



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en
instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Esquivias Suero, Carmen Rosa (orcid.org/0000-0001-7994-0289)

ASESORES:

Dr. Malca Valverde, Eduardo (orcid.org/0000-0002-6427-8648)

Mg. Quispe Santos, Liz Veronica (orcid.org/0009-0000-7806-3333)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO — PERÚ

2024

DEDICATORIA

A los trabajadores del Poder Judicial, que
enfrentan un trabajo incomprensido.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Eduardo Malca Valverde, por su vocación y paciencia como maestro.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MALCA VALVERDE EDUARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.", cuyo autor es ESQUIVIAS SUERO CARMEN ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALCA VALVERDE EDUARDO DNI: 09428899 ORCID: 0000-0002-6427-8648	Firmado electrónicamente por: EMALCAVA el 14-01- 2024 20:49:59

Código documento Trilce: TRI - 0722717



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ESQUIVIAS SUERO CARMEN ROSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ESQUIVIAS SUERO CARMEN ROSA DNI: 28268352 ORCID: 0000-0001-7994-0289	Firmado electrónicamente por: CESQUIVIASSU el 26- 01-2024 10:16:58

Código documento Trilce: INV - 1461577

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	6
III.METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	15
3.2 Variables y Operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV.RESULTADOS.....	22
V.DISCUSIÓN.....	27
VI.CONCLUSIONES.....	33
VII.RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1: Estadística de fiabilidad – Alfa de Cronbach.....	21
Tabla 2: Determinación de la normalidad para las variables y dimensiones.....	22
Tabla 3: Resumen de Modelo	23
Tabla 4: ANOVA	23
Tabla 5: Resumen de Modelo	24
Tabla 6: ANOVA	24
Tabla 7: Resumen de Modelo	25
Tabla 8: ANOVA	26
Tabla 9: Operacionalización de Variables:.....	41
Tabla 10: Matriz de Consistencia.....	50
Tabla 11: Estadística de fiabilidad	94
Tabla 12: Resumen de procesamiento de casos	94
Tabla 13: Estadística y confiabilidad de cada pregunta.....	94
Tabla 14: Tratamiento de los resultados.....	98
Tabla 15: Estadística de escala	106
Tabla 16: Nivel de las dimensiones de la variable Gestión de Almacén.....	106
Tabla 17 : Nivel de las dimensiones de la variable Procesos	107
Tabla 18: Nivel de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio	108
Tabla 19: Evidencia encuesta correo electrónico	109

Índice de figuras

Figura 1: Correspondencia entre variables	15
Figura 2: muestreo	19
Figura 3: Nivel de las dimensiones de la variable Gestión de Almacén.....	106
Figura 4: Nivel total de la variable Gestión de Almacén	106
Figura 5: Nivel de las dimensiones de la variable Procesos	107
Figura 6: Nivel total de la variable Procesos.....	107
Figura 7: Nivel de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio	108
Figura 8: Nivel total de la variable calidad de servicio	108

RESUMEN

La investigación se centra en determinar la relación entre la gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima en el año 2023. Se plantean hipótesis específicas sobre la relación entre la gestión de almacenes, procesos y seguridad jurídica, así como la justicia pronta. Se destaca la importancia de la gestión de almacenes para la eficiencia operativa y la calidad de servicio en un entorno logístico en constante evolución. La gestión eficiente de almacenes y procesos en las instituciones judiciales contribuye a cumplir con los compromisos de un Estado eficiente y transparente. Se identificó una correlación sustancial entre la gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales del departamento de Lima. Además, se observó una correlación significativa entre la gestión de almacenes, procesos y seguridad jurídica, así como, con la justicia pronta.

Palabras clave: Gestión de almacenes (GA), procesos, calidad de servicio.

ABSTRACT

The research focuses on determining the relationship between warehouse management, processes and service quality in judicial institutions in the department of Lima in the year 2023. Specific hypotheses are proposed about the relationship between warehouse management, processes and legal security, as well as prompt justice. The importance of warehouse management for operational efficiency and service quality in a constantly evolving logistics environment is highlighted. The efficient management of warehouses and processes in judicial institutions contributes to fulfilling the commitments of an efficient and transparent State. A substantial correlation was identified between warehouse management, processes and service quality in judicial institutions in the department of Lima. In addition, a significant correlation was observed between warehouse management, processes and legal security, as well as between warehouse management, processes and prompt justice.

Keywords: Warehouse management (GA), processes, service quality.

I. INTRODUCCIÓN

En la economía actual, la Cadena de Suministro (CS) se ha convertido en un componente esencial, por cuanto abarca la totalidad del ciclo de vida de un producto, iniciando en su concepción hasta terminar con su entrega al consumidor final. En este contexto, la logística, que engloba la gestión de inventarios y el transporte, desempeña un papel crítico para garantizar la eficiencia de la CS (Barbero, 2010).

La última década ha sido testigo de cambios significativos en el mundo del comercio, marcados por la creciente demanda de entregas más rápidas y un aumento en la gestión de unidades de almacenamiento. Además, la pandemia presentó desafíos sin precedentes para las empresas en sus CS y la necesidad de su automatización (Mark Wheeler, 2020). En este contexto, el sector público también se ha visto afectado por estos cambios y desafíos.

Las entidades del sector público han buscado aprender de las estrategias exitosas del sector privado en la CS. Sin embargo, se enfrentan a desafíos específicos relacionados con regulaciones y limitaciones financieras que son distintivos de la esfera pública. En esta dinámica, la mejora de la Gestión de Almacenes (GA) en instituciones judiciales se convierte en un componente clave para la calidad de servicio ofrecido a los ciudadanos, al tiempo que se navega por un entorno en constante evolución y se incorporan las mejores prácticas del ámbito privado a las operaciones públicas.

El Índice de Desempeño Logístico del Banco Mundial del año 2018 revela que América Latina y el Caribe (ALC) enfrentan desafíos logísticos en comparación con regiones como Europa y Asia. Estos problemas se centran principalmente en la infraestructura de transporte y los procedimientos aduaneros. Esto plantea obstáculos significativos para la eficiencia de las CS en la región.

Un cambio importante en el panorama logístico de ALC ha sido el crecimiento del comercio electrónico. Este fenómeno ha dado lugar a un aumento en la

importancia de la logística urbana, ya que las ciudades se convierten en centros cruciales para la distribución de productos en las CS. Sin embargo, la modernización tecnológica en esta área se enfrenta a desafíos, especialmente para micro y pequeñas empresas, ya que frecuentemente adolecen de recursos y capacidad tecnológica necesaria para adaptarse a las demandas cambiantes del comercio electrónico (BID, 2021).

El sector público en los países de ALC, destina alrededor del 2% del Producto Bruto Interno para gasto en bienes y servicios para su funcionamiento, siendo esencial en este contexto, asegurar la calidad y puntualidad en su entrega. Esto implica optimizar los procesos en la totalidad de sus etapas, desde la adquisición de bienes hasta su disposición final. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) ha subrayado lo importante de la mejora continua para maximizar los recursos públicos y por añadidura la calidad en los servicios prestados a los ciudadanos (CEPAL, 2014).

En resumen, la región de ALC se encuentra en una encrucijada logística en la que se enfrenta a desafíos relacionados con infraestructura, modernización tecnológica y eficiencia en el gasto público. La optimización de las CS y la gestión de almacenes en instituciones judiciales en esta región son aspectos cruciales para superar estos desafíos y ofrecer servicios de mayor calidad a los ciudadanos.

Continuando con la descripción problemática, y a manera de aclaración, con el fin de comprender la realidad peruana, debemos referir que las denominaciones Cadena de Suministro y cadena de abastecimiento a menudo se utilizan como sinónimos, sin embargo, hay diferencias. El término Cadena de Suministro (SC) generalmente abarca todos los procesos relacionados con la producción y distribución de un producto, desde adquirir la materia prima hasta su entrega al cliente final. Mientras que la cadena de abastecimiento, enfatiza la gestión del suministro y adquisición de materiales y componentes esenciales para la producción, que lo convierte en un elemento crucial dentro de la cadena de suministro. En resumen, la cadena de abastecimiento es parte integrante de la

cadena de suministro.

Aclarado lo anterior, tenemos que en el Perú, el sector logístico enfrenta desafíos significativos a medida que busca adaptarse a una demanda en constante cambio. Una de las principales áreas de mejora radica en la necesidad de anticipar las necesidades logísticas y mejorar la eficiencia en las CS (German Velásquez, 2023). Esto es fundamental para garantizar que los bienes y servicios logren su destino de forma oportuna y eficiente, lo que a su vez impacta en la calidad de servicio.

El Perú, anteriormente adolecía de una regulación dispersa en lo referido a la cadena de suministro público, lo que conllevaba a la falta de una planificación adecuada y dificultades en la trazabilidad de los bienes. Para abordar esta problemática, se promulgó la Ley General de la Cadena de Abastecimiento Público en el año 2020; esta ley representa un importante avance en la administración de la CS en el sector público y busca establecer un marco normativo más sólido y coherente para garantizar la eficiencia en la adquisición y gestión de bienes. (Nótese que en el Perú se utiliza la denominación cadena de abastecimiento para referirse a la Cadena de Suministro)

El Sistema Nacional de Abastecimiento del Perú, con la Dirección General de Abastecimiento como su ente rector, ha implementado directivas específicas para la GA y bienes muebles patrimoniales, estas son: La "Directiva para la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles" (DIRECTIVA N° 004-2021-EF/54.01) y la "Directiva para la gestión de los bienes muebles patrimoniales en el marco del sistema nacional de abastecimiento" (DIRECTIVA N° 0006-2021-EF/54.01), estas normas representan herramientas clave para estandarizar y optimizar los procesos en el ámbito público. Las directivas mencionadas han sido objeto de modificaciones mediante la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0006-2022-EF/54.01, lo que demuestra un compromiso continuo con la gestión de activos públicos.

En resumen, el Perú está tomando medidas significativas para la eficiencia y calidad de la CS público y privado. Estas iniciativas resultan fundamentales para

satisfacer las demandas cambiantes y garantizar una distribución eficiente de bienes y servicios en el país.

