



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del
servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Briones Romero, Milluzka Rosario (orcid.org/0000-0002-0349-2106)

ASESOR:

Dr. Castro Balcazar, Rolando Mario (orcid.org/0000-0002-8622-2135)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A los miembros de mi familia quienes me impulsan e inspiran en todo momento.

Autor.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por su comprensión y apoyo incondicional en cada paso que doy en mi vida profesional.

De manera especial, mi gratitud al Dr. Rolando Mario Castro Balcázar, por su asesoramiento, su empuje para mantenerme firme en la elaboración y culminación exitosa de mi tesis.

Autor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles de la Variable Calidad del Servicio	19
Tabla 2: Dimensión Capacidad de Respuesta	20
Tabla 3: Dimensión Empatía	21
Tabla 4: Dimensión Conocimiento y Seguridad	22
Tabla 5: Dimensión Habilidades Blandas y Dimensión Imagen Laboral	23

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general, proponer un plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.

La investigación fue de tipo propositiva (teórica o básica orientada) con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transeccional o transversal descriptivo simple. En la muestra se consideró a 106 usuarios de las mesas de partes de una corte superior de justicia del Perú. La técnica utilizada, validada por tres expertos, fue una encuesta con la escala de medición de Likert, compuesta por 20 ítems distribuidos en cinco dimensiones, con un índice bueno de confiabilidad de 0,76.

Los resultados permitieron determinar que, si existía problemas en la calidad del servicio de los trabajadores, encontrándose en un nivel bajo de 88,7%, reflejado en sus cinco dimensiones: capacidad de respuesta 73,6%; empatía 88,7%, conocimiento y seguridad 86,8%, habilidades blandas 85%, Imagen labora 85%. En tal sentido, se concluye que se debe implementar el plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial del Perú y lograr el impacto en los resultados de la calidad del servicio brindado. Esto proporcionará una visión holística del éxito del plan.

Palabras clave: Identidad organizacional, Calidad del servicio, Plan de mejora, Servicio judicial.

ABSTRACT

The general objective of this research was to propose an organizational identity plan to improve the quality of service of workers in a judicial district of Peru.

The research was of a propositional type (theoretical or basic-oriented) with a quantitative approach and a simple descriptive non-experimental, transectional or transversal design. The sample included 106 users of the party tables of a superior court of justice in Peru. The technique used, validated by three experts, was a survey with the Likert measurement scale, composed of 20 items distributed in five dimensions, with a good reliability index of 0.76.

The results allowed us to determine that, if there were problems in the quality of the workers' service, they were at a low level of 88.7%, reflected in its five dimensions: response capacity 73.6%; empathy 88.7%, knowledge and security 86.8%, soft skills 85%, work image 85%. In this sense, it is concluded that the organizational identity plan must be implemented to improve the quality of the service of workers in a judicial district of Peru and achieve the impact on the results of the quality of the service provided. This will provide a holistic view of the success of the plan.

Keywords: Organizational identity, Service quality, Improvement plan, Judicial service.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la administración de justicia se orienta a una deficiente calidad en el servicio, considerando que el recurso humano no se adecúa al perfil de idoneidad para evitar falencias durante la atención. Cabe destacar que, las organizaciones del estado deberían estar alineadas a brindar calidad durante la atención al ciudadano, siendo un factor de diferenciación que genera expectativas en la población durante el proceso de captar, consolidar y brindar una respuesta a las solicitudes. Por ello, la calidad en el servicio desde la administración pública tiende a generar una relación coordinada entre la entidad y el ciudadano, siendo necesario la evaluación constante al personal para asegurar la satisfacción en los ciudadanos (Ning, 2020).

Tomando en cuenta el caso de Guillén (2018) en España donde expuso la modernización en las instituciones públicas orientando a los trabajadores a equilibrar estándares en el rendimiento y calidad que sostienen un trato cordial al ciudadano, sin embargo, la decadencia en la ética y valores han creado un sistema denigrado poco eficiente en las labores desempeñadas generando un impacto negativo en la percepción de la población. Así mismo, Jiménez-Sánchez (2023) expusieron los niveles de corrupción en el sistema judicial español, evidenciado la falta de transparencia en diversos procesos judiciales, la carencia de criterios durante los procedimientos de reclutar al recurso humano ha afectado el servicio al ciudadano; según la encuesta realizada por el diario El País reflejan que el 75% de los ciudadanos consideran un servicio judicial corrupto, el 55% con un nivel de insatisfacción por procesos excesivamente burocráticos, el 7% considera que la experiencia en el trato es pésima.

En América Latina Hope (2020) declaró que la gestión judicial presenta carencia en la capacidad de las tareas administrativas que intervienen al ciudadano, exponiendo una similitud en países como: Brasil, Colombia, El Salvador, México, donde presentan aspectos negativos en la atención del ciudadano de la administración de justicia enfocando el ejercicio de funciones a la burocracia, carencia de valores y principios éticos que han generado una baja calidad en el servicio.

El Perú no es ajeno a la misma realidad. Para Garviria y Delgado (2020) la administración pública como proveedora de servicios no cubre las

expectativas de los ciudadanos debido a una deficiente calidad del servicio, siendo una preocupación constante en el funcionamiento de la atención de instituciones del estado donde los factores como la falta de idoneidad, escucha activa y empatía son percibidas por los ciudadanos durante la atención.

Ante ello, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PCM) al 2030, establecen un plan estratégico de desarrollo nacional al 2050 donde se pretende construir un estado eficiente, eficaz, moderno, transparente y descentralizado al servicio de las personas, garantizando una sociedad inclusiva, accesible y confiable para los peruanos, alineado a los principios de desarrollo sostenible (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022).

El CEPLAN planteó mediante la agenda 2030, objetivos de desarrollo sostenible en el territorio nacional considerando un retroceso en el ODS 16 donde se enfocan que la corrupción en el sistema de justicia representa el 96%, 91% en los gobiernos, 73% en los servidores públicos. El aparato de justicia asume una realidad decreciente causando malestar en la prestación de servicios al ciudadano dificultando y retrasando el sistema, donde los procesos burocráticos son pretextos para que el recurso humano evada su responsabilidad de servir con calidad al ciudadano (Naciones Unidas Perú, 2021).

El Distrito Judicial en el Perú presenta una carga laboral por incremento de demandas de la población, esto ha ocasionado carencia de criterio ético por parte de los trabajadores al no presentar predisposición en la atención de solicitudes, falta de ética, valores y compromiso con el servicio de la ciudadanía; así mismo, problemas de corrupción y delitos de tráfico de influencias en la que se encuentra inmerso el Poder Judicial. Dicha problemática, se alinea a la falta de identidad organizacional que evidencian procesos inadecuados e involucran la ética profesional. Por ello, el estudio propone un plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores; esto implica establecer una serie de estrategias y acciones que fomenten la excelencia en el desempeño de sus funciones, fortalezcan los valores, la comunicación interna, implementar programas de capacitación y desarrollo, así como promover una cultura de servicio orientada al usuario. Se espera que la implementación de este plan mejore significativamente la calidad del servicio

brindado por los trabajadores judiciales, contribuyendo así a la consolidación de un sistema judicial más efectivo y confiable en beneficio de la sociedad.

De lo antes mencionado surgió la pregunta general, ¿Cómo debe ser el plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial del Perú?

Para justificar la investigación, desde la perspectiva teórico, porque van a sustentar las variables identidad institucional y calidad del servicio mediante bases conceptuales para el constructo de la investigación, donde van a generar dimensiones e indicadores que forman parte del instrumento propuesto en el estudio. Respecto a la justificación práctica, va a generar un impacto positivo en los ciudadanos al recibir un servicio diferenciado que mejore las condiciones priorizando las necesidades siendo atendidas de forma cordial y con predisposición, potencializando una experiencia diferenciada al ciudadano basada en valores y ética durante el trato generando una relación positiva durante el proceso de la prestación otorgada. En la justificación metodológica, pretende establecer herramientas válidas para la aplicación del instrumento donde diagnosticará la realidad de la calidad del servicio que servirá para plantear soluciones que serán expuestas como parte del plan de identidad organizacional, esto sirve de guía para los futuros investigadores que consideren pertinente aplicarlo y adaptarlo a diferentes realidades.

El objetivo general corresponde a: Proponer un plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú; y los objetivos específicos: a) Diagnosticar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial; b) Fundamentar las teorías que sustentan el plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio; c) Diseñar el plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial; d) Validar el plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio mediante juicio de expertos.

Cabe señalar que al ser un trabajo descriptivo como propuesta no es necesario trabajar en base a una hipótesis.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente acápite se consideran antecedentes, teorías y enfoques conceptuales que involucran a ambas variables. Desde el contexto internacional, el artículo realizado por Weldon et al. (2023) sobre los valores institucionales como parte de la formación hacia la identidad organizacional, con el objetivo de analizar los valores en la alineación de las operaciones de la institución, emplearon una guía de observación aplicada a 20 trabajadores de una institución gubernamental. Los hallazgos asociaron la falta de ética entre el equipo de trabajo donde la carga laboral es un problema común de la irritabilidad durante la jornada de trabajo; la investigación expuesta es relevante para el análisis y fortalecimiento de valores como parte del plan institucional. En China Xuan et al. (2022) se enfocaron en la identidad y el apoyo administrativo en el sistema de justicia, teniendo por objetivo analizar las actividades que involucran reforzar la identidad de los trabajadores en el sistema de justicia, emplearon un cuestionario bajo la escala de identidad vigilante (VIS) orientado a 100 trabajadores, los hallazgos orientaron a irregularidades en la organización de justicia así como, la activación de procedimientos administrativos sobrecargados careciendo de lineamientos a normas sociales y éticas por parte del recurso humano; el estudio sirve de guía para el planteamiento de los instrumentos que forman parte de la propuesta. En Turquía, el artículo expuesto por Karänen et al. (2023) se enfocaron al desarrollo de la identidad organizacional por medio del liderazgo integrador, optando por objetivo analizar el conocimiento de las organizaciones sobre la parte operativa y de recurso humano, consideraron 30 empresas mediante una entrevista semiestructurada. Las conclusiones generadas sobre la construcción de conciencia son importantes para alinear los valores en la empresa mediante opciones estratégicas que permitan comportamientos adecuados durante el servicio, esto establece un desarrollo en la identidad institucional que sirve de base para ampliar la propuesta orientando el liderazgo dentro del plan para generar un lineamiento consolidado en el estudio. El artículo realizado en China por Luo et al. (2022) exponen factores que afectan la calidad institucional en las instituciones estatales, el objetivo se enfocó al análisis de un sistema de evaluación del recursos humano, utilizaron una metodología mixta, con una entrevista aplicada a 50 trabajadores; los resultados arrojaron un efecto

negativo en la calidad del servicio por parte del recurso humano a causa del agotamiento laboral, falta de identidad laboral que ha sido reforzado por la implementación de políticas públicas basadas en el recurso humano para generar calidad institucional. El estudio destaca importancia en el constructo de la variable estudiada mejorando el enfoque para el plan de identidad organizacional. En Japón el artículo de los autores Li y Shang (2020) exponen el desarrollo de un modelo de calidad del servicio en el gobierno electrónico, donde hicieron un análisis cuantitativo aplicando un cuestionario a 100 servidores públicos; los resultados revelan que el gobierno electrónico ha generado mayor accesibilidad a la información, interactividad entre los usuarios y el recurso humano a mejorado la calidad del servicio orientando a la satisfacción constante, el valor generado al estudio consolida el modelo desarrollando siendo una guía para la propuesta del plan de identidad organizacional. Berberoglu (2018) evaluó la percepción de sus compañeros de trabajo sobre la relación del clima organizacional entre el compromiso y el desempeño de sus tareas. Mostró que hay una relación positiva en ambos aspectos con un alto nivel de fortaleza moderado en 0,452 y alto en 0,61, por lo que es necesario crear entornos de confianza que fortalezcan la relación de trabajo. Iglesias, A. y Torres, J.(2018) en su investigación se determinó que el estado de la relación del clima laboral impacta en la organización, en su caso, la Universidad de La Habana, concluyendo que dentro de la institución las relaciones humanas son elementos que deben ser tomados en cuenta en sus procedimiento administrativo, y que el factor identidad , entendido como el sentido de pertenencia tiene su significado e influye fuertemente en la sustentabilidad de un contexto favorable promoviendo su desarrollo respecto al servicio prestado y la misión creada.

