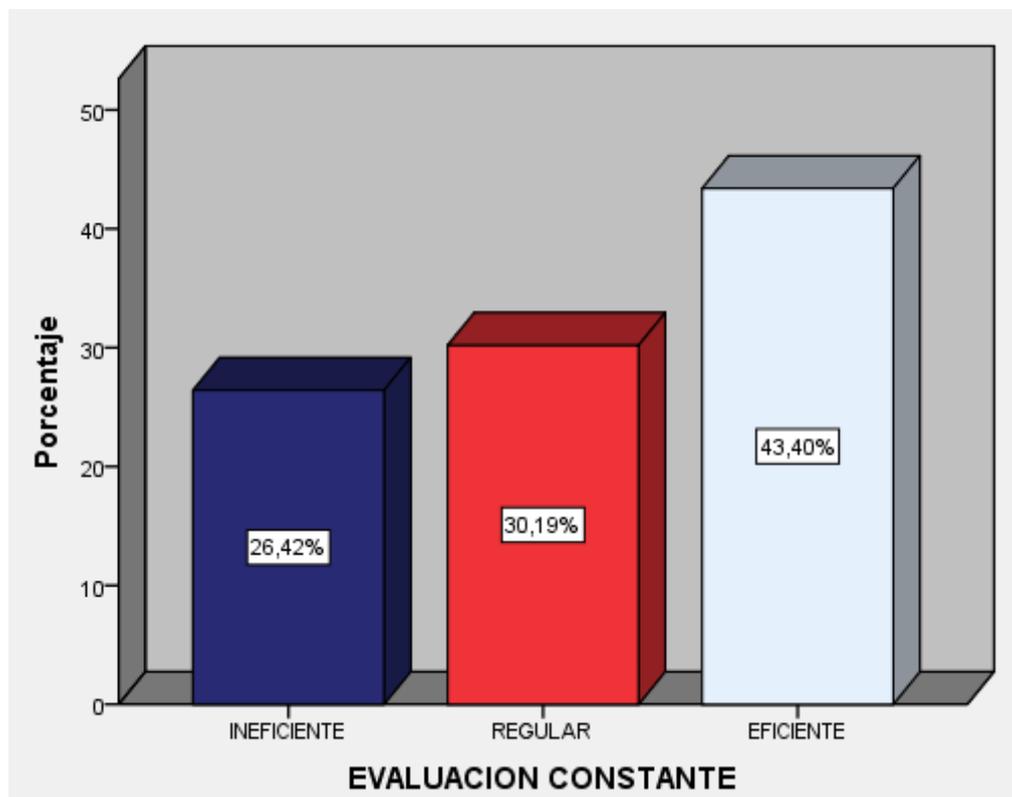
De la tabla 6 y Figura 3 se observa que el 50,94% manifiestan que las Competencias Laborales están en un nivel ineficiente, el 26,42% consideran que está en un nivel regular y el 22,64% establece que las Competencias Laborales es eficiente.

Tabla 7

*Frecuencia de la dimensión "Evaluación Constante"*

		EVALUACIÓN CONSTANTE			
				Porcentaje	
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
	INEFICIENTE	14	26,4%	26,4%	26,4%
	REGULAR	16	30,2%	30,2%	56,6%
	EFICIENTE	23	43,4%	43,4%	100,0%
	Total	53	100,0%	100,0%	

Fuente SPSS 24



**Figura 4:** Frecuencia de la dimensión "Evaluación Constante"

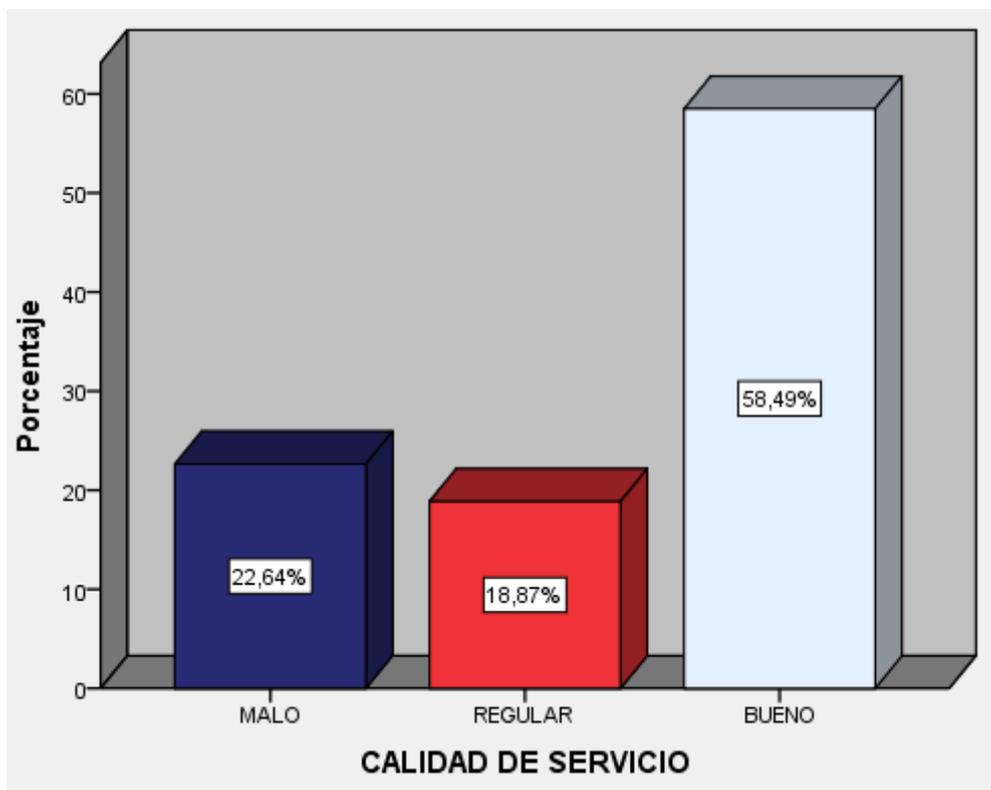
De la tabla 7 y Figura 4 se observa que el 26,42% manifiestan que la Evaluación Constante está en un nivel ineficiente, el 30,19% consideran que está en un nivel regular y el 43,40% establece que la Evaluación Constante es eficiente.

Tabla 8

*Frecuencia de la variable "Calidad de Servicio"*

		<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>			
				Porcentaje	
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
	MALO	12	22,6%	22,6%	22,6%
	REGULAR	10	18,9%	18,9%	41,5%
	BUENO	31	58,5%	58,5%	100,0%
	Total	53	100,0%	100,0%	

Fuente SPSS 24



**Figura 5:** Frecuencia de la variable "Calidad de Servicio"

De la tabla 8 y Figura 5 se observa que el 22,64% manifiestan que la Calidad de Servicio está en un nivel ineficiente, el 18,87% consideran que está en un nivel regular y el 58,49% establece que la Calidad de Servicio es eficiente.

Tabla 9

*Frecuencia de la dimensión de Confiabilidad*

		<b>CONFIABILIDAD</b>			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MALO	22	41,5%	41,5%	41,5%
	REGULAR	1	1,9%	1,9%	43,4%
	BUENO	30	56,6%	56,6%	100,0%
	Total	53	100,0%	100,0%	

Fuente SPSS 24

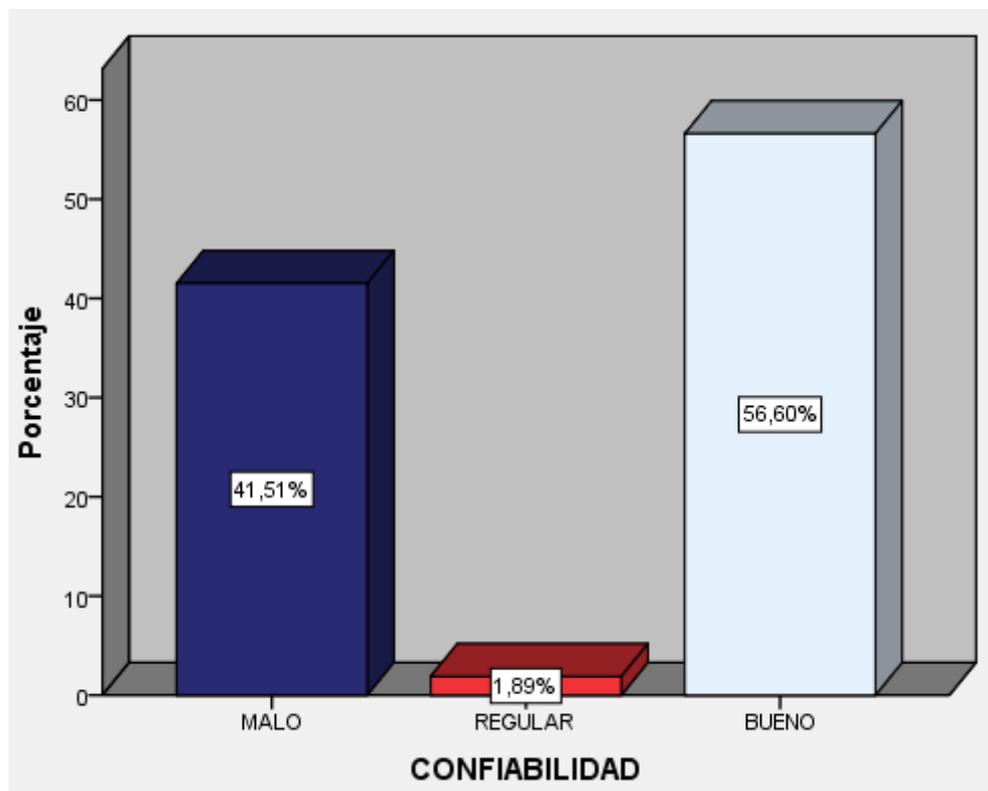


Figura 6: Frecuencia de la dimensión "Confiabilidad"

De la tabla 9 y Figura 6 se observa que el 41,51% manifiestan que la Confiabilidad está en un nivel ineficiente, el 1,89% consideran que está en un nivel regular y el 56,60% establece que la Confiabilidad es eficiente.