En este contexto, esta investigación propone el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023?,

Así mismo, tenemos los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y seguridad jurídica en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023?

b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y justicia pronta en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023?

En lo referido a la justificación teórica, práctica y social de esta investigación se puede abordar de la siguiente manera: La justificación teórica tiene relevancia ya que contribuye al conocimiento de la logística y gestión de servicios públicos, específicamente en el contexto de las instituciones judiciales; explora conceptos como gestión de almacenes, procesos, y calidad de servicio, lo que enriqueció la comprensión teórica de cómo estos conceptos se relacionan en el ámbito judicial. La justificación práctica, abordó un problema actual en el departamento de Lima, relacionado con la gestión de almacenes y los servicios judiciales. Los hallazgos ofrecen recomendaciones prácticas para mejorar la eficiencia de las instituciones judiciales, lo que tiene repercusión directa en los servicios a la ciudadanía, así mismo, identifiqué la necesidad de una mejor planificación y control en las instituciones judiciales, lo que puede traducirse en ventajas concretas en la calidad de servicios ofrecidos. Y finalmente la justificación social, por cuanto la investigación busca aportar conocimientos de gestión en recursos públicos, y así contribuir en la calidad de los servicios judiciales, logrando identificar relaciones efectivas entre las variables de estudio he impactar en una mejor atención a los ciudadanos.

En resumen, esta investigación tiene una justificación teórica al enriquecer el conocimiento en logística y gestión de servicios públicos, una justificación práctica al abordar problemas reales en las instituciones judiciales, y una

justificación social al buscar la eficiencia en las Entidades Públicas y, en última instancia, satisfacer necesidades de la ciudadanía.

En cuanto al objetivo general tenemos: Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

Respecto de los objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y seguridad jurídica en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

b) Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y justicia pronta en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

Finalmente, se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

Así también, se planteó las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación entre la gestión de almacenes, procesos y seguridad jurídica en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

b) Existe relación entre la gestión de almacenes, procesos y justicia pronta en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

II. MARCO TEORICO

La gestión efectiva de almacenes y sus procesos tienen un papel crítico para el funcionamiento de las instituciones judiciales. Este marco teórico internacional exploró las diversas dimensiones de la gestión de almacenes en instituciones judiciales y privadas, su impacto en la satisfacción y confianza de los ciudadanos y consumidores. La revisión de literatura y análisis de mejores prácticas a nivel global, busco proporcionar una comprensión sólida de este tema crucial y sus implicaciones para optimizar la calidad de servicio en el terreno judicial; en ese sentido tenemos que a nivel internacional:

Singh, S. y Singh S., (2019), realizó una investigación utilizando el instrumento de encuesta descriptiva cuantitativa. La población objetivo fue de cuatrocientos (400) empleados del Departamento de Justicia y Desarrollo Constitucional, la muestra estuvo compuesta por cien (196) empleados. La investigación destaca el valor de la gestión en la cadena de suministro (CS) en el sector público en Sudáfrica, para garantizar la entrega eficiente de servicios mediante la compra oportuna de bienes. La Ley de Gestión confía en funcionarios contables para establecer y ejecutar la cadena de suministro que respalde los objetivos organizacionales y el servicio a los ciudadanos. El estudio de Singh se originó a raíz de problemas financieros y administrativos en el Departamento de Justicia y Desarrollo Constitucional durante los años 2008, 2009 y 2010. Además, se destacaron preocupaciones sobre la falta de buenas prácticas en la adjudicación de licitaciones por parte del Gobierno. Los gerentes enfrentaron desafíos en la compra de bienes, como falta de interpretación de políticas, demoras y falta de planificación. El estudio reveló la necesidad de enfocarse en la estrategia y planificación de adquisiciones, capacitar al personal, fomentar la cooperación de todos los involucrados en la cadena de suministro, promoviendo la prontitud de gestión.

García, D., y Cedeño, Y., (2019), su investigación describe la aplicación de un método denominado índice integral de calidad sobre la gestión de almacenes en entidades hospitalarias. La metodología incluyó la creación del índice, identificación de causas y propuestas de solución. Los resultados incluyeron una

evaluación sistemática, mayor control interno, eficacia en el aprovisionamiento y mejor servicio al cliente. La conclusión destaca la importancia del índice para identificar y abordar problemas en el proceso de almacenamiento.

Ascencio, J., y Domínguez, K., (2012), su investigación se centra en el Grupo CASSA, productor de azúcar en El Salvador, específicamente en la gestión de la central Izalco y el ingenio Chaparrastique. Se analizan los dos periodos en el Ingenio Central de Izalco. El almacén de materiales juega un papel clave, pero sufre desafíos como la reducción de espacio y condiciones desfavorables. Se identifican áreas de oportunidad, proponiendo una redistribución por familias de productos, mejorando el despacho de pedidos y aplicando el método 5 'S. Se plantean dos propuestas de redistribución, recomendando la primera por su facilidad de implementación y menor inversión, con impacto positivo en el servicio al cliente y condiciones de trabajo.

Arrieta, J. y Guerrero, F., (2013) señala que su investigación utilizó los tipos de investigación exploratoria, descriptiva, y cuantitativa, sobre una población igual al 100% de empleados de una empresa (muestra censal). La investigación sobre el problema referido a los niveles de inventario; destaca que el inventario es fundamental para planear la capacidad de producción y conservar la proporción entre lo que se necesita y lo que se procesa. También menciona que la gestión del inventario busca equilibrar la calidad de servicio al consumidor y la inversión económica. Resalta que siempre hay aspectos por mejorar en una empresa, y se pueden detectar oportunidades para crecer. Finalmente, se ofrecen recomendaciones, como señalar zonas de trabajo, llevar un registro exacto de la demanda, realizar auditorías internas, renovar la clasificación ABC del inventario, establecer políticas de control, adquirir software de gestión de inventario y aplicar un alto control en las unidades de artículos clasificados como tipo A.

Martínez, D., (2015) Realizó una investigación práctica sobre un proyecto viable. Esta investigación combinó métodos documentales y de trabajo de campo, utilizando fuentes tanto primarias como secundarias. Las fuentes primarias

abarcaron observación directa, entrevistas con personal en el sitio y consultas, mientras que las fuentes secundarias incluyeron datos del sistema BPCS de la empresa, documentos de procedimiento y registros de inventario de productos. El proyecto comprendió tres fases clave: identificar la causa del problema, analizar la situación actual y diseñar estrategias para mejorar. Estas mejoras implicaron optimizar el sistema de información para ubicar materiales en los racks, agilizando así los procesos de almacenamiento y despacho. Además, estas mejoras tenían como objetivo aumentar la utilización del almacén al 95% de su capacidad, lo que podría generar un ahorro mensual de alrededor de 390.000 bolívares.

Kembro & Norrman (2022) realizaron su Investigación con el instrumento de encuesta exploratoria, enfoque teórico-elaborativo (son similares a estudios de casos y otros métodos cualitativos), combinando preguntas abiertas con preguntas cerradas utilizando escalas de clasificación o Likert, sobre una población de 50 minoristas suecos líderes en distintos segmento. La investigación tuvo como objetivo definir el concepto de "almacenamiento inteligente" y presentar 16 propuestas relacionadas con la automatización y tecnología en este contexto. Se señala que el futuro del almacenamiento inteligente será automatizado, digital y conectado, pero los minoristas seguirán diferentes caminos tecnológicos. Se destacan dos dimensiones: grado de automatización y grado de digitalización y conectividad. Se encuentra que los minoristas con tecnología menos avanzada en la actualidad también planean implementar almacenes inteligentes en el futuro. Se propone que la indagación futura explore el rol de la automatización y digitalización en la estrategia de los minoristas, así como el impacto de factores contextuales. Además, se menciona la importancia de considerar la interacción entre tecnologías humanas e inteligentes en el futuro. La investigación tiene limitaciones en cuanto a la dimensión de la muestra y su representatividad, pero ofrece propuestas para investigaciones futuras en este campo. En resumen, se espera que el almacenamiento inteligente siga evolucionando y creciendo en importancia en los próximos años, con numerosas oportunidades para la investigación en logística minorista.

De otro lado, en el contexto nacional, la gestión de almacenes en instituciones judiciales es elemento fundamental que repercute directamente sobre la calidad de servicio brindada al ciudadano. La gestión de recursos y activos judiciales no solo afecta la eficiencia operativa de los tribunales y juzgados, sino que también tiene impacto de significancia en la percepción y satisfacción de los usuarios del sistema legal dentro de nuestro país. En esta sección del marco teórico, nos enfocaremos en explorar las particularidades y oportunidades relacionadas a la gestión de almacenes en el contexto nacional, destacando casos de estudio y enfoques específicos relevantes; así tenemos que a nivel nacional:

Infante, R., (2021) realizó una investigación explicativa, en su modalidad cuasi experimental, sobre una población conformada por 60 personas del conjunto total de individuos que tienen relación con la empresa; se tomó como muestra 44 personas. Se emplearon encuestas y cuestionarios validados. Los resultados revelaron que la gestión administrativa impacta en un 12% sobre la calidad de servicio, afectando en un 95% sobre la gestión del almacén, así también, la gestión del almacén influye un 78% sobre la calidad de servicio; lo que sugirió que la gestión administrativa del almacén tiene influencia sobre la calidad de servicio.

Gallarday, S (2016), La investigación describe la relación entre el abastecimiento y la logística de la Corte Superior de Justicia de Ica, señalando cambios en procedimientos y organización. Se realizaron encuestas para cumplir el objetivo de estudio. A pesar de mejoras, se mencionan problemas como deficiente gestión administrativa, recursos financieros reducidos, falta de herramientas de control, deficiente servicio al usuario e inobservancia de la Ley de Contrataciones del Estado en los órganos jurisdiccionales de Ica.

Beltrán, D., (2018), su investigación aborda la gestión de almacén y su relación con la calidad de servicio en un supermercado, utilizando una investigación descriptiva correlacional, recurriendo a una muestra de 120 clientes de la empresa. La prueba reveló una correlación positiva moderada (Rho de

Spearman, 0.632) entre la gestión de almacén y la calidad de servicio.