Desde el contexto nacional, en Chimbote la investigación expuesta por Bayes (2022) respecto a lineamientos estratégicos para establecer mejoras durante la atención judicial, generó por objetivo plantear lineamientos estratégicos que mejoren la calidad en el servicio de los usuarios en las fiscales penales, con metodología mixta, de tipo descriptiva, propositiva, enfocado a una muestra de 168 usuarios a quienes aplicaron un cuestionario y entrevista. Los hallazgos concluyeron que el 46% tienen una percepción de nivel regular respecto a la atención recibida, de esta manera se incorporan dentro de los lineamientos mejorar la calidad prestada. El estudio tiene un potencial respecto

al análisis realizado a la calidad del servicio siendo un referente a la variable independiente de investigación. En Lima, el estudio realizado por Mederos (2020) sobre la influencia de la identidad organizacional y toma de decisiones, considerando la metodología de tipo descriptivo, orientado a una muestra de 169 trabajadores administrativos a quienes aplicaron un cuestionario. Los hallazgos se orientaron a la influencia significativa en la gestión administrativa, debido a que la identidad pertenece al esquema de mejora continua durante las prestaciones de servicio; por ende, el estudio sirve de base para conceptualizar la variable de identidad organizacional interviniendo como sustento de la investigación. El estudio ejecutado por Cerdán (2022) expuso la intención de proponer un plan de identidad organizacional para mejorar el clima institucional, consignando desde la visión metodológica propositiva, enfocado a 35 trabajadores a quienes aplicaron un cuestionario de 20 ítems. Los hallazgos experimentan que el clima organizacional obtuvo nivel medio 66% y 35% nivel alto, el estudio contribuye mediante el análisis creado donde intervienen con la propuesta del plan de identidad institucional asemejándose a la exploración de la presente investigación. Asto (2018) concluye que la calidad de servicio brindada en la institución judicial de Lima Este 2018, fue regular en un porcentaje de 67%, buena en un 24.1% y mala en un 8.3 %; es decir, que existía una baja calidad del servicio, por lo que recomienda, mejorar las estrategias de atención, con el fin de mejorar la calidad del servicio que se brinda a los litigantes y abogados que llegan a diario a tramitar sus procesos judiciales. En Lambayeque, expone la investigación de Alvan (2022) enfocado a un estudio donde investigó por objetivo diseñar un plan de mejora para contribuir a la calidad de atención al público, la metodología de tipo cuantitativo, orientado a una muestra de 80 participantes aplicaron un cuestionario con una confiabilidad de 0.950. Los hallazgos presentaron niveles negativos en la calidad de atención de 50%, siendo causas recurrentes como la carencia de empatía, escaso apoyo para agilizar trámites. Concluye que, el diseño del plan va a fortalecer, mejorar y elevar la calidad en la atención al público; el trabajo sirvió de guía para la propuesta contando con mecanismos para la mejora de la calidad del servicio brindada a los ciudadanos.

Conforme a lo expuesto anteriormente se procede al argumento teórico de las variables estudiadas, respecto a la variable Identidad Organizacional expuesto por Sanz y González (2005) se refiere a la percepción compartida por los miembros de la organización sobre la esencia y los valores fundamentales de la institución. Puede incluir elementos como la misión, visión, valores, cultura y la forma en que la organización se percibe a sí misma. Giménez (2012) afirma que la identidad refiere a representaciones, valores por medio de acciones sociales que distinguen como un sello de calidad que es ejercido en un espacio laboral. Para ello al asociar la identidad con la organización se enfocan en la interacción del personal con los ciudadanos para ejercer un fin común interiorizando valores, ética y propósitos en general para orientar una imagen diferenciada dentro de la entidad (Hatch y Schultz, 2002). Para Balmer y Greyser (2003) el entorno de la organización respecto a la identidad es comprendido como la dinámica que tiene a cargo atributos que son mejorados o transformados conforme se desenvuelve la organización. De esta manera, representa dos ámbitos considerables: Historia de la organización gubernamental considerando el desenvolvimiento desde su creación hasta la actualidad; Cultura corporativa orienta a los atributos que no se encuentran registrados en el pasado o presente pero que han transcurrido de manera simultánea. Existen características que generan la identidad, orientado a fuentes primarias donde encuentran características interiorizadas que destacan valor y respeto con la organización. La perspectiva de Bizjak et al. (2019) se orienta a identificar a una persona con un grupo social con mayor probabilidad que actúe conforme a creencias, normas y valores típicos del entorno organizacional, considerando actitudes y comportamientos como parte de la identificación del personal orientando con mayor énfasis a las acciones requeridas durante la atención. Lo argumentado por Bernstein sobre la identidad corporativa, orienta desde la interiorización y compromiso que tiene el personal por medio de la imagen que refleja sobre las labores que realiza con la entidad, permitiendo plantear una autoevaluación para mejorar actitudes de análisis y plantear mejoras. Por su parte Amil et al. (2022) considera que la identidad con lo visual y físico orienta a la relación del trabajador con la entidad que pertenece, pues refleja el contacto con sus clientes. Los componentes de soporte con la identidad organizacional incluyen factores. Por otro lado, la teoría de la identidad sustentado por Whetten (2001) sugiere que las

entidades organizacionales se construyen de manera comunicativa por medio de narrativas compartidas entre los miembros de la entidad (Arista, 2019). A su vez, la perspectiva de Barba (2013) refiere a la agrupación de elementos que generan el análisis, consciencia para el constructo social que involucra la identidad, estableciendo tres categorías, donde se enfoca el sentido crítico debido a que el ser humano se cuestiona de manera recurrente, el segundo establece que es criterio propio asumiendo la toma de decisiones individualmente, el tercero es la sensibilidad emocional mediante el reconocimiento emocional, sentido creativo forman parte de la identidad organizacional. Pujol y Foutel (2018) opinaron que las organizaciones debido a la alta competencia que enfrentan, deben centrarse en proyectar una imagen e identidad que los distinga y que a su vez cautive al público objetivo, respecto a las instituciones públicas estas atraviesan un proceso de modernización. Las organizaciones según Orellana (2023) construyen la identidad del recurso humano de manera diferenciada una frente a otra, guiándose por los valores, principios, políticas, siendo ejecutadas por los colaboradores de una entidad. Por otro lado, la teoría de la identidad social es sustentado por Tajfel y Turner (1986) destacando la observación que genera la identificación con grupos sociales desde uno mismo hacia los demás (Lopez, 2019). Desde la mirada de Vintimilla-Veloz et al. (2020) la intervención social involucra el desarrollo con métodos individuales, lenguaje y conocimiento, estos componentes se integran con la parte afectiva y social que estimula beneficios, motivaciones y cualidades para responder a la interrelación en diferentes segmentos.

Respecto a las dimensiones de la variable identidad organizacional, se plasman de la siguiente manera. Según Scheepers y Ellemers (2019) la dimensión identidad personal, enfocan como el grado que alcanza el ciudadano para desarrollarse de manera constante para trabajar al servicio judicial. En este caso la relación de trabajador y cliente genera entusiasmo en el esfuerzo que desempeña, por lo tanto, la satisfacción en las condiciones laborales. Dimensión identidad social, expone el grado de pertinencia y el compromiso por la integración en grupos laborales esto permite medir el grado que tiene el trabajador público para establecer resolución ante situaciones. Por su parte Tajfel y Turner (1986) hacen referencia sobre la identidad positiva, considerando que un trabajador pertenece a extractos sociales donde el alcance emocional se

encuentra en un estado valorativo mediante la pertinencia, estimando el grado de identidad que tiene con la organización. Por ello, se valora de manera progresiva los grupos en diversos contextos donde el prestigio destaca y argumenta valor con la organización que pertenece (Scheepers y Ellemers, 2019). Respecto a la dimensión identidad organizacional es sustentada por el sentir los trabajadores hacia la organización a la que pertenece, permitiendo la generación de la escucha activa al percibir el grado de conocimiento sobre la cultura organizacional. Robbins (1999) enfoca a la identidad organizacional como la imagen que se conserva los trabajadores sobre la entidad de manera intrínseca, así como de manera extrínseca dentro de sus competencias, usuarios, proveedores (Scheepers y Ellemers, 2019).

La variable calidad del servicio, Izquierdo (2021) se refiere a la evaluación subjetiva de los usuarios o clientes sobre la excelencia, la eficacia y la satisfacción de los servicios proporcionados por una organización, donde contempla múltiples dimensiones y evaluaciones constantes para medir su progreso.

Lo argumentado por Terán et al. (2021) sobre la calidad de servicio orienta a medir las expectativas de los usuarios al observar la prestación de servicio adquirido; de esta manera, el ciudadano debe sentirse satisfecho durante el proceso de atención generando el cumplimiento de sus expectativas y creando una relación constante con la organización, desde el campo organizacional el servicio debe orientarse a ser excelente y de superioridad mediante la perspectiva del ciudadano. Tal como lo exponen Zeithaml (1993) mediante la diferenciación de la calidad durante el servicio para cumplir con percepción y expectativas durante la atención del ciudadano, concluyendo que la calidad del servicio responde a cubrir las necesidades y requerimientos de los usuarios durante la interacción con la entidad. Para Rojas-Martínez et al. (2020) la proyección de la calidad como imagen corporativa se proyecta hacia la integración de los elementos que involucran resultados adecuados en el servicio, conduciendo hacia el trato, ambiente, que cubran expectativas generando una satisfacción. De esta manera Gronroos (1984) establece la calidad funcional como parte del proceso de recepción del servicio, de esta manera visualizan una imagen de la entidad para un prospecto a ser adquirido. La teoría de Gronroos se orienta a herramientas que complementan el servicio mediante el marketing

externo e interno en las organizaciones, por su parte el marketing externo abarca actividades que ejercen las entidades orientadas al servicio, donde promocionan su staff de orientación y procesos que requieran; en cambio el marketing interno son acciones realizadas por las empresas para motivar a sus trabajadores para que trabajen de manera coordinada orientado al servicio del ciudadano, cabe destacar que el marketing interactivo se orienta al trato generado durante el intercambio de información entre la entidad y el usuario debido a que, complementa la calidad y cómo se presta el servicio (Torres y Vásquez, 2015). Los investigadores Parasuraman et al. (1985) plasmaron la teoría gestión de la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente respecto al producto o servicio adquirido orientándolo hacia una herramienta de medición ante casos donde la atención no cubre con lo esperado complementando lo expuesto por Gronroos donde inician con una paradigma asociado entre el marketing y lo percibido por el cliente, para el desarrollo del instrumento permiten la medición de la calidad. El modelo Servqual es conocido como modelo PZB donde generan una serie de dimensiones que son asumidos por el juicio de los clientes sobre la calidad de un servicio, cabe recalcar que iniciaron con un planteamiento de 10 dimensiones donde desglosaron aspectos descriptivos y posteriormente se redujo a 5 subconstructos que no generan observables de forma directa añadiendo para medir abarca una serie de ítems a una escala tipo Likert adaptando a 22 ítems para el análisis (Blanco y Vicente, 2015).

Las cinco dimensiones miden lo generado en las organizaciones respecto a tener expectativas, establecer especificaciones de comunicación con el usuario, diferenciar las especificaciones y el servicio prestado por carencia de formación por parte de los trabajadores, cabe destacar la diferencia entre el servicio promedio con lo prestado, generando cumplimientos con las comunicaciones externas produciendo satisfacción del usuario, así como la diferencia entre las expectativas y percepciones sobre el servicio prestado, por último la desviación que establece el grado de calidad en las prestaciones como parte consolidada de la medición en los pasos anteriores (Ganga et al., 2019). Debido a esto, las organizaciones se deben enfocar en todos los ámbitos que mencionan los autores argumentando que el instrumento de medida de Zeithaml y Parasuraman (1985) miden una de las variables con mayor estudio para las entidades, para gestionar los recursos necesarios durante la adquisición del

servicio. El grado de consumidor forma parte del resultado de comparar percepciones con los superiores donde van a generar la percepción de lo producido durante la interacción o adquisición del servicio, esto a su vez se encuentra complementado por las expectativas que han sido producidos por la insatisfacción en el rango de la calidad, orientando a ser positivo o negativo de acuerdo a los datos que arrojan en la herramienta Servqual (Munuera y Rodríguez, 2020). El modelo SERVQUAL, se basa en las dimensiones descritas y que se desarrolla por intermedio de las dimensiones que involucran este modelo miden la calidad observada por el usuario, estableciendo un resultado de diferenciación sobre lo esperado en el servicio. De esta manera se identifican los indicadores de forma subjetiva que se emplean mediante el diagnóstico aplicado a ellos (Shi y Shang, 2020). Los modelos característicos de la calidad de servicio se orientan al SERVQUAL y SERVPERF donde miden el servicio desde diferente perspectiva, para los autores Parasuraman et al. (1985) el modelo de calidad de servicio SERVQUAL puede evaluar a través de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad; dicho modelo es conocido por su enfoque en la brecha entre las expectativas y percepciones del cliente (Bustamante et al., 2019). El modelo de calidad de servicio SERVPERF, expresada por Johnson et al. (1991) sostiene la similitud con el Servqual pero complementa hacia expectativas que no son un componentes necesarios para medir la calidad de servicio, se centra exclusivamente en la evaluación de la actuación real (Ramos et al., 2020). Mediante a las teorías que se asocian a la calidad de servicio se encuentra Deming (1989) donde plantea que mediante evaluaciones se concretan la gestión empleando indicadores que orientan a una productividad dentro de los estándares, mejorando equipamiento, minimizando errores, retrasos, para crear un entorno de mejora constante en lo percibido y esperado; dicha filosofía orienta a evitar defectos en los trabajadores para asumir cambios durante las prestaciones. De esta manera, la formación de los trabajadores debe encontrarse alineado en valores con la participación del liderazgo como parte del trabajo en conjunto en el ámbito laboral, desechando errores y optimizando recursos materiales y abstractos; generando un nivel de calidad deseado donde la mejora continua persista en el proceso de prestación del servicio (Izquierdo y Anastacio, 2021). Mediante la teoría argumentada por Juran (1993) fundamenta