Tabla 10

*Frecuencia de la dimensión de Empatía*

		<b>EMPATÍA</b>			
				Porcentaje	
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
	MALO	21	39,6%	39,6%	39,6%
	REGULAR	7	13,2%	13,2%	52,8%
	BUENO	25	47,2%	47,2%	100,0%
	Total	53	100,0%	100,0%	

Fuente SPSS 24

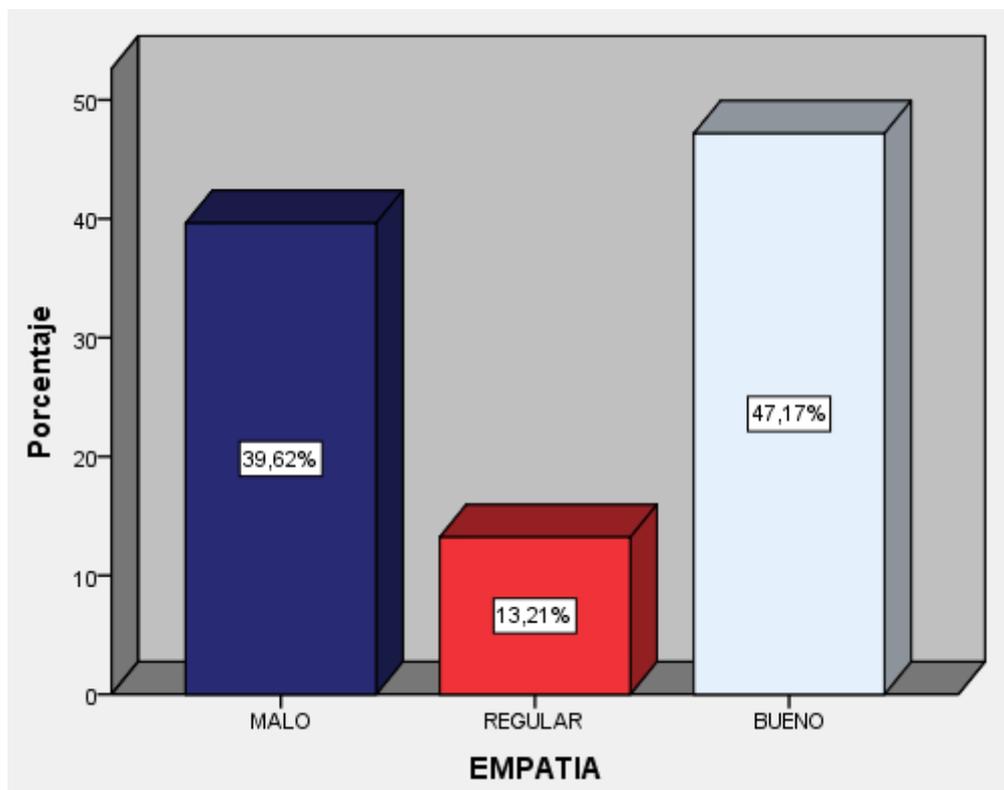


Figura 7: *Frecuencia de la dimensión de Empatía*

De la tabla 10 y Figura 7 se observa que el 39,62% manifiestan que la Empatía está en un nivel ineficiente, el 16,21% consideran que está en un nivel regular y el 47,17% establece que la Empatía es eficiente.

Tabla 11

*Frecuencia de la dimensión de Comunicación*

<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	19	35,8%	35,8%	35,8%
	REGULAR	2	3,8%	3,8%	39,6%
	BUENO	32	60,4%	60,4%	100,0%
	Total	53	100,0%	100,0%	

Fuente SPSS 24



Figura 8: Frecuencia de la dimensión de Comunicación Efectiva

De la tabla 11 Figura 8 se observa que el 35,85% manifiestan que la Comunicación Efectiva está en un nivel ineficiente, el 3,77% consideran que está en un nivel regular y el 60,38% establece que la Comunicación Efectiva es eficiente.

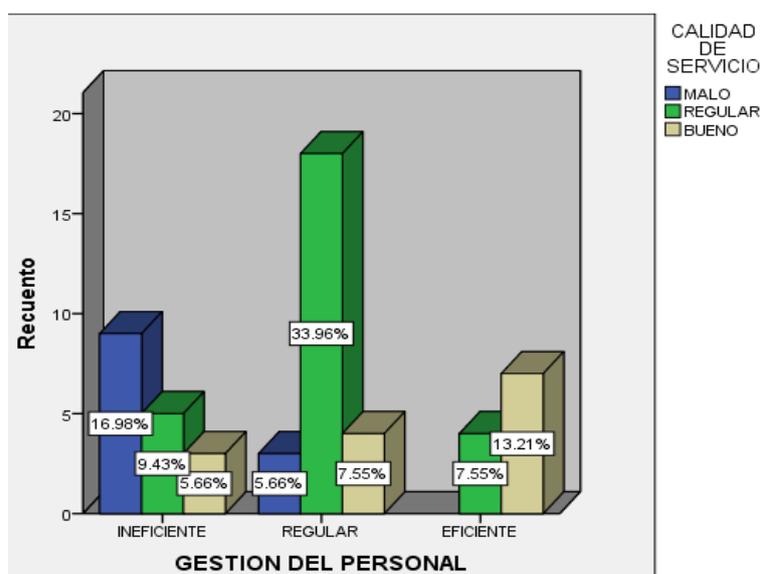
## TABLAS CRUZADAS

Tabla 12

*Tablas Cruzadas de las variables de Gestión del Personal y Calidad de Servicio*

		GESTION DEL PERSONAL*CALIDAD DE SERVICIO tabulación cruzada				
		CALIDAD DE SERVICIO				
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
GESTION DEL PERSONAL	INEFICIENTE	Recuento	9	5	3	17
		% del total	17.0%	9.4%	5.7%	32.1%
	REGULAR	Recuento	3	18	4	25
		% del total	5.7%	34.0%	7.5%	47.2%
	EFICIENTE	Recuento	0	4	7	11
		% del total	0.0%	7.5%	13.2%	20.8%
Total		Recuento	12	27	14	53
		% del total	22.6%	50.9%	26.4%	100.0%

Fuente SPSS 24



**Figura 9:** Frecuencia de las variables de Gestión Personal y Calidad de Servicio

Del 32,1% (17) de encuestados manifiestan que la Gestión del Personal tiene un nivel ineficiente; 5,7% (3) consideran que la Calidad del Servicio es buena; el 9,4% (5) señalaron que la Calidad del Servicio está en un nivel regular; finalmente, el 17% (9) establecen que el nivel de la Calidad del Servicio es malo.

Del 47,2% (25) de encuestados manifiestan que la Gestión del Personal tiene un nivel regular; 7,5% (4) consideran que la Calidad del Servicio es buena; el 34% (18)

señalaron que la Calidad del Servicio está en un nivel regular; finalmente, el 5,7% (3) establecen que el nivel de la Calidad del Servicio es malo.

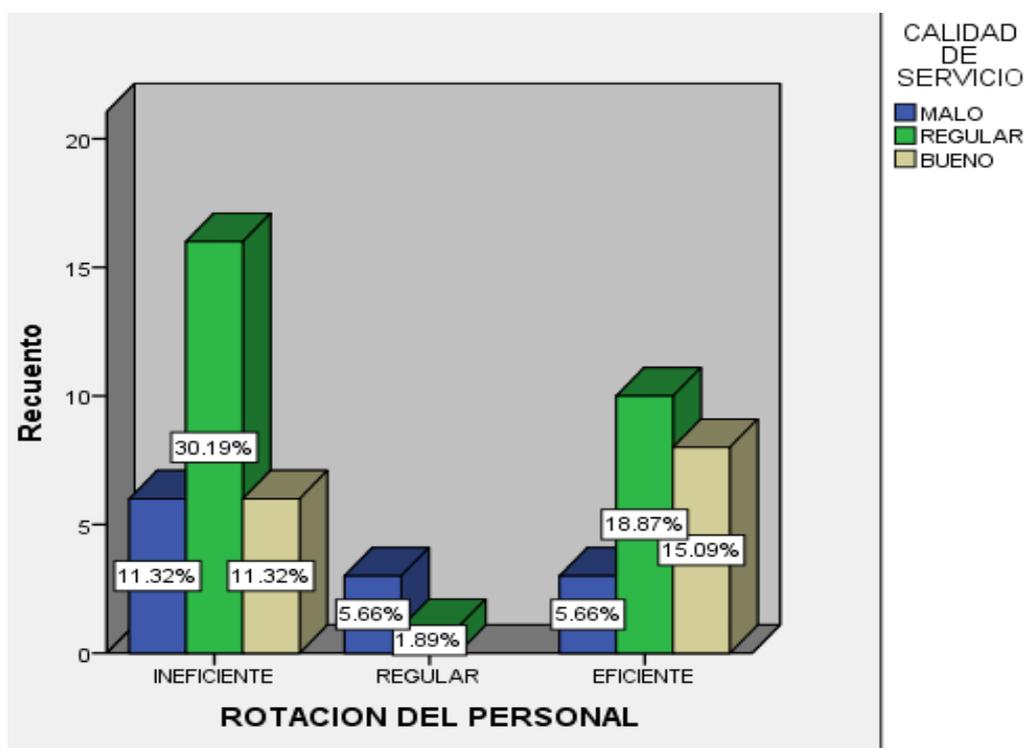
Del 20,8% (11) de encuestados manifiestan que la Gestión del Personal tiene un nivel eficiente; 13,2% (7) consideran que la Calidad del Servicio es buena; el 7,5% (4) señalaron que la Calidad del Servicio está en un nivel regular.

