



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión por procesos y calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia  
del Callao

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Luz Yeraldin Malca Cerna (ORCID: 0000-0001-6697-5159)

**ASESOR:**

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

2020

## Dedicatoria

A mi abuela que está en el cielo por brindarme su apoyo incondicional, por enseñarme que la vida es una lucha constante, por formarme una persona de valores y fe. Y a mi abuelo, mis hermanas, mi madre y toda mi familia por su apoyo constante y sin límites, por ser el refugio de mis pesares y el roble de mis caídas.

## Agradecimiento

A Dios y al Señor de los Milagros por haberme guiado y estar a mi lado cuando más lo he necesitado, y por ser mi apoyo cuando me ha hecho falta fuerzas para levantarme. A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de seguir formándome y capacitándome para brindar un mejor servicio a las personas. A mi asesor de tesis por su valioso apoyo, dedicación y paciencia en sus orientaciones en el desarrollo del trabajo de investigación.

## **Página del Jurado**

### **Declaratoria de autenticidad**

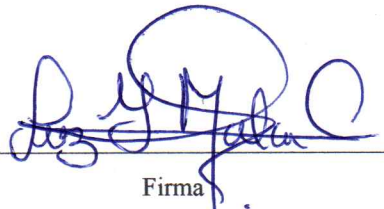
Yo, **Luz Yeraldin Malca Cerna** con DNI N° 46871501, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro bajo juramento que el trabajo académico titulado **“Gestión por procesos y calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao”** presentada para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016.UCV.VA. Lima 31 de mayo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

Declaro bajo juramento que he mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 5 de agosto del 2020.



Firma

Luz Yeraldin Malca Cerna

DNI N° 46871501

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión por procesos y calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Espero que mis modestos aportes contribuyan de alguna manera en la solución de la problemática en la administración en especial en los aspectos relacionados con la Gestión por procesos y Calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

La información se ha estructurado en seis capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que obtiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación, Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método en donde se abarcan aspectos como el diseño de investigación, las variables, la Operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V y VI contienen respectivamente los resultados, discusión, conclusión y recomendaciones.

**El autor**

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	19
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
<b>III. Resultado</b>	21
<b>IV. Discusión</b>	30
<b>V. Conclusiones</b>	33
<b>VI. Recomendaciones</b>	35
<b>Referencias</b>	36
<b>Anexos</b>	47
Anexo 1: Matriz de consistencia	48
Anexo 2: Instrumentos	50
Anexo 3: Resultado del análisis de fiabilidad	53
Anexo 4: Base de datos de prueba piloto	55
Anexo 5: Base de datos de la muestra	57
Anexo 6: Certificado de validez del contenido	60
Anexo 7: Autorización	65

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la Gestion por Proceso	16
Tabla 2	Operacionalización de calidad del servicio	16
Tabla 3	Resultados de la opinión de juicio de expertos	32
Tabla 4	Niveles de la Gestion por Proceso	21
Tabla 5	Niveles de la Calidad del Servicio	22
Tabla 6	Gestion por Proceso y Calidad del Servicio	23
Tabla 7	Dimension de personas y calidad del servicio	24
Tabla 8	Dimension de recursos físicos y calidad del servicio	25
Tabla 9	Dimension de planificación de procesos y la calidad del servicio	26
Tabla 10	Correlacion entre gestión por proceso y calidad del servicio	27
Tabla 11	Correlacion entre dimensión de personas y calidad del servicio	28
Tabla 12	Correlacion entre dimensión de recurso físico y calidad del servicio	28
Tabla 13	Correlacion de dimensiones de planificación y calidad del servicio	29

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles de Gestion por proceso	21
Figura 2	Niveles de Calidad de servicio	22
Figura 3	Niveles de Gestion por procesos y calidad de servicio	23
Figura 4	Niveles de dimensión de personas y calidad de servicio	24
Figura 5	Niveles de recurso físico y calidad de servicio	25
Figura 6	Niveles de dimensión de planificación de proceso y calidad de servicio	26



## Resumen

La presente investigación titulada: Gestión por procesos y calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión por procesos y calidad del servicio. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el tipo básica de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte longitudinal, empleó un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 80 colaboradores de la Corte Superior de Justicia del Callao, la muestra fue del tipo censal con la misma cantidad de población. La técnica que se empleó para recopilar la información fue la encuesta y los instrumentos que se utilizó para recolectar los datos fueron los cuestionarios con escala de Likert, los cuales fueron debidamente validados a través de juicios de expertos con resultado aplicable y determinado su confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.976 para la variable gestión por proceso y de 0.845 para la variable calidad del servicio.

El resultado descriptivo a través de las encuestas fue de 45% indicando que la gestión por proceso se encuentra en un nivel regular, y la significancia bilateral o p-valor es equivalente a  $0.00 < 0.05$ , de manera que concluye que existe relación entre las variables, expresada estadísticamente por el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.688, mostrando una correlación positiva considerable. Se planteó en unas recomendaciones que se fomente capacitaciones constantes para los colaboradores de la Corte, que se realicen programas de inducción de desarrollo de procesos para la mejora de la gestión y desarrollo de las actividades. Por otra parte, la Corte implementó herramientas informáticas modernas para el desarrollo de diseños de manuales de procedimiento, los cuales sean actualizados y utilizados constantemente con eficiencia y eficacia para el logro de objetivos y metas futuras de la Corte Superior de Justicia del Callao.

**Palabras claves:** Gestión por Procesos, Calidad de Servicios, Modernización.

## **Abstract**

The present research entitled: Process management and internal service quality of the Callao Superior Court of Justice, had the general objective of determining the relationship between Process Management and service quality. The method used in the research was the hypothetical-deductive one, this research used for its purpose the basic type of correlational descriptive level, with a non-experimental longitudinal cut design, using a quantitative approach. The population was made up of 80 collaborators from the Superior Court of Justice of Callao, the sample was of the census type with the same amount of population. The technique used to collect the information was the survey and the instruments used to collect the data were the Likert scale questionnaires, which were duly validated through expert judgment with applicable results and their reliability was determined through Cronbach's Alpha coefficient of 0.976 for the variable management by process and 0.845 for the variable service quality.

The descriptive result through the surveys was 45% indicating that the management by process is at a regular level, and the bilateral significance or p-value is equivalent to  $0.00 < 0.05$ , so that it concludes that there is a relationship between the variables, statistically expressed by the correlation coefficient Rho Spearman is 0.688, showing a considerable positive correlation. It was proposed in some recommendations that constant training be promoted for employees of the Court, that induction programs be carried out to develop processes for improvement of the management and development of activities. On the other hand, the Court implemented modern computer tools for the development of procedural manual designs, which are constantly updated and used efficiently and effectively to achieve future objectives and goals of the Callao Superior Court of Justice.

**Keywords:** Process Management, Service Quality, Modernization

## **I. Introducción**

Sobre la realidad problemática, en el **contexto internacional**, las entidades a nivel mundial están en la constante búsqueda de perfeccionar su gestión debido a la globalización que trae consigo un entorno cambiante lo que los lleva a mejorar para adecuarse a los cambios constantes sin perder la esencia de su finalidad, ante eso la mejor manera de emplear sus recursos en la consecución de sus metas dentro de la efectividad , buscando la mayor utilidad a través del empleo de la gestión por procesos (Llanes,2017). Se tiene que sistematizar el conglomerado de actividades y sus procesos correspondiente, sin ello la desorganización de la entidad es perenne y perjudicial a mediano y largo plazo por la acumulación de brechas sin solución y que afectan la operatividad empresarial y la calidad de las prestaciones para perjuicio de los usuarios

Por ello, en América Latina, generalmente no está en función del usuario, no se le da la importancia debida , más que todo se centra en la entidad, los usuarios últimamente vienen exigiendo constantemente una mayor calidad en los servicios que ellos acceden, la globalización ha hecho que todas las entidades ingresen al mundo de las redes sociales, en la cual publican sus mejoras en sus servicios brindados y esto se vuelve una competencia entre todas. La calidad ya es una cultura y forma parte importante de la gestión de cada entidad pública, quiere decir que en estos tiempos la calidad forma parte principal en el desarrollo de cada gestión pública que ingresa a tallar en una institución, está considerada tanto en todas las áreas u oficinas que cuentan con gestores públicos las cuales brindaran un servicio eficaz ,eficiente y sobretodo de calidad al usuario , el cual es un elemento importante para la entidad , ya que el usuario es voz hacia el público ajeno y de alguna forma podría recomendar que otros usuarios adquieran el servicio.

**En el ámbito nacional**, se entiende que la globalización ha transformado a las entidades estatales en la busca del éxito y de nuevos sistemas que la hagan competitiva y con servicios excelentes además de un valor agregado, tras muchos empleos de diferentes herramientas, sobresale la gestión y los procesos sobre por sus bondades a la hora de gestionar la organización para que cumpla con sus objetivos, las entidades estatales tienen que cumplir un rol significativo en la prestación de servicios con efectividad , cuidando sus recursos y aplicándolos para la máxima utilidad , encontrando en ello la estrategia simple y productiva como es la gestion por

procesos que conduce a replantear las acciones basadas en una serie de acciones pre planificadas para conseguir lo que se quiere, el D.S. N° 004-2013-PCM, norma las metas de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP, 2013) (Estela, 2016); La función básica de una entidad estatal es brindar servicios comunitarios en general estos servicios deben de estar dentro de los que se necesita en realidad y por los usuarios tanto internos como externos, sobre todo en unos espacios tan importantes para las vidas de las personas como el judicial, debido a la complejidad de sus servicios con la finalidad de conservar un estado de derecho y el mantenimiento legal con que se le trata (Parra,2016). Se hace necesario emplear la gestión por procesos simplificando también la administración pública en pos de brindar buen servicio que se brinda a las personas. buscando la efectividad, atención oportuna y justa además de un trato personalizado, es ahí donde el servicio interno está en posición estratégica.

**En el ámbito local**, muchas de las entidades estatales no concuerdan con sus metas de gestión y calidad, o les falta recursos o tienen sobredemanda o no están organizados y no tienen ni interés ni aplicación de políticas de calidad muchas fueron adaptadas para ese fin o están deciduas con los mismos sistemas y exiguos recursos que hace 20 años, un manejo presupuestal desfasado de sus metas lo cual afecta sobre manera los servicios entregados y ofertados, los usuario se percatan de ello y como lo perciben y experimentan, mal la entidad deja mucho que desear en cuanto a su prestigio como tal, locales antiguos, sistemas caducos, sin casi articularse para un manejo integral (Condori,2018);. Se pueden señalar las siguientes causas del problema: falta de competitividad, metas no claras, bajo presupuesto, falta de cultura de organización hacia la calidad, ausencia de liderazgo y aspectos motivacionales, la mediocre valoración de lo que recibe el usuario tanto interno como interno se va acumulando en contra de la entidad por el procesamiento sin efectividad, burocratizándose, con una producción por debajo de lo planificado Congreso de la Republica. Las entidades públicas van colapsando poco a poco, con cada vez menos recursos y herramientas de gestión que quedaron en el pasado, además de tecnología obsoleta, en una rutina continua sin intenciones de cambio para mejorar, una planificación repetitiva, por lo tanto, para orientarse hacia la calidad del servicio no es necesario el aumento presupuestal ya que no es la solución, eso haría que el contar con más efectivo solo se estaría aumentando la cantidad de errores.

**Como entidad**, la conveniencia de la gestión por procesos de la Corte Superior de Justicia del Callao (CSJC) se debe a la falta de calidad de servicio, existe una gran cantidad de

expedientes acumulados por años por ello los procesos judiciales tienen un atraso de años perjudicando a los usuarios , además de ello se extravían las notificaciones, estas no llegan a tiempo produciendo una acumulación de proceso y una lentitud burocrática grave que es percibida como falta de calidad del servicio por el usuario ello se puede corregir estableciendo metas de gestión , planificando metas con lo que desea recibir el usuario interno y externo, se le da valor agregado rediseñando sus actividades pero para ello ha tenido que diagramar sus procesos y visualizar sus cuellos de botella, reflejado en los cientos de miles de procesos y documentos de los procesos judiciales que llevan años, en ese aspecto gestionar los procedimientos y diagramándolos nos daría la respuesta hacia donde enfocar el accionar sin el dispendio de recursos, si bien es cierto la calidad tiene intangibilidad, no se ve pero se siente y está en relación con las expectativas y percepciones del que da y del que recibe el servicio.

En referencia a los **trabajos previos nacionales**, se tiene a (Peralta,2018), que concluye para mejorar un procesamiento necesariamente se necesita estar en pleno conocimiento del mismo para poder mejorarlo así como el correcto manejo hacia la persona indicada en cada actividad ; Igualmente, (De La Cruz, 2018) quien concluye que, para mejorar los procesos, primero se obtuvo un diagnóstico situacional de la entidad para transformar los antiguos en nuevos procesos, más ágiles, oportunos y sin dispendio de recursos en favor de la entidad y del que recibe el beneficio. Igualmente, (Carreño,2019) afirmó que previo a la implementación de la GP se realizaron estudios previos con la finalidad de moldear cada actividad de lo crítico a lo práctico gracias a identificar los cuellos de botella y su simplificación; así mismo, (Agama,2018), afirmó que existe una alta satisfacción del servicio recibido con una ligera variación de área en área; en ese sentido, (Aranda,2018) concluye que 90% se encontró a favor de incorporar a la gestión el Mapro, contra el 10 % que no estuvo de acuerdo , llegando a realizar un acuerdo final para su implementación por que mejorara la atención; además,(Regalado, 2017), afirma que se pudo constatar la calidad del servicio en un 80% de encuestados, faltando realizar acciones para cumplir al 100%; por ello, (López,2018) afirma que en el estudio de los cuellos de botella , los beneficiarios están estandarizados con sus expectativas.

En referencia a los **trabajos previos internacionales** se tiene a (Sabogal,2017), afirma que desde el punto de vista individual de la entidad ,se planifican metas con la finalidad de conseguir cumplir con la misión; al mismo tiempo, (Maggi,2018) concluyó que los desacuerdos y quejas vienen de la infraestructura, el personal y el servicio no es fiable, lo que quería y lo que

recibió fue escasamente considerado como bueno; del mismo modo, (Rodríguez,2017), concluyo que de acuerdo a lo planificado en la gestión procesal los beneficios son más que concluyentes por la forma de controlar y supervisar cada actividad, permitiendo construir el indicador para cada actividad que mida su desarrollo y avance como meta; aunado a esto, (Salas, 2017), concluyo que, la calidad entregada a los usuarios es adecuada con un ratio de satisfacción del 85% , quedando rezagada en la calificación la tangibilidad ; es por ello que, (Tonato,2017) afirmo que si la entidad quiere prestar servicios de calidad solamente tiene que entregar lo que necesita el usuario en forma oportuna, eficaz desde una posición de los derechos ciudadanos y de funciones estatales; al respecto, (Salas,2017) concluye que, la calidad prestataria está en el orden del 85% satisfactoria, valorándose más alto la intangibilidad.