que la administración de la calidad se enfoca en la vigilancia y proyección de la planificación en la calidad, generando un mapeo para identificar usuarios internos como externos con necesidades del mismo enfoque, para retroalimentarlos en niveles mejorados conduciendo al trabajador alinearse a un estado emocional óptimo como el desempeño durante el servicio. En el caso de la teoría propuesta por Philip (1998) sobre los cuatro elementos de la calidad, orientando a la prevención, el estándar de cero defectos, medida de la calidad como parte del cumplimiento donde el programa desarrollado se orienta a 14 pasos con ningún defecto por medio del compromiso a trabajar en equipo, la atención debe tener un lenguaje cálido y entendible, evaluación constante luego de capacitaciones, identificación de problemas y generar soluciones respecto a la prescripción en la organización, crear un ambiente laboral, así como realizar operaciones con integridad organizacional. Las dimensiones que involucran a la variable calidad del servicio se enfocan a cinco dimensiones que intervienen como parte del servicio. Establece la dimensión capacidad de respuesta, enfoca en el sistema judicial cuando con buena disposición y apoyo al usuario le brindan un servicio antes de lo esperado marcando una diferenciación y sosteniendo una percepción diferente por parte del ciudadano (Bustamante et al., 2019). Los indicadores que corresponden son: Tiempo en espera que genera un trabajador durante la prestación del servicio, orientando el cado de espera por colas orientan indicadores tangibles; Inicio y término se encuentran orientados durante el servicio programando una hora de apertura y cierre, respecto al cumplimiento del mismo influye en la calidad del servicio; Duración son producidos por sistemas en el proceso del tiempo en espera pues se sujeta de acuerdo a la cantidad de usuarios que tienen a cargo, orientando un compromiso con el usuario de forma determinado con el cumplimiento de lo programado. Corresponde a la dimensión empatía, es generada por la capacidad de sentir y comprende emociones de ambas partes donde el proceso de atención se convierte en personalizada y diferente (Bustamante et al., 2019). Los indicadores que corresponden es buscar hacer sentir bien al cliente por medio del trato personalizado, dando una buena impresión por parte de la organización gubernamental; Conocimiento del cliente, se tiene en cuenta el fondo de la necesidad y asumirlo como parte de ella, creando elementos esenciales para el buen servicio. Desde el distrito judicial la empatía se determina cuando el

ciudadano acude por generar un seguimiento a sus procesos y muchas veces no encuentran acciones de apoyo para mejorar la situación, ante ello es importante reforzarlo con valores y predisposición hacia el ciudadano buscando soluciones de manera constante. Refiere a la dimensión seguridad por medio de elementos que involucran el conocimiento y seguridad, donde los empleados al crear confianza en el servicio donde crean lazos de cortesía. Los indicadores que corresponden, considerando la cortesía hacia la amabilidad y buen trato donde la atención se realice para cubrir expectativas, generando sentirse bien. La predisposición es uno de los componentes más importantes dentro de la creación de un servicio porque genera seguridad durante el proceso de atención al ciudadano; la competencia genera la capacidad para ejercer un servicio de calidad empleando la fusión de conocimientos y acciones que demuestren momentos óptimos en la realización del servicio. El distrito judicial debe generar seguridad durante la atención para otorgar credibilidad al optar por comportamientos que establezcan seguridades al momento de desarrollar un servicio considerándolo en mejores tiempos libre de preocupaciones en los ciudadanos que acuden a la entidad. Respecto a la dimensión fiabilidad, hace referencia a habilidades blandas sobre el desempeño del servicio enfocándose en la precisión y ser fiable siendo una de las escalas que incluyen para la medición de la calidad (Bustamante et al., 2019). Los indicadores son: Eficiencia se encuentra orientado al desarrollo del servicio aprovechando los recursos que intervienen para generar una diferenciación en todo lo posible; Eficacia como parte del servicio requerido sin importar los recursos empleados; Efectividad forma parte de ambos procesos donde las expectativas superan lo esperado. En el caso del distrito judicial existen procesos que requieren de efectividad para alcanzarse, de esta manera reflejan una fiabilidad en la atención. La dimensión Tangibilidad o elementos tangibles, refiere a imagen laboral respecto a la apariencia de las instalaciones físicas y todo lo que involucra dentro del establecimiento para brindar el servicio, incluyendo el equipamiento y personal para complementar acciones a favor de las prestaciones. Los indicadores son: Ambientes físicos, orientando a la perspectiva mediante la primera impresión en los ciudadanos; Equipamiento para comodidad durante la atención; Presentación del personal es muestra de la identificación con el área que pertenece siendo importante su consideración al momento de adquirir un servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

La presente investigación es por su naturaleza básica o teórica, con enfoque cuantitativo, según Hernández y Mendoza (2018) ya que se tiene como propósito observar y describir el problema de evaluar la calidad del servicio que vienen ofreciendo los trabajadores en la corte superior de justicia de Cajamarca, es decir como es el comportamiento de dichos trabajadores en cuanto a su calidad del servicio que ofrecen, a fin de proponer un plan de identidad organizacional que mejore la calidad de servicio de los trabajadores. Al respecto Hernández (2018), dice que la forma de estudio que se experimentó durante el desarrollo de nuestra investigación se realizó en un entorno descriptivo, en el que se describieron eventos, situaciones fenómenos y contextos. Por su parte Arias (2020) indica que, los trabajos de investigación de corte propositivos, utilizan una serie de procedimientos y técnicas a fin de resolver y diagnosticar los inconvenientes, hallar respuesta a las preguntas planteadas, realizan una comparación entre los factores involucrados, todo ello con el propósito de elaborar una propuesta que contribuya dar una solución (p.35). Asimismo, Espejo (2022) determinó que toda investigación que lleva estadística tiene enfoque cuantitativo (p.87). Además, Arias Gonzales (2020) señaló que según su alcance transversal porque se realiza en un periodo de tiempo.

3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño fue no experimental: Transeccional o transversal descriptivo simple; Según Arias y Covinos (2021) esto considerando que no se manipuló deliberadamente ninguna de las variables; es decir, solo pretendió conocer la calidad de servicio que brindan los trabajadores, para proponer un plan de identidad que mejore la calidad de servicio. Al respecto Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que; este tipo de diseño son adecuados mientras no se permita el involucramiento a fin de no incidir en los resultados. Además, indica que un estudio es transversal, según su cronograma de recopilación de datos, ya que el recojo de información se realiza en un determinado momento

Tiene el siguiente esquema:

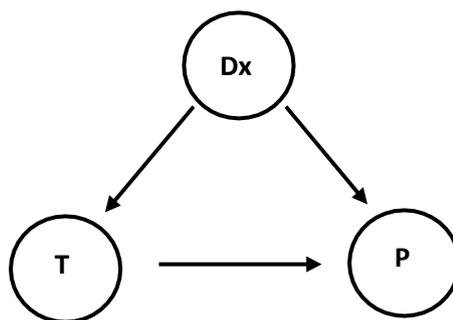


Figura 1: Diseño de investigación

Donde:

Dx = Diagnostico de la variable

T = Aspectos teóricos

P = Propuesta proyectada

3.2. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Identidad organizacional

Definición conceptual: Sanz y González (2005) se refiere a la percepción compartida por los miembros de la organización sobre la esencia y los valores fundamentales de la institución. Puede incluir elementos como la misión, visión, valores, cultura y la forma en que la organización se percibe a sí misma.

Definición operacional: según Arias (2020) debe ser específica y detallada, para garantizar que la variable se mida de manera consistente y precisa en diferentes estudios. La propuesta plan de identidad organizacional fue validada en base al coeficiente V de Aiken es una herramienta estadística que se utiliza para evaluar la validez de contenido de una variable, para Scheepers y Ellemers (2019) se consideran tres dimensiones: identidad personal, identidad social e identidad organizacional.

Variable dependiente: Calidad del servicio

Definición Conceptual: Izquierdo (2021) se refiere a la evaluación subjetiva de los usuarios o clientes sobre la excelencia, la eficacia y la satisfacción de los servicios proporcionados por una organización, donde contempla múltiples dimensiones y evaluaciones constantes para medir su progreso.

Definición operacional: Arias (2020) señala que se realiza la descripción de los procedimientos específicos utilizados para medir o manipular una variable en estudio, se diseño cuestionario de 20 ítems que evaluó la percepción de los usuarios sobre diferentes aspectos de los servicios judiciales, basada en modelos teóricos de calidad del servicio de Parasuraman et al. (1985) como el modelo SERVQUAL, que destaca cinco dimensiones: la capacidad de respuesta, empatía, conocimiento y seguridad, habilidades blandas, imagen laboral, estas dos últimas adaptadas acorde a la realidad institucional.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Según Fuentes, et al. (2020) definen que la población corresponde a un grupo de personas con características comunes. El presente estudio contó con una población de 150 usuarios que acuden a las mesas de parte de la corte superior de justicia de Cajamarca. Según Arias Gonzales (2020) este número de población es de tipo finita ya que es una población claramente definida pero que en este caso se realizó la técnica del muestreo probabilístico con el método aleatorio simple, para obtener el estadígrafo que fue el número representativo de la población (muestra) donde se pretende aplicar los resultados de la investigación.

Aplicamos la fórmula del muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{\epsilon^2(N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde: Z (1.96): el valor de (1- α)
P (0.5): la proporción positiva
 ϵ (0.05): Margen de error
N (150): Tamaño de la Población
n= muestra

Reemplazando valores, se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5) * 150}{0.05^2 (150-1) + 1.96^2 * (0.5) (0.5)} = 106$$

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 106 usuarios de las mesas de partes de la corte superior de justicia de Cajamarca.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fuentes et al. (2020) afirma que las técnicas son los recursos utilizados para lograr los objetivos de la investigación, respondiendo a la pregunta de "¿Cómo hacer?" para establecer la conexión con el objeto de estudio. En este contexto, la técnica empleada fue la encuesta. Por otro lado, Arias Gonzales (2020) identifica el cuestionario como el instrumento principal, el cual consta de 20 preguntas validadas por tres expertos. Se logró un índice de confiabilidad alto 0,76 en la muestra piloto de 20 usuarios de las mesas de partes de la corte superior de justicia de Cajamarca y en la muestra poblacional de 106, garantizando consistencia en los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario (ver Anexos). Este enfoque permitió recopilar información relevante para la investigación, la cual se sustentó en diversas preguntas diseñadas para obtener datos necesarios que contribuyan a comprender la realidad de la variable de estudio y, por ende, obtener resultados verificables.

3.5. Procedimientos

Se llevaron a cabo cinco etapas: (1) creación del instrumento, un cuestionario compuesto por 20 preguntas, sometidas a procesos de validación y confiabilidad; (2) presentación de solicitud al director de la entidad donde se desarrolló la investigación; (3) aplicación del instrumento a una muestra conformada por 106 usuarios de las mesas de partes de la corte superior de justicia de Cajamarca; (4) procesamiento de la información recabada; y finalmente, (5) análisis e interpretación de los resultados estadísticos obtenidos, en concordancia con los cuatro objetivos específicos para la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

A lo largo de 14 días, se aplicaron las encuestas correspondientes a la primera fase del estudio. Una vez recopilada la información, se transfirió al software procesador IBM SPSS v.27.0. A través de la transformación y análisis de datos, se generó una tabla de frecuencias y porcentajes para la variable de estudio y sus dimensiones, clasificadas en niveles: alto, medio y bajo. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis más detallado que resultó en la elaboración de una tabla de frecuencias para cada pregunta, considerando las escalas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre. Este enfoque permitió la construcción de los resultados en tablas de acuerdo con las normas de la APA 7ma. edición y la consecución de respuestas específicas para cada uno de los objetivos planteados.

3.7. Aspectos éticos

Se siguió la estructura establecida por la RVI N°062-2023-VI-UCV que aprueba la guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos. El estudio tendrá impactos positivos en el ámbito investigativo, dado que se utilizaron artículos clasificados en los cuartiles uno y dos, obtenidos de la plataforma Myloft, y se garantizará una similitud mínima mediante el uso del software Turnitin. La planificación del estudio se llevó a cabo meticulosamente con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones a realizar. Es esencial establecer una relación positiva y respetuosa con los participantes, priorizando su bienestar y tranquilidad, conforme al principio de no maleficencia.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta la descripción de los niveles de la calidad del servicio y de sus 5 dimensiones. Los resultados se realizan en base a los objetivos de investigación, con respecto al:

Objetivo específico 1

Diagnosticar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.

Tabla 1

Niveles de la Variable Calidad del Servicio

Nivel	Variable		Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4		Dimensión 5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	22	20,8	22	20,8	44	41,5	26	24,5	22	20,8	22	20,8
Medio	72	67,9	56	52,8	50	47,2	66	62,3	68	64,2	68	64,2
Alto	12	11,3	28	26,4	12	11,3	14	13,2	16	15,0	16	15,0
Total	106	100,0	106	100,0	106	100,0	106	100,0	106	100,0	106	100,0

Nota. Encuestas aplicadas (2023)

Los resultados revelan que la calidad de servicio proporcionada en este distrito judicial se clasifica mayormente como nivel medio, representando un 67,9% del total, mientras que el nivel bajo se registra en un 20,8%. Estas evaluaciones se distribuyen en cinco dimensiones específicas. En la dimensión de capacidad de respuesta, se identificó un nivel medio en un 52,8%, y un nivel bajo en un 20,8%. En cuanto a la dimensión de empatía, se observa un nivel medio en un 47,2%, y un nivel bajo en un 41,5%. La dimensión de conocimiento y seguridad muestra un nivel medio en un 62,3%, y un nivel bajo en un 24,5%. En relación con las habilidades blandas, se destaca un nivel medio en un 64,2%, y un nivel bajo en un 20,8%. Finalmente, la dimensión de imagen laboral exhibe un nivel medio en un 64,2%, y un nivel bajo en un 20,8%.

Tabla 2*Dimensión Capacidad de Respuesta*

	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Pregunta1	12	11,3	14	13,2	56	52,8	8	7,5	16	15,1	106	100,0
Pregunta2	10	9,4	16	15,1	44	41,5	20	18,9	16	15,1	106	100,0
Pregunta3	12	11,3	14	13,2	56	52,8	8	7,5	16	15,1	106	100,0
Pregunta4	16	15,1	24	22,6	42	39,6	10	9,4	14	13,2	106	100,0

Nota. Encuestas aplicadas (2023)

Los resultados, centrada en la voluntad para ayudar a los clientes, ofrecen una visión de cómo los usuarios perciben la disposición y eficacia del personal del distrito judicial. En respuesta a la pregunta sobre la satisfacción con la respuesta brindada por el personal frente a inquietudes o problemas, se destaca que un significativo 52,8% de los participantes indicó experimentar esta situación "a veces", mientras que un 15,1% expresó sentirse atendido "siempre". Sin embargo, un 11,3% respondió "nunca". Asimismo, al examinar la disposición del personal para ayudar, un 41,5% de los encuestados indicó que esta disposición se manifiesta "a veces", y un 18,9% "casi siempre". Sin embargo, un 15,1% afirmó que experimenta esta buena disposición "siempre". Por otro lado, un 9,4% indicó que el personal nunca muestra buena disposición.