Tabla 13

*Tablas Cruzadas de la dimensión Rotación del Personal con la variable de Calidad de Servicio*

			CALIDAD DE SERVICIO			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
ROTACION DEL PERSONAL	INEFICIENTE	Recuento	6	16	6	28
		% del total	11.3%	30.2%	11.3%	52.8%
	REGULAR	Recuento	3	1	0	4
		% del total	5.7%	1.9%	0.0%	7.5%
	EFICIENTE	Recuento	3	10	8	21
		% del total	5.7%	18.9%	15.1%	39.6%
Total		Recuento	12	27	14	53
		% del total	22.6%	50.9%	26.4%	100.0%

Fuente SPSS 24



**Gráfico 10:** Frecuencia de dimensión de Rotación Personal con la variable de Calidad de Servicio

Del 52,8% (28) de encuestados manifiestan que la Rotación del Personal tiene un nivel ineficiente; 11,3% (6) consideran que la Calidad del Servicio es buena; el 30,2% (16) señalaron que la Calidad del Servicio está en un nivel regular; finalmente, el 11,3% (6) establecen que el nivel de la Calidad del Servicio es malo.

Del 7,5% (4) de encuestados manifiestan que la Rotación del Personal tiene un nivel regular; el 1,9% (1) señalaron que la Calidad del Servicio está en un nivel regular; finalmente, el 5,7% (3) establecen que el nivel de la Calidad del Servicio es malo.

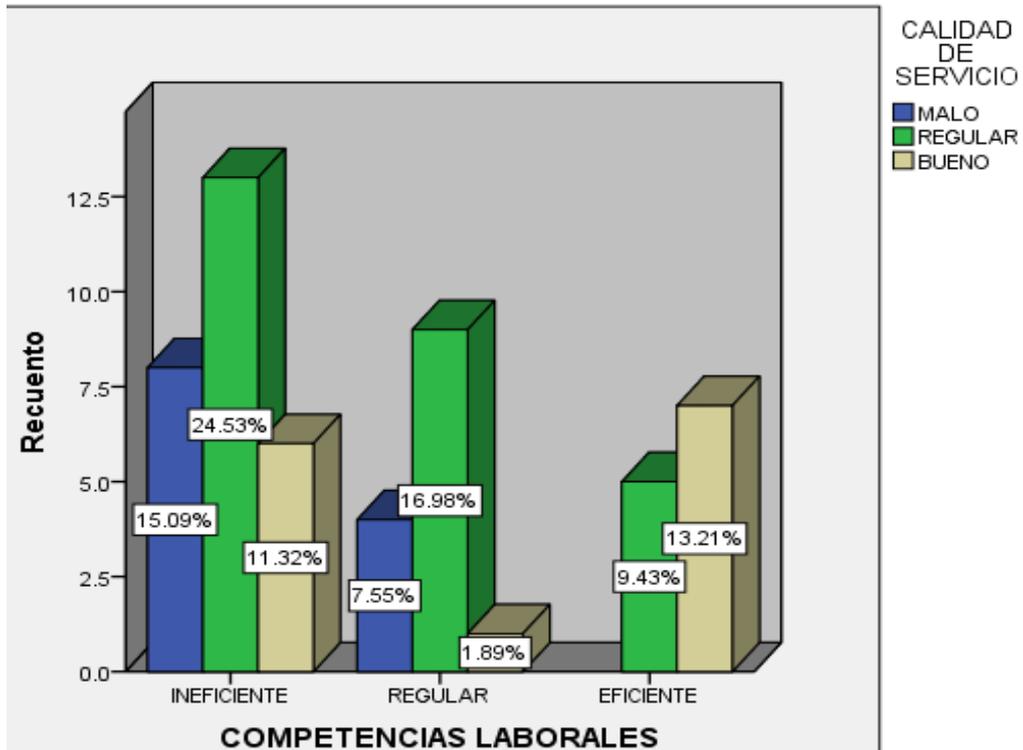
Del 39,6% (21) de encuestados manifiestan que la Rotación del Personal tiene un nivel eficiente; 15,1% (8) consideran que la Calidad del Servicio es buena; el 18,9% (10) señalaron que la Calidad del Servicio está en un nivel regular; y finalmente, el 5,7% (3) establecen que el nivel de la Calidad del Servicio es malo.

Tabla 14

*Tablas Cruzadas de la dimensión Competencias Laborales con la variable de Calidad de Servicio*

COMPETENCIAS LABORALES *CALIDAD DE SERVICIO tabulación cruzada						
			CALIDAD DE SERVICIO			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
COMPETENCIAS LABORALES	INEFICIENTE	Recuento	8	13	6	27
		% del total	15.1%	24.5%	11.3%	50.9%
	REGULAR	Recuento	4	9	1	14
		% del total	7.5%	17.0%	1.9%	26.4%
	EFICIENTE	Recuento	0	5	7	12
		% del total	0.0%	9.4%	13.2%	22.6%
Total		Recuento	12	27	14	53
		% del total	22.6%	50.9%	26.4%	100.0%

Fuente SPSS 24



**Figura 11:** Frecuencia de dimensión de Competencias Laborales con la variable de Calidad de Servicio

Del 50,9% (27) de encuestados manifiestan que las Competencias Laborales tiene un nivel ineficiente; 11,3% (6) consideran que la Calidad del Servicio es buena; el 24,5% (13) señalaron que la Calidad del Servicio está en un nivel regular; finalmente, el 15,1% (8) establecen que el nivel de la Calidad del Servicio es malo.

Del 26,4% (14) de encuestados manifiestan que las Competencias Laborales tiene un nivel regular; el 1,9% (1) consideran que la Calidad del Servicio es buena; el 17% (9) señalaron que la Calidad del Servicio está en un nivel regular; finalmente, el 7,5% (4) establecen que el nivel de la Calidad del Servicio es malo.

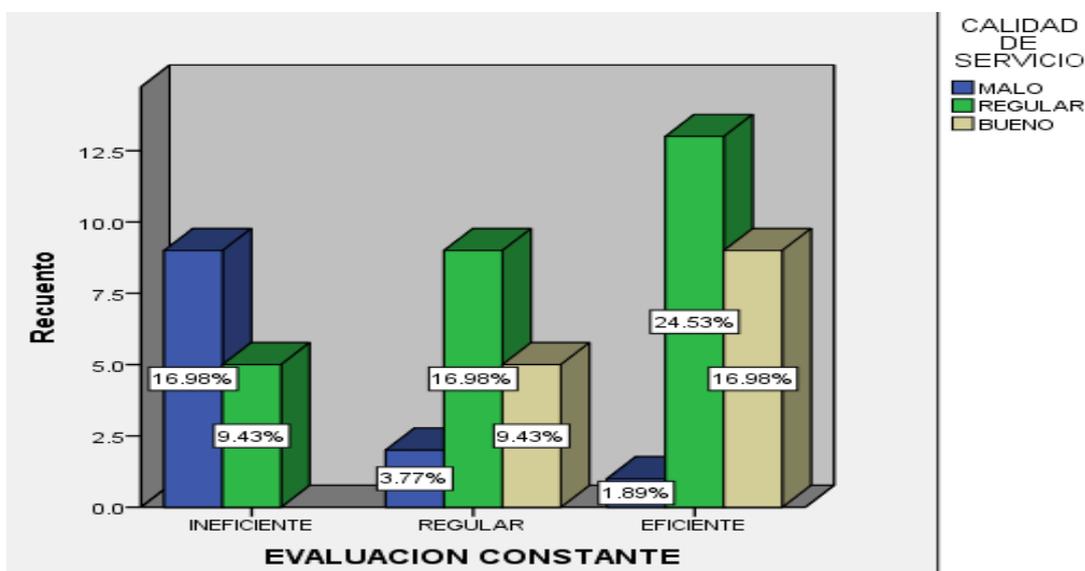
Del 22,6% (12) de encuestados manifiestan que las Competencias Laborales tiene un nivel eficiente; 13,2% (7) consideran que la Calidad del Servicio es buena; y finalmente, el 9,4% (5) señalaron que la Calidad del Servicio está en un nivel regular.

Tabla 15

*Tablas Cruzadas de la dimensión Evaluación Constante con la variable de Calidad de Servicio*

EVALUACION CONSTANTE *CALIDAD DE SERVICIO tabulación cruzada						
			CALIDAD DE SERVICIO			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
EVALUACION CONSTANTE	INEFICIENTE	Recuento	9	5	0	14
		% del total	17.0%	9.4%	0.0%	26.4%
	REGULAR	Recuento	2	9	5	16
		% del total	3.8%	17.0%	9.4%	30.2%
	EFICIENTE	Recuento	1	13	9	23
		% del total	1.9%	24.5%	17.0%	43.4%
Total		Recuento	12	27	14	53
		% del total	22.6%	50.9%	26.4%	100.0%

Fuente SPSS 24



**Figura 12:** Frecuencia de dimensión de Evaluación constante con la variable de Calidad de Servicio

Del 50,9% (27) de encuestados manifiestan que la Evaluación Constante tiene un nivel ineficiente; el 9,4% (5) señalaron que la Calidad del Servicio está en un nivel regular; finalmente, el 17% (9) establecen que el nivel de la Calidad del Servicio es malo.

Del 30,2% (16) de encuestados manifiestan que la Evaluación Constante tiene un nivel regular; el 9,4% (5) consideran que la Calidad del Servicio es buena; el 17% (9) señalaron que la Calidad del Servicio está en un nivel regular; finalmente, el 3,8% (2) establecen que el nivel de la Calidad del Servicio es malo.

Del 43,4% (23) de encuestados manifiestan que la Evaluación Constante tiene un nivel eficiente; 26,4% (14) consideran que la Calidad del Servicio es buena; el 24,5% (13) señalaron que la Calidad del Servicio está en un nivel regular y finalmente, el 1,9% (1) establecen que el nivel de la Calidad del Servicio es malo.