En las **Teorías sobre gestión por procesos**, la que sirve de base a la investigación es la teoría contingente que se basa en la concatenación de entorno y recursos como ellos se articulan mediante procesos para logra la integralidad de la gestión en una sumatoria de esfuerzos mancomunados con un objetivo común; En ese sentido, se tiene a la Teoría de la Contingencia y gestión integral es una de las que es muy tomada en cuenta por que estipulas que todas las entidades estatales o no estatales deben estar en condiciones de adaptación a los cambios para ello debe sistematizarse con base a procesos, una gestión en cascada de arriba abajo y viceversa donde todos sus elementos se nutren continuamente (Hernández, 2017). Está en posición de accionar todos sus recursos dejando de lado niveles y controles deciduos para centrarse en el beneficiario, adquirir un concepto de integralidad, un todo.

Enfocando la teoría general de los sistemas, centra la armonización de la entidad en base a sus partes y que implica el todo organizacional, lo negativo es que si se presenta un error todo el sistema también incurre en el error, el procesamiento es constante con mimetización del entorno, valorando la interrelación o el trabajo en equipo para conseguir metas individuales o colectivas (Pantoja, 2019). Asimila a la entidad como un todo, con partes que se integran entre sí como un rompecabezas, visionándola holísticamente, en donde se destaca la importancia de los empleados a través de la intercomunicación en todas sus fases entre la capacidad individual y la colectiva,

Igualmente, la Teoría del proceso administrativo se centra administrativamente con coordinación entre todas sus actividades y funcionamiento de la entidad verificando todas sus fases sus pilares son efectividad, buen comportamiento, ser flexible, basado en un trabajo lógico

y sistemático con capacidad de adaptarse al estilo que la entidad pueda requerir en ese momento; Es por eso que en la Teoría del proceso administrativo, el enfoque es diferente, gira a una célula de producción que va perfeccionándose continuamente, pero es un accionar mecánico no considera el proceso como tal sino está centrada en cada actividad (Arzube,2017). Es más gestión micro, propone que el accionar está centralizado en la alta dirección con dos acciones, la mecanicista con planificación y controlando actividades y la dinámica con direccionamiento y controlando las tareas, ensayo por error y feedback.

La **Importancia de la gestión por procesos**, es primigenia y acertada en mejorar las actividades planificadas de la entidad, sin ella se estaría con herramientas obsoletas que no estarían adaptadas a los cambios que se producen por la globalización por los cambios políticos, socioeconómicos y de salud como la pandemia, se ordena con un organigrama plano que trascienda hacia la necesidad organizacional , hacia el interior también produce la globalización de los sectores, todo está sistemizado y visualizado, para ello la gestión por procesos le facilita visualizar el desarrollo de cada actividad, permitiéndole encontrar las brechas que detienen una actividad y que dispendian recursos a su vez cada trabajador se integra a su rol y se convierte en un componente importante (Hernández,2017). Cada proceso está ligado a una actividad, mejora la intercomunicación entre los trabajadores, dándoles una visión integral, comprende que para las entidades organizarse y ser constante ya no es un privilegio es una necesidad

La **Característica de la gestión por procesos**, básicamente tiene cuatro: Medible: Cada proceso debe mensurarse, costearse al igual que la implementación de la calidad; igualmente, resultados específicos: un proceso existe porque tiene que rendir un resultado cuantificado e identificado dentro o fuera de ella; así mismo entregable a los clientes, es un gran soporte para gestionar cambios y mejoras por su funcionabilidad, es jerárquica en cada área, delimita su espacio y su conjunto de actividades, planificándolas, direccionándolas y controlándolas permitiendo mostrar las brechas que detienen o dificultan el proceso eliminándolas y convirtiéndolas en fortalezas, su valor está en sus resultantes y su valor agregado (Cabrera, 2017). La resultante es aprovechada por el usuario interno o externo satisfaciendo sus requerimientos; del mismo modo, Corresponde a un evento específico, cada proceso es específico. es que todas las actividades, todas las funciones atribuibles a un proceso funcionan como tal para obtener más eficacia y efectividad.

Sobre las **Dimensiones de la Gestión por procesos**, de acuerdo con el cuestionario de Cortez, las dimensiones de la GPP son: **Dimensión Personas**, es el capital de la entidad, ella se valora a través de sus RRHH y de lo que pueden conseguir en una gestión de talento humano organizada, planificada y con mejoramiento continuo haciendo posible el logro de lo que se visio, así como el logro de objetivos integrales con corrección de errores, nuevas planificaciones, construir indicadores, informar, comunicarse, entablar relaciones, integralidad de todos los involucrados, al igual ellos tienen que estar integrados en Mapros sistematizándola gestión del recurso humano (Sotelo,2018,cita a Cortez, 2018).Igualmente, es responsabilidad directiva contar con una plana de recursos capacitados para llevar a cabo los procesos para lograr competitividad y posicionamiento de la entidad (Valera,2017); Igualmente, cualquier organización tiene establecida una gestión funcional, esto es, se trabaja en áreas con una definición clara de la jerarquía y se concentra la atención en el resultado de las actividades de cada persona que desarrolla (Españeira,2017).En ese sentido, los procesos van estrechamente ligados, porque no pueden ser sustituidos, ya que sin ellos no hay procesos, por ello hay cumplimiento de los trabajos antes, durante y después del procesamiento además de su análisis correspondiente.

**Dimensión Recursos físicos**, cada parte de la entidad es importante, se integran unos con otros en un todo organizado para soporte, en el caso de los recursos físicos son el insumo de producción de procesos, lo que permite visualizarlos, llevarlos a cabo y continuarlos en forma precisa con efectividad (Antón,2019, cita a Cortez, 2018). Igualmente, el uso adecuado de los recursos con que se cuenta como soporte para gestionar procesos con efectividad (Castellnou,2020); En ese sentido, el tráfico de proceso en orden de lo que entra, se procesa y sale como servicio (Davis,2017). Sin el aporte de los recursos físicos sería imposible que una entidad cumpla con sus metas ya que estos insumos proveen todas las necesidades para tal función siendo indispensable la efectividad en su empleo, así como su asignación adecuada.

En tal sentido, la **Dimensión Planificación del proceso**, planificar es el soporte para decidir sistemáticamente que hacer, es totalmente práctica, dinámica, medible, señala las decisiones y orienta y reorienta el rumbo de las actividades de la entidad, es racional y transparente otorgando una explicación de cada paso y como adaptar la gestión ante cualquier eventualidad (Koiwe,2020, cita a Cortez, 2018); Es por ello que, es un conjunto de pasos para establecer líneas de acción que conllevan a las metas pero basada en resultados (Medina,2019).



no puede existir nada al azar todo debe estar integrado en una sistematización coherente con las metas a cumplir, de su composición depende el éxito o el fracaso de lo planificado.

En relación a las definiciones **de la gestión por procesos**: Es la secuencia de una determinada cantidad de pasos en forma organizada por procesos y que permite a la entidad el cumplimiento de sus metas.; Es por ello que la Gestión de Procesos es un método disciplinado, que idéntica, diseña, ejecuta, documenta, mensura cada proceso para obtener resultados. (Cortez,2016). Entonces, Orienta la corriente de labor hacia un método organizado de planificación y control donde se centran todas las actividades de la entidad.Es por ello que es la sistematización de acciones que contiene un proceso o varios de ellos para lograr objetivos (Varvakis,2016); Igualmente, es la esquematización en un Mapro de cada proceso de la entidad para sus finesel estudio ; Es por ello que es el cumplimiento de metas organizacionales con mejoramiento continuo en gestion a través de los procesos vitales para la entidad (Jeston,2016). Asimismo, este modelaje permite la planificar desde el óptimo empleo de los materiales hasta la planificación previamente establecida; Por eso, es el giro que da la organización de los métodos desfasados y antiguos a uno que le permite mejorar y lograr objetivos medibles (Dixon,2016).

Por otra parte, la entidad gira en torno a procesos, con un enfoque de integralidad y calidad en sus actividades que lleven al éxito; Es por ello que, es gestionar la entidad basada en un metodo muy organizado en base a procesos con integralidad y una concatenación de todos sus recursos (Medina, 2019). Es así como, es la programación, planificación, mensurable y continúa establecida en procesos radicales y prácticos para organizar actividades misionales.

Igualmente, es una cadena de valor administrativa fomentada en una serie de procesos que se mapean previamente para el cumplimiento de la misión (Contreras,2017). En efecto, está íntimamente relacionada con el mejoramiento continuo pues propende a mensurar, corregir, controlar y evaluar cada acción que conlleve un proceso; Igualmente, es administrar la entidad en procesos sistematizados que ayuden a cumplir lo planificado visualizando cada paso, encontrando brechas y solucionándolas (Gonzales,2019). Así pues, identifica con mapeo las responsabilidades que se tienen que cumplir además la asignación adecuada de los recursos con que cuenta la entidad, es una ruta de acción adecuada; Asimismo, la jerarquía de la entidad va en dirección de los Mapros de tal forma que existe una ruta planificada de acción organizacional en un sentido óptimo de trabajo con efectividad (Aval,2018).

**Las Teorías de la Calidad del Servicio**, el estudio se basa en la Teoría de Juran ya que la meta es que se quiere conseguir brindando un servicio, si más clientes o tener clientes satisfechos, por cada cliente complacido este por el boca a boca traerá cinco más, pero a la inversa alejará diez más, haciéndose una cadena de desprestigio para la entidad; Igualmente ,en la Teoría del control total de calidad de servicio, esta teoría, creada por el Doctor Feigenbaum, se fundamenta en una cadena secuencial de actividades que certifiquen y mantengan la calidad sin que intervenga el azar orientado a satisfacer al usuario tanto interno como externo, su objetivo es el enfoque del cliente en el servicio prestado, como lo compara y evalúa en relación a otros servicios buscando diferenciarlos, en ese sentido la calidad es invaluable a la hora de tomar decisiones de gestión que certifiquen este procesamiento (Navarro,2018); Es así como, las entidades generan utilidades intrínsecas ya que su función es brindar un servicio al que el usuario no paga, pero si lo utiliza por derecho, pero esta no debe estar exenta de la calidad, con el compromiso y cultura como una filosofía del mejoramiento continuo.

En ese sentido, la teoría de los trece principios fue creada por Viveros P., tiene trece componentes que se tienen que cumplir para el logro de mejora, son: Hacer lo correcto desde el inicio; ubicarse en lo que quiere el usuario; solucionar los impases antes que encontrarles justificación; ser optimista; buen clima laboral; ser humilde; ser ordenado y organizado; brindar confianza a su entorno y simplificación de tareas (Larios,2017).Aunado a esto, para evitar errores el autor considero otras variables como: financiar, invertir, las persona, stocks, mejoramiento constante pasos que al cumplirse originan calidad previa planificación y evaluación de todos los pasos que comprende la prestación; Igualmente, la Teoría de Joseph Juran, según él, se necesitan cinco pasos para el logro del mejoramiento continuo, estos son: identificar las brechas para conseguir éxito en el servicio; darle la máxima utilidad y confort a cada prestación de servicios; mejorar constantemente; evaluar el servicio entregado; entender las mejoras como un beneficio de la inversión (Torres,2017). Estas teorías son secuenciales en el sentido que llevan un conjunto de pasos que están orientados a obtener calidad del servicio enfocados permanentemente en el usuario quien de acuerdo a su percepción califica la prestación en todos sus niveles.

Sobre la **Importancia de la calidad del servicio**, las entidades estatales solo mejoraran si trabajan en el marco de mejorar continuamente desde adentro, sin tener conocimiento de los requerimientos de los beneficiarios puede hacer poco o nada para enfocar el rendimiento

máximo, contando con una gama de recursos y materiales para la implementación de lo adecuado y necesario, contar con un adecuado soporte informático, buena infraestructura, personal capacitado, etc (Arellano,2017). Hay diferencias significativas en como importa la calidad del servicio entre lo estatal y lo privado, mientras en lo privado esta es una filosofía con mejoramiento continuo, en lo estatal la rutina y la burocracia impiden lograr estos propósitos.

Las **Características de la calidad del servicio**, deben estar implícitas en todas las entidades estatales o no estatales, sin considerar naturaleza, función o envergadura, todo servicio debe estar correctamente diseñado para favorecer al beneficiario en sus percepciones y expectativas para ello la filosofía y práctica de la calidad debe estar en todos sus procesos (Insigne,2017); igualmente, son propias de cada entidad, en la forma como maneje estas características, en que momento las proporcionan, cuando aparecen, cuando se necesitan y cuando se dan; En ese sentido, son las propiedades que identifican a la calidad del servicio, también se consideran cualidades diferenciadoras de cada entidad en la forma que realiza la prestación, pueden ser: Físicas a las que se denominan las que percibe o puede tocar el beneficiario; Sensoriales, las percibe pero no las ve; Comportamiento, percibe la actitud del prestador; Temporales, durante el espacio de tiempo que dura la prestación; Ergonómicas, que le brindan comodidad funcional; Funcionales, que ayudan a entregar el servicio (Moreno,2018). La sumatoria de ello es la imagen de la entidad que es palpada por el usuario, una parte importante desde ya es el aspecto interno, es decir como los trabajadores están imbuidos en estas políticas de mejoramiento continuo, la calidad no se implanta se crea con liderazgo, motivación, ejemplo y un correcto sentir como el usuario.

Las **Dimensiones de la Calidad del Servicio**, de acuerdo con el instrumento Servqual de Parasuraman son las siguientes: **Dimensión Tangibilidad**, para la prestación del servicio también se tangibiliza la funcionalidad, la comodidad, el equipamiento, los servicios de computo, en realidad todo lo que el beneficiario toca y usa durante su estadía en la entidad y que también tiene un peso en la percepción y en la expectativa; Es por eso que es aquello que se puede tocar y se puede calificar, va en ello la infraestructura, el mobiliario, como está presentado, la higiene, la pulcritud, si cuenta con todo lo necesario para la prestación, como están dispuestos los ambientes, de qué color son, la ergonomía funcional (Ortego, 2018, cita a Parasuraman, 1985); Así mismo, la tangibilidad es todo aquello que se puede ver, tocar o degustar (Trujillo, 2019); Igualmente, lo tangible es lo que se ve y puede tocar, es la primera

impresión del usuario (Ortego,2018). Así, por ejemplo, difiere ante un artículo que se toca y un servicio que se percibe pero que no se puede tocar, todo aquello que impresiona a la vista, es importante la visualización desde la entrada de la entidad hasta la salida de la misma.