En relación con el segundo indicador, que evalúa la rapidez del servicio proporcionado, se destaca que un significativo 52,8% de los participantes experimenta una atención oportuna "a veces", mientras que un 15,1% lo experimenta "siempre". No obstante, un 11,3% indicó que nunca recibió una atención oportuna. En cuanto a la satisfacción con el tiempo y disposición de la atención, un 39,6% indicó que experimenta esta satisfacción "a veces", mientras que un 13,2% lo experimenta "siempre". Sin embargo, un 15,1% expresó sentirse insatisfecho con la rapidez y disposición de la atención en ciertos casos.

Tabla 3*Dimensión Empatía*

	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Pregunta5	4	3,8	14	13,2	56	52,8	20	18,9	12	11,3	106
Pregunta6	8	7,5	10	9,4	44	41,5	28	26,4	16	15,1	106	100,0
Pregunta7	8	7,5	30	28,3	42	39,6	10	9,4	16	15,1	106	100,0
Pregunta8	8	7,5	24	22,6	56	52,8	6	5,7	12	11,3	106	100,0

Nota. Encuestas aplicadas (2023)

Los resultados en el indicador de atención individualizada, ofrecen una perspectiva esclarecedora sobre cómo los usuarios perciben el trato y la amabilidad por parte del personal. En respuesta al trato recibido por parte de los trabajadores, se destaca que un significativo 52,8% de los participantes indicó experimentar "a veces", mientras que un 18,9% lo calificó como "casi siempre". Sin embargo, se observa que un 13,2% "casi nunca" lo tratan. Asimismo, ante la pregunta sobre el trato respetuoso del personal, un 41,5% de los participantes indicó experimentar este respeto "a veces", y un destacado 26,4% lo experimenta "casi siempre". Aunque un 15,1% señaló que el trato es "siempre" respetuoso, un 7,5% expresó que nunca experimenta esta cualidad.

En relación con el segundo indicador, que evalúa la "amabilidad" en el servicio de atención, se observa que un 39,6% de los participantes indicó que el servicio es percibido como "a veces" personalizado, mientras que un 15,1% lo percibe "siempre" de esta manera. Sin embargo, un 28,3% señaló que el servicio es "casi nunca" personalizado. Finalmente, en respuesta a la pregunta sobre el interés sincero de los trabajadores por apoyar en la solución de problemas, un 52,8% indicó experimentar este interés "a veces", mientras que un 11,3% lo experimenta "siempre". No obstante, un 7,5% expresó que nunca percibe este interés sincero.

Tabla 4*Dimensión Conocimiento y Seguridad*

	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Pregunta9	4	3,8	14	13,2	48	45,3	28	26,4	12	11,3	106
Pregunta10	12	11,3	4	3,8	58	54,7	20	18,9	12	11,3	106	100,0
Pregunta11	12	11,3	18	17,0	54	50,9	14	13,2	8	7,5	106	100,0
Pregunta12	12	11,3	18	17,0	48	45,3	16	15,1	12	11,3	106	100,0

Nota. Encuestas aplicadas (2023)

Los resultados ofrecen una visión detallada sobre cómo los usuarios perciben el nivel de competencia y confianza del personal de una corte superior de justicia. En relación al indicador de efectividad, se destaca que el 45,3% de los participantes indicó que el personal que los atendió se expresó en un lenguaje comprensible "a veces", mientras que el 26,4% lo calificó como "casi siempre". No obstante, un 13,2% expresó que el personal nunca se expresó de manera comprensible. En cuanto al indicador de credibilidad, frente a la pregunta sobre si el personal que los atendió mostraba estar suficientemente preparado para desempeñar su cargo, un significativo 54,7% indicó que esto ocurre "a veces", y un 18,9% lo experimenta "casi siempre". Aunque un 11,3% señaló que el personal siempre muestra estar suficientemente preparado, un 15,1% expresó que esto nunca sucede. En el indicador de seguridad, al abordar la sensación de seguridad al tramitar procesos en la corte, el 50,9% de los participantes indicó sentirse seguro "a veces", mientras que un 13,2% lo siente "casi siempre". No obstante, un 11,3% expresó que nunca se siente seguro. Finalmente, en respuesta a la pregunta sobre si el personal inspira confianza, un 45,3% indicó que esto ocurre "a veces", mientras que un 15,1% lo experimenta "casi siempre". Aunque un 11,3% señaló que el personal siempre inspira confianza, un 17% expresó que esto nunca sucede, resaltando la variabilidad en la confianza percibida en el personal.

Tabla 5*Dimensión Habilidades Blandas y Dimensión Imagen Laboral*

	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Pregunta13	12	11,3	24	22,6	56	52,8	4	3,8	10	9,4	106
Pregunta14	4	3,8	14	13,2	68	64,2	8	7,5	12	11,3	106	100,0
Pregunta15	8	7,5	16	15,1	54	50,9	16	15,1	12	11,3	106	100,0
Pregunta16	4	3,8	32	30,2	42	39,6	20	18,9	8	7,5	106	100,0
Pregunta17	8	7,5	8	7,5	54	50,9	24	22,6	12	11,3	106	100,0
Pregunta18	12	11,3	34	32,1	40	37,7	8	7,5	12	11,3	106	100,0
Pregunta19	18	17,0	16	15,1	48	45,3	12	11,3	12	11,3	106	100,0
Pregunta20	18	17,0	8	7,5	48	45,3	20	18,9	12	11,3	106	100,0

Nota. Encuestas aplicadas (2023)

En la dimensión de habilidades blandas, se destaca una preocupación significativa, ya que porcentajes que oscilan entre el 52,8% y el 86,8% indican que el personal de atención carece de disposición para ayudar. Además, el 81,2% es percibido como poco resolutivo frente a problemas, el 71,2% no brinda confianza y transparencia, y el 66,1% no proporciona información adecuada sobre procesos administrativos. En la dimensión de imagen laboral, las percepciones de los usuarios son igualmente preocupantes. Un significativo 66,1% indica que el personal no cuenta con recursos y materiales suficientes para brindar un mejor servicio. Asimismo, el 81,2% señala la falta de material informativo físico. En cuanto a la imagen proyectada por el personal, el 77,4% destaca que son pocos los trabajadores que transmiten una imagen de confianza, y el 69,8% percibe escasamente una apariencia de pulcritud y formalidad en los trabajadores.

V. DISCUSIÓN

La discusión de la investigación "Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú" aborda la relación entre los resultados obtenidos y los fundamentos teóricos internacionales y nacionales proporcionados. Se enfoca en los objetivos específicos, que involucran el diagnóstico de la calidad del servicio en el contexto judicial, la fundamentación teórica que respalda el plan de identidad organizacional, y cómo estos se relacionan o contradicen con los antecedentes y teorías presentadas.

Los resultados obtenidos sobre la calidad del servicio en este distrito judicial son fundamentales para la discusión y la propuesta de un plan de identidad organizacional. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios perciben la calidad del servicio como nivel medio, representando un 67,9% del total. Al mismo tiempo, el 20,8% la percibe como nivel bajo, y solo el 11,3% la clasifica como nivel alto. Este panorama evidencia una realidad mixta en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio proporcionado en el distrito judicial. La predominancia del nivel medio sugiere que hay aspectos que se están manejando de manera aceptable, pero también hay áreas de oportunidad que podrían mejorarse. La presencia de un 20,8% de percepción de nivel bajo indica que existen deficiencias que deben ser abordadas de manera prioritaria para elevar la calidad del servicio. Al vincular estos resultados con la información proporcionada anteriormente sobre estudios internacionales y nacionales, se observa que la situación en este distrito judicial no es única y refleja desafíos similares a los encontrados en por Mederos (2020) y Cerdán (2022) quienes destacaron la importancia de los valores éticos y la carga laboral en la identidad organizacional y la calidad del servicio. Estos aspectos podrían estar influyendo en los resultados encontrados en el distrito judicial, especialmente considerando la falta de ética asociada con el agotamiento laboral, como se evidencio en otros estudios como que aportan a la comprensión de la identidad organizacional y la calidad del servicio, como, Weldon et al. (2023) quienes destacaron la importancia de los valores institucionales para la formación de la identidad organizacional, revelando que la falta de ética y la carga laboral afectan la identidad. Este estudio proporcionó

una guía para el análisis y fortalecimiento de valores como parte del plan institucional propuesto en esta investigación. Por otro lado, también se encuentra coincidencias con el trabajo realizado por Xuan et al. (2022) en China quienes resaltaron irregularidades en la organización de la justicia y la falta de lineamientos éticos, indicando la necesidad de procedimientos más claros. Este hallazgo se conecta con la propuesta de mejorar la calidad del servicio a través un plan de identidad organizacional. Bajo estos mismos resultados sobre calidad de servicio, Karänen et al. (2023) destacaron la importancia de alinear valores y comportamientos adecuados durante el servicio que se brinda en la corte de justicia de Turquía bajo el enfoque de liderazgo. Esta conclusión respalda la inclusión de liderazgo como parte integral del plan de identidad organizacional para fortalecer el estudio. La investigación de Bayes (2022) estuvo enfocada en mejorar la calidad del servicio en fiscales penales, revela una percepción regular del servicio como en este caso particular, quisa porque se trata dentro del mismo territorio nacional y coincide en mejorar esa realidad a través de un plan de identidad organizacional. Mederos (2020), en Lima, destacó la influencia significativa de la identidad organizacional en la gestión administrativa. Este hallazgo respalda la importancia de la identidad en la mejora continua del servicio, corroborando la propuesta del plan. Cerdán (2022), también en Lima, examina el clima organizacional y su relación con la identidad. Este estudio aporta al análisis de la variable independiente, proporcionando un referente valioso para la propuesta de identidad organizacional. Asto (2018) concluye que la calidad del servicio en la institución judicial de Lima Este es regular, subrayando la necesidad de mejorar las estrategias de atención. Esta conclusión respalda la urgencia de la propuesta de identidad organizacional. En Lambayeque, Alvan (2022) investigó la calidad de atención al público, identificando niveles negativos y destacando la importancia de mejorar la empatía y el apoyo. Este estudio ofrece perspectivas útiles para la propuesta de mejora de calidad del servicio mediante la identidad organizacional. Por lo tanto, la propuesta de un plan de identidad organizacional se vuelve aún más crucial a la luz de estos resultados. La necesidad de mejorar la calidad del servicio, particularmente en áreas identificadas como nivel bajo, encuentra respaldo en las conclusiones de estudios previos analizados.

En relación a dimensión Capacidad de Respuesta, centrada en la voluntad para ayudar a los clientes, revela aspectos cruciales de la percepción de los usuarios sobre la eficacia y disposición del personal en el distrito judicial. Al examinar la satisfacción con la respuesta brindada frente a inquietudes o problemas, se destaca que un significativo 52,8% de los participantes indicó experimentar esta situación "a veces". Este hallazgo sugiere una notable variabilidad en la disposición del personal para ofrecer ayuda, lo que puede tener implicaciones significativas para la calidad del servicio. En el contexto de la teoría de identidad organizacional, la inconsistencia en la disposición del personal para ayudar puede interpretarse como una brecha en la proyección de una identidad organizacional sólida y coherente. La literatura respalda la idea de que una identidad organizacional fuerte se traduce en un personal más comprometido y consistente en la atención al cliente (Sanz y González, 2005; Giménez, 2012). El segundo indicador sobre rapidez del servicio proporcionado, donde se observó que un 52,8% de los participantes experimenta una atención oportuna "a veces", se coincide con los aportes de Zeithaml et al. (2009) quién señaló que, un aspecto crucial para la satisfacción del cliente según la gestión de servicios exploramos es "la velocidad del servicio", quiere decir la prontitud y la disposición del personal para satisfacer las necesidades del cliente. La capacidad de respuesta, según la teoría de Parasuraman et al. (1988) se centra en la disposición y eficacia del personal para ayudar a los clientes. Este marco teórico proporciona la base para evaluar la percepción de los usuarios sobre la disposición del personal en el distrito judicial. La teoría de identidad organizacional de Sanz y González (2005) y Giménez (2012) se conecta directamente con la variabilidad en la disposición del personal. La consistencia en la proyección de la identidad organizacional podría influir en una disposición más positiva y coherente para ayudar a los clientes. En relación con el objetivo general la inconsistencia en la capacidad de respuesta subraya la relevancia del objetivo general de proponer un plan de identidad organizacional. Este plan de identidad organizacional debe abordar la coherencia y disposición del personal para mejorar la calidad del servicio. Tomando en cuenta el a) Entrenamiento y Desarrollo del Personal: implementación de programas de capacitación centrados en la identidad organizacional podría influir positivamente en la actitud del personal hacia la

ayuda al cliente. b) Mejora de Procesos Internos: evaluación y ajuste de procesos internos son esenciales para garantizar una atención oportuna y consistente. La retroalimentación continua jugará un papel clave en este proceso. c) Comunicación de la Identidad Organizacional: Estrategias de comunicación interna efectivas reforzarán la identidad organizacional, destacando la importancia de la disposición y rapidez en el servicio. d) Monitoreo Continuo y Evaluación: Un sistema de monitoreo continuo permitirá evaluar la efectividad del plan propuesto, asegurando adaptaciones según la retroalimentación y los resultados obtenidos.