## Prueba Inferencial

Tabla 16

### Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION DEL PERSONAL	,241	53	,000	,805	53	,000
ROTACION DEL PERSONAL	,345	53	,000	,677	53	,000
COMPETENCIAS LABORALES	,319	53	,000	,747	53	,000
EVALUACION CONSTANTE	,277	53	,000	,776	53	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,364	53	,000	,699	53	,000
CONFIABILIDAD	,371	53	,000	,640	53	,000
EMPATIA	,310	53	,000	,712	53	,000
COMUNICACION EFECTIVA	,388	53	,000	,639	53	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente SPSS 24

Como el grado de significancia o P valor de las variables 1 y 2 y sus respectivas dimensiones es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de que la muestra no proviene de una distribución normal por lo tanto para realizar la prueba de hipótesis se utilizarán técnicas no paramétricas. (Spearman)

### Contrastación de hipótesis general

H<sub>1</sub> Existe relación entre la Gestión del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021

H<sub>2</sub> No existe relación entre la Gestión del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021

Tabla 17

### Correlación entre Gestión del Personal y Calidad de Servicio

Correlaciones				
			GESTION DEL PERSONAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente SPSS 24

#### Interpretación:

Se evidencia una relación directa de, 591, entre la Gestión del Personal y la Calidad del Servicio, presentando una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor = ,000 es menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Contrastación de hipótesis específica 1

H<sub>1</sub> Existe relación entre la Rotación del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021.

H<sub>0</sub> No existe relación entre la Rotación del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021.

Tabla 18

### Correlación entre Rotación del Personal y Calidad de Servicio

Correlaciones				
			ROTACION DEL PERSONAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	ROTACION DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,504,
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,504	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000.
		N	53	53

Fuente SPSS 24

### Interpretación:

Se evidencia una relación directa de, 504, entre la Rotación del Personal y la Calidad del Servicio, presentando una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor = ,000 es menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Contrastación de hipótesis específica 2

H<sub>1</sub> Existe relación entre las Competencias Laborales y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021.

H<sub>0</sub> No existe relación entre las Competencias Laborales y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021.

Tabla 19

#### *Correlación entre Competencias Laborales y Calidad de Servicio*

Correlaciones			COMPETENCIAS LABORALES	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	COMPETENCIAS LABORALES	Coefficiente de correlación	1.000	.283 <sup>*</sup>
		Sig. (bilateral)	.	.040
		N	53	53
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	.283 <sup>*</sup>	1.000
		Sig. (bilateral)	.040	.
		N	53	53

Fuente SPSS 24

### Interpretación:

Se evidencia una relación directa de, 283, entre las Competencias Laborales y la Calidad del Servicio, presentando una correlación baja. Dado que, el P valor = ,040 es menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Contrastación de hipótesis específica 3

H<sub>1</sub> Existe relación entre la Evaluación Constante y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021

H<sub>0</sub> No existe relación entre la Evaluación Constante y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021

Tabla 20

*Correlación entre Evaluación Constante y Calidad de Servicio*

			<b>Correlaciones</b>	
			EVALUACION CONSTANTE	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	EVALUACION CONSTANTE	Coeficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente SPSS 24

**Interpretación:**

Se evidencia una relación directa de, 529, entre La Evaluación Constante y la Calidad del Servicio, presentando una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor = ,000 es menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**V. DISCUSIÓN**

El factor clave de contribución al crecimiento de la institución; en este caso al mejorar la gestión del personal se colabora con la calidad de servicio, ello genera que la asignación sea más eficiente dentro de la organización, y que la alineación de los intereses profesionales de la persona se relacionen a los objetivos del negocio; partiendo desde la atracción de profesionales idóneos, Este estudio se inició con la descripción del problema de investigación, el cual sirvió para plantearnos supuestos convertidos en hipótesis de investigación. A partir de esto, empezamos a construir un marco teórico que de soporte científico estos supuestos. Lo cual, nos impulsó a deducir ciertos resultados como, por ejemplo, la existencia

una relación significativa entre, la Gestión del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021, ya que una gestión eficiente ayudaría a mejorar la tan desprestigiada institución de justicia, en general la mayoría de las sedes de justicia se maneja de manera fofa y lenta, según los antecedentes expuestos, ya que la gestión en General, lo hacen los propios jueces, que no tienen capacidades de manejo de gestión pública, no desmerecemos su capacidad jurídica, pero en los demás países, por lo general, el que lleva las riendas de una institución es un gerente especializados en gestión institucional o gestión pública, con la finalidad de que esta institución se convierta en una organización eficiente.

En cuanto al objetivo general, determinar la relación entre la Gestión del personal y la calidad de servicio al usuario, dentro de los principales hallazgos que podemos encontrar fueron que el 32,08% de los encuestados manifestaron que la Gestión del Personal está en un nivel ineficiente, además se evidencia una relación directa de, 591 o 59.1% grado de relación, entre la Gestión del Personal y la Calidad del Servicio, presentando una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor = ,000 es menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general alterna, esto quiere decir que la gestión del personal está ligado íntimamente a la calidad de servicio o como se diría, a mejor gestión de personal mejor será la calidad de servicio en el módulo de justicia, estos resultados guaran relación con lo señalado por: Agudelo y Saavedra (2015) quienes señalaron que el personal es el factor clave en la capacidad de adaptación de la organización y en la consolidación de una ventaja competitiva, de ahí que el futuro de la calidad de servicio se relaciona de manera directa con la gestión del personal, en un 68%, y que el 64% de los encuestados indican que cuando la calidad de servicio es buena se fideliza a los clientes y por Bustamante (2020), como principal conclusión se puede señalar que estas variables se relacionan en un 83%, y gran parte de los encuestados han señalado que es importante la gestión del personal, no solo para la calidad del servicio, si no para el cumplimiento de los objetivos.

En cuanto al objetivo específico 1, determinar el grado de relación entre el Indicar cuál es la relación existente entre la rotación del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021, y los

hallazgos que fueron: Del 52,8% (28) de encuestados manifiestan que la Rotación del Personal tiene un nivel ineficiente, es decir tiene un alto nivel de rotación de personal, a su vez Se evidencia una relación directa de, 504, entre la Rotación del Personal y la Calidad del Servicio, presentando una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor = ,000 es menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se puede evidenciar que la rotación del personal, es clave para la atención de calidad al usuario esto es porque el trabajador que conoce la sistemática del trabajo puede atender mejor que una persona que recién entra a laborar, además se puede concluir que a mayor rotación de personal mayores problemas abran con la calidad de atención al usuario, estos datos guardan relación con lo señalado por, Caicay (2017) quien tuvo como conclusión que la dimensión de fiabilidad, calidad de gestión, capacidad directiva, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y el personal calificado influye en un 78% positivamente en la reputación corporativa de las empresas, provocando además que mediante la evaluación de dichas dimensiones se obtengan mejores resultados en las políticas de calidad del servicio, y Sánchez y Sánchez (2016) quienes señalaron en una de sus conclusiones que existe relación entre calidad de servicio y las necesidades del cliente, en este caso la necesidad sería, un personal calificado no un personal que tiene una rotación constante, y tiene coherencia con lo señala Maldonado (2020) quien indicó, el alto costo que representa cuando se incurre en costos de desvinculación, es lógico considerar que cuando una empresa no tiene un empleado, tiene menor productividad por horas, tal es así que eso implica un costo de servicio que está dejando en un vacío, para que otro llegue a tomar ese puesto debe de pasarse por una especie de postulación que demora en promedio uno a dos meses, para luego recoger los currículum vitae, posteriormente realizar las entrevistas a los posibles trabajadores, y considerar sus habilidades y preparación para el puesto específico.

En cuanto al objetivo específico 2, Señalar cuál es la relación existente entre las competencias laborales y la calidad de servicio al usuario, como principales hallazgos podemos señalar que Del 50,9% (27) de encuestados manifiestan que las Competencias Laborales tiene un nivel ineficiente; y además Se evidencia una

relación directa de, 28.3%, entre las Competencias Laborales y la Calidad del Servicio, presentando una correlación significativa. Dado que, el P valor = ,040 es menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estos datos guardan relación con lo señalado por Castillo y Quiñones (2018) Se tuvo como conclusión que el nivel de liderazgo transformacional propio de la institución lo ubica en un categoría regular cuando presente un 27%; ubicándose en categoría deficiente en tanto presente un 67,6%; y se ubicaría en la categoría de bueno cuando presente un 5,4%; lo que se traduce en que en su mayoría expresan que el liderazgo transformacional no basta para lograr una buena gestión educativa, debido a que se consideran otros aspectos aún más objetivos que la motivación a los empleados a su vez Maldonado (2020) señaló que La competencia laboral, es un proceso que nos permite identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible objetivamente.

En cuanto al objetivo específico 3 Determinar cuál es la relación existente entre la evaluación constante y la calidad de servicio al usuario en el módulo de justicia, nuestros principales hallazgos en relación a la evaluación constante, Se evidencia una relación directa de, 529, entre La Evaluación Constante y la Calidad del Servicio, presentando una correlación moderada significativa. Dado que, el P valor = ,000 es menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir las capacitaciones sirven para mejorar la calidad de servicio, desde la teoría de Mc Gregor, señalaba que cuando un empleado está capacitado no solo mejora la producción sino toda el área en donde se desempeña esto guarda relación con lo señalado por, Torres y Luna (2016) quienes señalaron que. Las organizaciones modernas utilizan la evaluación del trabajador para determinar incrementos de sueldos, necesidades de capacitación y desarrollo, así como ofrecer la documentación para apoyar las acciones de rotación de personal, además guarda relación con lo señalado por: Maldonado (2020) quien señaló en la capacitación del personal es que tiene que realizarse usando las habilidades gerenciales vendiendo la entidad al trabajador, para que el mismo se sienta identificado con la organización a la que pertenece, porque si no tiene una buena capacitación el trabajador se verá inmerso en el famoso circulo vicioso de generar

ingresos de siempre para gastar mensualmente los pasivos de siempre, esto en el futuro no le generara un buen nivel de vida.