La **Dimensión Fiabilidad**, es una de las dimensiones vitales para la entrega del servicio porque todo lo que ocurre dentro de ella tiene que ver directamente con las expectativas que ese fija el usuario tanto interno como externo (Mallor,2018, cita a Parasuraman, 1985); En ese sentido, es la capacidad para proveer lo que se ofrece, garantías en la restauración del servicio ante un fallo (Arias, 2019); igualmente, consiste en recibir exactamente lo que se necesita en un entorno sin errores o solucionables en el mismo momento (Díaz ,2017); **Dimensión, capacidad de respuesta**, la anticipación a lo que necesita brindar el servicio es la pieza clave, hay que programar secuencialmente cada paso del mismo, planificar tiempos y espacios para que sea oportuno y con calidad, es algo que el beneficiario valora mucho (Mc Gurgan, 2018, cita a Parasuraman, 1985); igualmente, es la atención oportuna y programada sin esperas y en el tiempo exacto (Díaz, 2017); En ese sentido, es la entrega con oportunidad en relación a lo que el usuario esperaba, es más una atención personalizada (Arias,2019). La fiabilidad está en concordancia con lo que ofreció la entidad y su propósito de cumplirla tal cual la ofreció. En la capacidad de respuesta el servicio es adecuado, oportuno, efectivo y satisface totalmente al usuario.

**Dimensión Seguridad**, en el estado las prestaciones deben obligatoriamente contar con medidas de seguridad para la prestación, existen normas y directivas de la entidad o de su ente rector al respecto y son de obligatorio cumplimiento, supervisar continuamente el trayecto de la persona brindándole la garantía de seguridad y un buen servicio permanentemente; Es por ello que, es la protección de riesgos inherentes o no al servicio, el usuario tanto interno como externo debe estar salvaguardado y con garantías de comodidad y seguridad durante su trayecto por la entidad (Moya 2018, cita a Parasuraman, 1985); Igualmente, es cumplir con todas las normas establecidas por la entidad para un servicio seguro y sin riesgo para el usuario (Arias,2019).

Asimismo, es transmitido por el trabajador al usuario durante el servicio sin errores (Ortego, 2018); **Dimensión Empatía**, es el equilibrio entre la expectativa y la percepción es muy delicado, la entidad debe capacitar a sus trabajadores para que tengan facilidades para empatizar con el usuario, de igual modo los directivos también tienen que hacerlo con el usuario interno pieza clave de la dación del servicio; Igualmente es la capacidad de entendimiento de

cómo se siente el beneficiario, es una identificación con sus necesidades y es eminentemente emotiva y muy perceptiva (Salazar, 2017, cita a Parasuraman, 1985); En ese sentido, atender al cliente identificándose con el (Ortego,2018); además, es la identificación de la emoción del usuario en razón de sentirse como él y compartir el sentimiento y la comunicación (Moya,2020). En la seguridad las jefaturas que accionan rápido y cumpliendo la normatividad dan un paso importante para que el servicio este muy bien calificado, caso contrario se incrementan las quejas, conflictos, demandas que no hacen más que perjudicar a la entidad. Sobre la empatía, el identificarse con el usuario abre un perfecto canal de comunicación entre ellos lo que permite identificar las expectativas que este lleva antes del servicio.

En las **Definiciones de la calidad del Servicio**, la clave de esto es que el usuario entre y salga satisfecho, no hay más, como se da y en cuanto tiempo son factores claves para ello; Es por ello que, es un conjunto de características integrales del servicio que hacen que de satisfacción al usuario mediante el mejoramiento continuo (Berdugo, 2017).Al respecto, cada servicio no es estático debe cambiar en relación con lo que necesitan los usuarios, no todos necesitan lo mismo varía según las expectativas; Igualmente, es la calificación que da el usuario después de la prestación, para ello hace una evaluación integral y mental de todo el proceso conjugando expectativas y percepciones (Melara,2020).

Al mismo tiempo, es mantener una relación integral de servicio que cuente con todo aquello que necesita el receptor del mismo, en el mismo sentido, conceptualmente es la relación entidad servicio cliente y como se dan las condiciones favorables para ello adicionándole la evaluación propia del usuario (Dos Santos, 2016).

Por ello, es sistematizar las acciones en procesos que sigan los postulados de la calidad centrada en los cero defectos y en lo que quiere el usuario; Asimismo es mantener la preferencia del usuario basado en acciones demostrativas de capacidad, seguridad y confianza inherentes al servicio (Solórzano,2016). Por lo tanto, es otorgar un a prestación de claridad e entregar algo útil si bien es cierto no es tangible, pero se valora de acuerdo al cumplimiento de lo que se necesita como usuario; En ese sentido es la composición de la calidad en variables que se implementan en razón de conseguir un usuario satisfecho en todos sus requerimientos (Cadena, 2017).

Igualmente, cumplir con la normatividad que propende la entidad para dar un excelente servicio sin fallas de acuerdo a los requerimientos necesarios para un muy buen servicio

(Arciniegas, 2017); En tal sentido, es necesario invertir en calidad para dar buenos servicios , no es el costo lo que importa sino el beneficio, se busca cuando es privado competir con otros proveedores, cuando es estatal se busca cumplir con los derechos del usuario a recibir un servicio que complete sus necesidades de acuerdo a lo dispuesto en el marco jurídico (Sánchez,2016). Entonces, se da un excelente servicio en el momento dado de la entrega del mismo, ahí es donde la expectativa versus la percepción de lo que recibió y la evaluación inmediata de lo acontecido; Es por ello que, se van adecuando lo requerido durante la prestación y está en estrecha relación en su forma y sentido de otorgarlo (Barrantes,2017).

La **Justificación Teórica**, tiene la finalidad es demostrar cómo y cuánto se da la relación, sobre todo las dimensiones favorables para el desarrollo de la Gestion por Proceso, así como también la Calidad del Servicio, en el sentido de proponer nuevas teorías en el proceso extraído del estudio de Gestion por Proceso de Cortez y el de Calidad del servicio de Parasuraman; Igualmente, la **Justificación Practica**, es la finalidad practica de una investigación es proponer soluciones que ayuden a la problemática en su resolución, de acuerdo a ello el estudio busca correlacionar de ambas variables para que la entidad primero se organice y sea más exitosa y productiva logrando con ello mejorar la entrega de sus servicios para beneficio de sus usuarios tanto internos como externos. Asimismo, la **Justificación metodológica**, son las alternativas de desarrollo del estudio, sigue una estructura específicamente adecuada y prevista para ese tipo de estudio, se proponen instrumentos que aporten resultados para el análisis correspondiente y que previamente son validados por expertos y la data obtenida sirve para aplicarla en un metodo estadístico que corresponde, además de ello son confiables por ser sometidos a la prueba que corresponda.

Además, la **Justificación Social**, se sostiene en las implicancias comunitarias o poblacionales que se logra con las propuestas del estudio con la finalidad de brindar beneficios colectivos y permanentes a los usuarios mejorando también los procesos de la entidad, que dadas las recomendaciones y conclusiones mejorar su atencion jurídica, personalizándola, acortando tiempos y satisfaciendo los requerimientos de sus beneficiarios.

Sobre el **Planteamiento del problema**, para la formulación se consideró un Problema General bajo la interrogante: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao?; Así mismo para los Problemas Específicos se identificaron tres interrogantes que se mencionan a continuación: el primer

Problema Específico, ¿Qué relación existe entre la dimensión de personas de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao?; De igual manera el segundo Problema Específico, ¿Qué relación existe entre la dimensión de recursos físicos de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao?; Igualmente el tercer Problema Específico, ¿Qué relación existe entre la dimensión de planificación de proceso de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao?.

Así mismo, las **Hipótesis**, En cuanto a la Hipótesis General se considera que: Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.; Así mismo en cuanto a la Hipótesis Especifica primera, Existe relación entre la dimensión de personas de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.; En ese sentido en cuanto a la Hipótesis Especifica segunda, Existe relación entre la dimensión de recursos físicos de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao; Aunado a esto en cuanto a la Hipótesis Especifica tercera, Existe relación entre la dimensión de planificación de proceso de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

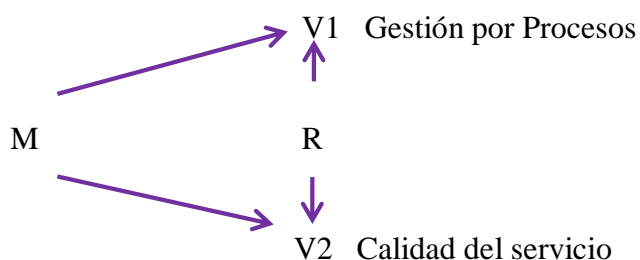
Sobre los **Objetivos**, en cuanto al Objetivo General se considera Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao. En ese sentido en el Objetivo Especifico uno, Determinar la relación que existe entre la dimensión de personas de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao; Entonces, en el Objetivo Especifico dos, Determinar la relación que existe entre la dimensión de recursos físicos de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao ; en esa misma forma, en el Objetivo Especifico tres, Determinar la relación que existe entre la dimensión de planificación de proceso de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación.

Por el **enfoque de investigación** es cuantitativa debido a que mide y su dato es procesado estadísticamente. (Bhat, 2018), tiene valores numéricos y los datos son porcentuales. Es por ello que el **tipo de estudio**, es básica porque se mantiene en sus postulados teóricos (Bwisa, 2018). Está centrada en su propia teoría; Igualmente, Por su nivel, fue Descriptiva por que describe la variable con sus características propias (Nassaji, 2018). Detalla la descripción pormenorizada de cada variable; Igualmente el **diseño de la investigación** es no experimental porque se lleva a cabo en el medio propio o natural y no se maneja la variable (Moreno, 2015). No cambia escenarios, la realiza tal cual la encuentra; Aunado a eso es **longitudinal** porque indica que fue realizada en una fase de tiempo, lo que corresponde a su duración (Mc Gartland, 2016). La desarrolla de acuerdo a un tiempo específico; En ese sentido es **Correlacional** porque indica que identifica la correlación entre las variables de estudios y sus niveles (Goes, 2016). Comprueba la contrastación a través de la hipótesis; Es por ello que el **método empleado** fue hipotético deductivo porque propone hipótesis y las comprueba empleando la deducción (Shuttelwrod, 2018). Por contrastación descarta las Hipótesis no comprobadas.

El diagrama es:



Dónde:

M: Muestra

V1: Variable 1 Gestión por Procesos.

V2: Variable 2 Calidad de Servicio.

r: Correlación



## **2.2. Variable y Operacionalización.**

### **2.2.1. Variables**

#### **Definición Conceptual de la Variable Gestión por procesos**

Es una cadena de valor administrativa fomentada en pasos que se mapean para el cumplimiento de la misión (Contreras, 2017). Es una herramienta de gestión que lleva a organizarse a la entidad por áreas y en cada una de ellas identificar los procesos y esquematizarlos para conocer el tránsito de las tareas y con la capacidad de identificar las brechas para poder solucionarlas y el proceso sea fluido.

#### **Definición operacional de la gestión por procesos**

Operacionalmente cuenta con tres dimensiones: personas (9 preguntas), recursos físicos (9 preguntas) y planificación del proceso (12 preguntas). La técnica es encuesta con cuestionario de escala ordinal y con cinco opciones de respuesta tipo Likert.

#### **Definición Conceptual de la Variable Calidad del Servicio**

Es el cumplimiento de todas las necesidades del usuario en la prestación del servicio (Arciniegas, 2017). La calidad es una cultura y filosofía que debe estar implícita en la prestación del servicio, toda vez que el usuario tiene una expectativa marcada sobre lo que quiere recibir además posterior a ello de acuerdo a su percepción evalúa la calidad de lo recibido, siendo este un aspecto muy importante para la entidad.

#### **Definición operacional de la Variable Calidad del Servicio**

Operacionalmente cuenta con cinco dimensiones: La calidad del servicio desde el punto de vista operacional contiene cinco dimensiones: tangibilidad (4 preguntas), Fiabilidad (5 preguntas), capacidad de respuesta (4 preguntas), seguridad (4 preguntas) y empatía (5 preguntas). La técnica es encuesta con cuestionario de escala ordinal y con cinco opciones de respuesta tipo Likert.

## Operacionalización de las Variables

Tabla 1.

*Operacionalización de la Variable Gestión por Procesos.*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Rango</b>
Personas	Conocimientos, Habilidades Actitudes	(01) al (09)	1 = Nunca 2 = Casi nunca	No óptima (30-70)
Recursos Físicos	Harward, Software Metodo de trabajo	(10) al (18)	3 = Algunas veces 4 =Casi siempre 5 =Siempre	Regular (71-111)  Óptima (112-150)
Planificación del proceso	Procedimiento Hoja de Proceso Instrucción técnica, Instrucciones de trabajo	(19) al (30)		Ordinal

*Fuente: (Elaboración propia, 2020).*

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable Calidad del Servicio.*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Rango</b>
Tangibilidad	Recursos materiales	1-4	1.Totalmente en desacuerdo	Inadecuada (22-51)
Fiabilidad	Consistencia	5-9	2. En desacuerdo	
Capacidad de respuesta	Percepción	10-13	3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular (52-81)
Seguridad	Confianza	14-17	4. De acuerdo	
Empatía	Identificación	18-22	5.Totalmente de acuerdo	Adecuada (82-110)
				Ordinal

*Fuente: (Elaboración propia, 2020).*

### **2.3. Población, muestra y muestreo.**

#### **2.3.1. Población**

Indica que es totalidad de personas, cosas que son de características iguales con la facilidad de observarlas en determinado lugar y en una temporalidad única (Moreno, 2016). La población de la investigación es generalmente una gran colección de individuos u objetos que son el foco principal de una investigación científica.

Conformada por 80 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, la población es de tipo censal por que la población y la muestra son iguales, debido a ello no se establece como muestra y muestreo, la población se estableció como censal pues toma todo el conjunto y todos sus componentes se consideran como muestra, no considerando muestra ni muestreo.

#### **2.3.2 Muestra.**

Es una porción de la población en donde se realizará el estudio, tiene sus procesos y componentes propios Arias, (2016). La muestra es una parte representativa de la población. La muestra no se calculó porque se consideró de forma total la población, por lo tanto, la investigación es censal.

#### **2.3.3. Muestreo.**

Es una herramienta cuya finalidad es establecer que porción del universo se tomara para su estudio (Ventura,2017). En el muestreo no se aplicó ninguna técnica por que no se calculó la muestra.