La dimensión Empatía, centrada en la percepción de los usuarios sobre el trato, la amabilidad y el interés sincero por parte del personal, proporciona una perspectiva esencial para evaluar la calidad de la atención en el distrito judicial. Al analizar los resultados en el indicador de atención individualizada, surge una imagen compleja que puede vincularse con aspectos teóricos específicos y objetivos planteados. Desde la perspectiva de Bustamante (2019) se coincide con la teoría de la empatía organizacional, cobra relevancia al entender cómo la empatía, definida como la capacidad de comprender y responder a las necesidades del cliente, se relaciona con la calidad del servicio. Los resultados revelan que un 52,8% de los participantes experimenta el trato respetuoso "a veces". Esto destaca una oportunidad de mejorar la coherencia en la aplicación de la empatía, ya que un 18,9% lo califica como "casi siempre". La identificación de brechas en la aplicación de la empatía puede ser fundamental para diseñar estrategias específicas en el plan de identidad organizacional. En consonancia con los objetivos específicos, que buscan diseñar un plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio, los resultados indican la necesidad de abordar las áreas donde el trato respetuoso se experimenta de manera menos consistente. Fundamentar este diseño en teorías de empatía y relaciones interpersonales puede ser clave para desarrollar intervenciones efectivas. En cuanto al segundo indicador, que evalúa la "amabilidad" en el servicio de atención, un 39,6% de los participantes percibe el servicio como "a veces" personalizado, mientras que un 15,1% lo percibe "siempre" de esta manera. Estos resultados sugieren que la personalización del servicio puede ser un punto de enfoque para mejorar la empatía percibida por los usuarios. El aporte de Philip (1998) respalda la idea

de que la personalización contribuye significativamente a la satisfacción del cliente. El interés sincero de los trabajadores por apoyar en la solución de problemas se presenta como otro elemento crucial de la empatía. El 52,8% de los participantes indicó experimentar este interés "a veces". Este hallazgo destaca la importancia de trabajar en estrategias que fomenten un compromiso más constante del personal en la resolución de problemas, lo cual puede ser un objetivo específico dentro del plan de identidad organizacional.

La dimensión Conocimiento y Seguridad proporciona una visión crítica sobre la percepción de los usuarios respecto al nivel de competencia, credibilidad y sensación de seguridad en la corte superior de justicia. La teoría de la seguridad psicológica en entornos judiciales, Ning (2020) reveló conexiones fundamentales para entender y mejorar la calidad del servicio. Desde la perspectiva de Guillén (2018) la importancia del conocimiento y la seguridad en entornos judiciales se alinea con la investigación de Weldon et al. (2023) que destaca cómo la confianza en las instituciones legales es esencial para la legitimidad del sistema judicial. Los resultados reflejan que el 45,3% de los participantes experimenta que el personal se expresa de manera comprensible "a veces". Esta variabilidad puede relacionarse con la noción de Xuan et al. (2022) sobre la importancia de la comunicación clara para fortalecer la confianza en las instituciones judiciales. En relación con el objetivo general, los resultados indican que hay áreas específicas en las que se puede trabajar para fortalecer la percepción de competencia y confianza del personal. Por ejemplo, abordar la consistencia en la expresión comprensible del personal podría ser una estrategia específica dentro del plan. Al analizar el indicador de credibilidad, el 54,7% de los participantes indica que el personal está suficientemente preparado "a veces". Este hallazgo puede conectarse con el aporte de Karänen et al. (2023) que destacaron la importancia de la competencia percibida en la confianza del público en las instituciones legales. En este contexto, el diseño del plan de identidad organizacional puede enfocarse en medidas para fortalecer la preparación y competencia del personal. La seguridad percibida al tramitar procesos judiciales también emerge como un aspecto crucial. El 50,9% de los participantes se siente seguro "a veces", lo que señala áreas de mejora para garantizar una sensación constante de seguridad.

La dimensión Habilidades Blandas presenta resultados preocupantes con porcentajes elevados de percepciones negativas por parte de los usuarios. La falta de disposición para ayudar, la baja resolutivez frente a problemas, la falta de confianza y transparencia, así como la deficiente información sobre procesos administrativos, se coincide con Asto (2018) quien destacó la importancia de aspectos como la empatía, la seguridad, la fiabilidad y la capacidad de respuesta en la interacción con el usuario. Se hace hincapié en la identificación con la organización y en la formación del recurso humano, por lo que se deberían abordar las deficiencias identificadas en las habilidades blandas del personal de atención y proponer estrategias de formación y desarrollo para mejorar la empatía, la resolución de problemas, la confianza y la transparencia.

La dimensión Imagen Laboral destaca la importancia de la tangibilidad y la imagen proyectada por el personal en la percepción del servicio. Se menciona la relevancia de contar con recursos y materiales adecuados para brindar un servicio de calidad y se subraya la necesidad de transmitir una imagen de confianza y pulcritud. Los objetivos deberían haber contemplado medidas para mejorar la imagen laboral, asegurando la disponibilidad de recursos y promoviendo una apariencia de confianza y pulcritud en el personal de la institución. Berberoglu (2018) en su investigación encontró porcentajes significativos de usuarios que percibieron la falta de recursos y materiales, así como una deficiencia en la imagen proyectada por el personal en términos de confianza y pulcritud, por lo que sugiere que una identidad organizacional fuerte y una atención centrada en el usuario deberían reflejarse en un buen trato humano a través de personas con habilidades blandas mejoradas y una imagen laboral positiva. Sin embargo, los resultados indican la falta de disposición para ayudar, la baja resolutivez y la imagen laboral deficiente pueden afectar directamente la percepción del servicio por parte de los usuarios.

La discusión podría concluir en proponer estrategias específicas para abordar estas deficiencias, como programas de formación en habilidades blandas, mejora de recursos y materiales, y campañas para promover una imagen de confianza y pulcritud.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de la calidad del servicio proporcionado por los trabajadores en el distrito judicial de Perú. Reveló una base sólida para comprender las áreas de mejora necesarias, lo que constituye el punto de partida esencial para diseñar un plan de identidad organizacional que sea específico y contextualizado.
2. De los 106 usuarios de las mesas de partes de la corte superior de justicia de Cajamarca se identifica que más del 88% perciben un nivel entre bajo y medio en la calidad del servicio que brindan, en la dimensión 1: capacidad de respuesta el 73,6% en sus indicadores de voluntad para ayudar a los clientes y rapidez del servicio; en la dimensión 2: Empatía el 88,7% en atención individualizada y amabilidad; en la dimensión 3: Conocimiento y Seguridad el 86,8% en efectividad, credibilidad y seguridad; en la dimensión 4: Habilidades Blandas el 85% en sus dimensiones resiliencia, resolución de problemas ,confianza y comunicación efectiva; y en la dimensión 5: Imagen laboral el 85% en sus equipos modernos, materiales de comunicación e imagen.
3. La identificación de indicadores que contribuyen a la baja calidad del servicio que brindan los trabajadores de la corte superior de justicia ha proporcionado información crítica sobre las áreas que necesitan atención inmediata. Estos indicadores pueden abordarse eficazmente con estrategias organizacionales dentro un plan de Identidad Organizacional.
4. El diseño del Plan de Identidad Organizacional representa una contribución significativa al mejoramiento continuo de la calidad del servicio en el contexto del distrito judicial de Perú.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al sistema judicial a través de Ministerio Público, se recomienda brindar facilidades para la incorporación de programas de formación continua para los trabajadores, centrados en el fortalecimiento de habilidades blandas, resolución de problemas y comunicación efectiva. Esto contribuirá a la mejora constante de la calidad del servicio y fomentará un ambiente laboral positivo.
2. A los distritos judiciales, se sugiere implementar de manera gradual el Plan de Identidad Organizacional, involucrando a todos los actores que brindan el servicio. Esto permitirá una adaptación efectiva, brindando la oportunidad de evaluar y ajustar estrategias según las respuestas y necesidades específicas del entorno laboral.
3. A aquellos encargados de supervisar y respaldar, se les aconseja establecer un sistema de vigilancia continuo para valorar la eficacia del Plan de Identidad Organizacional en el transcurso del tiempo. Esta supervisión debería posibilitar modificaciones y adaptaciones de acuerdo con las necesidades que surjan.
4. Considerar la aplicación del Plan de Identidad Organizacional y la evaluación de sus resultados centrado en la calidad del servicio, y en el impacto en los resultados de atención al usuario. Esto proporcionará una visión holística del éxito del plan.

VIII. PROPUESTA

Título: Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.

1. Diagnóstico

El distrito judicial de Perú enfrenta desafíos en cuanto a la calidad del servicio brindado por sus trabajadores. Se identifica una brecha en la identidad organizacional, lo que afecta la eficiencia y satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios. Es necesario abordar esta problemática mediante la implementación de un plan integral de identidad organizacional.

2. Conceptualización

La identidad organizacional se define como la percepción compartida por los miembros de la institución sobre sus valores fundamentales y su esencia. En este contexto, se busca consolidar una imagen coherente y positiva que refleje los principios, cultura y misión del distrito judicial.

3. Objetivos

Objetivo General: Mejorar la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores en un distrito judicial de Perú.

Objetivos Específicos:

- Mejorar la capacidad de respuesta
- Fortalecer la empatía en la atención
- Optimizar el conocimiento y la seguridad
- Potenciar las habilidades blandas del personal
- Reforzar la imagen laboral
- Desarrollar estrategias de comunicación interna
- Realiza evaluaciones periódicas de satisfacción

4. Fundamentos

Se sustenta en investigaciones previas sobre identidad organizacional, calidad del servicio y buenas prácticas en el ámbito judicial. Además, se considera la experiencia de instituciones similares que han implementado planes similares con éxito.

5. Esquema de Propuesta



REFERENCIAS

- Alvan, S. (2022). Plan de mejora para la calidad de atención en la Gerencia de Desarrollo Urbano de una municipalidad provincial de Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92869>
- Amil, F., Hegarty, C., & Blake, M. (2022). The Co-Evolutionary Process of Venture Identity Formation in the Era of Pivots. *Academy of Management*. <https://doi.org/10.5465/AMBPP.2022.123>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). Proyecto de Tesis - Guía para la elaboración. Arequipa. <https://universoabierto.org/2022/02/18/proyecto-de-tesis-guia-para-la-elaboracion/>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arista, R. (2019). The family business as a clan. *Dimensión empresarial*, 17(4), 1-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7158523>
- Balmer, J., & Greyser, S. (2003). *Revealing the Corporation: Perspectives on Identity, Image, Reputation*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203422786>.
- Barba, A. (2013). Administración, teoría de la organización y estudios organizacionales : tres campos de conocimiento, tres identidades. *Gestión y estrategia*, 44(1), 139-151. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2013n44/Barba%20>
- Bayes, A. (2022). Lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención en las fiscalías penales de Chimbote, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Chimbote. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102288>

- Bizjak, D., Canonico, P., Cicellin, M., Consoglio, S., & Sicca, L. (2019). Studying Organizations: Identity, Pluralism, And Change. *Rivista accreditata AIDEA*, 8(2), 12-16. <https://doi.org/10.15167/1824-3576/IPEJM2019.1.1194>
- Blanco, M., & Vicente, E. (2015). Aplicación del modelo Servqual para la medición de la calidad de servicio. [Tesis de maestría, Universidad de Tarapacá]. Tarapacá. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10269>
- Bustamante, M., Zerda-Barreno, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentals of service quality, the Servqual model. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Cerdán, M. (2022). Plan de identidad institucional para clima organizacional en una institución educativa privada - Bagua Grande. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92812>
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Ediciones Díaz de Santos S.A. https://www.academia.edu/73117222/Calidad_productividad_y_competitividad_1ed_W_Edwards_Deming
- Espejo, F. G. (2022). *El Instrumento y su estadística en una tesis*. Lima: Centrum Legalis. https://www.sancristoballibros.com/libro/el-instrumento-y-su-estadistica-en-una-tesis_92055
- Fuentes Doria, D., Toscano Hernández, A., Malvaceda Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos de las ciencias administrativas y contables*. Medellín - Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Ganga, F., Alarco, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista Chilena*, 27(4), 1-14. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

- Garviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1256. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151p.12
- Guillén, A. (2018). Citizenship and Social Policy in Democratic Spain: The Reformulation of the Francoist Welfare State. *South European Society and Politics*, 1(2), 253-271. <https://doi.org/10.1080/13608749608539474>
- Hatch, M., & Schultz, M. (2002). The Dynamics of Organizational Identity. *Human Relations*, 55(8), 1-14. <https://doi.org/10.1177/0018726702055008>
- Hernández, S. R. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw- Hill Interamericana Editores, S.A de C.
- Hope, K. (2020). Peace, justice and inclusive institutions: overcoming challenges to the implementation of Sustainable Development Goal 16. *Peace, Security & Global Change*, 32(1), 57-77. <https://doi.org/10.1080/14781158.2019.1667320>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Universidad Tecnológica del Perú*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Izquierdo, J., & Anastacio, C. (2021). Service quality in private and public institutions: systematic review. *ZHOECOEN*, 13(2), 84-93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Jiménez-Sánchez, F. (2023). Crisis and Corruption in Spain: Improving the Quality of Governance to Fight Corruption. *Journal of political sciences*, 32(1), 1-14. <https://doi.org/10.26650/siyasal.2023.32.1249638>
- Karänen, A., Malmi, K., Nätti, S., & Ulkuniemi, P. (2023). Developing identity of conscientious business-to-business organizations through integrative leadership. *Industrial Marketing Management*, 109(1), 188-203. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2023.01.007>

- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 789-798. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Lopez, A. (2019). Reflections on interdisciplinarity and identity. *Revista de Identidad Universitaria*, 1(5), 10-13. <https://revistaidentidad.uaemex.mx/article/view/12762>
- Luo, L., Liu, P., Zhu, F., Shun, Y., & Liu, L. (2022). Policy objective bias and institutional quality improvement: Sustainable development of resource-based cities. *Resources Policy*, 78(1), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2022.102932>
- Mederos, G. (2020). Identidad organizacional y toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores del Hospital San Juan de Lurigancho - 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40282>
- Munuera, J., & Rodríguez, A. (2020). Marketing strategies. A management process-based approach. ESIC Editorial.
- Naciones Unidas Perú. (2021). El sector empresarial y los objetivos de desarrollo sostenible. <https://peru.un.org/sites/default/files/2021-12/EI%20Sector%20Empresarial%20y%20los%20ODS.pdf>
- Ning, W. (25 de Setiembre de 2020). ¿Does citizens' use of the 311 system improve satisfaction with public service encounters? *Revista Internacional de Administración Pública*, 1(70), 1-9. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1744644>
- Orellana, G. (2023). Organizational identity and attitudes towards corruption in Peruvian social sciences university students. *SocialLium*, 7(2), 1-12. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2023.7.2.1827>
- Parasuraman, A., & Berry, L. (1985). *Marketing Services*. The Free Press. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=mYrrUHgAgOgC&oi=fnd&pg=PA253&dq=Parasuraman,+A.,+%26+Berry,+L.+\(1985\).+Marketin](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=mYrrUHgAgOgC&oi=fnd&pg=PA253&dq=Parasuraman,+A.,+%26+Berry,+L.+(1985).+Marketin)

g+Services.+The+Free+Press.&ots=CY1ig5eBFq&sig=fBKmHWI__65qA
B9aKx3peW73oE8#v=onepage&q=Parasuraman%2C%20A.%2C%20%
26%20Berry%2C%20L.%20(1985).%20Marketing%20Services.%20The
%20Free%20Press.&f=false

Presidencia del Consejo de Ministros. (27 de Julio de 2022). Plataforma del Estado Peruano. Plan estratégico de desarrollo nacional al 2050: <https://drive.google.com/file/d/1xzwe7DDMURamGd237CCqO4NdC2drn455/view>

Pujol, L. & Foutel, M. (2018). Cultura, identidad e imagen organizacional: desarrollo de una metodología para su estudio en la Universidad. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2018.26.297>

Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). The Servperf model as a tool for evaluating service quality in a company.. *Revista Universidad y Sociedad*, 2(12), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>

Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. (2020). Service quality as a key element of social responsibility in small and medium-sized companies. *Información tecnológica*, 31(4), 1-12. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Sanz, M., & González, M. (2005). *Identidad corporativa, claves de la comunicación empresarial*. España: ESIC. <https://books.google.com.co/books?id=dgDXUwBDd60C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Scheepers, D., & Ellemers, N. (2019). Social Identity Theory. *Social Psychology in Action*, 14(2), 129-143. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420180403>

Shi, Z., & Shang, H. (2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. *Government and Organizations*, 1(1), 188-124. https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15

- Terán, N., Gonzáles, J., Ramire-López, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Service quality evaluation models: characterization and analysis. *Compendium*, 18(35), 57-76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Vintimilla-Veloz, M., Erazo-Alvarez, J., & Narváez-Zurita, C. (2020). Branding e identidad corporativa en el sector financiero popular y solidario. *Universidad Católica de Cuenca*, 5(10), 255-286. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439099>
- Weldon, D., Blanco, A., Bouldin, A., Gregory, D., Kuo, G., & Fuentes, D. (2023). Organizational values: Essential substrate for professional identity formation. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 9(1), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.ajpe.2023.100542>
- Xuan, F., Graso, M., Aquino, M., Lin, L., Cheng, J., DeCelles, K., & Vadera, A. (2022). The vigilante identity and organizations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 170(1), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2022.104136>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Díaz de Santos. https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_total_en_la_gesti%C3%B3n_de_servicio.html?id=apHbsjHxroEC&redir_esc=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cómo debe ser el plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial del Perú?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Proponer un plan de identidad Organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.</p>	<p>V.I.: Identidad Organizacional</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Usuarios que acuden a las mesas de parte de la corte superior de justicia de Cajamarca</p>	<p>Tipo: Por su finalidad: Básica Orientada o propositiva; Según su carácter, nivel o profundidad: Descriptiva; Según su Enfoque o Naturaleza: Cuantitativo; Según su Alcance temporal: es Transversal</p>	<p>Técnica: <i>Encuesta</i></p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de los servicios de los trabajadores en un distrito judicial de Perú?</p> <p>¿Cómo se fundamenta las teorías que sustentan el plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio?</p> <p>¿Cómo se diseñará el plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú?</p> <p>¿De qué manera se validará la estrategia de elaboración de plan de identidad organizacional?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Diagnosticar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.</p> <p>Fundamentar las teorías que sustentan el plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio</p> <p>Diseñar el plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.</p> <p>Validar el plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio mediante juicio de expertos</p>				

Anexo 2: Cuadro de operacionalización de variables

Título de la tesis: Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores, en un distrito judicial de Perú.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.I.: Identidad organizacional	Sanz y González (2005) se refiere a la percepción compartida por los miembros de la organización sobre la esencia y los valores fundamentales de la institución. Puede incluir elementos como la misión, visión, valores, cultura y la forma en que la organización se percibe a sí misma.	La definición operacional: según Arias (2020) debe ser específica y detallada, para garantizar que la variable se mida de manera consistente y precisa en diferentes estudios. La propuesta plan de identidad organizacional fue validada en base al coeficiente V de Aiken es una herramienta estadística que se utiliza para evaluar la validez de contenido de una variable, para Scheepers y Ellemers (2019) se consideran tres dimensiones: identidad personal, identidad social e identidad organizacional.	Identidad Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño • Mejora en la imagen laboral del personal • Incremento en la rapidez y eficiencia de respuesta • Percepción de empatía por parte de los usuarios • Resultados de las evaluaciones periódicas de satisfacción • Conocimiento y seguridad percibidos • Estrategias de comunicación interna • Valores y cultura organizacional 	Ficha de seguimiento y acompañamiento.
			Identidad Social		
			Identidad Organizacional		
V.D.: Calidad del servicio	Izquierdo (2021) se refiere a la evaluación subjetiva de los usuarios o clientes sobre la excelencia, la eficacia y la satisfacción de los servicios proporcionados por una organización, donde contempla múltiples dimensiones y evaluaciones constantes para medir su progreso.	Arias (2020) señala que se realiza la descripción de los procedimientos específicos utilizados para medir o manipular una variable en estudio, se diseño cuestionario de 20 ítems que evaluó la percepción de los usuarios sobre diferentes aspectos de los servicios judiciales, basada en modelos teóricos de calidad del servicio de Parasuraman et al. (1985) como el modelo SERVQUAL, que destaca cinco dimensiones: la capacidad de respuesta, empatía, conocimiento y seguridad, habilidades blandas, imagen laboral, estas dos últimas adaptadas acorde a la realidad institucional.	Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a los clientes Proporcionar un servicio rápido	Politómica ordinal Politómica porque tiene más de dos alternativas como la escala de Likert y ordinal porque es ordenada. Alternativas: Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
			Empatía	Atención Individualizada Amabilidad	
			Conocimiento y seguridad	Efectividad	
				Credibilidad Seguridad	
			Habilidades Blandas	Resiliencia	
				Resolución de problemas	
				Confianza Comunicación Efectiva	
			Imagen Laboral	Equipos Modernos	
				Materiales de comunicación Apariencia física	

Anexo 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Escala para medir la Calidad del servicio

Autor: Milluzka Rosario Briones Romero

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad del servicio que brinda la CSJCA, en tal sentido le solicitamos su apoyo, respondiendo las preguntas que se describen a continuación, la forma más honesta posible, cabe indicar que sus datos personales no serán revelados.

INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente cada enunciado antes de responder, marcando sólo una vez cada pregunta con una (X) la alternativa que considera pertinente, en cada caso.

ESCALA VALORATIVA:

Nunca=1	Casi Nunca=2	A veces=3	Casi siempre=4	Siempre=5
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Dimensión 1: Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a los clientes	Se siente convencido con la respuesta que se le otorgo de parte del personal, ante su inquietud o problema.					
		El personal que lo atendió mostró buena disposición para ayudarlo.					
	Proporcionar un servicio rápido	Durante el proceso de su solicitud se le brindo una atención oportuna.					
		Se siente satisfecho con el tiempo y disposición con que fue atendido.					
DIMENSIÓN 2: Empatía	Atención Individualizada	Los trabajadores de la CSJCA lo tratan siempre con amabilidad.					
		El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted					
	Amabilidad	Cree usted que el servicio de atención que se brinda en la CSJCA es personalizada.					
		Lo trabajadores se muestran sinceramente interesados por apoyarle con la solución de sus problemas.					
DIMENSIÓN 3: Conocimiento y Seguridad.	Efectividad	El personal que los atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted pueda entender.					
	Credibilidad	El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñar el cargo que ocupa.					

		Al tramitar sus procesos en CSJ usted se siente seguro.						
		El personal que lo atendió le inspira confianza.						
DIMENSION 4: Habilidades Blandas	Resiliencia	El personal que lo atendió se muestra dispuesto a ayudarle con la gestión que está realizando.						
	Resolución de problemas	Cree usted que el personal de la CSJCA reacciona amablemente ante una situación de conflicto.						
	Confianza	El personal da una imagen de honestidad y confianza.						
	Comunicación Efectiva	El personal le informa adecuadamente de todos los servicios que ofrecen						
DIMENSION 5: IMAGEN LABORAL	Equipos Modernos	El personal cuenta con recursos y materiales suficientes para realizar su trabajo de forma eficiente.						
	Materiales de comunicación	El personal proporciona información a través de folletos y notas escritas.						
	Apariencia física	El personal proyecta una imagen de confiabilidad.						
		Usted considera que el personal tiene una apariencia física de pulcritud y formalidad.						

Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento aplicado al grupo piloto y muestral

Fiabilidad del instrumento - grupo piloto

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	20

Fiabilidad del instrumento – grupo muestral

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	106	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	106	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	20

Anexo 5: Validación del Instrumento por Expertos

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Cajamarca 20 de febrero de 2023

Señor (a)
MBA. Jhana Guevara Dávila
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto, se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige, es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Firma _____

Milluzka Rosario Briones Romero



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

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Escala para medir la calidad del servicio que brinda el personal de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

2. Autor original:

Milluzka Rosario Briones Romero

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable de estudio calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 106 usuarios de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, donde se desarrollará la investigación.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: “Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores, en un distrito judicial de Perú”.

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a los clientes	2
		Proporcionar un servicio rápido	2
	Empatía	Atención Individualizada	2
		Amabilidad	2
	Conocimiento y seguridad	Efectividad	1
		Credibilidad	1
		Seguridad	2
	Habilidades Blandas	Resiliencia	1
		Comunicación efectiva	1
		Resolución de problemas	1
		Confianza	1
	Imagen laboral	Equipos Modernos	1
		Materiales de comunicación	1
		Apariencia física del personal	2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Escala para medir la Calidad del servicio

Autor: Milluzka Rosario Briones Romero

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad del servicio que brinda la CSJCA, en tal sentido le solicitamos su apoyo, respondiendo las preguntas que se describen a continuación, la forma más honesta posible, cabe indicar que sus datos personales no serán revelados.

INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente cada enunciado antes de responder, marcando sólo una vez cada pregunta con una (X) la alternativa que considera pertinente, en cada caso.

ESCALA VALORATIVA:

Nunca=1	Casi Nunca=2	A veces=3	Casi siempre=4	Siempre=5
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Dimensión 1: Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a los clientes	Se siente convencido con la respuesta que se le otorga de parte del personal, ante su inquietud o problema.					
		El personal que lo atendió mostró buena disposición para ayudarlo.					
	Proporcionar un servicio rápido	Durante el proceso de su solicitud se le brinda una atención oportuna.					
		Se siente satisfecho con el tiempo y disposición con que fue atendido.					
DIMENSIÓN 2: Empatía	Atención Individualizada	Los trabajadores de la CSJCA lo tratan siempre con amabilidad.					
		El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted					
	Amabilidad	Cree usted que el servicio de atención que se brinda en la CSJCA es personalizada.					
		Los trabajadores se muestran sinceramente interesados por apoyarle con la solución de sus problemas.					
DIMENSIÓN 3: Conocimiento y Seguridad.	Efectividad	El personal que los atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted pueda entender.					
	Credibilidad	El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñar el cargo que ocupa.					



	Seguridad	Al tramitar sus procesos en CSJ usted se siente seguro.						
		El personal que lo atendió le inspira confianza.						
DIMENSION 4: Habilidades Blandas	Resiliencia	El personal que lo atendió se muestra dispuesto a ayudarlo con la gestión que está realizando.						
	Resolución de problemas	Cree usted que el personal de la CSJCA reacciona amablemente ante una situación de conflicto.						
	Confianza	El personal da una imagen de honestidad y confianza.						
	Comunicación Efectiva	El personal le informa adecuadamente de todos los servicios que ofrecen						
DIMENSION 5: IMAGEN LABORAL	Equipos Modernos	El personal cuenta con recursos y materiales suficientes para realizar su trabajo de forma eficiente.						
	Materiales de comunicación	El personal proporciona información a través de folletos y notas escritas.						
	Apariencia física	El personal proyecta una imagen de confiabilidad.						
Usted considera que el personal tiene una apariencia física de pulcritud y formalidad.								

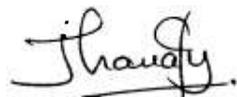
Gracias...