## **VI. CONCLUSIONES**

PRIMERA: Gestión del Personal se relaciona de manera moderada en un  $R = 0,591$  con la calidad del servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021, el P valor =, 000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se cumple con el objetivo general planteado.

SEGUNDA: La Rotación del Personal se relaciona de manera moderada en un  $R = 0,528$  con la calidad del servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021, el P valor =, 000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se cumple con el objetivo específico 1 planteado.

TERCERA: Las competencias laborales se relaciona de manera moderada en un  $R = 0,509$  con la calidad del servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021, el P valor =, 000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se cumple con el objetivo específico 2 planteado.

CUARTA: La evaluación constante se relaciona de manera moderada en un  $R = 0,529$  con la calidad del servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima 2021, el P valor =, 000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se cumple con el objetivo específico 3 planteado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se recomienda al ministerio de justicia fortalecer las capacitaciones de gestión del personal con la finalidad de que la atención al público mejore, y de esa manera cumplir con la excelencia de eficiencia con respecto a la atención al administrado

### **SEGUNDA**

Se recomienda al poder judicial, mejorar la atención al usuario ya que, de esta manera la satisfacción de los administrados seria como lo esperan y mejorarían la percepción de atención que durante muchos años ha venido siendo la institución que más críticas viene teniendo.

### **TERCERA**

Se recomienda ayudar al personal con las competencias laborales, es decir, trabajar con la orientación de lo que deben de hacer y explicarles la ley de modernización del estado, además trabajar con una política interna de trabajo, que se sientan identificados, con los objetivos trazados por la institución.

### **CUARTA**

A la administración del poder judicial, trabajar en la evaluación de los trabajadores ya que esta está relacionada al buen servicio de esta institución, la evaluación de los trabajadores es primordial en las instituciones peruanas

## Referencias

- Aspajo, Ú. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24124/Aspajo\\_QUP.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24124/Aspajo_QUP.pdf?sequence=1)
- Tinco, S. (2016). “*Gestión educativa y su influencia con el clima laboral de los Docentes de las instituciones educativas del Nivel Primario de la provincia de Islay-2015*”. (Tesis postgrado). Recuperado de: <http://200.60.81.165/bitstream/handle/UNE/1416/TM%20CE-Ge%203159%20T1%20-%20Tinco%20Tupa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oré, J. (2018). “*Liderazgo directivo y la gestión administrativa en la institución educativa Simón Bolívar del distrito de Chamaca*”. (Tesis postgrado). Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6313/EDMorbaje.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pino A.(2018).“*Elaboración de un plan para la implementación de la marca Empleador para la empresa soludogma*”, Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec>
- Puertas, M. (2019). “*Análisis comparativo del manejo de la comunicación interna en la gestión educativa de la I.E.P. de la Libertad y la I.E. de Mayor de Santiago Zavala de Huamachuco-2019*”. (Tesis postgrado). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48702/Puertas%2cCKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correa, J. (2014). “*Relación existente entre el clima laboral y la propuesta de gestión educativa de la facultad de Estudios a Distancia de la UMNG y su influencia en la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo desde la perspectiva de los diferentes actores que la integran*”. (Tesis postgrado). Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/9958>

- Castillo, D. y Quiñones, A. (2018). “*Relación entre el liderazgo transformacional y la gestión educativa de una institución educativa parroquial, Florencia de Mora-2017*”. (Tesis postgrado). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11754/diaz\\_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11754/diaz_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, S. y, Kanashiro, M. (2018). “*Gestión del conocimiento en las UGEL de Lima Metropolitana*”. (Tesis postgrado). Recuperado de: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1907?show=full>
- Corzo, F. et al. (2018). “*Causas de la Rotación Laboral en las Empresas del Sector Asegurador de Cusco*”. (Tesis postgrado). Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9978/CORZO\\_MENDOZA\\_CAUSAS\\_ASEGURADOR.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9978/CORZO_MENDOZA_CAUSAS_ASEGURADOR.pdf?sequence=1)
- Stanganelli, V. (2020). “*Análisis de la rotación laboral en Argentina: efecto de la búsqueda laboral activa*”. (Tesis postgrado). Recuperado de: [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-1615\\_StanganelliV](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-1615_StanganelliV)
- Taverne, E. (2018).” *El estado en la provincia. La organización institucional y administrativa en el norte de Chile tras la independencia*”. (Volumen 20, pag. 79-102). Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85055487012&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=5&citeCnt=1&searchTerm=>
- Morrone, A. (2018). ” *Del registro documental al territorio colonial: Discursos, prácticas y relaciones de poder en el Lago Titicaca (1570-1630)*”. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85052459682&origin=resultslist&sort=plf->

[f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=4&citeCnt=1&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85070928006&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=4&citeCnt=1&searchTerm=)

Vinuesa, M. (2019). " *Los desajustes entre la organización político-administrativa y las realidades territoriales: La articulación funcional del Valle del Tiétar Abulense*". Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85070928006&origin=resultslist&sort=plf->

[f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85088851681&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=)

Maldonado, C. (2020). " *Guatemala: esfuerzos para facilitar el libre comercio en el marco de la sanidad animal*". (Volumen 39, pág. 101-109). Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85088851681&origin=resultslist&sort=plf->

[f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090631490&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=organizacion+administrativa&st2=&sid=997c57a85cda9f3b5e408a82987655c1&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+administrativa%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=)

Dávila, L. (2020). *Modelo de gestión de comunicación pública del patrimonio: Alternativa sistémica para las oficinas del conservador y del historiador en cuba. propuesta a partir de un estudio de caso*. Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090631490&origin=resultslist&sort=plf->

[f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090631490&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=)

Cela, J. (2020). *Control y transparencia de la gestión pública*. Recuperado de:  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090349812&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=>

Ganter, R. (2020). *Neoliberal Urbanization and Synergistic Violence in Postearthquake Concepción*. Recuperado de:  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85077169277&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=>

Bernal, A. (2020). *La gestión de la información es un factor determinante en el desarrollo de estrategias innovadoras de política pública*. Recuperado de:  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85081014833&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=5&citeCnt=0&searchTerm=>

Morales, N. (2020) *Comunicación, ciudadanía y transparencia: el acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa*. Recuperado de:  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079465712&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm=>

Axuz, S. (2020). *La gestión del pasado desde el antiguo puerto de Río de Janeiro (2010-2019). Políticas públicas, reapropiaciones locales, panorama de la*

memoria. Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85080867749&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=7&citeCnt=0&searchTerm=>

Bustamante, M.; Zerda, E.; Obando, F.; y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicios. El modelo Serv Qual. Revista Empresarial. Volumen 13.

file:///C:/Users/user/Videos/Downloads/201913\_2FUNDALSERVMABU.pdf

Zavala, V. (2020). *implementación de un programa de salud mental escolar en Chile en el contexto de una nueva gestión pública*. Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089417335&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=8&citeCnt=0&searchTerm=>

Maldonado, C. (2020). *La labor docente y la nueva gestión pública en Chile: revisión de la evidencia*. Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85088790136&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=9&citeCnt=0&searchTerm=>

Montañez, S. (2020). *Gestión pública emergente: algunas características desde una perspectiva teórica*. Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85086449788&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=10&citeCnt=0&searchTerm=>

afe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-  
KEY%28gestion+publica%29&relpos=10&citeCnt=0&searchTerm=

Aracena, B. (2020). *¿Contribuye la nueva gestión pública a mejorar el desempeño de la atención obstétrica en los hospitales públicos de México?* Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085345861&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=11&citeCnt=0&searchTerm=>

Rodríguez, Y. (2020). *Gestión de la seguridad y salud ocupacional: Madurez y estándares mínimos en las entidades públicas distritales de Colombia.*

Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089473954&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gestion+publica&st2=&sid=e64804b450ae871f9ee3eb446aeafe30&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28gestion+publica%29&relpos=13&citeCnt=0&searchTerm=>

Rojas R y Vílchez P.(2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús –lima, enero 2018.* Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maldonado, C. (2020). *Seguros sociales y confluencias doctrinales en España e Italia (1938-1944/47).* (Volumen 31, pág. 775-796). Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076575559&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=seguros&nlo=&nlr=&nls=&sid=08dbbe0b5dd88ccc6bbfa6bca6b70a20&sot=b&sdt=sisr&sl=22&s=TITLE-ABS->

KEY%28seguros%29&ref=%28central+de+seguros%29&relpos=1&citeCn  
t=0&searchTerm=

Pasos, C. (2019). *El mercado de seguros en Cuba, siglo XIX*. (Volumen 79, pág. 863-895). Recuperado de:

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079802332&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=seguros&nlo=&nlr=&nls=&sid=08dbbe0b5dd8ccc6bbfa6bca6b70a20&sot=b&sdt=sisr&sl=22&s=TITLE-ABS-KEY%28seguros%29&ref=%28central+de+seguros%29&relpos=3&citeCn  
t=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079802332&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=seguros&nlo=&nlr=&nls=&sid=08dbbe0b5dd8ccc6bbfa6bca6b70a20&sot=b&sdt=sisr&sl=22&s=TITLE-ABS-KEY%28seguros%29&ref=%28central+de+seguros%29&relpos=3&citeCn<br/>t=0&searchTerm=)

Caicay, T. (2017) "*Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima*" Tesis obtenida de:

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017\\_Caicay\\_Dimensiones\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf)