#### **2.3.4. Criterios de selección.**

Los criterios de selección consideran a las personas que acceden o no al cuestionario de preguntas. En ese sentido se considera como criterios de inclusión a los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, que aceptaron la encuesta y los que estuvieron el día de la encuesta. En el sentido opuesto en los Criterios de Exclusión se consideraron a los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, que no aceptaron la encuesta y los que no estuvieron el día de la encuesta.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnicas**

Son los diferentes procesos para recolectar data, su análisis, que se encuentran en los cuestionarios que se tomaron a la muestra. (De Aguiar, 2016). Igualmente, señala que es una encuesta previamente elaborada y donde se requiere la opinión de las personas de la muestra (De Aguiar, 2016). Asimismo, El instrumento es una encuesta para conseguir datos, está compuesto de dimensiones e indicadores que corresponden a las variables de estudio (Canals, 2017); Es por ello que, el escalamiento tipo escala de Likert, está conformado por tres o más posibilidades de respuesta del instrumento, considerándose politómicas (Saket, 2015).

### **2.4.2 Fichas técnicas de los instrumentos**

En relación a los instrumentos para el estudio Gestion por Procesos de Cortez, se consideró necesario aplicar un cuestionario con más de dos alternativas para responder, tipo Likert, para lo cual se planteó cinco alternativas de respuesta. A su vez, se planteó un cuestionario con 30 ítems, las cuales han sido distribuidas de acuerdo a sus dimensiones: (a) Personas (9 ítems), (b) Recursos físicos (9 ítems) y (c) Planificación del proceso (12 ítems). De la misma forma, el investigador aplico o este instrumento de manera que fuera resuelto de manera individual y en un tiempo aproximado de 10 minutos. Con el objeto de medir la variable Calidad del Servicio, se aplicó el instrumento Servqual de Parasuraman con 22 ítems, las cuales han sido distribuidas de acuerdo a sus dimensiones: Tangibilidad (4 ítems), Fiabilidad (5 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Seguridad (4 ítems) y empatía (5 Items). El cuestionario se resuelve en forma individual y en un tiempo promedio de 10 minutos.

### **2.4.3 Validez**

Cuantifica lo que debe cuantificar, para ello los jueces expertos analizan el instrumento y de acuerdo a ello lo validan en consideración: Pertinencia: El ítem concuerda con la teoría de la variable. Relevancia: El ítem se corresponde a las dimensiones propuestas. Claridad: El ítem se entiende fácilmente (Tagerdoost, 2016).

Ambas variables de estudio fueron validadas positivamente por expertos de la UCV con nivel de Magister.

Tabla 3

*Expertos que validaron las encuestas de Gestión por proceso y Calidad del servicio.*

Expertos	Grado	Suficiencia	Aplicabilidad
Dr. Noel Alcas Zapata	Magtr.	Sí	Valida
Dr. Jorge Diaz Dumont	Magtr.	Sí	Valida

#### **2.4.4 Confiabilidad**

La medida en que los resultados pueden reproducirse cuando la investigación se da en las mismas circunstancias (Middelton, 2019). Está en relación con lo exacto que resulta ser el instrumento si se toma en varias ocasiones al mismo grupo se refiere, se usó Cronbach por que el instrumento tiene una escala de Likert , es decir Politómica por tener más de dos respuestas ,se aplicó un piloto de 30 trabajadores administrativos en los cuales se verifico que la Confiabilidad Gestión por procesos tuvo como resultado 0.976, es decir una excelente confiabilidad por aproximación al estándar de 1 que emplea el Alfa de Cronbach; En ese sentido la Confiabilidad Calidad del Servicio tuvo como resultado 0.845, es decir una confiabilidad muy buena .

#### **2.5. Procedimientos.**

El inicio de la investigación se dio identificando la problemática de la CSJC en relación a los problemas de los usuarios para acceder a un buen servicio, se propuso la gestión por procesos y como incidía en la calidad del servicio, para ello se considera dos instrumentos de medición uno para Gestión por Procesos con tres dimensiones y el otro de Calidad del servicio con cinco dimensiones, los mismos que se emplearon en una encuesta en los 80 trabajadores administrativos de la CSJC, que se realizo en cuatro grupos de 20 hasta completar la muestra, fue un estudio longitudinal y se tomó en cuenta el tiempo de disponibilidad de los trabajadores administrativos , específicamente el horario será de 7.00 am a 4.00 pm, se realizó vía correo electrónico , previamente se les oriento sobre la finalidad de la encuesta, los espacios de tiempo utilizado por sesión no excedieron 60 minutos y de 04 días hábiles.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Se procesarán con el SPSS Versión 26.0. llamado así al software que procesaron la data obtenida en la resolución de las encuestas y que fueran aplicadas a esta herramienta y en donde se procesaron las tablas y gráficos del estudio.

### **2.6.1. Método Estadístico**

Se empleó la Estadística descriptiva, que se emplea en la reducción de la data a unos valores pequeños descriptivos que muestran las características de la data claves para describir los fenómenos que se convierten a tablas y gráficos (Kenton, 2019). Dada la gran cantidad de datos y su difícil procesamiento se emplea esta estadística para resumir dichos datos y estos sean interpretados con mayor facilidad. En ese sentido también se aplicó la Estadística Inferencial y prueba de Hipótesis aplicando el método estadístico de Rho de Spearman, que faculta contrastar las hipótesis estableciendo conclusiones. (Trochim, 2019). La hipótesis se prueba para validar o descartar una de las dos, ya sea Hipotesis nula o la afirmativa, este método permite validar la hipótesis correcta y es muy importante para su análisis.

## **2.7. Aspectos éticos**

Estuvo con un proceso de orientación antes del cuestionario para explicar el por qué y la finalidad de la toma de datos, así como la protección y confidencialidad de sus respuestas y sin exponer nombres ni ninguna señal que pueda identificar a la persona (Yip, 2016). El estudio cumplió con lo establecido en la Resolución N° 0089-2019/UCV, la redacción se realizó de acuerdo con las normas APA versión 7, utilizando también en forma adecuada el SPSS en el procesamiento de la data de las encuestas, en la inducción brindada se explicó a los participantes el objetivo de la misma, explicándoles la protección de sus datos, así como también el propósito del estudio.

### III. Resultados.

#### 3.1. Descripción de resultados.

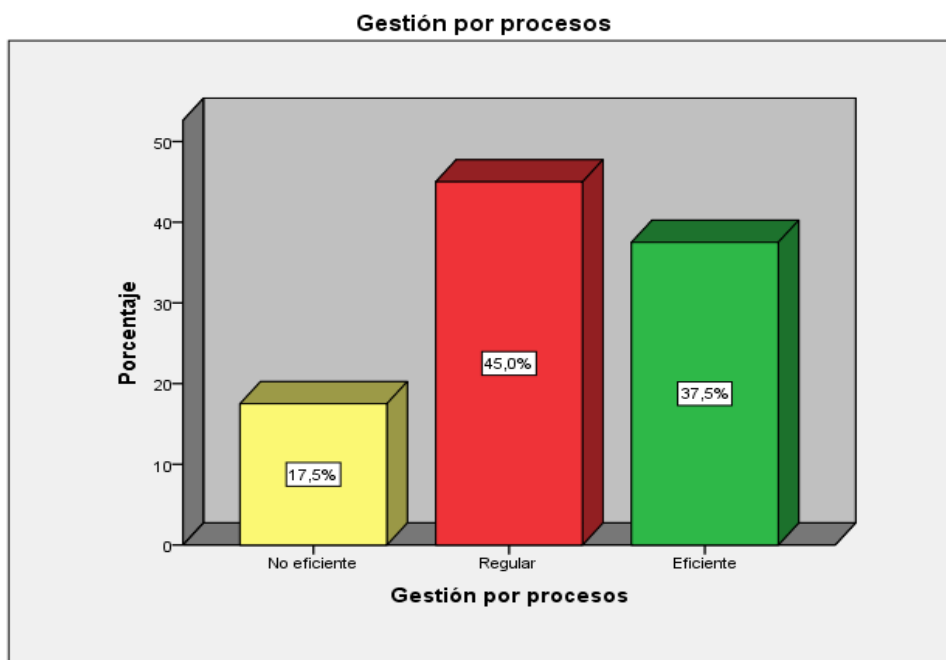
##### 3.1.1. Descripción de las Variables

Tabla 4

*Niveles de Gestión por procesos.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No eficiente	14	17,5
Regular	36	45,0
Eficiente	30	37,5
Total	80	100,0

Fuente: Cuest. GP. (Anex. 2)



*Figura. 1. Niveles de Gestión por procesos*

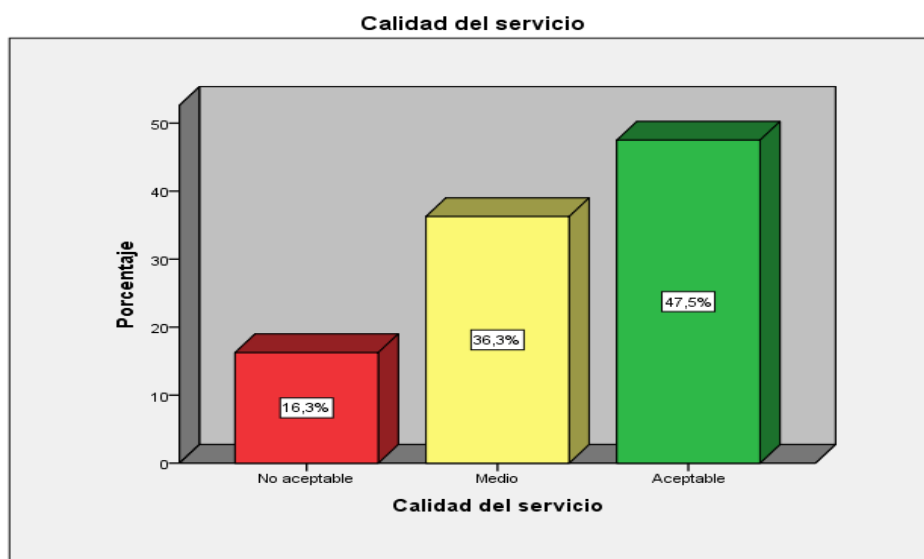
En la tabla 4 y figura 1; se detallan las frecuencias, así como los porcentajes de la gestión por procesos, en nivel regular el 45%, eficiente el 37.5% y no eficiente representa el 17.5%.

Tabla 5

*Niveles de Calidad del servicio.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	13	16,3
Medio	29	36,3
Aceptable	38	47,5
Total	80	100,0

Fuente: Cuest. C.S. (Anex. 2)



*Figura. 2.* Niveles de Calidad del servicio

De la tabla 5 y figura 2; la calidad del servicio en el personal encuestado en un nivel aceptable el 47.5%, medio el 36.3% y no aceptable representa el 16.3%,

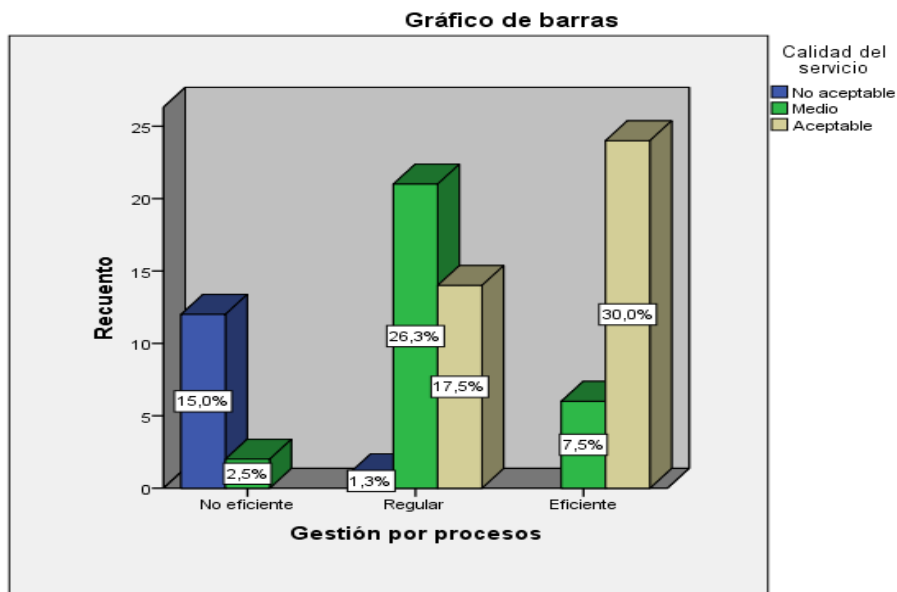


Tabla 6

*Gestión por procesos y calidad del servicio*

		Calidad del servicio			
		No aceptable	Medio	Aceptable	
Gestión por procesos	No eficiente	12 15,0%	2 2,5%	0 0,0%	
	Regular	1 1,3%	21 26,3%	14 17,5%	
	Eficiente		0 0,0%	6 7,5%	24 30,0%
			13 16,3%	29 36,3%	38 47,5%
		Total			100%

Fuente: Cuest. GP y CS. (Anex. 2)



*Figura. 3.* Niveles Gestión por procesos y calidad del servicio

De la tabla 6 y figura 3; la gestión de procesos un nivel no eficiente, el 15% la calidad del servicio es no aceptable; por otro lado, nivel regular, el 26.3% calidad del servicio es medio. Así mismo, un nivel eficiente, el 30% calidad del servicio es aceptable.