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores, en un distrito judicial de Perú”.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a los clientes		X		X		X		X		Es necesario agregar unas preguntas base al inicio del instrumento como: Sexo: a) Femenino b)Masculino Edad: a) 18 a 25 b)26 a 33 c)34 a 41 d)42 a 49 e) 50 a más Estado Civil: a) Soltero b)Casado c) Conviviente d)Viudo e)Divorciado
		Proporcionar un servicio rápido		X		X		X		X		
	Empatía	Atención Individualizada		X		X		X		X		
		Amabilidad		X		X		X		X		
	Conocimiento y Seguridad.	Efectividad		X		X		X		X		
		Credibilidad		X		X		X		X		
		Seguridad		X		X		X		X		
	Habilidades Blandas	Resiliencia		X		X		X		X		
		Resolución de problemas		X		X		X		X		
		Confianza		X		X		X		X		
		Comunicación Efectiva		X		X		X		X		
	Imagen Laboral	Equipos Modernos		X		X		X		X		
		Materiales de comunicación		X		X		X		X		
		Apariencia física		X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : MBA.JHANA GUEVARA DÁVILA

Firma del experto


EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Proponer un plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Escala para medir la calidad del servicio que brinda el personal de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

3. TESISISTA:

C.P.C. Milluzka Rosario Briones Romero

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Cajamarca 20 de febrero de 2023.

Firma/DNI: 46575972

EXPERTO: MBA. Jhana Guevara Dávila



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GUEVARA DAVILA**
Nombres **JHANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46575972**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **12/11/18**
Resolución/Acta **0378-2018-UCV**
Diploma **052-046518**
Fecha Matrícula **29/08/2016**
Fecha Egreso **21/12/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001632342

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Cajamarca 20 de febrero de 2023

Señor (a)
MBA. Bilma Aurora Chumbe Torres
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto, se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige, es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Milluzka Rosario Briones Romero



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

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Escala para medir la calidad del servicio que brinda el personal de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

2. Autor original:

Milluzka Rosario Briones Romero

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable de estudio calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 106 usuarios de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, donde se desarrollará la investigación.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: “Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores, en un distrito judicial de Perú”.

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a los clientes	2
		Proporcionar un servicio rápido	2
	Empatía	Atención Individualizada	2
		Amabilidad	2
	Conocimiento y seguridad	Efectividad	1
		Credibilidad	1
		Seguridad	2
	Habilidades Blandas	Resiliencia	1
		Comunicación efectiva	1
		Resolución de problemas	1
		Confianza	1
	Imagen laboral	Equipos Modernos	1
		Materiales de comunicación	1
Apariencia física del personal		2	

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Escala para medir la Calidad del servicio

Autor: Milluzka Rosario Briones Romero

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad del servicio que brinda la CSJCA, en tal sentido le solicitamos su apoyo, respondiendo las preguntas que se describen a continuación, la forma más honesta posible, cabe indicar que sus datos personales no serán revelados.

INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente cada enunciado antes de responder, marcando sólo una vez cada pregunta con una (X) la alternativa que considera pertinente, en cada caso.

ESCALA VALORATIVA:

Nunca=1	Casi Nunca=2	A veces=3	Casi siempre=4	Siempre=5
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Dimensión 1: Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a los clientes	Se siente convencido con la respuesta que se le otorga de parte del personal, ante su inquietud o problema.					
		El personal que lo atendió mostró buena disposición para ayudarlo.					
	Proporcionar un servicio rápido	Durante el proceso de su solicitud se le brinda una atención oportuna.					
		Se siente satisfecho con el tiempo y disposición con que fue atendido.					
DIMENSIÓN 2: Empatía	Atención Individualizada	Los trabajadores de la CSJCA lo tratan siempre con amabilidad.					
		El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted					
	Amabilidad	Cree usted que el servicio de atención que se brinda en la CSJCA es personalizada.					
		Los trabajadores se muestran sinceramente interesados por apoyarle con la solución de sus problemas.					
DIMENSIÓN 3: Conocimiento y Seguridad.	Efectividad	El personal que los atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted pueda entender.					
	Credibilidad	El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñar el cargo que ocupa.					



	Seguridad	Al tramitar sus procesos en CSJ usted se siente seguro.						
		El personal que lo atendió le inspira confianza.						
DIMENSION 4: Habilidades Blandas	Resiliencia	El personal que lo atendió se muestra dispuesto a ayudarle con la gestión que está realizando.						
	Resolución de problemas	Cree usted que el personal de la CSJCA reacciona amablemente ante una situación de conflicto.						
	Confianza	El personal da una imagen de honestidad y confianza.						
	Comunicación Efectiva	El personal le informa adecuadamente de todos los servicios que ofrecen						
DIMENSION 5: IMAGEN LABORAL	Equipos Modernos	El personal cuenta con recursos y materiales suficientes para realizar su trabajo de forma eficiente.						
	Materiales de comunicación	El personal proporciona información a través de folletos y notas escritas.						
	Apariencia física	El personal proyecta una imagen de confiabilidad.						
Usted considera que el personal tiene una apariencia física de pulcritud y formalidad.								

Gracias...

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores, en un distrito judicial de Perú”.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a los clientes		X		X		X		X		
		Proporcionar un servicio rápido		X		X		X		X		
	Empatía	Atención Individualizada		X		X		X		X		
		Amabilidad		X		X		X		X		
	Conocimiento y Seguridad.	Efectividad		X		X		X		X		
		Credibilidad		X		X		X		X		
		Seguridad		X		X		X		X		
	Habilidades Blandas	Resiliencia		X		X		X		X		
		Resolución de problemas		X		X		X		X		
		Confianza		X		X		X		X		
		Comunicación Efectiva		X		X		X		X		
	Imagen Laboral	Equipos Modernos		X		X		X		X		
		Materiales de comunicación		X		X		X		X		
		Apariencia física		X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Mg. Bilma Aurora Chumbe Torres

Firma del experto :



Mg. Bilma Aurora Chumbe Torres
ABOGADA
Reg. CASM-278

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Proponer un plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Escala para medir la calidad del servicio que brinda el personal de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

3. TESISTA:

C.P.C. Milluzka Rosario Briones Romero

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Cajamarca 20 de febrero de 2023.

Mg. Bilma Aurora Chumbe Torres

ABOGADA

Reg. CASM-278

Firma/DNI: 01023739

EXPERTO: MBA. Bilma Aurora Chumbe Torres



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHUMBE TORRES**
Nombres **BILMA AURORA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **01023739**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/06/21**
Resolución/Acta **0366-2021-UCV**
Diploma **052-116474**
Fecha Matrícula **02/04/2018**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001632343

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Cajamarca 20 de febrero de 2023

Señor (a)
Dra. Jinna Laura Quispe de los Santos
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto, se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige, es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Firma _____

Milluzka Rosario Briones Romero



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

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Escala para medir la calidad del servicio que brinda el personal de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

2. Autor original:

Milluzka Rosario Briones Romero

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable de estudio calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 106 usuarios de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, donde se desarrollará la investigación.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Escala para medir la Calidad del servicio

Autor: Milluzka Rosario Briones Romero

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad del servicio que brinda la CSJCA, en tal sentido le solicitamos su apoyo, respondiendo las preguntas que se describen a continuación, la forma más honesta posible, cabe indicar que sus datos personales no serán revelados.

INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente cada enunciado antes de responder, marcando sólo una vez cada pregunta con una (X) la alternativa que considera pertinente, en cada caso.

ESCALA VALORATIVA:

Nunca=1	Casi Nunca=2	A veces=3	Casi siempre=4	Siempre=5
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Dimensión 1: Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a los clientes	Se siente convencido con la respuesta que se le otorga de parte del personal, ante su inquietud o problema.					
		El personal que lo atendió mostró buena disposición para ayudarlo.					
	Proporcionar un servicio rápido	Durante el proceso de su solicitud se le brinda una atención oportuna.					
		Se siente satisfecho con el tiempo y disposición con que fue atendido.					
DIMENSIÓN 2: Empatía	Atención Individualizada	Los trabajadores de la CSJCA lo tratan siempre con amabilidad.					
		El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted					
	Amabilidad	Cree usted que el servicio de atención que se brinda en la CSJCA es personalizada.					
		Los trabajadores se muestran sinceramente interesados por apoyarle con la solución de sus problemas.					
DIMENSIÓN 3: Conocimiento y Seguridad.	Efectividad	El personal que los atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted pueda entender.					
	Credibilidad	El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñar el cargo que ocupa.					



	Seguridad	Al tramitar sus procesos en CSJ usted se siente seguro.						
		El personal que lo atendió le inspira confianza.						
DIMENSION 4: Habilidades Blandas	Resiliencia	El personal que lo atendió se muestra dispuesto a ayudarle con la gestión que está realizando.						
	Resolución de problemas	Cree usted que el personal de la CSJCA reacciona amablemente ante una situación de conflicto.						
	Confianza	El personal da una imagen de honestidad y confianza.						
	Comunicación Efectiva	El personal le informa adecuadamente de todos los servicios que ofrecen						
DIMENSION 5: IMAGEN LABORAL	Equipos Modernos	El personal cuenta con recursos y materiales suficientes para realizar su trabajo de forma eficiente.						
	Materiales de comunicación	El personal proporciona información a través de folletos y notas escritas.						
	Apariencia física	El personal proyecta una imagen de confiabilidad.						
Usted considera que el personal tiene una apariencia física de pulcritud y formalidad.								

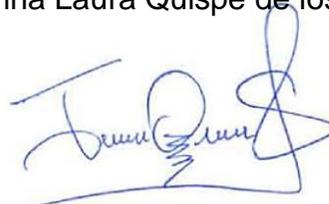
Gracias...

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores, en un distrito judicial de Perú”.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a los clientes		X		X		X		X		
		Proporcionar un servicio rápido		X		X		X		X		
	Empatía	Atención Individualizada		X		X		X		X		
		Amabilidad		X		X		X		X		
	Conocimiento y Seguridad.	Efectividad		X		X		X		X		
		Credibilidad		X		X		X		X		
		Seguridad		X		X		X		X		
	Habilidades Blandas	Resiliencia		X		X		X		X		
		Resolución de problemas		X		X		X		X		
		Confianza		X		X		X		X		
		Comunicación Efectiva		X		X		X		X		
	Imagen Laboral	Equipos Modernos		X		X		X		X		
		Materiales de comunicación		X		X		X		X		
		Apariencia física		X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Dra. Jinna Laura Quispe de los Santos

Firma del experto :


EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Proponer un plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Escala para medir la calidad del servicio que brinda el personal de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

3. TESISISTA:

C.P.C. Milluzka Rosario Briones Romero

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Cajamarca 20 de febrero de 2023.

Firma/DNI: 42719804

EXPERTO: Dra. Jinna Laura Quispe de los Santos



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **QUISPE DE LOS SANTOS**
Nombres **JINNA LAURA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42719804**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **20/07/20**
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**
Diploma **052-086382**
Fecha Matrícula **04/01/2017**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001378411

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca

Anexo 6: Autorización para aplicar el instrumento

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Cajamarca, 21 de Marzo del 2023

PROVEIDO N° 000061-2023-P-CSJCA-PJ



Firmado digitalmente por HORNA
LEON Percy Hardy FAU 20529629355
soft
Cargo: Presidente De La Csj
Cajamarca
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.03.2023 16:37:56 -05:00

Referencia : PROVEIDO N° 000047-2023-P-CSJCA-PJ

DADO CUENTA, con el escrito presentado por la estudiante de posgrado Miluzka Rosario Briones Romero por el cual presenta la encuesta ha aplicar a los usuarios del servicio de justicia en la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, con lo cual pretende medir la calidad del servicio que se viene brindado a los usuarios judiciales con el propósito de elaborar un Plan de Identidad Organizacional. De esta manera la mencionada estudiante ha cumplido con presentar el documento requerido a través del proveído de la referencia, también se advierte de la mencionada encuesta, que tiene como propósito medir el nivel de satisfacción de los usuarios judiciales y el compromiso de los trabajadores con su institución, información que cumplirá con las expectativas académicas de la recurrente. En tal sentido, **SE RESUELVE**:

- 1. AUTORIZAR** a la estudiante de posgrado **MILUZKA ROSARIO BRIONES ROMERO** aplicar a los usuarios del servicio de justicia en la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, la encuesta denominada "**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO**".
- 2. PÓNGASE** a conocimiento de lo resuelto a la Gerencia de Administración, Unidad de Servicios Judiciales, a los Administradores de las sedes judiciales de Cajamarca y a la parte interesada.

Documento firmado digitalmente

PERCY HARDY HORNA LEÓN
Presidente
Corte Superior de Justicia de Cajamarca

PHL/avm



Anexo 7: PROPUESTA

Título: Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.

1. Diagnóstico

El distrito judicial de Perú enfrenta desafíos en cuanto a la calidad del servicio brindado por sus trabajadores. Se identifica una brecha en la identidad organizacional, lo que afecta la eficiencia y satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios. Es necesario abordar esta problemática mediante la implementación de un plan integral de identidad organizacional.

2. Conceptualización

La identidad organizacional se define como la percepción compartida por los miembros de la institución sobre sus valores fundamentales y su esencia. En este contexto, se busca consolidar una imagen coherente y positiva que refleje los principios, cultura y misión del distrito judicial.

3. Objetivos

Objetivo General: Mejorar la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores en un distrito judicial de Perú.

Objetivos Específicos:

- Mejorar la capacidad de respuesta
- Fortalecer la empatía en la atención
- Optimizar el conocimiento y la seguridad
- Potenciar las habilidades blandas del personal
- Reforzar la imagen laboral
- Desarrollar estrategias de comunicación interna
- Realiza evaluaciones periódicas de satisfacción

4. Fundamentos

Se sustenta en investigaciones previas sobre identidad organizacional, calidad del servicio y buenas prácticas en el ámbito judicial. Además, se considera la experiencia de instituciones similares que han implementado planes similares con éxito.

5. Principios Psicopedagógicos

- Participación activa y colaborativa de los trabajadores en el diseño e implementación del plan.
- Enfoque motivacional que promueva el sentido de pertenencia.
- Retroalimentación continua para ajustar estrategias según las necesidades emergentes.