Duque, E. (2005) "*Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*", Revista de Ciencia Administrativas y Sociales, Vol. 15, núm. 25, obtenida de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Mora C. (2011) "*La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*", Revista Brasileira de Marketing, Vol.10, núm. 2, obtenida de: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Torres, J; Luna, I. (2017) "*Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*" obtenido de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>

Traverso, P; Williams, B; Palacios, I. (2017) "*La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*" obtenido de: <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>

Túnez, M. y Costa-Sánchez, C. (2015) "*Comunicación corporativa> Claves y escenarios*" Barcelona: UOC

Rodas, E. (2017) "*Comunicación efectiva y trabajo en equipo*" trabajo obtenido de:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>

Caicay, T. (2017) "*Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima*" Tesis obtenida de:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017\\_Caicay\\_Dimensiones de la calidad de servicio.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf)

Sánchez M. y Sánchez M. (2016) "*Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*" Obtenido de:  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

## Anexos

Tabla 21

*Variable Gestión del personal*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	RANGOS
<b>Gestión del personal</b>	Rotación del personal	- Adecuado ambiente laboral	1 = Nunca	Ineficiente [10 - 22] Regular [23 - 35]
		- Supervisión constante.	2 = Casi nunca	Eficiente [36 - 50]
		- Clima laboral	3 = No sabe no opina	Ineficiente [6 - 13]
	Competencias Laborales	- Rotación constante.	4 = Casi siempre	Regular [14 - 22] Eficiente [23 - 30]
		- Recursos humanos	5 = Siempre	Ineficiente [4 - 8]
		- Líneas estratégicas		Regular [9 - 13]
	Evaluación constante	- Integralidad de atención		Eficiente [14 - 20]
		- Evaluación por área		Ineficiente [20 - 46]
		- Evaluación por competencia		Regular [47 - 73]
				<b>TOTAL</b>

Tabla 22

*Variable calidad de servicio al usuario.*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	RANGOS
<b>Calidad de servicio</b>	Confiabilidad	Imagen de la institución		Mala [7 - 15]
		Profesionalismo	1 = Nunca	Regular [16 - 22]
	Empatía	Garantía del servicio	2 = Casi nunca	Buena [23 - 35]
		Atención individualizada	3 = No sabe no opina	Mala [6 - 13]
		Comprensión	4 = Casi siempre	Regular [14 - 21]
		Solución creativa	5 = siempre	Buena [22 - 30]
	Comunicación			Mala [7 - 15]
		Lenguaje Claro		Regular [16 - 22]
		Cortesía a los usuarios		Buena [23 - 35]
			TOTAL	Mala [20 - 46]
			Regular [47 - 73]	
			Buena [74 - 100]	

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Tabla 1

*Operacionalización de la variable 1*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Gestión del personal	La estrategia de una organización para la contratación, capacitación y retención de los empleados que desarrollan un mejor rendimiento. Se basa en cuatro fases que consisten en seleccionar al personal, evaluar su potencial, desarrollarlo y retenerlo. Es, por lo tanto, una estrategia laboral a largo plazo (Pino, 2018.)	Rotación del personal	adecuado ambiente laboral	1,2		
			Supervisión constante	3,4,5		
			Clima laboral	6,7,8		
			Rotación constante	9,10		
		Competencias Laborales	Recursos humanos	11,12		
			Líneas estratégicas	13,14		
			Integralidad de atención	15,16		
		Evaluación constante	Evaluación por área	17,18		
			Evaluación por competencia	19,20		

Tabla 2

*Operacionalización de la variable 2*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Calidad de servicio	La calidad de servicio puede definirse como la acción que implementan una organización o una institución para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir costosas campañas publicitarias (Aspajo, 2018)	Confiabilidad	Imagen de la institución	21,22		
			Profesionalismo	23,24		
			Garantía de servicio	25,26,27		
		Empatía	Atención individualizada	28,29		
			Comprensión al usuario	30,31		
			Solución creativa	32,33		
		Comunicación	Lenguaje claro	34,35,36		
			Cortesía con los administrados	37,38,39		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ROTACIÓN DEL PERSONAL</b>							
1	La rotación de personal es adecuada dentro del módulo de justicia de Lima	X		X		X		
2	La gestión del personal administrativo brinda una atención rápida a los administrados del módulo de justicia de Lima	X		X		X		
3	Existe una supervisión permanente de la rotación del personal en módulo de justicia de Lima	X		X		X		
4	Existe una supervisión de acuerdo a los protocolos de gestión en un módulo de justicia de Lima	X		X		X		
5	Existe una supervisión del trabajo constante en un módulo de justicia de Lima	X		X		X		
6	El clima laboral es un factor para la rotación del personal en un módulo de justicia de Lima	X		X		X		
7	El clima laboral es favorable debido a la gestión del personal en un módulo de justicia de Lima	X		X		X		
8	Existe un ambiente laboral adecuado para los trabajadores del módulo de justicia de Lima	X		X		X		
9	La rotación laboral es constante en un módulo de justicia de Lima	X		X		X		
10	Los principales problemas del módulo de justicia de Lima es la rotación constante de personal	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS LABORALES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>11</b>	El Área recursos humanos actúa de manera diligente en un módulo básico de justicia en un distrito de Lima	X		X		X		
<b>12</b>	El Área recursos humanos en el módulo básico de justicia tiene una gestión de competencias eficiente	X		X		X		
<b>13</b>	El módulo de justicia cumple a cabalidad con las líneas estratégicas de la institución Judicial	X		X		X		
<b>14</b>	Existe claridad en los lineamientos estratégicos para cada operador de justicia en el módulo básico de justicia de Lima	X		X		X		
<b>15</b>	Las Competencias Laborales están claras en el módulo básico en el módulo básico de justicia en un distrito de Lima	X		X		X		
<b>16</b>	Los operadores de justicia brindan un correcto servicio a las partes procesales cumpliendo la integralidad de atención en el módulo básico de justicia de Lima	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN CONSTANTE</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>17</b>	La evaluación por área aporta una mejor calidad de servicio en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
<b>18</b>	Existe una constante evaluación por área, en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
<b>19</b>	La evaluación por competencia brinda un aporte relevante para una mejor calidad en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
<b>20</b>	Se desarrolla una constante evaluación de competencia en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ..... FARFÁN PIMENTEL JOHNNY FÉLIX .....      DNI:..... 06269132 .....

San Juan de Lurigancho, 01 de julio del

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Especialidad del validador:.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ESCUELA DE POSTGRADO  
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>							
1	La imagen que se tiene de los operadores de justicia es predominante para la calidad de servicio que brindan a los administrados	X		X		X		
2	Se cuida la imagen de la institución Judicial en el módulo de Lima	X		X		X		
3	Existe profesionalismo a la hora de atender al usuario de la institución	X		X		X		
4	Se incrementa el grado de confiabilidad en base a las muestras de profesionalismo de los operadores de justicia	X		X		X		
5	La garantía del servicio es importante para satisfacer a los usuarios del módulo de justicia de Lima	X		X		X		
6	Brindar garantías al usuario promueve una buena imagen a la institución de Justicia	X		X		X		
7	La capacitación de los operadores de justicia garantiza un buen servicio a los usuarios del módulo básico de Lima	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	La atención individualizada ayuda a incrementar la calidad de servicios en los módulos de justicia del distrito de Lima	X		X		X		
9	Incrementa la empatía hacia los usuarios en caso de determinar una atención individualizada en los módulos de justicia de Lima	X		X		X		
10	Existe mayor comprensión si los trabajadores del Poder Judicial muestran empatía sobre los casos e intereses de los justiciables	X		X		X		

11	Existe comprensión para con los usuarios de parte de los trabajadores de los módulos de justicia de de Lima	X		X		X		
12	Existen soluciones creativas para problemas cotidianos en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
13	Es la solución creativa un medio que genera mayor empatía en los operadores de justicia de Lima	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Existe un lenguaje claro por parte de los operadores de justicia de Lima	X		X		X		
15	El lenguaje claro de parte de los trabajadores de los módulos de justicia genera mejor atención a los usuarios	X		X		X		
16	Los usuarios consideran que es indispensable que los operadores de justicia tengan lenguaje claro en el momento de ser atendidos	X		X		X		
17	Existe cortesía para los usuarios de parte de los operadores de justicia del distrito de Lima	X		X		X		
18	La cortesía es fundamental para generar una mejor calidad de servicio en los módulos de justicia del distrito de Lima	X		X		X		
19	La cortesía de parte de los operadores de justicia mejora la comunicación entre trabajadores y usuarios dentro del módulo básico de justicia de Lima	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....  
FARFÁN PIMENTEL JOHNNY FÉLIX

del 2021

06269132

DNI:.....

San Juan de Lurigancho, 01 de julio

Especialidad del validador.....  
DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

.....  
Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ROTACIÓN DEL PERSONAL</b>							
1	La rotación de personal es adecuada dentro del módulo de justicia de Lima	X		X		X		
2	La gestión del personal administrativo brinda una atención rápida a los administrados del módulo de justicia de Lima	X		X		X		
3	Existe una supervisión permanente de la rotación del personal en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
4	Existe una supervisión de acuerdo a los protocolos de gestión en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
5	Existe una supervisión del trabajo constante en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
6	El clima laboral es un factor para la rotación del personal en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
7	El clima laboral es favorable debido a la gestión del personal en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
8	Existe un ambiente laboral adecuado para los trabajadores del módulo de justicia de Lima	X		X		X		
9	La rotación laboral es constante en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
10	Los principales problemas del módulo de justicia de Lima es la rotación constante de personal	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS LABORALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

11	El Área recursos humanos actúa de manera diligente en el módulo básico de justicia en un distrito de Lima	X		X		X		
12	El Área recursos humanos en el módulo básico de justicia tiene una gestión de competencias eficiente	X		X		X		
13	El módulo de justicia cumple a cabalidad con las líneas estratégicas de la institución Judicial	X		X		X		
14	Existe claridad en los lineamientos estratégicos para cada operador de justicia en el módulo básico de justicia de Lima	X		X		X		
15	Las Competencias Laborales están claras en el módulo básico en el módulo básico de justicia en un distrito de Lima	X		X		X		
16	Los operadores de justicia brindan un correcto servicio a las partes procesales cumpliendo la integralidad de atención en el módulo básico de justicia de Lima	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN CONSTANTE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La evaluación por área aporta una mejor calidad de servicio en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
18	Existe una constante evaluación por área, en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
19	La evaluación por competencia brinda un aporte relevante para una mejor calidad en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
20	Se desarrolla una constante evaluación de competencia en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Dr/~~ Mg. CARDENAS CANALES DANIEL ARMANDO ..... DNI: 07279232 .....