Camasca, J., (2020), su investigación cuantitativa de diseño cuasi experimental, se enfoca en mejorar la gestión de almacenaje para optimizar los niveles de servicio en una compañía de productos plásticos. Los procesos a mejorar se centran sobre las operaciones de almacén, incluyendo programación eficiente, seguimiento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, control preciso de cantidades recibidas, políticas para inventarios cíclicos, capacitación del personal y estrategias para mejorar los tiempos de picking. Los resultados, obtenidos mediante estadísticas descriptivas, indican una mejora del 30.5% en entregas a tiempo y un aumento del 29.5% en el nivel de servicio.

García, Erika., (2017), realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental, de corte transversal, sobre una población de 48 trabajadores que corresponden al personal encargado de logística en una red de salud (muestra censal). Concluyendo en que el 33,3% de los trabajadores considera la gestión de almacenes eficiente, mientras que el 64,6% la percibe como regular, en razón de la falta de conocimiento del Manual de Administración de Almacenes del sector público; y un 2,1% la califica como deficiente. La falta de conocimiento de los procedimientos establecidos es la razón principal para esta percepción. El 22,9% de los trabajadores cree que el proceso de almacenamiento en la Unidad es eficiente, el 68,8% lo ve como regular y el 8,3% lo califica de deficiente. La falta de capacitación y procedimientos establecidos contribuye a esta percepción. El 45,8% de los trabajadores considera eficiente el proceso de distribución en la Unidad, mientras que el 52,1% lo ve como regular y el 2,1% como deficiente. La carencia de conocimiento, procedimientos y recursos tecnológicos llegan a ser factores que influyen en esta percepción.

Salazar, M., Salazar, J., (2018), realizaron una investigación descriptiva, cualitativa, no experimental, y transversal sobre la gestión de almacén en una división médico legal. Concluyeron que la entidad investigada debería implementar regulaciones, políticas y roles internos para establecer pautas para una gestión eficaz del almacén. Además, es fundamental contar con personal con las capacidades adecuadas para el área, así como el establecimiento de

indicadores de eficiencia para un seguimiento continuo que evite pérdidas y deterioros materiales. La recomendación incluye adquirir un sistema informático para el control de materiales

Rafael, José., (2015), realizó una investigación descriptiva correlacional, no experimental de corte transversal, con el objetivo de examinar el vínculo entre el control de existencias y la gestión del Almacén Central del Ministerio Público, tal como lo perciben los empleados. Todos los empleados de la Subgerencia de Almacén participaron del estudio, respondiendo a un cuestionario elaborado y validado por expertos. El cuestionario empleó una escala Likert para evaluar diversos aspectos del control de stock y la gestión de almacenes. Los resultados del análisis indicaron un coeficiente de Spearman (r) de 0,570** y un valor de p inferior a 0,05, demostrando una correlación significativa entre las variables.

Aliaga, D., (2019) realizó una investigación para comprender el impacto de la Gestión de Procesos en los almacenes de una empresa automotriz. Utilizaron la metodología descriptiva, correlacional y cuantitativa. Se administraron encuestas, empleando cuestionarios de escala Likert, a 30 empleados de la empresa. Los resultados indicaron que la gestión de procesos, tuvo una influencia significativa en la gestión del almacén, representando el 92% de esta influencia. Además, se observaron menores influencias de otros factores, como la estrategia de la organización y el modelado visual de procesos (9,3% y 44,1% respectivamente). En conclusión, este estudio destaca el papel esencial de la gestión de procesos en el almacén.

Toranzo, Richard., (2018), realizó una investigación sobre el sistema de gestión de productividad y almacén en una importadora. El estudio utilizó métodos de investigación aplicados, empleando específicamente un diseño no experimental con enfoques causales, correlacionales y transversales. En la investigación participaron 37 empleados. Los resultados indicaron una conexión notable entre un sistema de gestión eficaz y una mayor productividad. Concretamente, la calidad del sistema de gestión del almacén, explicó el 17,9% de los niveles de productividad observados.

Basándonos en los textos e investigaciones mencionados sobre la gestión del almacén y sus procesos, podemos concluir lo siguiente:

1. La gestión del almacén es un aspecto crítico en los sectores público y privado.
2. La carencia de conocimiento, procedimientos adecuados y recursos tecnológicos, contribuye a percepciones de deficiencia en la gestión del almacén y sus procesos relacionados.
3. La planificación estratégica y capacitar al personal son factores claves en la optimización de la gestión de almacenes.
4. La gestión del almacén tiene impacto significativo en la calidad de servicio, lo que resalta su importancia en la operación de cualquier organización.
5. La tecnología, automatización y digitalización, tienen un papel cada vez más significativo en la gestión del almacén, lo que sugiere que el futuro del almacenamiento será más eficiente y conectado.
6. Las investigaciones muestran que existe un margen considerable para la mejora de la gestión del almacén y procesos logísticos en diversas organizaciones, con recomendaciones específicas para abordar deficiencias y maximizar la productividad.

En resumen, la gestión del almacén es un componente crítico para la eficiencia de las organizaciones privadas y públicas, su mejora requiere enfoques que incluyan capacitación, planificación estratégica y adopción de tecnología.

La correcta gestión de los recursos, y su logística en el ámbito judicial son aspectos críticos para garantizar un funcionamiento óptimo de las instituciones judiciales, y en consecuencia, una justicia ágil y de calidad. En este sentido, las bases teóricas que sustentaron este estudio son fundamentales para comprender a fondo la relevancia de la gestión del almacén en el contexto judicial y su impacto en la sociedad Limeña durante el año 2023. En este trabajo, exploramos las teorías y conceptos claves que respaldan esta temática, brindando una base sólida para analizar y optimizar los procesos de gestión en almacenes de instituciones judiciales en Lima; así tenemos los siguientes conceptos que deben quedar establecidos, para una mejor interpretación de la presente investigación:

La Gestión de Almacenes (GA) esta referida al conjunto de decisiones y procedimientos de planificación y control utilizados para organizar y optimizar procesos complejos relacionados con el almacenamiento, la distribución, la entrada y la salida de productos en un almacén. Esta gestión se ve influenciada por factores como la complejidad de las tareas internas y la dinámica del mercado externo. La gestión del almacén es crucial en el progreso de las empresas y contribuye en su capacidad para satisfacer las demandas de clientes cada vez más diversos y exigentes en un entorno logístico en constante evolución. (Kosterb, R., Smidtsb, A. y Fabera, N., 2018)

Así mismo, la Gestión de Procesos es un enfoque administrativo para reconocer, planificar, formalizar, supervisar y mejorar los procedimientos de una organización con el objetivo de aumentar la eficiencia y satisfacción del cliente. Implica considerar al cliente como prioridad, satisfacer las necesidades de los participantes internos, y promover la responsabilidad social. Además, se centra en la representación, mejora y rediseño de los procesos, con el objetivo de lograr la excelencia y la competitividad. La visión sistémica es fundamental en esta disciplina. (Bravo Carrasco, 2019)

Y finalmente, la calidad de servicio, que representa la idea de lograr un servicio de alta calidad dentro del sistema de administración de justicia, tema que a menudo se discute, pero rara vez se pone en práctica o se apoya activamente. A pesar de los esfuerzos de diversas organizaciones y de la cooperación internacional, la percepción pública sigue siendo negativa. La calidad de los servicios de justicia impacta directamente la competitividad de un país y su capacidad para atraer inversiones. Muchos consideran que las instituciones de administración de justicia, son corruptas. En ese contexto optimizar la calidad de los servicios de justicia resulta clave para modernizar el estado y satisfacer las expectativas de los ciudadanos, lo que en última instancia promueve el desarrollo del país (Herrera Romero, 2014).

La afirmación de un Estado eficiente y transparente (Política de Estado N° 24 del Acuerdo Nacional) como política de estado en el Perú, respalda la importancia

de la eficiencia en la prestación de servicios públicos, como los que brindan las instituciones judiciales. La investigación aborda cómo una gestión eficiente de los almacenes y sus procesos en las instituciones judiciales contribuye a cumplir con los compromisos de un estado eficiente y transparente.

La investigación explora cómo una gestión del almacén efectiva puede garantizar un acceso rápido a los recursos necesarios para la actividad jurisdiccional. En resumen, la investigación contribuye a la comprensión de cómo la gestión del almacén en instituciones judiciales impacta en la calidad de servicio al ciudadano y en lograr los objetivos de eficiencia y transparencia del Estado.

También tenemos que, la presente investigación se relaciona con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 9 de la Agenda 2030 aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas, en la siguiente medida: 1. La investigación aborda cómo la gestión del almacén en las instituciones judiciales puede contribuir a la creación de infraestructuras más sostenibles y resilientes al optimizar el uso de recursos y reducir el desperdicio. 2. Nuevas tecnologías y procesos industriales limpios: Al explorar cómo la tecnología y la innovación pueden mejorar la gestión del almacén en instituciones judiciales, se contribuye al impulso de tecnologías limpias y procesos más eficientes. 3. Al abordar la mejora de los procesos de gestión del almacén, se está promoviendo la innovación y la investigación en un contexto institucional. 4. Acceso igualitario a la información y el conocimiento: Al mejorar la gestión del almacén en instituciones judiciales, en lo referido a distribución de tecnología, se contribuye con un acceso más equitativo a la información y al conocimiento en el contexto de la gestión judicial.

En resumen, la investigación desempeña un papel importante en la consecución del ODS 9, al incentivar la eficiencia, tecnología y e innovación en la gestión del almacén en el sistema judicial, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la calidad de servicio al ciudadano y en la sostenibilidad de las infraestructuras y procesos.

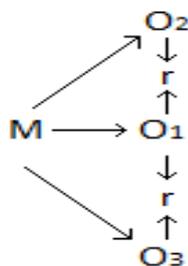
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación: La presente investigación básica con enfoque cuantitativo buscó comprender la relación entre variables a través de la recopilación y análisis de datos numéricos. La metodología cuantitativa se empleó para medir las variables y establecer patrones o tendencias, permitiendo así una aproximación rigurosa a los objetivos de la investigación. Este enfoque proporcionará una base sólida para la obtención de resultados cuantificables y la formulación de conclusiones fundamentadas en datos empíricos.