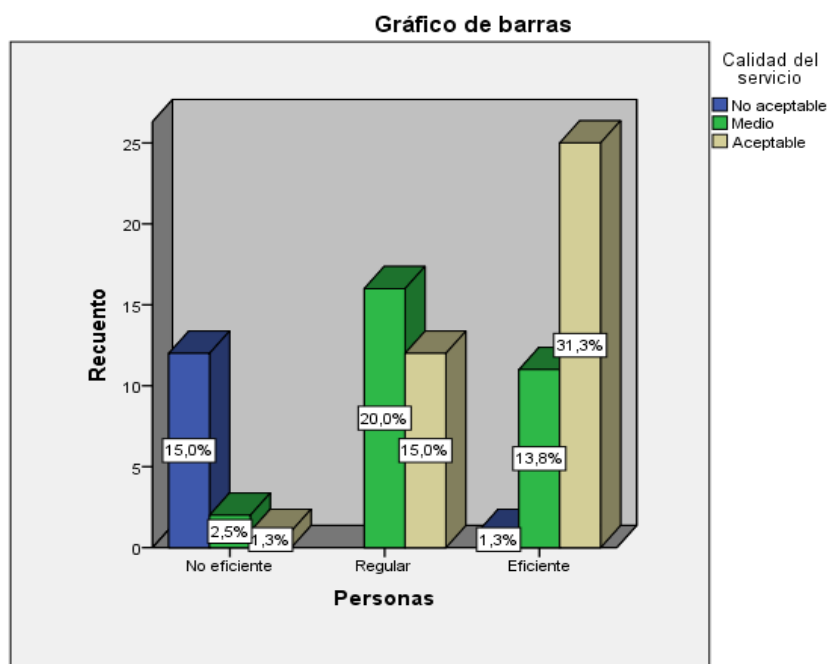
### 3.1.2. Descripción de las dimensiones de Gestión por procesos

Tabla 7

*Dimensión de personas y la calidad del servicio.*

		Calidad del servicio			
		No aceptable	Medio	Aceptable	
Personas	No eficiente	Recuento	12	2	1
		% del total	15,0%	2,5%	1,3%
	Regular	Recuento	0	16	12
		% del total	0,0%	20,0%	15,0%
	Eficiente	Recuento	1	11	25
		% del total	1,3%	13,8%	31,3%
Total	Recuento	13	29	38	
	% del total	16,3%	36,3%	47,5%	

Fuente: Cuest.GP y CS. (Anex. 2)



*Figura. 4. Niveles. Dimensión de personas y la calidad del servicio.*

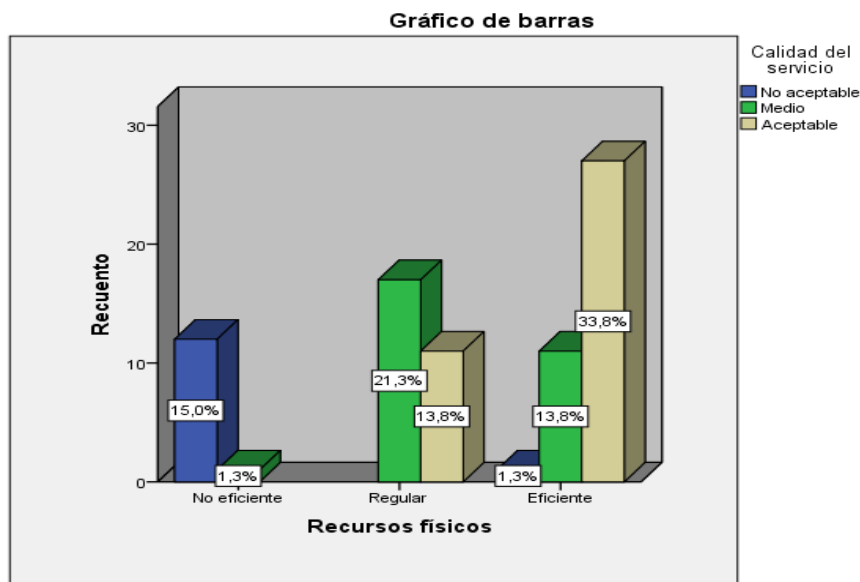
De la tabla 7 y figura 4; la dimensión de personas de la gestión de procesos un nivel no eficiente, el 15% calidad del servicio es no aceptable; por otro lado, el 20% calidad del servicio es medio. Así mismo, nivel eficiente, el 31.3% calidad del servicio es aceptable.

Tabla 8

*Dimensión de recursos físicos y calidad del servicio.*

		Calidad del servicio		
		No aceptable	Medio	Aceptable
Recursos físicos	No eficiente	12 15,0%	1 1,3%	0 0,0%
	Regular	0 0,0%	17 21,3%	11 13,8%
	Eficiente	1 1,3%	11 13,8%	27 33,8%
Total		13 16,3%	29 36,3%	38 47,5%

Fuente: Cuest. GP y CS. (Anex. 2)



*Figura. 5. Niveles Recursos físicos y la calidad del servicio*

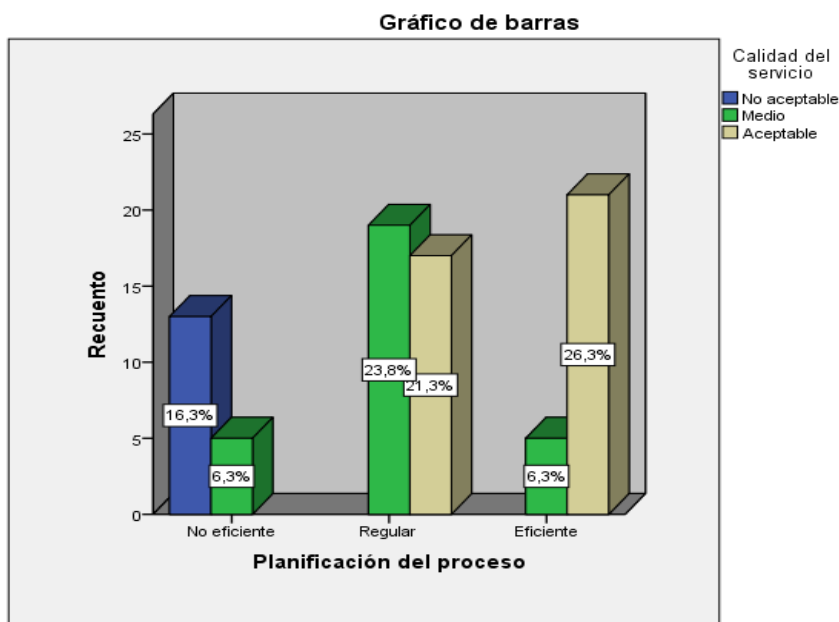
En la tabla 8 y figura 5; la dimensión de recursos físicos nivel no eficiente, el 15% calidad del servicio es no aceptable; por otro lado, la dimensión de recursos físicos nivel regular, el 21.3% calidad de servicio es medio. Así mismo, la dimensión de recursos físicos nivel eficiente, el 33.8% calidad de servicio es aceptable.

Tabla 9

*Dimensión de planificación de proceso y la calidad de servicio.*

		Calidad del servicio		
		No aceptable	Medio	Aceptable
Planificación del proceso	No eficiente	13 16,3%	5 6,3%	0 0,0%
	Regular	0 0,0%	19 23,8%	17 21,3%
	Eficiente	0 0,0%	5 6,3%	21 26,3%
Total		13 16,3%	29 36,3%	38 47,5%

Fuente: Cuest.GP y CS. (Anex. 2)



*Figura. 6. Niveles Dimensión de planificación de proceso y la calidad del servicio*

De la tabla 9 y figura 6; la dimensión de planificación de proceso nivel no eficiente, el 16.3% calidad de servicio es no aceptable; por otro lado, la dimensión de planificación de proceso nivel regular, el 23.8% calidad de servicio es medio. Así mismo, la dimensión de planificación de proceso nivel eficiente, el 26.3% de los encuestados refiere que la calidad de servicio es aceptable.

### 3.1.3. Prueba de hipótesis general y específica

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

Regla de decisión;

Si Valor  $p \geq 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>).

Tabla 10

*Correlación gestión por procesos y la calidad del servicio*

		Calidad del servicio	Gestión por procesos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
	Calidad del servicio		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
	Gestión por procesos		
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	80	80	

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

Rho de Spearman de 0.688 indica relación positiva entre las variables con nivel de correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000 < 0.05$  (altamente significativo), se descarta H<sub>0</sub> y se valida H<sub>1</sub>, concluyendo que: Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

#### Hipótesis Específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la dimensión de personas de la gestión por procesos y la calidad de servicio interno en la Corte Superior de Justicia del Callao.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la dimensión de personas de la gestión por procesos y la calidad de servicio interno en la Corte Superior de Justicia del Callao.

Regla de decisión;

Si Valor  $p \geq 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Tabla 11

*Correlación dimensión de personas y la calidad de servicio*

		Calidad del servicio	Personas
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Calidad del servicio	Sig. (bilateral)	,560**
		N	,000
		N	80
	Personas	Coefficiente de correlación	,560**
		Sig. (bilateral)	1,000
N		,000	
	N	80	

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

Rho de Spearman de 0.560 indica relación positiva entre las variables con nivel de correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000 < 0.05$  (altamente significativo), se descarta  $H_0$  y se valida  $H_{E1}$ , concluyendo que: Existe relación entre la dimensión de personas y la calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

### **Hipótesis Específica 2**

$H_0$ : No existe relación entre la dimensión de recursos físicos de la gestión por procesos y la calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

$H_1$ : Existe relación entre la dimensión de recursos físicos de la gestión por procesos y la calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

Regla de decisión;

Si Valor  $p \geq 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Tabla 12

*Correlación dimensión de recursos físicos y la calidad del servicio*

		Calidad del servicio	Recursos físicos
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Calidad del servicio	Sig. (bilateral)	,608**
		N	,000
		N	80
	Recursos físicos	Coefficiente de correlación	,608**
		Sig. (bilateral)	1,000
N		,000	
	N	80	

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

Rho de Spearman de 0.608 indica relación positiva entre las variables con nivel de correlación moderada y nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  (altamente significativo), se descarta  $H_0$  y se valida HE2, concluyendo que: Existe relación entre la dimensión de recursos físicos y la calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

### Hipótesis Específica 3

$H_0$ : No existe relación entre la dimensión de planificación de proceso de la gestión por procesos y la calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

$H_1$ : Existe relación entre la dimensión de planificación de proceso de la gestión por procesos y la calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

Regla de decisión;

Si Valor  $p \geq 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Tabla 13

*Correlación dimensión de planificación y la calidad del servicio*

		Calidad del servicio	Planificación del proceso
Rho de Spearman	Calidad del servicio		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,693**
		N	80
	Planificación del proceso		
		Coefficiente de correlación	,693**
	Sig. (bilateral)	,000	1,000
	N	80	80

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

Rho de Spearman de 0.693 indica relación positiva entre las variables con nivel de correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  (altamente significativo), se descarta  $H_0$  y se valida HE3, concluyendo que; Existe relación entre la dimensión de planificación de proceso y la calidad del servicio en interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.

#### **IV. Discusión**

Sobre el objetivo general, Rho de Spearman de 0.688 con relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altam. Signif.), se descarta Hipotesis Nula y se valida Hipotesis General; concluyendo: Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao; ello implica que la gestión de procesos nivel no eficiente, el 15% la calidad de servicio es no aceptable; por otro lado, la GP nivel regular, el 26.3% la calidad de servicio es medio. Así mismo, la Gestión por Proceso nivel eficiente, el 30% la calidad de servicio es aceptable; lo que corrobora lo planteado por De la (Cruz ,2018), que en el mapa de procesos se esquematiza las actividades y se identifican con facilidad las brechas (Carreño ,2019), igualmente es coincidente al afirmar que al aplicar este modelo se obtuvo procesos suprimidos, mejorados y la aparición de nuevos procesos que como consecuencia trajeron la mejora en la gestión académica administrativa y (Aranda ,2018) afirmó que la implementación de la Gestión por Proceso contribuyó al incremento del cumplimiento de las metas físicas programadas por dicho ministerio, por lo que su actuación ha mejorado la entrega de bienes y servicios a su público objetivo.

Así mismo es coincidente con la afirmación que la GP tiene efectividad para elevar el nivel de la administración , el éxito de su implementación garantiza la calidad de la entidad en cuanto a sus actividades, en si cada proceso se puede mapear, detallando el flujo de la actividad y con estrategias de soporte; coincidiendo igualmente con lo afirmado por (Peralta ,2018), que, para el desarrollo de la GP se necesita que el personal que va a llevar a cabo esta tarea esté capacitado para ello y pueda desarrollar las actividades propias del mapeo (Regalado,2017) que la prestación debe ser atendida con todas las normas de calidad y mejoramiento continuo. (López, 2018) en materia de complejidad de la gestión se planteó realizar un plan de mejoras que abarque la simplificación administrativa de los procesos relacionados a la atención de la opinión de los usuarios; puesto que las correlaciones encontradas en un nivel moderado implican que la calidad del servicio aún está asociadas otras variables administrativas de igual importancia.

En relación al objetivo específico 1, Rho de Spearman de 0.560 con relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se descarta  $H_0$  y se valida  $HE1$ ; se concluye que: Existe relación entre la dimensión de personas de la gestión por procesos y la calidad de servicio interno en la CSJC;



ello implica que la dimensión de personas de la GP nivel no eficiente, el 15% calidad de servicio es no aceptable; por otro lado, la dimensión de personas nivel regular, el 20% calidad de servicio es medio. Así mismo, la dimensión de personas nivel eficiente, el 31.3% calidad de servicio es aceptable; lo que corrobora lo planteado por (Rodríguez ,2015) afirmo que al desarrollar el mapa de procesos las actividades se muestran más claras y se corrigen brechas estableciendo un mejoramiento continuo (Silva ,2016), mediante el mapeo se muestra lo real de las actividades de la entidad, permitiendo identificar los cuellos de botella y solucionarlos fácilmente; De esa forma se coincide afirmativamente en que la dimensión de personas es la pieza clave para la ejecución del mapeo siempre y cuando que estén capacitadas para la realización de esta tarea tal y como opinan los autores de la referencia.

En relación al objetivo específico 2, Rho de Spearman de 0.608 con relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altam. Signif.), se descarta  $H_0$  y se valida  $HE_2$ ; concluyendo: Existe relación entre la dimensión de recursos físicos de la gestión por procesos y la calidad de servicio interno en la CSJC; ello implica que la dimensión de recursos físicos de la gestión de procesos nivel no eficiente, el 15% calidad de servicio es no aceptable; por otro lado, la dimensión de recursos físicos nivel regular, el 21.3% calidad de servicio es medio. Así mismo, la dimensión de recursos físicos nivel eficiente, el 33.8% calidad de servicio es aceptable; (Tonato,2017) quien afirma que la prestación del servicio no depende solo de los procesos de calidad sin del personal entrenado para llevarlos a cabo ; puesto que en todos los estudios se demostró que los recursos físicos en la gestión de procesos presentan una asociación moderada con la calidad de servicio, a excepción de lo encontrado por Tonato en donde la correlación es muy baja; siendo que la realidad organizacional juega un papel trascendental.