San Juan de Lurigancho, 30 de mayo del 2021

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN .....

- ~~1~~**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ~~2~~**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ~~3~~**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>							
1	La imagen que se tiene de los operadores de justicia es predominante para la calidad de servicio que brindan a los administrados	X		X		X		
2	Se cuida la imagen de la institución Judicial en el módulo de Lima	X		X		X		
3	Existe profesionalismo a la hora de atender al usuario de la institución	X		X		X		
4	Se incrementa el grado de confiabilidad en base a las muestras de profesionalismo de los operadores de justicia	X		X		X		
5	La garantía del servicio es importante para satisfacer a los usuarios del módulo de justicia de Lima	X		X		X		
6	Brindar garantías al usuario promueve una buena imagen a la institución de Justicia	X		X		X		
7	La capacitación de los operadores de justicia garantiza un buen servicio a los usuarios del módulo básico de Lima	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	La atención individualizada ayuda a incrementar la calidad de servicios en los módulos de justicia del distrito de Lima	X		X		X		
9	Incrementa la empatía hacia los usuarios en caso de determinar una atención individualizada en los módulos de justicia de Lima	X		X		X		
10	Existe mayor comprensión si los trabajadores del Poder Judicial muestran empatía sobre los casos e intereses de los justiciables	X		X		X		

11	Existe comprensión para con los usuarios de parte de los trabajadores de los módulos de justicia de de Lima	X		X		X		
12	Existen soluciones creativas para problemas cotidianos en el módulo de justicia de Lima	X		X		X		
13	Es la solución creativa un medio que genera mayor empatía en los operadores de justicia de Lima	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Existe un lenguaje claro por parte de los operadores de justicia de Lima	X		X		X		
15	El lenguaje claro de parte de los trabajadores de los módulos de justicia genera mejor atención a los usuarios	X		X		X		
16	Los usuarios consideran que es indispensable que los operadores de justicia tengan lenguaje claro en el momento de ser atendidos	X		X		X		
17	Existe cortesía para los usuarios de parte de los operadores de justicia del distrito de Lima	X		X		X		
18	La cortesía es fundamental para generar una mejor calidad de servicio en los módulos de justicia del distrito de Lima	X		X		X		
19	La cortesía de parte de los operadores de justicia mejora la comunicación entre trabajadores y usuarios dentro del módulo de básico de justicia de Lima	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... CARDENAS CANALES DANIEL ARMANDO .....

DNI:..... 07279232 .....

San Juan de Lurigancho, 30 de mayo del 2021

Especialidad del validador:..... MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN .....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



---

**Firma del Experto Informante.**

## CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL PERSONAL

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación de la satisfacción del usuario en el presente cuestionario es de forma anónima, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

### Escala de Likert:

1. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	DIMENSIONES / ítems  <b>DIMENSIÓN 1: ROTACIÓN DEL PERSONAL</b>	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
1	La rotación de personal es adecuada dentro del módulo de justicia de Lima					
2	La gestión del personal administrativo brinda una atención rápida a los administrados del módulo de justicia de Lima					
3	Existe una supervisión permanente de la rotación del personal en el módulo de justicia de Lima					
4	Existe una supervisión de acuerdo a los protocolos de gestión en el módulo de justicia de Lima					
5	Existe una supervisión del trabajo constante en el módulo de justicia de Lima					
6	El clima laboral es un factor para la rotación del personal en el módulo de justicia de Lima					
7	El clima laboral es favorable debido a la gestión del personal en el módulo de justicia de Lima					
8	Existe un ambiente laboral adecuado para los trabajadores del módulo de justicia de Lima					
9	La rotación laboral es constante en el módulo de justicia de Lima					
10	Los principales problemas del módulo de justicia de Lima es la rotación constante de personal					
	<b>DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS LABORALES</b>					

11	El Área recursos humanos actúa de manera diligente en el módulo básico de justicia en un distrito de Lima					
12	El Área recursos humanos en el módulo básico de justicia tiene una gestión de competencias eficiente					
13	El módulo de justicia cumple a cabalidad con las líneas estratégicas de la institución Judicial					
14	Existe claridad en los lineamientos estratégicos para cada operador de justicia en el módulo básico de justicia de Lima					
15	Las Competencias Laborales están claras en el módulo básico en el módulo básico de justicia en un distrito de Lima					
16	Los operadores de justicia brindan un correcto servicio a las partes procesales cumpliendo la integralidad de atención en el módulo básico de justicia de Lima					
	<b>DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN CONSTANTE</b>					
17	La evaluación por área aporta una mejor calidad de servicio en el módulo de justicia de Lima					
18	Existe una constante evaluación por área, en el módulo de justicia de Lima					
19	La evaluación por competencia brinda un aporte relevante para una mejor calidad en el módulo de justicia de Lima					
20	Se desarrolla una constante evaluación de competencia en el módulo de justicia de Lima					

**Gracias por su valiosa colaboración**

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación de la satisfacción del usuario en el presente cuestionario es de forma anónima, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

### Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

Nº	DIMENSIONES / ítems  DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
1	La imagen que se tiene de los operadores de justicia es predominante para la calidad de servicio que brindan a los administrados					
2	Se cuida la imagen de la institución Judicial en el módulo de Lima					
3	Existe profesionalismo a la hora de atender al usuario de la institución					
4	Se incrementa el grado de confiabilidad en base a las muestras de profesionalismo de los operadores de justicia					
5	La garantía del servicio es importante para satisfacer a los usuarios del módulo de justicia de Lima					
6	Brindar garantías al usuario promueve una buena imagen a la institución de Justicia					
7	La capacitación de los operadores de justicia garantiza un buen servicio a los usuarios del módulo básico de Lima					
	<b>DIMENSIÓN 2: EMPATÍA</b>					
8	La atención individualizada ayuda a incrementar la calidad de servicios en los módulos de justicia del distrito de Lima					
9	Incrementa la empatía hacia los usuarios en caso de determinar una atención individualizada en los módulos de justicia de Lima					

<b>10</b>	Existe mayor comprensión si los trabajadores del Poder Judicial muestran empatía sobre los casos e intereses de los justiciables					
<b>11</b>	Existe comprensión para con los usuarios de parte de los trabajadores de los módulos de justicia de Lima					
<b>12</b>	Existen soluciones creativas para problemas cotidianos en el módulo de justicia de Lima					
<b>13</b>	Es la solución creativa un medio que genera mayor empatía en los operadores de justicia de Lima					
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN</b>						
<b>14</b>	Existe un lenguaje claro por parte de los operadores de justicia de Lima					
<b>15</b>	El lenguaje claro de parte de los trabajadores de los módulos de justicia genera mejor atención a los usuarios					
<b>16</b>	Los usuarios consideran que es indispensable que los operadores de justicia tengan lenguaje claro en el momento de ser atendidos					
<b>17</b>	Existe cortesía para los usuarios de parte de los operadores de justicia del distrito de Lima					
<b>18</b>	La cortesía es fundamental para generar una mejor calidad de servicio en los módulos de justicia del distrito de Lima					
<b>19</b>	La cortesía de parte de los operadores de justicia mejora la comunicación entre trabajadores y usuarios dentro del módulo básico de justicia de Lima					

**Gracias por su valiosa colaboración**

## **TABLA DE RESULTADOS**

GESTION DEL PERSONAL

Nº	ROTACION DEL PERSONAL										COMPETENCIAS LABORALES						EVALUACION CONSTANTE			
	P1	P2	P3	P4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
3	1	1	2	3	3	2	1	3	1	2	3	2	2	1	1	2	3	1	1	3
4	1	3	1	3	3	1	3	1	2	4	3	1	3	3	2	3	2	2	1	1
5	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	1	1	3	3	3	3
7	1	3	4	4	5	3	4	4	3	3	1	5	3	1	1	1	3	4	2	3
8	4	4	1	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3
9	1	1	1	1	1	3	3	3	3	5	5	2	5	5	2	3	5	2	2	1
10	4	5	2	2	5	5	3	2	4	2	1	3	1	4	5	5	5	2	2	2
11	5	2	4	2	4	1	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2
12	4	2	3	2	2	3	4	3	2	1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3
13	2	2	2	4	4	4	2	2	5	2	4	4	5	1	4	1	4	5	5	1
14	3	2	2	2	1	3	4	2	2	3	2	3	2	3	5	2	5	5	2	1
15	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	4
16	5	1	4	3	2	2	5	3	3	3	2	4	3	3	2	5	5	2	2	2
17	5	2	2	3	4	3	2	5	2	2	2	5	4	5	2	2	2	5	2	5
18	5	5	5	5	5	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	4	3	2	1
19	4	1	3	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
20	4	1	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
21	4	1	2	4	4	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
22	4	1	4	1	4	5	5	1	5	1	5	2	2	5	3	5	3	5	3	5
23	5	3	2	2	2	2	4	2	2	4	3	1	1	5	3	5	2	3	1	5
24	4	1	3	3	4	4	4	3	5	5	1	5	3	3	5	3	1	4	2	3
25	5	1	2	5	3	5	5	5	5	1	5	4	4	2	1	2	5	2	2	4
26	5	4	2	5	4	3	3	5	2	1	4	4	4	4	5	2	1	3	3	3
27	5	4	2	5	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	5	5	2	5	5
28	5	4	2	2	2	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	2	5	3	2	3
29	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	2
30	5	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	2	5	2	2	2
31	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5	5	5	3	5	3	5
32	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	4	5	5
33	1	1	5	3	3	2	4	3	1	4	3	5	5	4	2	5	3	3	5	3
34	1	3	4	3	5	5	3	3	5	4	3	4	3	3	5	3	2	2	5	5
35	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	5	5	2	5	5	5
36	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3
37	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	2	3
38	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3
39	5	5	5	5	5	4	2	5	2	3	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5
40	4	2	3	2	1	5	3	5	2	5	1	3	5	5	5	2	5	5	5	3
41	5	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	2	5	2
42	4	2	3	2	2	3	4	3	5	5	5	2	5	3	5	4	3	3	5	3
43	4	1	5	1	5	4	1	5	4	1	4	4	5	5	2	3	3	5	5	4
44	3	2	5	5	5	3	4	2	5	3	2	3	2	3	2	5	4	5	5	4
45	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2
46	5	1	4	3	2	2	5	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	4	2
47	5	5	5	3	4	3	5	5	1	1	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	4	4	5	1	4	1	3	4
49	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	5	3
50	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
51	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4
52	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3
53	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5