3.1.2 Diseño de investigación: Fue no experimental: Transversal descriptivo correlacional; por cuanto se centró en observar y describir el fenómeno sin manipular variables, centrándose en la recopilación de datos numéricos en un solo espacio de tiempo, a través de un cuestionario para examinar la relación entre variables. Se empleó análisis estadístico para determinar si existía una correlación notable entre estas variables. Este enfoque permitió una mejor comprensión de las relaciones introducidas al inicio del estudio sin influir en los procesos o variables, alineándose con el carácter observacional y exploratorio de la investigación correlacional.

Figura 1: Correspondencia entre variables



Dónde:

M = Simboliza a los empleados de las instituciones tomados como muestra.

O₁ = Variable dependiente: Calidad de servicio

O₂ = Variable independiente: Gestión de almacenes

O₃ = Variable independiente: Procesos

r = Simboliza a la correspondencia entre GA y procesos con la calidad de servicio.

3.2 Variables y Operacionalización

Esta sección se enfocó en identificar, definir y medir de manera precisa las diversas dimensiones que conforman las dinámicas de gestión de almacenes en el contexto judicial. A través de una meticulosa operacionalización, buscamos traducir conceptos abstractos en indicadores concretos, permitiendo así una evaluación objetiva de los elementos que afectan la calidad de servicio. Los anexos presentan detalladamente la operacionalización de variables, proporcionando una herramienta visual fundamental para comprender la metodología de análisis utilizada en este estudio.

Primera Variable Independiente: Gestión de Almacén (GA). - Abarca la coordinación estratégica y operativa de los procesos relacionados con la entrada, almacenamiento y salida de bienes en un entorno organizativo. Este concepto implica la aplicación integrada de sistemas de planificación, control y reglas de decisión para optimizar la eficiencia y efectividad del procedimiento de almacenamiento. En conjunto, la Gestión de Almacén busca optimizar la cadena de suministro, minimizar costos, maximizar la eficiencia operativa y garantizar un flujo fluido de bienes, contribuyendo así al éxito general de la organización. (Kosterb, R., Smidtsb, A. y Fabera, N., 2018)

Dimensiones: El texto destaca tres dimensiones clave en la GA: 1. Planificación Táctica, que aborda la formalización de planes futuros, incluyendo aspectos como existencias, asignación de ubicación, transporte y capacidad. 2. Reglas de Decisión, que implican la variedad y complejidad de las reglas utilizadas para actividades de entrada, almacenamiento y salida; y 3. Control, que se refiere a la capacidad de afrontar cambios mediante la retroalimentación y acción correctiva para alcanzar los objetivos establecidos en el plan. (Kosterb, R., Smidtsb, A. y Fabera, N., 2018)

Segunda Variable Independiente: Procesos. - La Gestión de Procesos (GP) es una metodología integral que ayuda a la dirección de una organización en la identificación, representación, diseño, formalización, control y mejora continua de las operaciones organizativas. Su objetivo primordial es asegurar la confianza

del cliente, centrándose en la eficiencia, optimización y adaptabilidad de las actividades empresariales. (Bravo Carrasco, 2019)

Dimensiones: La gestión efectiva de procesos es fundamental para el mejorar el funcionamiento de una organización, desplegándose en varias dimensiones interrelacionadas. Primero, la incorporación de la GP en la estructura organizativa es fundamental. Esto implica la creación de un área específica y la designación de un equipo capacitado, estableciendo las bases para abordar eficientemente los desafíos operativos.

Una vez establecida esta base, el modelamiento visual de procesos se presenta como una herramienta clave. La representación gráfica de las etapas y actividades no solo facilita la comprensión interna, sino que también promueve la reflexión y el análisis profundo. La conexión entre la visualización de procesos y el entendimiento profundo se convierte en un catalizador para la mejora continua.

La gestión estratégica de procesos entra en juego al alinear las operaciones diarias con la visión y objetivos a largo plazo de la organización. Esta alineación estratégica no solo optimiza la eficiencia, sino que también contribuye directamente al logro de metas más amplias. Así, la organización opera no solo con eficacia inmediata, sino también con una perspectiva de desarrollo a largo plazo.

La optimización de procesos se integra de manera natural en este enfoque. Al diseñar, implementar y formalizar cambios, la organización no solo busca mejoras superficiales, sino una transformación integral. Esta búsqueda de eficiencia y eficacia maximiza la calidad, reduce costos y establece operaciones más fluidas y productivas.

Finalmente, la excelencia operacional cierra el círculo. Asegurando que las personas estén conscientes, capacitadas y motivadas, y que los procesos sean estables y eficientes, se establece un estándar constante de calidad y rendimiento. Los indicadores monitoreados guían el control, cerrando así el ciclo

de GP de manera coherente y efectiva. En conjunto, estas dimensiones forman un marco integral que impulsa la organización hacia la excelencia operativa.

Tercera Variable Dependiente: Calidad de servicio.- La conexión implícita entre gestión pública, calidad y justicia sugiere la participación de un gobierno en la administración de leyes y la resolución de conflictos a través del proceso judicial. Este proceso incluye que un juez emita una sentencia para mantener el orden social y la confianza, lo que se refiere a expectativas sociales amplias y no a expectativas individuales de los usuarios. Estas expectativas generales abarcan no sólo la autoridad punitiva del Estado sino también su énfasis en la eficiencia y la calidad. (Herrera Romero, 2014)

Dimensiones: la Seguridad Jurídica. Es un principio fundamental que asegura confianza en la colectividad respecto del sistema legal, al garantizar la corrección de las decisiones judiciales y prohibir cualquier forma de arbitrariedad. Este concepto establece un marco en el cual los ciudadanos pueden prever y confiar en la aplicación coherente de las leyes, proporcionando estabilidad y protección contra acciones injustas o impredecibles. La transparencia, la consistencia y el respeto a los derechos del individuo son esenciales para fortalecer la seguridad jurídica, contribuyendo a la integridad y legitimidad del sistema judicial. (Herrera Romero, 2014). Justicia Pronta. Implica el respeto y cumplimiento oportuno de los plazos legales en el ámbito judicial. Esto se traduce en la agilidad y eficiencia en la tramitación de los procesos legales, evitando demoras injustificadas que podrían surgir por la aplicación excesiva de formalismos o falta de eficiencia en la tramitación de los procedimientos judiciales. Esta premisa busca garantizar que los ciudadanos obtengan respuestas judiciales en un tiempo razonable, promoviendo así la confianza en el sistema legal y asegurando que la justicia sea efectiva y accesible para todos. La celeridad procesal no solo fortalece la integridad del sistema judicial, sino que también salvaguarda los derechos individuales al evitar prolongadas esperas y contribuye a una administración de justicia más transparente y eficaz. (Herrera Romero, 2014)

Escala de medición. Es esencial destacar la elección y aplicación cuidadosa de la escala de medición, para capturar de manera precisa las percepciones y evaluaciones de los participantes, por lo que se optó por la reconocida Escala de Likert. Esta herramienta proporciona un enfoque cuantificable y graduado, permitiéndonos analizar las actitudes y opiniones de manera sistemática. La utilización de esta escala no solo brinda consistencia en la recolección de datos, sino que también facilita la interpretación y comparación de resultados. A través de esta sección, delineamos cómo la Escala de Likert se convierte en un instrumento clave para obtener percepciones significativas en relación con las variables que influyen en la gestión del almacén en el contexto judicial. Esta incluyó cinco respuestas nominales: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (A veces), 4 (De acuerdo), y 5 (Totalmente de acuerdo).

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo constituida por 420 empleados del área de logística de la institución pública seleccionada, compuesta por individuos que comparten características similares.

La muestra resultó en 200 empleados, se obtuvo aplicando a la población un método probabilístico denominado muestreo, y es representativa de la población total.

El muestreo se calculó utilizando la siguiente fórmula:

Figura 2: muestreo

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N-1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población	420
Z = Valor de la variable normal estándar	1.96
P = Prevalencia favorable de la variable de estudio	0.5

Q = Prevalencia no favorable de la variable de estudio	0.5
E = Error de precisión	0.05
n = tamaño de la muestra	200

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a la técnica para recopilación de datos, utilizamos la encuesta, que estuvo conformada por preguntas organizadas de manera lógica y presentadas como herramienta a través de un cuestionario de 29 preguntas relacionadas con percepciones, opiniones y conductas de los encuestados, aplicadas de forma presencial, y a través del correo electrónico.

El instrumento de recopilación de datos se utilizó para abordar las tres variables siguientes: gestión de almacenes (GA), procesos y calidad de servicio. En cuanto a la primera variable independiente, Gestión de Almacenes, se recopilaron diez preguntas relacionadas con dimensiones como el sistema de planificación, reglas de decisión y control. Para la segunda variable independiente, Procesos, se emplearon quince preguntas relacionadas con aspectos como la incorporación de la gestión de procesos en la organización, el modelamiento visual de procesos, la gestión estratégica de procesos, la optimización de procesos y la excelencia operacional

Finalmente, en la tercera variable dependiente Calidad de Servicio, se incluyeron cuatro preguntas relacionadas con las dimensiones de seguridad jurídica y justicia pronta.

3.5 Procedimientos

Antes de proceder con aplicar el cuestionario, se efectuó el proceso esencial de validación. Esta etapa involucró a un equipo de tres expertos, cualificados en el campo de estudio, quienes evaluaron minuciosamente su contenido y estructura. El resultado de esta evaluación fue notable y altamente satisfactorio, ya que los expertos Dr. Alexander Benavides Román, Dra. Lupe Graus Cortez y el Mg. Jara Aguirre Aníbal, coincidieron de manera unánime en que los cuestionarios eran

suficientes y adecuados en relación a las variables en estudio y sus respectivos indicadores. Esta unanimidad en la evaluación es un indicativo sólido de la robustez y calidad de los instrumentos diseñados. En consecuencia, los datos recopilados a través de estos instrumentos contaban con la garantía de que eran adecuados para medir las variables de interés, lo que aportó una mayor credibilidad y robustez a los resultados del estudio. Luego, se calculó el Alfa de Cronbach y se empleó el software SPSS-25 sobre los datos, resultando la prueba de normalidad y correlaciones entre variables.

3.6 Método de análisis de datos

Los resultados de la encuesta (respuestas) obtuvieron un valor de 0.955 en el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach, mostrando una alta consistencia interna de las respuestas.