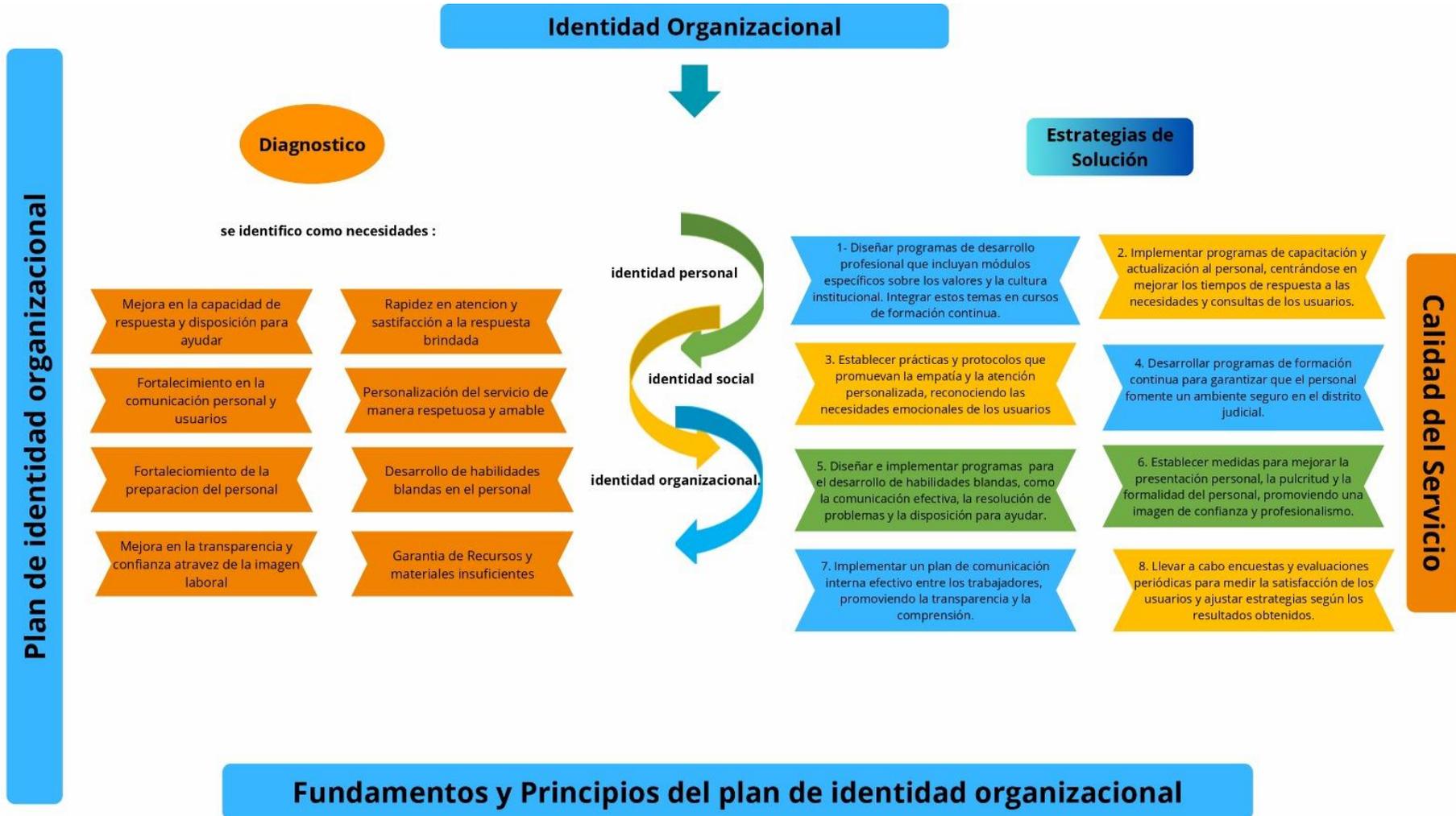
6. Características

- Adaptabilidad: El plan debe ser flexible para ajustarse a cambios organizacionales y sociales.
- Inclusividad: Involucrar a todos los niveles jerárquicos y áreas de trabajo.
- Sostenibilidad: Estrategias que perduren en el tiempo y fomenten una mejora continua.

7. Actividades y/o acciones de mejora

ACTIVIDADES/ ACCIONES DE MEJORA	CRONOGRAMA 2024				
	ENE-FEBR	MAR-MAY	JUNI-AGO	SET-OCT	NOV-DIC
Fase de Diagnóstico: <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de evaluación del servicio. • Entrevistas con trabajadores y usuarios. 	X				
Fase de Fundamentación Teórica: <ul style="list-style-type: none"> • Revisión exhaustiva de literatura especializada. • Identificación de teorías y enfoques aplicables. 		X			
Fase de Diseño del Plan: <ul style="list-style-type: none"> • Talleres participativos con empleados. • Desarrollo de estrategias específicas para fortalecer la identidad organizacional. 			X		
Fase de Validación: <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del plan a expertos en el ámbito judicial. • Ajustes según recomendaciones. 				X	
Fase de Implementación: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del personal en nuevos enfoques. • Evaluación continua de la efectividad del plan. • La implementación exitosa de este plan brindaría un ambiente laboral más positivo, un servicio judicial más eficiente y una mayor satisfacción tanto de los trabajadores como de los usuarios. 					X

8. Esquema de Propuesta



Formato de validación de la propuesta

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN EDUCACIÓN

Chota, 04 de diciembre de 2023

Señor(a): Dra. Jinna Laura Quispe de los Santos

Ciudad. - Chiclayo

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del desarrollo del proyecto de investigación con el fin de obtener el grado de Doctor en Educación. Por lo que solicito su apoyo profesional para emitir su juicio de experto sobre la propuesta ***Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.*** Para alcanzar este objetivo, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación (a) como experto en la materia.

Con el fin de conocer su juicio de valor sobre la propuesta presentada. Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha de validación de la propuesta.
- La propuesta

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Milluzka Rosario Briones Romero

DNI: 43326982



FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
Título de la investigación	Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú		
Autor(a)	Milluzka Rosario Briones Romero	Programa	Maestría en Gestión Pública
Línea de investigación	Reforma y modernización del Estado		
Variable a ser evaluada	Variable independiente: Plan de identidad organizacional		
Denominación de la propuesta	Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	Dra. Jinna Laura Quispe de los Santos		
Profesión	Abogada	Grado académico	Doctor
Institución en la que labora	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE)		
Tiempo de experiencia laboral	8 años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia y coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio. Para ello debe marcar con una X en la columna correspondiente a la categoría.



Criterios	Descripción	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				RECOMENDACIONES.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Generalidades de la Propuesta	Denominación de la propuesta																		X			
	Secciones que comprende																		X			
	Jerarquización de las secciones																		X			
	Articulación entre componentes																		X			
Estructuración de representación gráfica	Presenta de manera notable el tema eje																		X			
	Incluye los componentes necesarios de un modelo o programa																		X			
	Existe coherencia entre los elementos incluidos en la propuesta (tema eje, objetivos, fundamentos, principios y más)																		X			
	Se aprecia articulación lógica entre los componentes																		X			
	Incluye los componentes necesarios de acuerdo a la complejidad de la propuesta																		X			
Contenido de la propuesta	La Introducción expone el tema central de la propuesta																		X			
	Formulación de objetivos en coherencia con los propósitos de la propuesta																		X			
	Incluye fundamentos teóricos vinculados al tema eje																		X			
	Descripción detallada de la propuesta																		X			
	Incluye principios que contribuyen el desarrollo óptimo de la propuesta																		X			
	Actividades propuestas en coherencia con los objetivos, orientadas a solucionar el problema																		X			
Percepción integral de la propuesta	Pertinencia																		X			
	Es inédita, auténtica, novedosa																		X			
	Congruencia interna																		X			
	Actualidad: La propuesta está alineada a paradigmas actuales																		X			



Después de haber revisado la propuesta, procedo a validar su coherencia y pertinencia; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio.

Observación global: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Observaciones: _____

Chota, 04 de diciembre de 2023.

Nombre y Apellidos Jinna Laura Quispe de los Santos

DNI 42718804

Número de teléfono 942999186

E-mail: annij.qs@gmail.com

FIRMA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **QUISPE DE LOS SANTOS**
Nombres **JINNA LAURA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42719804**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **20/07/20**
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**
Diploma **052-086382**
Fecha Matrícula **04/01/2017**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001378411

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Formato de validación de la propuesta

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN EDUCACIÓN

Chota, 04 de diciembre de 2023

Señor(a): *Mg. Bilma Aurora Chumbe Torres*

Ciudad. - Chiclayo

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del desarrollo del proyecto de investigación con el fin de obtener el grado de Doctor en Educación. Por lo que solicito su apoyo profesional para emitir su juicio de experto sobre la propuesta ***Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.*** Para alcanzar este objetivo, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación (a) como experto en la materia.

Con el fin de conocer su juicio de valor sobre la propuesta presentada. Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha de validación de la propuesta.
- La propuesta

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Milluzka Rosario Briones Romero
DNI: 43326982



FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
Título de la investigación	Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú		
Autor(a)	Milluzka Rosario Briones Romero	Programa	Maestría en Gestión Pública
Línea de investigación	Reforma y modernización del Estado		
Variable a ser evaluada	Variable independiente: Plan de identidad organizacional		
Denominación de la propuesta	Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	Mg. Bilma Aurora Chumbe Torres		
Profesión	Abogada	Grado académico	Magister
Institución en la que labora	Poder Judicial – Ministerio Público		
Tiempo de experiencia laboral	6 años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia y coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio. Para ello debe marcar con una X en la columna correspondiente a la categoría.



Después de haber revisado la propuesta, procedo a validar su coherencia y pertinencia; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio.

Observación global: Apto para su aplicación

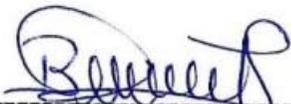
APROBADO: SI

NO

Observaciones: _____

Chota, 04 de diciembre de 2023.

Nombre y Apellidos Bilma Aurora Chumbe Torres
DNI 42718804
Número de teléfono 945 078 574
E-mail: chumbeabaogados@gmail.com



Mg. Bilma Aurora Chumbe Torres
ABOGADA
Reg. CASM-278
FIRMA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHUMBE TORRES**
Nombres **BILMA AURORA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **01023739**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/06/21**
Resolución/Acta **0366-2021-UCV**
Diploma **052-116474**
Fecha Matrícula **02/04/2018**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001632343

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Formato de validación de la propuesta

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

Chota, 04 de diciembre de 2023

Señor(a): *Mg. Jhana Guevara Dávila*

Ciudad. - Chiclayo

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del desarrollo del proyecto de investigación con el fin de obtener el grado de Doctor en Educación. Por lo que solicito su apoyo profesional para emitir su juicio de experto sobre la propuesta ***Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.*** Para alcanzar este objetivo, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación (a) como experto en la materia.

Con el fin de conocer su juicio de valor sobre la propuesta presentada. Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha de validación de la propuesta.
- La propuesta

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Milluzka Rosario Briones Romero

DNI: 43326982



FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
Título de la investigación	Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú		
Autor(a)	Milluzka Rosario Briones Romero	Programa	Maestría en Gestión Pública
Línea de investigación	Reforma y modernización del Estado		
Variable a ser evaluada	Variable independiente: Plan de identidad organizacional		
Denominación de la propuesta	Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú.		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	Mg. Jhana Guevara Dávila		
Profesión	Docente	Grado académico	Magister
Institución en la que labora	Universidad Señor de Sipan		
Tiempo de experiencia laboral	10 años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia y coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio. Para ello debe marcar con una X en la columna correspondiente a la categoría.



Criterios	Descripción	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				RECOMENDACIONES.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Generalidades de la Propuesta	Denominación de la propuesta																			X		
	Secciones que comprende																			X		
	Jerarquización de las secciones																			X		
	Articulación entre componentes																			X		
Estructuración de representación gráfica	Presenta de manera notable el tema eje																			X		
	Incluye los componentes necesarios de un modelo o programa																			X		
	Existe coherencia entre los elementos incluidos en la propuesta (tema eje, objetivos, fundamentos, principios y más)																			X		
	Se aprecia articulación lógica entre los componentes																			X		
	Incluye los componentes necesarios de acuerdo a la complejidad de la propuesta																			X		
Contenido de la propuesta	La Introducción expone el tema central de la propuesta																			X		
	Formulación de objetivos en coherencia con los propósitos de la propuesta																			X		
	Incluye fundamentos teóricos vinculados al tema eje																			X		
	Descripción detallada de la propuesta																			X		
	Incluye principios que contribuyen el desarrollo óptimo de la propuesta																			X		
	Actividades propuestas en coherencia con los objetivos, orientadas a solucionar el problema																			X		
Percepción integral de la propuesta	Pertinencia																			X		
	Es inédita, auténtica, novedosa																			X		
	Congruencia interna																			X		
	Actualidad: La propuesta está alineada a paradigmas actuales																			X		



Después de haber revisado la propuesta, procedo a validar su coherencia y pertinencia; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio.

Observación global: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Observaciones: _____

Chota, 04 de diciembre de 2023.

Nombre y Apellidos Jhana Guevara Dávila

DNI 46575972

Número de teléfono 943614911

E-mail: jhanagued@gmail.com

FIRMA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GUEVARA DAVILA**
Nombres **JHANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46575972**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **12/11/18**
Resolución/Acta **0378-2018-UCV**
Diploma **052-046518**
Fecha Matrícula **29/08/2016**
Fecha Egreso **21/12/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001632342

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Castro Balcázar, Rolando Mario, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Plan de identidad organizacional para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores en un distrito judicial de Perú", cuyo autor es BRIONES ROMERO, MILLUZKA ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 19 de enero de 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
Castro Balcázar, Rolando Mario DNI: 16750422 ORCID: 0000-0002-8622-2135	