Respecto al objetivo específico 3, Rho de Spearman de 0.693 indica relación positiva de variables con correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altam. Signif.), se descarta  $H_0$  y se valida  $HE_3$ , concluyendo: Existe relación entre la dimensión de planificación de proceso de la gestión por procesos y la calidad de servicio interno de la CSJC; ello implica que; ello implica que la dimensión de planificación de proceso de la gestión de procesos nivel no eficiente, el 16.3% calidad de servicio es no aceptable; por otro lado, la dimensión de planificación de proceso nivel regular, el 23.8% calidad de servicio es medio. Así mismo, la dimensión de planificación de proceso nivel eficiente, el 26.3% calidad de servicio es aceptable;

lo que corrobora lo planteado por (Salas, 2017) sobre que existe una expectativa muy marcada en los usuarios sobre la calidad de las prestaciones en las entidades estatales ya que estos tienen acceso ilimitado a toda la información que necesitan para conocer la naturaleza del servicio y sus características por tanto están facultados para evaluar lo que reciben (Maggi ,2018); se emplearon estrategias para las diferentes dimensiones que se evalúan en el Servqual , adicionando a ello el Triage Manchester además de la capacitación al personal que labora y tiene y capacitar a todo el personal que participa en el servicio, se demuestra similitud en los resultados de las correlaciones encontradas (Rho de Spearman de 0.693, 0.690, 0.697), lo que implica que si bien la asociación entre las variables es moderada, resulta importante gestionar adecuadamente planificación puesto que la calidad del servicio que se presta en la institución puede verse afectada.

La variable Gestión por procesos se sustenta en la Teoría de la Contingencia y gestión integral es una de las que es muy tomada en cuenta por que estipula que todas las entidades estatales o no estatales deben estar en condiciones de adaptación a los cambios para ello debe sistematizarse con base a procesos, una gestión en cascada de arriba abajo y viceversa donde todos sus elementos se nutren continuamente. Igualmente la variable Calidad del servicio, esta concatenada con la Teoría del Control Total, esta teoría, creada por el Doctor Feigenbaum, se fundamenta en una cadena secuencial de actividades que certifiquen y mantengan la calidad sin que intervenga el azar orientado a satisfacer al usuario tanto interno como externo, su objetivo es el enfoque del cliente en el servicio prestado, como lo compara y evalúa en relación a otros servicios buscando diferenciarlos, en ese sentido la calidad es invaluable a la hora de tomar decisiones de gestión que certifiquen este procesamiento

## V. Conclusiones

- Primera:** Respecto a la HG, se demuestra que existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao; siendo que Rho de Spearman de 0.688, lo cual demuestra asociación entre variables y correlación positiva, sobre el objetivo general, la gestión de procesos un nivel no eficiente, el 15% la calidad del servicio es no aceptable; por otro lado, nivel regular, el 26.3% calidad del servicio es medio. Así mismo, un nivel eficiente, el 30% calidad del servicio es aceptable.
- Segunda:** Respecto a la HE1, se demuestra que existe relación entre la dimensión de personas de la gestión por procesos y la calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao; siendo Rho de Spearman de 0.688, lo cual demuestra moderada asociación entre variables y correlación positiva, sobre el objetivo específico 1, la dimensión de personas de la gestión de procesos un nivel no eficiente, el 15% calidad del servicio es no aceptable; por otro lado, el 20% calidad del servicio es medio. Así mismo, nivel eficiente, el 31.3% calidad del servicio es aceptable
- Tercera:** Respecto a la HE 2, se demuestra que existe relación entre la dimensión de recursos físicos de la gestión por procesos y la calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao; siendo Rho de Spearman de 0.560, lo cual demuestra moderada asociación entre variables y correlación positiva, sobre el objetivo específico 3, la dimensión de recursos físicos nivel no eficiente, el 15% calidad del servicio es no aceptable; por otro lado, la dimensión de recursos físicos nivel regular, el 21.3% calidad de servicio es medio. Así mismo, la dimensión de recursos físicos nivel eficiente, el 33.8% calidad de servicio es aceptable.
- Cuarta:** Respecto a la HE3, se demuestra que existe relación entre la dimensión de planificación de proceso de la gestión por procesos y la calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao; siendo Rho de Spearman de 0.608, lo cual demuestra moderada asociación entre variables y correlación positiva, sobre el objetivo específico 3, 1. la dimensión de planificación de

proceso nivel no eficiente, el 16.3% calidad de servicio es no aceptable; por otro lado, la dimensión de planificación de proceso nivel regular, el 23.8% calidad de servicio es medio. Así mismo, la dimensión de planificación de proceso nivel eficiente, el 26.3% de los encuestados refiere que la calidad de servicio es aceptable.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Se recomienda al Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao, se debe implementar talleres sobre la gestión por procesos para la mejora de la calidad del servicio, además de la sensibilización para orientar hacia la confección del Mapa de Procesos de la entidad nivel cero.
- Segunda:** Se recomienda a la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia del Callao, la capacitación en las herramientas informáticas para el diseño del Manual de Procedimientos, para que a partir del análisis de todas las actividades con el personal interno y usuarios realicen un inventario de los procesos para la mejora de la calidad del servicio.
- Tercera:** Se recomienda a la Presidencia de la Corte del Callao, adoptar actividades basadas en procesos, identificando cada una de ellas, así como los recursos con que cuenta, representando gráficamente y en la forma ordenada y secuencial, en su elaboración debería participar los grupos capacitados y seleccionados para tal misión.
- Cuarta:** Se recomienda al Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao, una retroalimentación constante antes de cierre de cada gestión, implementar además cursos de coaching como herramienta de entrenamiento y aprendizaje, además emplear indicadores de resultados, basando sus decisiones de gestión en el comportamiento de estos ratios,

## Referencias

- Agama, G. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2496>
- Antón, J. (2019). *Recursos de una Empresa: Tipos y Ejemplos Reales*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/recursos-empresa/>
- Aranda, S. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri*. (Tesis Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270>
- Arciniegas, O. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003)
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, ISSN: 2477-8818. 3(3 mon), 72-83. Recuperado de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627>
- Arias, G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. ISSN: 0002-5151. Disponible en: <http://www.revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Arias, C. (2019). *La gestión de la calidad: conceptos básicos*. Recuperado de: <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Aval, R. (2018). *Diseño de la Gestión por Procesos que permite la integración y mejora del proceso de Recursos Humanos en las MYPES del sector hotelero en Lima metropolitana*. (Tesis Maestría). UPC. Recuperado de:

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624132/Aval\\_RJ.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624132/Aval_RJ.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Arzube, M. (2017). La administración y su relación con el desarrollo organizacional. *Revista: CE Contribuciones a la Economía*. ISSN: 1696-8360. Recuperado de:

<https://www.eumed.net/ce/2017/3/administracion-desarrollo.html>

Barrantes, F. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima*. (Tesis Maestría). USIL. Recuperado de:

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

Berdugo, C. (2017). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *Dyna*, 83(197),213-222. ISSN: 0012-7353. Recuperado de:

<http://dx.doi.org/10.15446/dyna.v83n197.55426>

Bhat, A. (2018). *Quantitative research: definition, methods, types and examples*. Recovered from: <https://www.questionpro.com/blog/quantitative-research/>

Bwisa, H. (2018). *The basics of writing a statement of the problem for your research proposal*. Recovered from: <https://www.editage.com/insights/the-basics-of-writing-a-statement-of-the-problem-for-your-research-proposal>

Cabrera, R. (2017). Procedimiento para la gestión de procesos con contribución a la integración de sistemas normalizados. *Revista Universidad y Sociedad*. ISSN 2218-3620. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000200037](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200037)

Cadena, B. (2017). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, V (17),41-60. ISSN: 1856-8327. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>

Canals, E.(2017). *Survey Research: Defintion, Examples and Methods*. Recuperado de:

<https://www.questionpro.com/article/survey-research.html>

- Capote, G. (2016). *Guia para Formação de Analistas de Processos*. Recuperado de:  
<http://pedrorobledobpm.blogspot.com/2016/02/nueva-edicion-libro-de-gart-capote-guia.html>
- Carreño, G. (2019). *Modelo de gestión de procesos de negocios para mejorar los procesos administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga 2016*. (Tesis Maestria). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado de:  
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4215>
- Castellnou, R. (2020). *La necesidad de la gestión por procesos*. Recuperado de:  
<https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Castro, R. (2018). Sistemas integrados de gestión: Evolución y Desarrollo en América Latina. *Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 373-384. ISSN 1390-9304*. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7055130>
- Condori, F. (2018). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Recuperado de: <https://www.edugestores.pe/docs/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Congreso de la Republica (2016). *La problemática de la calidad en los servicios de la Administración Pública Nacional*. Recuperado de:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0955501B14797B0805257BE80052896D/\\$FILE/la\\_problemc3a1tica\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_de\\_la\\_administrac3b3n\\_pc3bablica\\_nacional.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0955501B14797B0805257BE80052896D/$FILE/la_problemc3a1tica_de_la_calidad_en_los_servicios_de_la_administrac3b3n_pc3bablica_nacional.pdf)
- Cortez, O. (2016). *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016*. (Tesis Maestria). . UCV. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12852/Cortez\\_OJ.pdf?sequence=1&isAllow](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12852/Cortez_OJ.pdf?sequence=1&isAllow)
- Contreras, C. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Recuperado de:  
<http://eprints.rclis.org/31012/1/Gestión%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>



- Davis, C. (2017). Enfoque matricial para el diseño de sistemas de prestación de servicios. *Revista Clío América Pana*. ISSN: 1909-941X 11(21). Recuperado de:  
<https://doi.org/10.21676/23897848.2078>
- De Aguiar. (2016). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. Recuperado de:  
<https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- De La Cruz, T. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del Programa Nacional de Vivienda Rural, 2018*. (Tesis Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018\\_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf)
- Díaz, B. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio delgado – 2017*. (Tesis Maestría) Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de:  
<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dixon, J. (2016). *Hype Cycle for Business Process Management*. Recovered from:  
<https://www.gartner.com/en/documents/1751119/hype-cycle-for-business-process-management-2011>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior versión impresa ISSN 0185-2760*. 45(178). 79-95 Recuperado de:  
<https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Ecured, C. (2020). *Calidad de los Servicios*. Recuperado de:  
[https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios)
- Espiñeira, B. (2017). Análisis descriptivo del impacto de Sistemas de Gestión Calidad en centros de Educación Primaria de la Comunidad Autónoma Gallega. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3) ,103-113. Recuperado de: <https://revistas.um.es/reifop/article/view/267591>

- Estela, R. (2016). *Gestión por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú – 2014*. (Tesis Maestría). UDEP. Recuperado de: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2630/AE-L\\_007.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2630/AE-L_007.pdf?sequence=1)
- Goes, J. (2016). *Dissertation and Scholarly Research: Recipes for Success*. Seattle, WA: *Dissertation Success LLC*. Recovered from: <http://dissertationrecipes.com/wp-content/uploads/2011/04/Correlational-ResearchX.pdf>
- González G. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. 15(28). Universidad El Bosque, Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003>
- Hernández, N. (2017). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(31),66-87. ISSN: 1657-7027. Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp>
- Hernández, P. (2017). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Revista Saber, ciencia Y Libertad*. 11(1) 141-150. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847006>
- Insigne, C. (2017). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Recuperado de: <https://blog.elinsignia.com/2017/10/31/importancia-de-la-calidad-del-servicio-al-cliente/>
- Koiwe, R. (2020). *La planificación en las Organizaciones*. Recuperado de: [http://www.koiwerrhh.com.ar/planificacion\\_organizaciones.html](http://www.koiwerrhh.com.ar/planificacion_organizaciones.html)
- Jeston, J. (2016). *Business Process Management. Practical Guidelines to Successful Implementations*. Butterworth-Heinemann-UK Recovered from: [https://www.academia.edu/11149616/\\_John\\_Jeston\\_Johan\\_Nelis\\_Business\\_Process\\_Manage](https://www.academia.edu/11149616/_John_Jeston_Johan_Nelis_Business_Process_Manage)
- Kenton, W. (2019). *Descriptive Statistics*. Recovered from: [https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive\\_statistics.asp](https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive_statistics.asp)

- Larios, C. (2017). La calidad del servicio interno en el sector hotelero: objeto e instrumento de estudio multidisciplinar. *Teoría y Praxis*, (22), 113-136. ISSN: Recuperado de: <http://www.teoriaypraxis.uqroo.mx/doctos/numero22/Larios-Gonzalez.pdf>
- León R. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis Maestría). UCV. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12749>
- López, V. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado Ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de Atención al contribuyente en el servicio de administración Tributaria*. (Tesis Maestría). ESAN. Recuperado de: [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018\\_magem\\_16-3\\_04\\_t.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_magem_16-3_04_t.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Llanes, F. (2017). Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue. *Rev. Ciencias Holguín*, 23(1), 75-89. ISSN. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181549596006.pdf>
- Maggi, V. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis Maestría). UCS Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Mallor, G. (2018). *Estadística en ingeniería: calidad y fiabilidad*. Recuperado de: <https://traductordeciencia.es/estadistica-en-ingenieria-calidad-y-fiabilidad/>
- Mc Gartland, R. (2016). Defining Translational Research: Implications for Training. *Academic Medicine*: 85(3) 470-475 Recovered from: doi: 10.1097/ACM.0b013e3181ccd618 [https://journals.lww.com/academicmedicine/fulltext/2010/03000/defining\\_translation\\_al\\_research\\_\\_implications\\_for.21.aspx](https://journals.lww.com/academicmedicine/fulltext/2010/03000/defining_translation_al_research__implications_for.21.aspx)
- Mc Gurgan, H. (2020). *¿Qué es la capacidad de respuesta al cliente?* Recuperado de: <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-al-cliente-13094.html>

- Medina, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería versión On-line ISSN 0718-3305*. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000200328](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328)
- Medina, L. (2019). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. *Revista Eidos*. 2, 65-72 Recuperado de: <https://doi.org/10.29019/eidos.v0i2.62>
- Melara, M. (2020). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Recuperado de: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Middelton, F. (2019). *Reliability vs validity: ¿what's the difference?* Recoverd from: <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>
- Moreno, E. (2018). *Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018*. (Tesis Maestría). ULADECH. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4529>
- Moreno (2016), *Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/>
- Montenegro, A. (2016). *Modelo de administración por procesos en la unidad de planificación de APE*. (Tesis Maestría). PUC Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/388/1/MONTENEGRO%20ARIAS%20CRISTINA%20ELIZABETH.pdf>
- Moya, V. (2016). Estrategia: calidad de servicio. *Revista Logistec*. ISSN 2482-3660. Recuperado de: <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Nassaji, H. (2018). Qualitative and descriptive research: Data type versus data analysis. *Language Teaching Research*., 19(2) 129–132 Recovered from: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1362168815572747>

- Navarro, F. (2018). La Gestión de la Calidad Total (TQM). *Revista digital Inesem*. Recuperado de: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>
- Ortego, J. (2018). *La 'Tangibilidad' de los Servicios*. Recuperado de: <https://www.javierortego.com/marketing/la-tangibilidad-de-los-servicios/>
- Osha, G. (2020). Riesgo de Exposición de los Trabajadores a COVID-19. Recuperado de: <https://www.osha.gov/Publications/OSHA3993SP.pdf>
- Pantoja, A. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (87), 139-154. Recuperado de: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2412>
- Parra, P. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev. investig. desarro. innov*, 6(2), 131-143. Recuperado de: <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Peralta, F. (2018). *Aplicación de la gestión por procesos para la optimización del ciclo de notificación en una institución pública – Lambayeque 2017*. (Tesis Maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1756>
- Regalado, V. (2017). *Calidad del servicio en el centro de mejor atención al ciudadano de Lima Norte, 2016*. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9069>
- Rodríguez, P. (2016). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el Hospital "Dr. Rafael Rodríguez Zambrano", en el año 2013*. (Tesis Maestría). Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16982>
- Rodríguez, R. (2017). *Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación Desayunitos Creando Huella*.