Tabla 1: Estadística de fiabilidad – Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.955	29

3.7 Aspectos éticos

Se obtuvieron permisos de la institución pública investigada a fin de aplicar el instrumento, los mismos que fueron entregados a los empleados para su resolución. La investigación se llevó a cabo éticamente siguiendo las normas APA en su 7ma edición, subrayando la resolución de los cuestionarios de manera anónima y voluntaria por los empleados.

IV. RESULTADO

Se llevó a cabo la prueba de normalidad con el fin de validar las hipótesis y determinar el coeficiente correlacional que se emplearía.

Tabla 2: Determinación de la normalidad para las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Almacén	0.168	200	<0.001
Procesos	0.207	200	<0.001
Calidad de Servicio	0.214	200	<0.001
D1_Seguridad Jurídica	0.199	200	<0.001
D2_Justicia Pronta	0.313	200	<0.001

Con base en el criterio de Kolmogorov-Smirnov, aplicado a muestras con más de 50 elementos (encuestados), se determinó que las variables gestión de almacén, procesos y calidad de servicio, se ajustan con una distribución no normal, optándose por emplear una prueba no paramétrica.

Hipótesis General

H₀, No se relaciona la gestión de almacén, procesos y calidad de servicio.

H_a, Hay relación entre la gestión de almacén, procesos y calidad de servicio.

En virtud de:

Si, la significancia sig. $\geq 0,05$ se acepta H₀

Si, la significancia sig. $< 0,05$ se rechaza H₀, se acepta H_a

Tabla 3: Resumen de Modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,860 ^a	0.740	0.738	1.483

a. Predictores: (Constante), Gestión de almacén, Procesos

Tabla 4:

ANOVA					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1236.146	2	618.073	280.855	,000 ^b
Residuo	433.534	197	2.201		
Total	1669.680	199			

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

b. Predictores: (Constante), Gestión de almacén, procesos

Se identificó una correlación sustancial ($R = 0.860$) entre la gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales del departamento de Lima. Con un nivel de significancia de 0.000, se rechaza la

hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, confirmando la existencia de correlación. Además, se observa que esta relación se ve influenciada en un 74%.

Hipótesis Específica

Dimensión: Seguridad Jurídica

H₀, No se relaciona la gestión de almacén, procesos y seguridad jurídica

H_a, Hay relación entre la gestión de almacén, procesos y seguridad jurídica.

En virtud de:

Si, la significancia sig. $\geq 0,05$ se acepta H₀

Si, la significancia sig. $< 0,05$ se rechaza H₀, se acepta H_a

Tabla 5: Resumen de Modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,764 ^a	0.584	0.579	1.173

a. Predictores: (Constante), Gestión de almacén, Procesos

Tabla 6:

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	380.216	2	190.108	138.093	,000 ^b
	Residuo	271.204	197	1.377		
	Total	651.420	199			

a. Variable dependiente: Seguridad Jurídica

b. Predictores: (Constante), Gestión de almacén, procesos

Se identificó una correlación sustancial ($R = 0.764$) entre la gestión de almacenes, procesos y seguridad jurídica en instituciones judiciales del departamento de Lima. Con un nivel de significancia de 0.000, se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, confirmando la existencia de correlación. Además, se observa que esta relación se ve influenciada en un 58.4%.

Hipótesis Específica

Dimensión: Justicia Pronta

H_0 , No se relaciona la gestión de almacén, procesos y justicia pronta

H_a , Hay relación entre la gestión de almacén, procesos y justicia pronta.

En virtud de:

Si, la significancia sig. $\geq 0,05$ se acepta H_0

Si, la significancia sig. $< 0,05$ se rechaza H_0 , se acepta H_a

Tabla 7: Resumen de Modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,934 ^a	0.871	0.870	0.462

a. Predictores: (Constante), Gestión de almacén, Procesos

Tabla 8:

ANOVA^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	285.331	2	142.666	667.760	,000 ^b
	Residuo	42.089	197	0.214		
	Total	327.420	199			

a. Variable dependiente: Justicia Pronta

b. Predictores: (Constante), Gestión de almacén, procesos

Se identificó una correlación sustancial ($R = 0.934$) entre la gestión de almacenes, procesos y justicia pronta en instituciones judiciales del departamento de Lima. Con un nivel de significancia de 0.000, se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, confirmando la existencia de correlación. Además, se observa que esta relación se ve influenciada en un 87.1%.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023, resulto en destacar una correlación sustancial de $R = 0.860$, entre las variables de estudio.

La correlación de variables, respalda la premisa de que una gestión eficiente de activos y recursos incide directamente en la calidad de servicio proporcionado a los ciudadanos.

Así mismo, tenemos la investigación de Singh, S. y Singh S., (2019), que valora la gestión de la cadena de suministro (CS) dentro del sector público de justicia constitucional en Sudáfrica, para garantizar la entrega eficiente de servicios, su investigación sobre la planificación considera una mediana de 2.00, los resultados revelaron una distribución de 1.857 con tendencia negativa, descubriendo problemas en cuanto a la planificación, concluye con recomendaciones para las prácticas de gestión de la cadena de suministro e intervenciones estratégicas para su implementación dentro del sector.

La investigación de Faber, de Koster, y Smidts, (2018), resalta también la importancia de la planificación en términos de existencias, asignación de ubicaciones, personal, equipos y transporte en los almacenes. Esto garantiza la eficiencia logística, mejora la productividad y el cumplimiento de plazos, aspectos esenciales para la prontitud en la gestión.

En esa línea, la investigación de García, D., y Cedeño, Y., (2019), aborda la gestión de almacenes en entidades hospitalarias, y su propuesta de utilizar un índice integral de calidad, el cual evalúa los diversos aspectos de un sistema para proporcionar una visión integral de su desempeño en términos de calidad; en razón de que los resultados de su investigación ofrecen una visión cuantitativa de los desafíos identificados en la gestión de almacenes (violación de normas contables y control 0.2988, registro de información 0.0020, deficiente capacitación en gestión de almacenes 0.0505, índice de nivel de servicio al

cliente 34%) destacando la importancia de abordar y mejorar el proceso de almacenamiento para lograr mayor eficacia en el aprovisionamiento y servicio al cliente.

La investigación de Infante, R., (2021), destaca que la gestión administrativa del almacén influye significativamente en la calidad de servicio. Sus resultados refieren que, por cada unidad de cambio en la gestión administrativa, se espera un aumento de 0.737 unidades en la calidad de servicio, por cada unidad de cambio en la gestión de almacenes, se espera un aumento de 0.659 unidades en la calidad de servicio, y por cada unidad de cambio en la gestión administrativa, se espera un aumento de 0.923 unidades en la gestión de almacenes. Lo que sugiere que mejoras en la gestión administrativa y de almacenes están asociadas con mejoras en la calidad de servicio. Esto refuerza que la eficacia en la gestión va más allá de los aspectos logísticos, extendiéndose a la calidad global del servicio ofrecido.

La presente investigación también se ve respaldada por lo referido por Bravo Carrasco, (2019), en el sentido de que la gestión estratégica de procesos, desde el modelamiento visual hasta la alineación con los objetivos estratégicos, se presenta como un factor relevante. Asegurando que los procesos en el almacén sean consistentes, eficientes y controlados, contribuyendo así a una gestión de almacenes alineada con la visión global de la organización.

En resumen, la eficiencia en la gestión de almacenes se vincula con la optimización del uso de recursos, mejor planificación y reducción de costos, esto a su vez, se traduce en servicios más efectivos y accesibles para la comunidad, contribuyendo a la sostenibilidad a largo plazo, al evitar desperdicios y mantener la infraestructura en condiciones óptimas.

Estas investigaciones, aunque en contextos diferentes, subrayan la importancia de una gestión eficiente y sugieren posibles áreas de optimización en procesos de almacenamiento, para contribuir con la calidad de servicio.

La comparación de enfoques y resultados abre campo para la discusión en lo referido a transferencia de prácticas exitosas entre sectores, donde las mejores prácticas y lecciones aprendidas en un sector se aplican en otro. Este fenómeno puede ofrecer beneficios significativos al permitir que las organizaciones adapten estrategias exitosas a sus propias realidades, fomentando la innovación cruzada, donde las soluciones probadas en un sector pueden ser adaptadas para abordar desafíos similares en otro, pudiendo necesitar ajustes para adaptarse a las dinámicas específicas y requisitos del nuevo contexto, aprovechando la experiencia acumulada en un sector para acelerar el aprendizaje y evitar errores comunes en otro.

En resumen, la transferencia de prácticas exitosas entre sectores es una estrategia efectiva para promover la eficiencia y mejora continua, siempre y cuando se realice con consideración cuidadosa del contexto y con enfoque adaptativo.

En el caso de instituciones judiciales, se destaca la importancia de una gestión eficiente en los almacenes para contribuir en la calidad de servicio. Por otro lado, la investigación hospitalaria resalta la utilidad de un índice integral de calidad para abordar problemas en el proceso de almacenamiento y mejorar la eficacia en el aprovisionamiento y servicio al cliente. Y la investigación sobre la cadena de suministro en el sector público constitucional en Sudáfrica destaca el valor de enfocarse en la estrategia y planificación de adquisiciones, para la entrega eficiente de servicios.

La pregunta clave sería, ¿las soluciones propuestas para optimizar el proceso de almacenamiento en entidades hospitalarias o de justicia constitucional podrían tener aplicabilidad y beneficios similares en las instituciones judiciales y viceversa? Este análisis cruzado podría llevar a una reflexión sobre la universalidad de ciertos principios de gestión y la capacidad de implementar mejores prácticas de un sector a otro, promoviendo la eficiencia y calidad de servicio de manera más amplia. En resumen, a pesar de las diferencias, las investigaciones mencionadas destacan la relevancia de una gestión eficiente

para optimizar la calidad de servicio.

Estos hallazgos ofrecen pautas valiosas para mejorar la gestión en el ámbito judicial, contribuyendo así a la eficacia y equidad en la administración de justicia.

De otra parte, respecto a los objetivos específicos referidos a determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y las dimensiones de seguridad jurídica / justicia pronta en instituciones judiciales, se identificó una correlación sustancial de $R = 0.764$ y $R = 0.934$, respectivamente.