SV1	SD1V1	SD2V1	DO3V1
26	14	8	4
27	13	6	8
38	19	11	8
43	22	15	6
45	23	15	7
46	20	14	12
58	34	12	12
55	28	15	12
54	22	22	10
67	34	19	14
60	32	20	8
54	26	16	12
63	29	19	15
54	24	17	13
58	30	17	11
61	31	19	11
64	30	20	14
53	33	10	10
59	31	18	10
64	30	22	12
64	29	20	15
69	31	22	16
57	28	18	11
66	35	20	10
68	35	18	13
68	34	25	14
74	35	22	17
70	35	22	13
86	35	24	17
65	32	22	11
69	28	25	16
63	35	12	15
65	27	24	14
71	36	21	14
75	36	22	17
81	35	23	12
74	38	24	12
67	33	18	16
83	43	20	20
71	32	21	18
72	35	23	14
71	33	24	14
71	31	23	17
72	37	17	18
58	30	17	11
57	31	16	10
82	37	25	20
79	43	24	12
78	41	22	15
70	36	22	12
73	34	22	17
78	35	28	15
88	42	26	20

	V1	D1	D2	D3
INEFICIENTE	20 - 46	DIEZ - 22	SEIS - 13	CUATRO - 8
REGULAR	47 - 73	23 - 35	14 - 21	NUEVE - 13
EFICIENTE	74 - 100	36 - 50	22 - 30	14 - 20
MAXIMO	100	50	30	20
MINIMO	20	10	6	4
RANGO	80	40	24	16
AMPLITUD	27	13	8	5

CALIDAD DE SERVICIO

Nº	CONFIABILIDAD							COMUNICACIÓN							COMUNICACIÓN EFECTIVA							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	2	
2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
3	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	3	2	1	1	1	1	1	5		
4	4	2	1	1	2	1	1	1	4	4	4	4	1	4	1	4	1	1	1	1		
5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	5		
6	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	3	3	4	3	1	4	1	4	1	5		
7	1	1	1	5	4	1	5	1	5	1	1	3	1	1	3	1	5	4	1	1		
8	3	5	1	5	1	3	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	3	1		
9	5	5	5	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3		
10	4	1	1	1	5	3	5	2	4	5	5	4	1	1	4	1	2	2	4	1		
11	4	3	4	5	4	3	1	3	1	4	3	2	4	4	3	1	1	1	4	3		
12	2	5	5	2	5	2	5	1	5	1	1	5	1	1	1	3	1	5	5	1		
13	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	1	1	1	3	3	1		
14	3	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	5	3	1	3	3	5	3	3	1		
15	4	4	3	4	4	3	5	3	5	4	3	3	3	5	4	4	4	1	3	4		
16	5	4	3	4	4	3	3	2	4	5	4	4	4	3	2	3	5	4	4	5		
17	5	4	1	5	4	1	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5		
18	3	4	4	5	3	4	5	1	4	2	5	4	5	2	5	5	5	5	2	3		
19	4	3	4	5	5	1	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4		
20	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3		
21	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4		
22	3	5	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5		
23	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1		
24	4	3	3	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5		
25	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	2	5	3	5	5	3	4	5	5		
26	5	5	2	5	3	2	4	4	5	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5		
27	3	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5		
28	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5	3	4	3		
29	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4		
30	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	1	4	5	5		
31	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	1	5	3	5	3		
32	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5		
33	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	2	1	2	5		
34	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5		
35	2	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5		
36	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4		
37	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4		
38	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	5	3	5	5		
39	4	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5		
40	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	1	3	3	1	5	4	4	4	4		
41	4	3	3	5	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	2		
42	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	2	5	2	4	4	4	3	3	3		
43	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5		
44	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5		
45	4	3	5	2	4	2	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3		
46	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	2	4		
47	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5		
48	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5		
49	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3		
50	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5		
51	4	5	5	5	4	5	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	5	3		
52	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5		
53	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5		

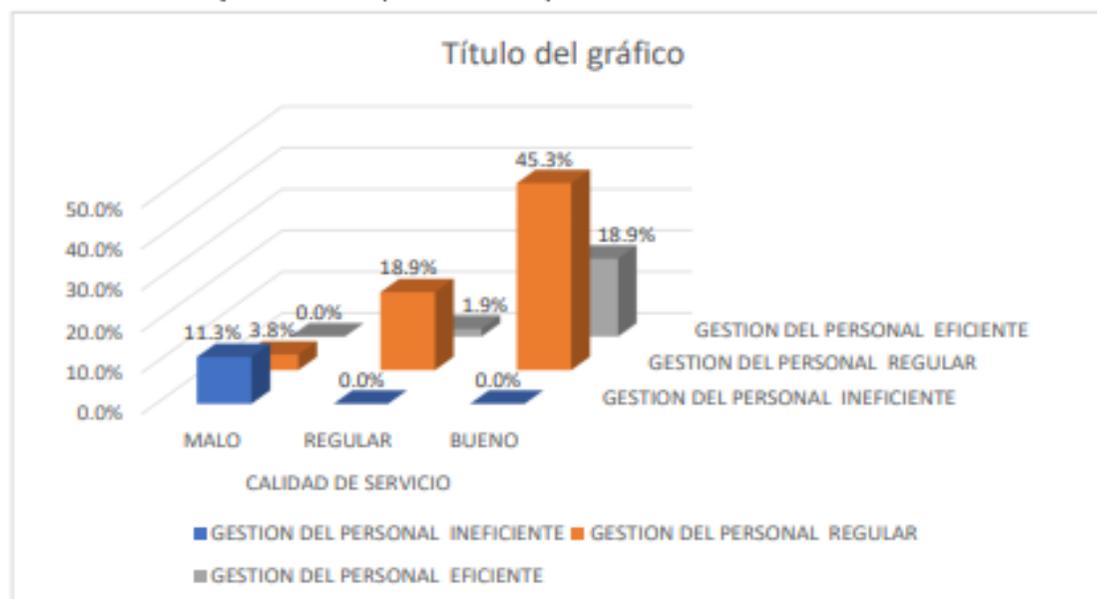
SV2	SD1V2	SD2V2	SD2V3
26	9	6	11
31	13	9	9
35	12	11	12
40	12	18	10
43	17	12	14
43	10	14	19
46	18	12	16
46	19	10	17
59	19	13	27
56	20	21	15
58	24	17	17
57	26	14	17
68	33	22	13
67	25	23	19
73	27	21	25
75	26	23	26
82	25	26	31
76	28	21	27
78	26	22	30
78	29	21	28
76	26	24	26
77	27	23	27
79	26	26	27
80	25	26	29
83	35	18	30
82	26	26	30
85	30	24	31
87	34	23	30
83	30	24	29
85	32	27	26
81	30	26	25
85	32	22	31
78	35	26	17
86	31	24	31
80	24	26	30
91	33	28	30
85	29	24	32
80	29	21	30
81	21	29	31
71	29	17	25
70	26	19	25
72	26	22	24
87	32	26	29
91	31	27	33
77	23	24	30
91	34	29	28
88	30	27	31
86	27	25	34
70	24	17	29
75	24	20	31
80	33	21	26
89	31	26	32
90	29	26	35

	V1	D1	D2	D3
MALA	20 - 46	SIETE - 15	SEIS - 13	SIETE - 15
REGULAR	47 - 73	16 - 22	14 - 21	16 - 22
BUENA	74 - 100	23 - 35	22 - 30	23 - 35

MAXIMO	100	35	30	35
MINMO	20	7	6	7
RANGO	80	28	24	28
AMPLITUD	27	9	8	9

**Tabla cruzada GESTON DEL PERSONAL\*CALIDAD DE SERVICIO**

		CALIDAD DE SERVICIO			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
GESTION DEL PERSONAL	INEFICIENTE	11.3%	0.0%	0.0%	11.3%
	REGULAR	3.8%	18.9%	45.3%	67.9%
	EFICIENTE	0.0%	1.9%	18.9%	20.8%
Total		15.1%	20.8%	64.2%	100.0%





**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RODRIGUEZ LARA YESSENIA MARISELA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN UN MÓDULO DE JUSTICIA EN UN DISTRITO DE LIMA, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
RODRIGUEZ LARA YESSENIA MARISELA <b>DNI:</b> 72973767 <b>ORCID</b> 0000-0003-0088-6027	Firmado digitalmente por: YRODRIGUEZL el 01-08- 2021 00:02:19

Código documento Trilce: INV - 0301416