- (Tesis Maestría). Universidad Católica de Colombia. Recuperado de:  
<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/23227>
- Sabogal, A. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de Colombia*. (Tesis de Maestría). Universidad Libre de Colombia. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778>
- Saket, K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology* 7(4): 396-403, Recovered from: DOI: 10.9734/BJAST/2015/14975  
[https://www.researchgate.net/publication/276394797\\_Likert\\_Scale\\_Explored\\_and\\_Explained](https://www.researchgate.net/publication/276394797_Likert_Scale_Explored_and_Explained)
- Salas, L. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. (Tesis de Maestría). Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de:  
[http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3429/Salas\\_Ginna\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3429/Salas_Ginna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salas, L. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. (Tesis Maestría). Universidad de Manizales. Recuperado de:  
[http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3429/Salas\\_Ginna\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3429/Salas_Ginna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar, Y. (2017). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2),13-20.. ISSN: 1560-9146. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>
- Sánchez, G. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Recuperado de:  
<https://www.uv.mx/iesca/files/2017/03/11ca201602.pdf>

- Shuttelwoud, M. (2018). *Hypothetico-Deductive Method*. Recovered from:  
<https://explorable.com/hypothetico-deductive-method>
- Silva, E. (2016). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira*. (Tesis Maestría). Universidad de Chile. Recuperado de:  
[http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis\\_Silva.pdf;jsessionid=B262F5833D7D02152EB?sequence=1](http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis_Silva.pdf;jsessionid=B262F5833D7D02152EB?sequence=1)
- Sotelo, A. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. *Revista Iberoamericana para la investigación*. 8(16). DOI: 10.23913/ride. v8i16.329. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00097.pdf>
- Solórzano, B. (2016). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Recuperado de:  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Tagerdoost, H. (2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research*. Recovered from:  
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3205040>
- Trochim, W. (2019). *Inferential Statistics*. Recovered from:  
<https://conjointly.com/kb/inferential-statistics/>
- Trujillo, L. (2019). Compresión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Revista Colombiana de Marketing*, 8(13),59-67. ISSN: 1657-4613. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10926778005>
- Tonato, Ch. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito*. (Tesis Maestría). Universidad del Estado. Recuperado de: <https://core.ac.uk/reader/143429030>
- Torres, S. (2017). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35). 57-76. ISSN: 1317-6099. Disponible en:  
<https://biblat.unam.mx/hevila/Compendium/2015/no35/4.pdf>

- Valera, I. (2017). Enfoque de proceso en la gestión de recursos humanos. *Indicadores. Ingeniería Industrial*, XXVIII. (1), 9-12. ISSN: 0258-5960. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3604/360433562004>
- Varvakis, G. (2016). Prácticas y tecnologías de Gestión del Conocimiento en Instituciones de Educación Superior. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)* *eissn*: 1409-4258 vol. 23(2) mayo-agosto, 2019: 1-27. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a14v35n02/14350204.html>
- Ventura, L. (2017). ¿Población o muestra? Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4),648-649. ISSN: 0864-3466. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=214/21453378014>
- Veintimilla, R. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *Rev. Digital Publisher* 5(2) 44-55 *Administración (mar-abr)*. Recuperado de: [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/164](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/164)
- Yip, C. (2016). *Legal and ethical issues in research*. Recovered from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5037952/>



## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO							
AUTOR: BR. LUZ YERALDIN MALCA CERNA							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión de personas de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión de recursos físicos de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión de planificación de proceso de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión de personas de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión de recursos físicos de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión de planificación de proceso de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe relación entre la dimensión de personas de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.</p> <p>Existe relación entre la dimensión de recursos físicos de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.</p> <p>Existe relación entre la dimensión de planificación de proceso de la gestión por procesos y la calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.</p>	<b>Variable Independiente: Gestión por Procesos.</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Personas	Conocimientos, Habilidades, Actitudes	Del (01) al (09)	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Optima (112-150) Regular (71-111) No óptima (30-70)
			Recursos Físicos	Harward, Software Metodo de trabajo	Del (10) al (20)		
			Planificación del proceso	Procedimiento Hoja de Proceso Instrucción técnica Instrucciones de trabajo	Del (21) al (30)		
					<b>Variable dependiente: Calidad del servicio</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Tangibilidad	Recursos materiales	1-4	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo	Adecuada (82-110) Regular (52-81) Inadecuada (22-51)
			Fiabilidad	Consistencia	5-9		
			Capacidad de respuesta	Percepción	10-13		
Seguridad	Confianza	14-17					
Empatía	Identificación	18-22					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO:</b> La investigación es básica sustantiva. Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.80),</p> <p><b>DISEÑO:</b> La investigación es de diseño no experimental, correlacional - transversal; según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.149), no experimental porque no se realizan manipulación deliberada de las variables.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>La población estuvo conformada por 80 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao. 2020.</p> <p>La población es de tipo censal por que la población y la muestra son iguales, debido a ello no se establece como muestra y muestreo, es no probabilístico intencionado en el que las personas son seleccionadas por su disponibilidad, no por criterio estadístico.</p> <p>La población se estableció como censal pues toma todo el conjunto y todos sus componentes se consideran como muestra, por tanto, no existe muestra ni muestreo.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método:</b> Hipotético Deductivo</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestion por Procesos. <b>Técnicas:</b> - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico <b>Instrumentos:</b> Cuestionario sobre gestion por procesos.</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de Servicio. <b>Técnicas:</b> - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico <b>Instrumentos:</b> Cuestionario sobre Calidad del Servicio.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se utilizará el software Microsoft Excel para la elaboración de tablas y figuras estadística en la presentación de los resultados por dimensiones</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 26, y para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba Rho de Spearman, por medio de la cual se realizará la contratación de la hipótesis y determinar conclusiones.</p>

## Anexo 2 : Instrumentos

### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1 GESTION POR PROCESOS.

#### Encuesta Servqual de la Variable 2 Calidad de Servicio.

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

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, de la Corte Superior de Justicia del Callao, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la gestión de procesos, en la institución. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

	<b>DIMENSION PERSONAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El personal conoce, cómo su trabajo afecta a la organización.					
2	Los dueños de procesos demuestran conocimientos apropiadas para desempeñar su cargo.					
3	El personal demuestra estar familiarizado con el proceso y sus métricas.					
4	Los dueños de procesos demuestran su liderazgo al desempeñar sus funciones					
5	El personal suele expresar, cómo su trabajo afecta a la organización.					
6	El personal es capaz de describir el proceso y cuál es su lugar en él.					
7	El personal implementa acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados de estos procesos.					
8	La organización tiene una cultura centrada en la valoración al cliente relacionado con la gestión por procesos.					
9	El personal demuestra voluntad de cambio relacionada con la gestión por procesos.					
	<b>DIMENSION RECURSOS FISICOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	El ambiente de trabajo Ud. puede realizar sus actividades diarias sin problemas.					
11	La instalación cumple con certificación de calidad.					

12	La instalación cumple con normas de seguridad.					
13	La organización tiene alineada su infraestructura y tecnológica para apoyar directamente a los procesos de la organización.					
14	Se realiza permanentemente el mantenimiento de los equipos de cómputo de la organización.					
15	Los dispositivos de almacenamiento que tiene la organización cuentan con suficiente capacidad para realizar trabajos diarios.					
16	La organización demuestra que tiene alineado sus aplicaciones informáticas para apoyar directamente a los procesos.					
17	Se hace uso de estándares y metodologías de calidad para el desarrollo de software como soporte para las tareas administrativas.					
18	Se realiza un control de la documentación del software implementado en la organización.					
19	Se utiliza método de trabajo para organizar las actividades diarias.					
20	El método de trabajo realizado por el personal se mejora continuamente.					
	<b>DIMENSION PLANIFICACION DEL PROCESO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	El personal tiene claro los objetivos y políticas de la organizaciones relacionadas con la gestión por procesos.					
22	Se realiza continuamente una mejora de los procesos en función a los tiempos en la organización.					
23	Se realiza una hoja de proceso para cada proyecto nuevo a implementar en la organización.					
24	El personal tiene detallado las instrucciones operativas de cada operación relacionadas con la gestión por procesos.					
25	Se realiza un control de cambio de las instrucciones técnicas relacionadas con la gestión por procesos.					
26	El personal tiene detallado las instrucciones técnicas de cada operación relacionadas con la gestión por procesos.					
27	Se realiza un control de cambio de las instrucciones técnicas relacionadas con la gestión por procesos.					
28	La organización tiene establecido instructivos para realizar cada proceso relacionado con la gestión por procesos.					
29	La organización tiene actualizada los instructivos para realizar cada proceso relacionado con la gestión por procesos.					
30	Se realiza el feedback para la mejora de los procesos					

## INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2 CALIDAD DEL SERVICIO

### Encuesta Servqual de la Variable 2 Calidad del Servicio.

Totalmente de acuerdo	1
Parcialmente de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Parcialmente en desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, de la Corte Superior de Justicia del Callao, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la calidad de servicio, en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

<b>DIMENSIÓN TANGIBILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	La Corte Superior de Justicia del Callao cuenta con tecnología moderna.					
<b>2</b>	Las instalaciones físicas de la Corte Superior de Justicia del Callao son visualmente atractivas.					
<b>3</b>	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao tienen apariencia pulcra.					
<b>4</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					
<b>DIMENSION DE FIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao, se atiende rápido porque hay trabajadores de acuerdo a la demandas.					
<b>6</b>	La Corte Superior de Justicia del Callao, supervisa la atención de los trabajadores constantemente.					
<b>7</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao se capacita a los trabajadores sobre calidad del servicio.					
<b>8</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao los trabajadores administrativos tienen turnos adecuados para atender con oportunidad.					
<b>9</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao los trabajadores administrativos llevan un control documentado de su trabajo.					
<b>DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao la sección de informes al público sobre sus trámites es adecuada.					
<b>11</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao ofrecen un servicio rápido a sus usuarios por que cuentan con personal para ello.					
<b>12</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao existe una oficina de atención al usuario.					
<b>13</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao hay exceso de trabajo acumulado lo que impide una atención rápida.					

<b>DIMENSION DE SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao se motiva a los trabajadores administrativos para que transmitan confianza a sus usuarios.					
<b>15</b>	La Corte Superior de Justicia del Callao ha hecho inducción en los trabajadores sobre los procedimientos que van a realizar.					
<b>16</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao se evalúa la eficiencia de la atención al usuario.					
<b>17</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao cuentan con todos los recursos para atender a los usuarios.					
<b>DIMENSION DE EMPATIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>18</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao los directivos se identifican con los trabajadores					
<b>19</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao cumplen sus horarios de atención.					
<b>20</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao el ambiente laboral es adecuado para la atención de los usuarios.					
<b>21</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao los trabajadores cuentan con ergonomía para una buena atención de los usuarios.					
<b>22</b>	En la Corte Superior de Justicia del Callao, los trabajadores se identifican con el liderazgo de sus directivos.					

Anexo 3: Resultado de análisis de fiabilidad del Gestion por proceso

CONFIABILIDAD DE ALFA DE CROMBRACH																																
ALFA DE CROMBACH																																
Total Sujetos=	30																															
Var-Total=	429.97	Suma de Varianzas=	24.28	$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right] = 0.97607$																										MAGNITUD:	MUY ALTA	
Preguntas=	30																															
Media=	3.13	3.27	3.37	3.47	3.47	3.30	3.13	3.8	3.3	3.76667	3.2	3.23333	3.5	3.2	3.23333	3.5	3.46667	3.36667	3.5	3.33333	3.86667	3.1	3.4	3.96667	3.86667	3.1	3.4	3.96667	3.63333	3.56667		
Varianza=	0.4	0.96	0.65	1.02	1.02	0.49	1.15	0.51	0.56	0.46	1.27	0.46	1.5	1.27	0.46	1.5	0.6	0.45	1.02	1.33	0.67	0.71	0.94	0.45	0.67	0.71	0.94	0.45	1.27	0.39	24.28	
Cuenta=	30																															
Sujeto	Pgta01	Pgta02	Pgta03	Pgta04	Pgta05	Pgta06	Pgta07	Pgta08	Pgta09	Pgta10	Pgta11	Pgta12	Pgta13	Pgta14	Pgta15	Pgta16	Pgta17	Pgta18	Pgta19	Pgta20	Pgta21	Pgta22	Pgta23	Pgta24	Pgta25	Pgta26	Pgta27	Pgta28	Pgta29	Pgta30	Total	
1	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	101	
2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	122	
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	101	
4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	101	
5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	133	
6	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	100	
7	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	104	
8	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	125	
9	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	4	2	1	2	4	1	3	54	
10	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	101	
11	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	101	
12	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	101	
13	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	133	
14	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	100	
15	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	103	
16	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	4	2	1	2	4	1	3	54	
17	4	2	4	5	5	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	125	
18	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	101	
19	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	101	
20	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	133	
21	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	100
22	4	4	5	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	115	
23	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	5	2	3	5	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	94	
24	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	4	2	1	2	4	1	3	54	
25	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	109	
26	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	101	
27	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	101	
28	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	101	
29	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	133	
30	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	100	