Según Herrera Romero (2014), la seguridad jurídica implica generar confianza en la población respecto a la corrección de las decisiones judiciales y la prohibición de actuaciones arbitrarias, tiene como indicador al cumplimiento de los procedimientos legales, esto implica asegurar que los órganos jurisdiccionales tengan acceso suficiente y oportuno a los insumos necesarios para desarrollar su labor jurisdiccional dentro de los procedimientos y tiempos establecidos. Otro indicador es a igualdad ante la ley, su relación se traduce en garantizar que la distribución de insumos, materiales y equipos sea equitativa y oportuna, asegurando que todos los órganos jurisdiccionales reciban la misma atención por parte de los almacenes, de esta manera el servicio brindado a los ciudadanos no tendrá motivo a diferenciarse en cuanto a la disponibilidad de insumos, contribuyendo a la igualdad ante la ley.

Así también, Herrera Romero (2014), explica que la justicia pronta se refiere al cumplimiento oportuno de los plazos legales, evitando demoras injustificadas causadas por la aplicación excesiva de formalidades o la falta de eficiencia en la administración de los procesos judiciales., teniendo como indicadores a la reducción de la congestión judicial, referida al suministro de insumos necesarios para el manejo de la acumulación de casos, asegurando el orden y transporte de la carga procesal. Y de otro lado tenemos al indicador uso de tecnología, que mejora la eficacia en la ejecución de tareas administrativas y judiciales, agilizando procesos y reduciendo el tiempo necesario para llevar a cabo diversas funciones. La implementación rápida de hardware permite una respuesta ágil a las demandas judiciales, facilitando la gestión de casos y audiencias, la

elaboración de documentos legales, la digitalización de expedientes, facilitando la comunicación interna y externa en la institución.

En la investigación se identificó una ponderación sustancial entre la gestión de almacenes, procesos y la seguridad jurídica, así como con la justicia pronta. Esto sugiere que una gestión efectiva de almacenes puede tener un impacto positivo en aspectos críticos del sistema judicial, fortaleciendo la confianza ciudadana en la corrección de las decisiones judiciales y prontitud en la administración de justicia.

Se adoleció de limitaciones en esta parte de la investigación, por cuanto al revisar la literatura existente en revistas especializadas, trabajos previos, y bases de datos académicas, se advirtió la inexistencia de literatura sobre la correlación entre la gestión de almacenes / seguridad jurídica / justicia pronta, lo que implica destacar la importancia de llenar ese vacío de conocimiento, y resaltar que pese a la abundancia de investigaciones sobre gestión de almacenes, procesos y su correlación con la calidad de servicio en el ámbito privado, existe una carencia significativa de estudios que analicen la relación entre la gestión de almacenes públicos / seguridad jurídica / justicia pronta en instituciones judiciales.

El argumento para destacar la importancia de estas relaciones recae en que la gestión eficiente de almacenes y sus procesos en instituciones judiciales puede influir directamente en la seguridad jurídica y justicia pronta, al garantizar que los órganos jurisdiccionales tengan acceso oportuno a los insumos, materiales y equipamiento necesarios para llevar a cabo sus funciones dentro de procedimientos y plazos establecidos.

La presente investigación llenará un vacío importante en la literatura existente al proporcionar conocimientos valiosos sobre la correlación entre la gestión de almacenes / la seguridad jurídica / justicia pronta, beneficiando tanto a académicos como a profesionales del ámbito judicial.

Se subraya también cómo la gestión eficiente de almacenes en instituciones judiciales contribuye significativamente con el número 9 de los Objetivos de

Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, que se enfoca en "Industria, Innovación e Infraestructura", y que busca optimizar el uso de recursos, reducir el desperdicio y generar procesos más eficientes en diversos sectores, incluyendo el ámbito judicial.

La eficacia en la distribución de recursos contribuye directamente a la optimización de los mismos; evitando prácticas ineficientes, se previene el desperdicio de tiempo, energía y recursos. La planificación adecuada, la gestión de procesos y la logística eficiente reducen la probabilidad de pérdidas y contribuyen a la reducción del desperdicio, un aspecto clave del ODS.

La transferencia de prácticas exitosas entre sectores conlleva la generación de procesos más eficientes en la gestión de almacenes. Estos procesos eficientes impactan no solo en la calidad de servicio judicial sino también en la economía de recursos, promoviendo así la eficiencia en línea con el ODS 9.

La gestión eficiente contribuye a la sostenibilidad a largo plazo, evitando desperdicios y manteniendo la infraestructura en condiciones óptimas. Este enfoque a largo plazo se alinea con la visión sostenible del ODS 9.

En resumen, la investigación proporciona directrices valiosas para mejorar la gestión en el ámbito judicial, no solo beneficiando la calidad de servicio, sino también contribuyendo a objetivos más amplios de desarrollo sostenible, específicamente al ODS número 9.

VI. CONCLUSIONES

Tras considerar los resultados de investigación, se concluyó lo siguientes:

1. En relación al objetivo general, se determinó que existe relación entre la gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, con un coeficiente de correlación (R) de 0,860 y un nivel de significancia de 0,000, confirmando una relación afectada en un 74%. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

2. Con respecto al primer objetivo específico, se encontró una relación entre la gestión de almacenes, procesos y seguridad jurídica en instituciones judiciales en el departamento de Lima, con un coeficiente de correlación (R) de 0,764 y un nivel de significancia de 0,000, indicando una relación afectada en un 58.4%. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3. En cuanto al segundo objetivo específico, se identificó una relación entre la gestión de almacenes, procesos y justicia pronta en instituciones judiciales en el departamento de Lima, con un coeficiente de correlación (R) de 0,934 y un nivel de significancia de 0,000, confirmando una relación afectada en un 87.1%. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

En base a los resultados de la presente investigación, se puede recomendar que las instituciones judiciales:

1. Implementen estrategias y herramientas que faciliten una planificación más precisa y un control más eficiente de las operaciones de almacén. Esto puede incluir:

- Implementación de la gestión de procesos.
- El uso del software para la gestión de almacenes
- La adopción de prácticas de inventario, que busquen minimizar el almacenamiento de productos, al recibirlos justo cuando se necesiten.
- La optimización de rutas de transporte, entre otros métodos que permitan gestionar eficazmente los recursos y activos en el almacén.

Esto puede traducirse en ventajas concretas en la calidad de los servicios ofrecidos, contribuyendo así a una mejor atención a los ciudadanos.

2. Brindar capacitación al personal para mejorar la interpretación de políticas, la planificación de adquisiciones y la prontitud en la gestión de los almacenes. La formación del personal es crucial para una gestión eficiente de recursos y activos, que impactará positivamente en la calidad de servicio.

3. Establecer relaciones efectivas entre las variables de estudio, lo que puede impactar en una mejor atención a los ciudadanos. Es fundamental fomentar la cooperación entre las áreas de gestión de las cadenas de suministro, promoviendo la prontitud en la gestión de los almacenes y procesos.

Al abordar estos aspectos, las instituciones judiciales podrán garantizar una gestión más efectiva de almacenes y procesos, lo que a su vez contribuirá a una mayor calidad de servicio ofrecido a los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Aliaga, D., (2019). *“Gestión de procesos y administración de almacén en la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019”*, Perú, Universidad Cesar Vallejo.
- Arrieta, J. y Guerrero, F., (2013), *“Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para la empresa FB Soluciones y Servicios S.A.S”*, Colombia, Universidad de Cartagena.
- Aulla, Paola., (2022), *“Gestión-de almacén y operatividad en la distribución de bienes de-la Red de-Salud Abancay, 2021”*, Perú, Universidad Cesar Vallejo.
- Ambe, I.M. y Badenhorst-Weiss, J.A., (2011), *“Gestionar y controlar las cadenas de suministro del Sector Público. Gestión de la cadena de suministro”*. Rijeka, Croatia: Intec.
- Ambe, I. M. y Badenhorst-Weiss, J.A., (2011), *“Una exploración de las cadenas de suministro del sector público con referencia específica a la situación de Sudáfrica. Revista de Administración Pública”*. Rijeka, Croatia: Intec.
- Ascencio, J., y Domínguez, K., (2010), *“Propuesta de mejora en almacén de materiales de una empresa Salvadoreña”*, El Salvador, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas.
- Umair, A., y Zhang W., (2019), *“Impacto de la gestión logística en la satisfacción del cliente: un caso de tiendas minoristas de Islamabad y Rawalpindi”*, China, Universidad de Ciencia y Tecnología de Kunming
- Bravo, J., (2019), *“Gestión de Procesos”*, Santiago de Chile, octava edición.
- Beltrán, D., (2018), *“Gestión de almacén y calidad de servicio en un supermercado de la fontana, la molina 2018”*, Perú, Universidad Cesar Vallejo.
- CEPAL, (2014), *“Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe”*, Naciones Unidas.
- Calatayud, A., y Montes, L., (2021), *“Logística en América Latina y el Caribe: oportunidades, desafíos y líneas de acción”*, BID – Banco Interamericano de Desarrollo.
- Caro, L. (2021). *“Técnicas e instrumentos para la recolección de datos”*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/técnicas-instrumentos-recoleccion-datos>.

- Callender G (2011) *“Alineación de las cadenas de suministro interinstitucionales para mejorar la gestión del desempeño del sector público”*. Int J Product Perform Management. <https://doi.org/10.1108/17410401111094286>
- Directiva N° 004-2021-EF/54.01, *“Directiva para la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles”*.
- Directiva N° 0006-2021-EF/54.01, *“Directiva para la gestión de los bienes muebles patrimoniales en el marco del sistema nacional de abastecimiento”*
- Decreto Legislativo N.º 1439, *“Sistema Nacional de Abastecimiento”*.
- Errasti, A., (2011), *“Logística de almacenaje. Diseño y gestión de almacenes y plataformas logísticas world class warehousing”*, Madrid, Ediciones Piramide.
- Engen M, Fransson M, Quist J, Skålen P (2020) *“Continuando el desarrollo de la lógica del servicio público. Gestión pública”*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1720354>
- Ellram LM, Tate WL, Billington C (2004) *“Comprensión y gestión de la cadena de suministro de servicios. J Gestión de la cadena de suministro”*. <https://doi.org/10.1111/j.1745-493X.2004.tb00176.x>
- Eckerd A, Eckerd S (2017) *“Restricciones institucionales, opciones de gestión y conflictos en las cadenas de suministro del sector público”*. Int Public Management J. <https://doi.org/10.1080/10967494.2016.1206645>
- Faber, N., de Koster, y Smidts, A., (2011), *“Organizar la gestión del almacén”*, Países Bajos, Revista internacional de gestión de operaciones y gestión de producción.
- Fan Y, French ML, Duray R, Stading GL (2017) *“Estrategia de servicio para mejorar las capacidades operativas en el sector público”*. <https://doi.org/10.1080/02642069.2017.1304928>
- Gallarday, S., (2018), *“Abastecimiento y gestión de logística de la Corte Superior de Justicia de Ica – 2016”*, Perú, Universidad Cesar Vallejo.
- Gómez, Rodrigo A. y Correa, Alexander. (2010) *“Métodos cuantitativos utilizados en el diseño de la gestión de almacenes y centros de distribución”*. Colombia, Universidad Nacional de Colombia.
- García, Edson., (2015), *“Propuesta de mejoramiento en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la planta 2 de SYGLA”*, Colombia, Universidad Industrial de Santander. <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/156156.pdf>.

- García, Erika., (2017), “*Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017*”, Perú, Universidad Cesar Vallejo.
- García, D., y Cedeño, Y., (2019), “*Índice integral de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias*”, Cuba, Gaceta Medica Espirituana.
- George, B., Walker, RM y Monster, J. (2019). “*¿La planificación estratégica mejora el desempeño organizacional? Un metanálisis*”. Revista de la Administración Pública, 79 (6), 810-819. Recuperado <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/puar.13104>
- Holguin, C., (2010), “*Fundamentos de control y gestión de inventarios*”, Colombia, Cali: Programa Editorial.
- Infante, Rocío., (2020) “*Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio mediado por Gestión de Almacenes de la Empresa SACH, 2020*”, Perú, Universidad Cesar Vallejo.
- Kembro, J. y Norrman, A., (2022), “*La transformación del almacenamiento manual al inteligente: un estudio exploratorio con minoristas suecos*”, Suecia, Revista Internacional de Gestión Logística. ISSN : 0957-4093. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJLM-11-2021-0525/full/html#sec006>
- Kosterb, R., Smidtsb, A. y Fabera, N., (2018), “*Supervivencia del más apto: el impacto del ajuste entre la estructura de gestión del almacén y el contexto del almacén en el rendimiento del almacén*”, Países Bajos, Revista Internacional de Investigación sobre producción.
- Sienkiewicz, k (20230), “*Comprender la gestión de la cadena de suministro de servicios públicos: una revisión sistemática de la literatura*”, <https://link.springer.com/article/10.1007/s11301-023-00350-8>
- Martínez, D., (2015), “*Propuestas de mejoras al sistema de gestión de almacén de materias primas*”, Venezuela, Universidad de Carabobo.
- Pozo, A., (2020) “*Gestión de almacén y productividad laboral en color centro CPPQ S.A, Surco, 2020*”, Perú, Universidad Cesar Vallejo.
- Rafael, José., (2015), “*Control de existencias y la gestión del almacén central del Ministerio Público, Lima 2015*”, Perú, Universidad Cesar Vallejo.
- Singh, S. y Singh S., (2019), “*Prácticas de gestión de la cadena de suministro: Impedimentos a la prestación de servicios en el Departamento de Justicia y desarrollo Constitucional*”, Sudáfrica, Escuela de Graduados en Negocios MANCOSA.

- Salazar, M., Salazar, J. (2018), *“La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico legal III – Lambayeque, 2017”*, Perú, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo.
- Sampson, SE., Schmidt, G., Gardner, JW., Van Orden, J., (2015), *“Coordinación de procesos dentro de una red de suministro de servicios de atención médica”*, <https://doi.org/10.1111/jbl.12106>
- Scala B., Lindsay CF., (2021), *“Resiliencia de la cadena de suministro durante la interrupción de la pandemia: evidencia de la atención médica. Gestión de la cadena de suministro”*, <https://doi.org/10.1108/SCM-09-2020-0434>
- Scholten K., Sharkey SP., Fynes B., (2010), *“Agilidad en las cadenas de suministro de ayuda humanitaria (ONG)”*, <https://doi.org/10.1108/09600031011079292>
- Seepma, AP., de Blok, C., Van Donk, DP., (2020), *“Diseño de cadenas de suministro de servicios públicos digitales: cuatro casos de justicia penal basados en países. Gestión de la cadena de suministro”*, <https://doi.org/10.1108/SCM-03-2019-0111>
- Shafiq, M., Soratana, K., (2019), *“Logística humanitaria y gestión de la cadena de suministro: un estudio cualitativo”*. <https://doi.org/10.17270/J.LOG.2019.325>
- Shafiq M., Soratana K., (2020), *“Modelo de evaluación de preparación Lean: una herramienta para la sostenibilidad social y económica de las organizaciones humanitarias”*, <https://doi.org/10.1108/JHLSCM-01-2019-0002>
- Sienkiewicz-Małjurek, K., (2022), *“Modelado estructural interpretativo del riesgo de colaboración entre agencias en redes de seguridad pública”*, <https://doi.org/10.1007/s11135-021-01172-0>
- Toranzo, Richard., (2018), *“El Sistema de gestión de almacén y su influencia en la productividad de una empresa importadora en el operador logístico Perufarma, Lima-2018”*, Perú, Universidad Cesar Vallejo.
- Toro, G., (2022), *“Impacto de la gestión de almacén en la calidad del servicio en un centro de distribución, Lima 2021-2022”*, Perú, Universidad Cesar Vallejo.
- Tejeda, I., (2020), *“Proceso de mejora de la gestión de bienes muebles para la calidad del servicio al usuario de la superintendencia nacional de los registros públicos”*, Perú, Universidad Nacional Tecnológica Del Sur.

Rodríguez, M., (2022), *“Cadena de suministro y la logística, sus nuevas estrategias y aplicaciones empresariales”*, Perú, Universidad Católica de Trujillo.

Resolución Directoral N° 0006-2022-EF/54.01, *“Resolución Directoral que modifica la Directiva N° 0004-2021-EF/54.01 Directiva para la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles y la Directiva N° 0006-2021-EF/54.01 Directiva para la gestión de los bienes muebles patrimoniales en el marco del sistema nacional de abastecimiento”*

Mauleón, M., (2003), *“Sistema de almacenaje y Picking”*, Madrid, Ediciones Díaz de Santos S.A

Radnor ZJ., y Noke, H., (2013), *“Conceptualización y contextualización de la gestión de operaciones del sector público. Control del plan de producción”*, <https://doi.org/10.1080/09537287.2012.666884>

ANEXOS

Tabla 9: Operacionalización de Variables:

Título de la Investigación	GESTIÓN DE ALMACENES, PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES JUDICIALES EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA, AÑO 2023							
N°	VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION DE INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
1	Gestión de Almacén	Combinación de los sistemas de planificación, control y reglas de decisión utilizadas para los flujos de entrada, almacenamiento y salida de bienes. (Faber, de Koster, Smidts, 2018)	De acuerdo a la definición operacional, la Gestión del almacén es la combinación de los sistemas de planificación, control y reglas de decisión utilizadas para los flujos de entrada, almacenamiento y salida de bienes.	Sistema de Planificación	El Sistema de planificación táctica, comprende un plan como formalización de lo que se pretende que suceda en algún momento en el futuro, especificando un resultado deseado (expresado en cantidad, calidad, costo, calendario, etc.). Las cuestiones tácticas incluyen: planificación de existencias,	Planificación de existencias	La planificación de existencias decide qué productos se mantienen almacenados, en qué cantidades y determina cuándo llegan los envíos. La planificación inteligente de existencias puede reducir los costos de almacenamiento (Faber, de Koster, Smidts, 2018)	Cuestionario

					<p>planificación de asignación de ubicación de almacenamiento, planificación de transporte y planificación de capacidad (personal y equipo). (Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>	<p>Planificación de asignación de ubicación</p>	<p>La planificación de la ubicación de almacenamiento decide los tipos de ubicación (por ejemplo, estantería, paleta, estantería alta o pila de bloques) y las zonas dentro de estas áreas de almacenamiento donde se almacenarán los productos. Un plan eficaz de asignación de la ubicación de almacenamiento puede reducir la necesidad de espacio y el tiempo medio de viaje para el almacenamiento/recuperación y la preparación de pedidos. (Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>
						<p>Planificación de capacidad (personal y equipo)</p>	<p>La planificación de la capacidad determinan el personal, y equipo necesarios.(Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>
						<p>Planificación de transporte</p>	<p>Las capacidades de transporte necesarios.(Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>

				Reglas de decisión	<p>Es el número de diferentes tipos de reglas de decisión utilizadas para las actividades de entrada, almacenamiento y salida; y la complejidad percibida de estas reglas.</p> <p>Utilizadas para programar y optimizar los procesos de entrada, almacenamiento y recuperación en el almacén.(Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>	<p>Decisiones Tácticas</p>	<p>En el nivel de decisión táctica, los almacenes elaboran planes para hacer un uso eficiente de los recursos y satisfacer la demanda del mercado. (Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>	
						<p>Decisiones operativas</p>	<p>A nivel de decisión operativa, las reglas de decisión se utilizan para secuenciar, programar y optimizar las actividades planificadas.(Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>	