Resultado de análisis de fiabilidad de Calidad del servicio

CONFIABILIDAD DE ALFA DE CROMBRACH																									
ALFA DE CROMBRACH																									
Total Sujetos=	30																								
Var-Total=	102.65	Suma de Varianzas= 19.9																				$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right] = 0.84452$		MAGNITUD:	MUY ALTA
Preguntas=	22																								
Media=	3.70	3.93	2.73	2.87	3.43	4.33	3.43	3.5	3.46667	3.46667	3.16667	3.06667	3.93333	3.16667	2.9	3.2	3.36667	3.76667	2.9	3.2	3.3	3.96667			
Varianza=	0.56	0.55	1.17	1.57	1.36	1.2	0.81	0.95	0.95	0.67	0.63	0.69	0.69	1.04	0.85	0.86	1	1.29	0.64	0.58	0.98	0.86	19.9		
Cuenta=	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			
Sujeto	Pgta01	Pgta02	Pgta03	Pgta04	Pgta05	Pgta06	Pgta07	Pgta08	Pgta09	Pgta10	Pgta11	Pgta12	Pgta13	Pgta14	Pgta15	Pgta16	Pgta17	Pgta18	Pgta19	Pgta20	Pgta21	Pgta22	Total		
1	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	75		
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	103		
3	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	75		
4	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	75		
5	4	4	2	1	2	5	2	2	4	4	4	2	5	2	2	4	5	5	2	4	5	5	75		
6	4	4	3	2	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	73		
7	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	73		
8	3	4	3	2	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	61		
9	4	5	2	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	59		
10	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	75		
11	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	75		
12	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	75		
13	4	4	2	1	2	5	2	2	4	4	4	2	5	2	2	4	5	5	2	4	5	5	75		
14	4	4	3	2	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	73		
15	2	3	5	2	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	2	2	5	5	2	3	4	5	83		
16	4	5	2	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	59		
17	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	1	3	4	2	3	3	2	58		
18	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	75		
19	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	75		
20	4	4	2	1	2	5	2	2	4	4	4	2	5	2	2	4	5	5	2	4	5	5	75		
21	4	4	3	2	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	73		
22	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	3	5	97		
23	5	2	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	5	4	2	4	4	5	3	2	2	4	82		
24	4	5	2	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	59		
25	3	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3	4	5	5	93		
26	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	75		
27	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	75		
28	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	75		
29	4	4	2	1	2	5	2	2	4	4	4	2	5	2	2	4	5	5	2	4	5	5	75		
30	4	4	3	2	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	73		

**Anexo 4: Base de datos de prueba piloto**

N°	Gestión por Procesos																													
	Personas									Recursos Físicos									Planificación del proceso											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4	2	5	4	2	5	4	5	1	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	3	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2	4
4	3	4	1	5	5	5	3	3	2	5	3	1	3	5	1	3	5	3	3	4	1	1	1	1	5	4	1	1	1	5
5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4
6	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
7	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4
8	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
10	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5
11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
12	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3
13	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	4	2	2	2	1	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
15	4	5	4	2	2	2	1	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
19	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
21	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
23	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3
24	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
27	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4
28	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4
30	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4
32	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
34	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

35	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
36	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
37	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3
38	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	5	4	3	5	4	3	2	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5
40	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
41	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
43	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3
44	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3
45	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
46	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3
47	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
49	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3
50	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
52	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
53	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
54	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
55	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
56	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
57	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
58	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3
59	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3
61	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	2	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4
62	4	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
63	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
64	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
65	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5
66	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3
67	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
68	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2
69	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
70	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3
71	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4
75	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
76	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
77	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5

79	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
80	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

**Anexo 5: Base de datos de la muestra**

N°	Calidad de servicio																					
	Tangibilidad				Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	4	1	5	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3
4	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	2	3	1	4	4	3	3	4	1	4	4
5	4	4	5	4	4	4	5	3	2	2	2	2	1	1	3	4	2	5	1	1	4	4
6	4	3	2	4	4	3	5	5	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2
7	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	5	3	3	3	3	4	4	3
8	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3
9	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3
10	3	2	4	4	2	4	5	5	2	2	3	3	4	1	1	2	3	2	3	3	3	2
11	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	1	3	5	3	5	1	1	5	4
12	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
13	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	4	5	5	5	1	3	4	1	1	5	1	1
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3
19	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3
20	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3
21	5	4	5	5	3	4	2	5	3	3	5	4	5	3	4	5	4	3	3	1	5	4
22	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	1	3	5	3	5	1	1	5	4
23	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
24	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3
7	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	5	3	3	3	3	4	4	3

8	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3
7	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	5	3	3	3	3	4	4	3
8	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3
7	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3
8	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3
33	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	1	1	3	3	2	2	3	2	3	3
34	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	1	3	4	4	4	2	1	3	3
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	1	3	5	3	5	1	1	5	4
37	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
38	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	1	1	3	1	4	5
40	4	4	3	2	3	3	5	1	2	2	2	1	3	1	2	4	1	4	1	1	3	1
41	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	1	4	4	2	1	1	1	3	2
42	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	1	4	4	1	1	2	1	4	2
46	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
46	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
45	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	1	3	5	3	5	1	1	5	4
46	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
47	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	1	3	5	3	5	1	1	5	4
49	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
50	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	2
52	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3
53	3	4	4	3	4	1	3	4	4	3	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3
54	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	3	2	4	4	4	5	4	4
55	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	4	1	2
56	1	4	5	4	4	4	5	1	3	1	1	4	1	1	1	5	2	3	1	1	3	3
57	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	1	3	5	3	5	1	1	5	4
58	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
59	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
62	4	3	5	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4
63	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	1	5	3
64	5	4	5	5	4	4	5	3	3	2	3	4	1	1	4	4	1	4	4	1	5	3
65	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5
46	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
67	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	2	3	5	3	3
68	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	3	5	3	2	2	5	4	5
69	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	1	3	5	3	5	1	1	5	4
70	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
71	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

71	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	5
75	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
76	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
77	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
79	2	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	2
80	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5

## Anexo 6: Certificado de validez del contenido

The screenshot shows a web browser window with the URL `uvcv.edu.pe/mod/assign/view.php?id=425249`. The browser's address bar and tabs are visible at the top. The page header includes the logo of Universidad César Vallejo and the text "Plataforma Clementina". A search bar with the text "Ir" and notification icons are also present.

The main content area is titled "Comentario" and contains a section for "Comentarios de retroalimentación". The text of the comment reads: "Estimada estudiantes" followed by "Puede aplicar sus cuestionarios a la muestra seleccionada de la población".

Below the comment is a section for "Archivos de retroalimentación" which includes a document icon and the text "Instrumento de Validacion Luz Malca 19.06.docx20 de junio de 2020, 17:41".

At the bottom of the page, there is a navigation bar with a dropdown menu currently showing "Videoconferencia 3 - Sesión 11". To the right of the dropdown is a button labeled "MODELO DE RESULTADOS CORRELACIONALES" with a right-pointing arrow.

The left sidebar contains several navigation icons and labels: "Mis Cursos", "Números de atención", "Calendario", "Tutoriales estudiantes", "Tutoriales Docentes", and "Tutoriales Biblioteca Virtual".



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN PERSONAS</b>								
1	El personal conoce, cómo su trabajo afecta a la Corte Superior de Justicia del Callao.	X		X		X		
2	Los dueños de procesos demuestran conocimientos apropiadas para desempeñar su cargo.	X		X		X		
3	El personal demuestra estar familiarizado con el proceso y sus métricas.	X		X		X		
4	Los dueños de procesos demuestran su liderazgo al desempeñar sus funciones	X		X		X		
5	El personal suele expresar, cómo su trabajo afecta a la Corte Superior de Justicia del Callao.	X		X		X		
6	El personal es capaz de describir los procesos de gestión y sabe cuál es su lugar en él.	X		X		X		
7	El personal implementa acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.	X		X		X		
8	La Corte Superior de Justicia del Callao tiene una cultura centrada en la valoración al usuario relacionado con la gestión por procesos.	X		X		X		
9	El personal demuestra voluntad de cambio relacionada con la gestión por procesos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN RECURSOS FISICOS</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el ambiente de trabajo, usted puede realizar sus actividades diarias sin problemas.	X		X		X		
11	Los equipos de cómputo cumplen con certificación de calidad.	X		X		X		
12	Los equipos de cómputo cumplen con las normas de seguridad.	X		X		X		
13	La Corte Superior de Justicia del Callao tiene alineada su infraestructura y tecnológica.	X		X		X		
14	Se realiza permanentemente el mantenimiento de los equipos de cómputo de la Corte Superior de Justicia del Callao.	X		X		X		
15	Los dispositivos de almacenamiento que tiene la Corte Superior de Justicia del Callao, cuentan con suficiente capacidad.	X		X		X		
16	La Corte Superior Justicia del Callao demuestra que tiene alineado sus aplicaciones informáticas.	X		X		X		



17	Se hace uso de estándares y metodologías de calidad para el desarrollo de software.	X		X		X	
18	Se realiza un control de la documentación del software implementado en la Corte Superior de Justicia del Callao.	X		X		X	
19	Se utiliza estrategias de trabajo para organizar las actividades diarias.	X		X		X	
20	Las estrategias de trabajo realizado por el personal , se mejoran continuamente	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN PLANIFICACION DEL PROCESO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	El personal interno tiene claro los objetivos y políticas de la Corte Superior de Justicia del Callao, con relación a la gestión por procesos.	X		X		X	
22	Se realiza continuamente una mejora de los procesos en función a los tiempos en la Corte Superior de Justicia del Callao.	X		X		X	
23	Se aplica una hoja de proceso para cada proyecto nuevo a implementar en la Corte Superior de Justicia del Callao.	X		X		X	
24	El personal tiene detallado las instrucciones operativas de cada operación relacionadas con la gestión por procesos.	X		X		X	
25	Se realiza un control de cambio de las instrucciones técnicas relacionadas con la gestión por procesos.	X		X		X	
26	El personal tiene detallado las instrucciones técnicas de cada operación relacionadas con la gestión por procesos.	X		X		X	
27	Se realiza un control de cambio de las instrucciones técnicas relacionadas con la gestión por procesos.	X		X		X	
28	La Corte Superior de Justicia del Callao tiene establecido instructivos para la gestión por procesos.	X		X		X	
29	La Corte Superior de Justicia del Callao tiene actualizada los instructivos para realizar cada proceso.	X		X		X	
30	Se realiza el feedback para la mejora de los procesos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Lima , Junio 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: DIAZ DUMONT JORGE

DNI: 06698815

Especialidad del evaluador: METODOLOGO

  
  
**Dr. Jorge Diaz Dumont**  
 INGL. INDUSTRIAL - CIP. 43262  
 CATEDRATICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO  
 DNI. 06698815

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN TANGIBILIDAD</b>								
1	La Corte Superior de Justicia del Callao ,cuenta con tecnología moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la Corte Superior de Justicia del Callao son usualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao utilizan adecuadamente el uniforme institucional para realizar sus labores.	X		X		X		
4	En la Corte Superior de Justicia del Callao , los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>								
5	En la Corte Superior de Justicia del Callao , los trabajadores administrativos realizan sus labores cuidadosamente	X		X		X		
6	Los trabajadores administrativos muestran un sincero interés en solucionar algún problema que surge en sus labores.	X		X		X		
7	En la Corte Superior de Justicia del Callao se capacita a los trabajadores sobre calidad del servicio.	X		X		X		
8	En la Corte Superior de Justicia del Callao, los trabajadores administrativos tienen turnos adecuados para atender con oportunidad las actividades asignadas.	X		X		X		
9	En la Corte Superior de Justicia del Callao los trabajadores administrativos llevan un control documentado de su trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
10	En la Corte Superior de Justicia del Callao, el personal administrativo informa eficazmente al público sobre el estado de sus trámites.	X		X		X		
11	En la Corte Superior de Justicia del Callao ,ofrecen un servicio rápido a sus usuarios, ya que cuentan con el personal administrativo adecuado.	X		X		X		
12	En la Corte Superior de Justicia del Callao existe una oficina de atención al usuario.	X		X		X		
13	En la Corte Superior de Justicia del Callao, existe exceso de trabajo acumulado lo que impide una atención rápida.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>								
14	En la Corte Superior de Justicia del Callao, se motiva a los trabajadores administrativos para que transmitan confianza a sus usuarios.	X		X		X		
15	La Corte Superior de Justicia del Callao,ha hecho inducción en los trabajadores sobre los procedimientos de la gestión para que realicen sus actividades por área.	X		X		X		
16	En la Corte Superior de Justicia del Callao se evalúa la eficiencia de la atención al usuario.	X		X		X		

17	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, cuentan con todos los recursos necesarios para su desempeño laboral.	X		X		X	
<b>DIMENSION EMPATIA</b>		X		X		X	
18	En la Corte Superior de Justicia del Callao, las jefaturas se identifican con los trabajadores.	X		X		X	
19	En la Corte Superior de Justicia del Callao cumplen sus horarios de atención.	X		X		X	
20	En la Corte Superior de Justicia del Callao el ambiente laboral es adecuado para la atención de los usuarios.	X		X		X	
21	Las propuestas de mejora implementadas por los colaboradores administrativo, es tomada en cuenta en la toma de decisiones con sus superiores.	X		X		X	
22	En la Corte Superior de Justicia del Callao, los colaboradores se identifican con el liderazgo de sus jefes directos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

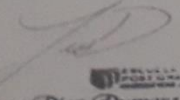
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

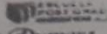
Lima, Junio 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: DIAZ DUMONT JORGE


DNI: 06698815


Especialidad del evaluador: METODOLOGO

  
**Dr. Jorge Díaz Dumont**  
 INGLÉS INDUSTRIAL - CIP: 43202  
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
 DNI: 06698815

## Anexo 7: Autorización

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

 **POS  
GRA  
DO**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 21 de julio de 2020  
Carta P. 454-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

DRA.  
ROSA RUTH BENAVIDES VARGAS  
PRESIDENTA  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO

De mi mayor consideración:


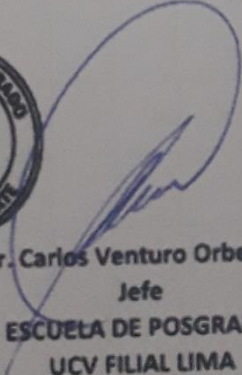
Es grato dirigirme a usted, para presentar a MALCA CERNA, LUZ YERALDIN; identificada con DNI N° 46871501 y con código de matrícula N° 7002288058; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador MALCA CERNA, LUZ YERALDIN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
  
Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Gmail

is:starred

X



CARTA P. 454-202...

**Mesa de Partes GAD Callao**

para mí

BUENAS TARDES ESTIMADA

EL DOCUMENTO HA SIDO REMITIDO A LA PRESIDENCIA DE LA CSJ CALLAO

EXPEDIENTE 003790-2020-MUP-CS (23/07/2020)

ATENTAMENTE  
MESA PARTES VIRTUAL DE LA CSJ CALLAO

>>> Luz Malca Cerna <lmalca2602@gmail.com> 21/07/20 19:12 >>>

\*\*\*

GRACIAS. OK. MUCHAS GRACIAS.

Responder Reenviar

Se ha eliminado un mensaje de esta conversación. Ver mensaje o Eliminar definitivamente.