N°	VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION DE INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
					responder a desviaciones y cambios es limitado. (Faber, de Koster, Smidts, 2018)	Tiempo	La velocidad en la que los datos son transformados en información por el sistema de control es el factor más importante. (Faber, de Koster, Smidts, 2018)	
2	Procesos	Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, y mejorar los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. (Bravo Carrasco, 2019)	De acuerdo a la definición operacional, disciplina de gestión que ayuda a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, y mejorar los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.	Incorporar la gestión de procesos en la organización	Crear un área de procesos y designar el equipo de trabajo, definir las grandes líneas de trabajo en la gestión de procesos, identificar la tecnología necesaria y realizar la preparación adecuada de las personas del área y de toda la organización. (Bravo Carrasco, 2019)	Estrategia Personas Estructura Tecnología	Plan estratégico de la organización y Plan de incorporación de la gestión de procesos en la organización (Bravo Carrasco, 2019) Capacitación del personal en gestión de procesos (Bravo Carrasco, 2019) Infraestructura física y organizacional de la que formara parte el área de gestión de procesos. (Bravo Carrasco, 2019) Herramientas de software de apoyo a la gestión de procesos.(Bravo Carrasco, 2019)	Cuestionario

					cosas (Bravo Carrasco, 2019)	Elaborar el procedimiento	Identificar procedimientos y su disponibilidad en la organización.	
						Implantar el procedimiento	Compromiso y motivación para el cumplimiento de procedimientos (Bravo Carrasco, 2019)	
				Excelencia operacional	Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados. Los procesos de la organización son estables, con resultados repetibles y dentro de los estándares esperados de calidad del producto y de rendimiento. Son eficientes, eficaces y están controlados mediante indicadores a los cuales se les hace seguimiento.(Bravo Carrasco, 2019)	Trabajar profesionalmente	Incentivos de cultura de trabajo profesional, y nivel de profesionales de la organización (Bravo Carrasco, 2019)	
			Controlar			Cumplimiento de metas, identificar mecanismos correctivos, y reuniones de gestión (Bravo Carrasco, 2019)		
			Mejora Continua			Identificar acciones de perfeccionamiento del diseño del proceso, con la participación de todos los actores del proceso. (Bravo Carrasco, 2019)		

N°	VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION DE INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
3	Calidad del servicio de justicia	Esta relación gestión pública-calidad justicia trae implícita la existencia de un Estado (Gobierno) que administra justicia (leyes) a partir de la existencia de un conflicto puesto a su conocimiento, mediante la realización de un proceso (el proceso judicial), con la presencia de un juez que emite una sentencia y dispone su ejecución; todo esto dirigido a mantener el orden y la confianza social.	De acuerdo a la definición operacional, el orden y la confianza en el sistema de administración de justicia se mantendrán si se protege la seguridad jurídica y justicia pronta	Seguridad Jurídica	Entendida como aquella que brinda confianza a la ciudadanía, en lo que se refiere a la corrección de las decisiones judiciales y la proscripción de la arbitrariedad. (Herrera Romero, 2014)	Cumplimiento de los procedimientos legales	Confirmar que la sentencia sigue los procedimientos legales adecuados y se dicta dentro del tiempo establecido	Cuestionario
		Igualdad ante la ley				Asegurar que todas las personas sean tratadas de manera igualitaria por la ley, sin discriminación, ni favoritismo.		
		El orden y la confianza a los que nos referimos no se relacionan con las expectativas individuales de los usuarios del sistema, sino con las expectativas generales de la sociedad en su conjunto, que permiten, a su vez, proteger los derechos individuales; expectativas generales		Justicia Pronta	Entendida como el cumplimiento de los plazos legales, sin incurrir en dilaciones indebidas motivadas por la exigencia de excesivos formalismos o la ineficiencia en la gestión de los procesos judiciales.(Herrera Romero, 2014)	Reducción de la congestión judicial	Evaluar los esfuerzos para reducir la acumulación excesiva de casos y garantizar se asignen recursos suficientes para abordarlos de manera oportuna	
Uso de tecnología	Medir la implementación de la digitalización de expedientes y el uso de herramientas tecnológicas en la realización de audiencias							

		que no solo se relacionan con la facultad sancionadora del estado, sino también con la exigencia de eficiencia y calidad del Estado (Herrera Romero, 2014)					
--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 10: Matriz de Consistencia

TITULO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	DEFINICION DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION INDICADOR	TECNICA INSTRUMENTOS
				1							
GESTIÓN DE ALMACENES, PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES JUDICIALES EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA, AÑO 2023	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023	Existe relación entre la gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023	GESTION DE ALMACEN	Combinación de los sistemas de planificación, control y reglas de decisión utilizadas para los flujos de entrada, almacenamiento y salida de bienes. (Faber, de Koster, Smidts, 2018)	De acuerdo a la definición operacional, la Gestión del almacén es la combinación de los sistemas de planificación, control y reglas de decisión utilizadas para los flujos de entrada, almacenamiento y salida de bienes.	Sistema de Planificación	El Sistema de planificación táctica, comprende un plan como formalización de lo que se pretende que suceda en algún momento en el futuro, especificando un resultado deseado (expresado en cantidad, calidad, costo, calendario, etc.). Las cuestiones tácticas incluyen: planificación de existencias, planificación de asignación de ubicación de almacenamiento, planificación de transporte y planificación de capacidad (personal y equipo). (Faber, de Koster, Smidts, 2018)	Planificación de existencias	La planificación de existencias decide qué productos se mantienen almacenados, en qué cantidades y determina cuándo llegan los envíos. La planificación inteligente de existencias puede reducir los costos de almacenamiento (Faber, de Koster, Smidts, 2018)	Cuestionario
									Planificación de asignación de ubicación	La planificación de la ubicación de almacenamiento decide los tipos de ubicación (por ejemplo, estantería, paleta, estantería alta o pila de bloques) y las zonas dentro de estas áreas de almacenamiento donde se almacenarán los productos. Un plan eficaz de asignación de la ubicación de almacenamiento puede reducir la necesidad de espacio y el tiempo medio de viaje para el almacenamiento/recuperación y la preparación de pedidos. (Faber, de Koster, Smidts, 2018)	

									Planificación de capacidad (personal y equipo)	La planificación de la capacidad determinan el personal, y equipo necesarios.(Faber, de Koster, Smidts, 2018)
									Planificación de transporte	Las capacidades de transporte necesarios.(Faber, de Koster, Smidts, 2018)
							Reglas de decisión	Es el número de diferentes tipos de reglas de decisión utilizadas para las actividades de entrada, almacenamiento y salida; y la complejidad percibida de estas reglas. Utilizadas para programar y optimizar los procesos de entrada, almacenamiento y recuperación en el almacén.(Faber, de Koster, Smidts, 2018)	Decisiones Tácticas	En el nivel de decisión táctica, los almacenes elaboran planes para hacer un uso eficiente de los recursos y satisfacer la demanda del mercado. (Faber, de Koster, Smidts, 2018)
						Decisiones operativas			A nivel de decisión operativa, las reglas de decisión se utilizan para secuenciar, programar y optimizar las actividades planificadas.(Faber, de Koster, Smidts, 2018)	
						Complejidad			La complejidad de las reglas de decisión difiere según el almacén. La complejidad de un sistema depende del número de componentes diferenciados del sistema, del número de componentes que interactúan y de la naturaleza de la interacción entre componentes. (Faber, de Koster, Smidts, 2018)	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PREGUNTA ESPECIFICAS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	DEFINICION DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION INDICADOR	TECNICA INSTRUMENTOS
				2							
GESTIÓN DE ALMACENES, PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES JUDICIALES EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA, AÑO 2023				PROCESOS	Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, y mejorar los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. (Bravo Carrasco, 2019)	De acuerdo a la definición operacional, disciplina de gestión que ayuda a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, y mejorar los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.	Incorporar la gestión de procesos en la organización	Crear un área de procesos y designar el equipo de trabajo, definir las grandes líneas de trabajo en la gestión de procesos, identificar la tecnología necesaria y realizar la preparación adecuada de las personas del área y de toda la organización. (Bravo Carrasco, 2019)	Estrategia	Plan estratégico de la organización y Plan de incorporación de la gestión de procesos en la organización. (Bravo Carrasco, 2019)	Cuestionario
									Personas	Capacitación del personal en gestión de procesos (Bravo Carrasco, 2019)	
									Estructura	Infraestructura física y organizacional de la que formara parte el área de gestión de procesos.(Bravo Carrasco, 2019)	
									Tecnología	Herramientas de software de apoyo a la gestión de procesos. (Bravo Carrasco, 2019)	

						forma de hacer las cosas (Bravo Carrasco, 2019)	Elaborar el procedimiento	Identificar procedimientos y su disponibilidad en la organización. (Bravo Carrasco, 2019)	
							Implantar el procedimiento	Compromiso y motivación para el cumplimiento de procedimientos. (Bravo Carrasco, 2019)	
						<p>Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados. Los procesos de la organización son estables, con resultados repetibles y dentro de los estándares esperados de calidad del producto y de rendimiento. Son eficientes, eficaces y están controlados mediante indicadores a los cuales se les hace seguimiento. (Bravo Carrasco, 2019)</p>	Trabajar profesionalmente	Incentivos de cultura de trabajo profesional, y nivel de profesionales de la organización. (Bravo Carrasco, 2019)	
							Controlar	Cumplimiento de metas, identificar mecanismos correctivos, y reuniones de gestión. (Bravo Carrasco, 2019)	
							Mejora Continua	Identificar acciones de perfeccionamiento del diseño del proceso, con la participación de todos los actores del proceso. (Bravo Carrasco, 2019)	
					Excelencia operacional				

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PREGUNTA ESPECIFICAS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICION DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION INDICADOR	TECNICA INSTRUMENTOS
				3							
GESTIÓN DE ALMACENES, PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES JUDICIALES EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA, AÑO 2023	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y seguridad jurídica en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y seguridad jurídica en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023	Existe relación entre la gestión de almacenes, procesos y seguridad jurídica en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023	CALIDAD DE SERVICIO	Esta relación gestión pública-calidad justicia trae implícita la existencia de un Estado (Gobierno) que administra justicia (leyes) a partir de la existencia de un conflicto puesto a su conocimiento, mediante la realización de un proceso (el proceso judicial), con la presencia de un juez que emite una sentencia y dispone su ejecución; todo esto dirigido a mantener el orden y la confianza	De acuerdo a la definición operacional, el orden y la confianza en el sistema de administración de justicia se mantendrán si se protege la seguridad jurídica y justicia pronta	Seguridad Jurídica	Entendida como aquella que brinda confianza a la ciudadanía, en lo que se refiere a la corrección de las decisiones judiciales y la proscripción de la arbitrariedad. (Herrera Romero, 2014)	Cumplimiento de los procedimientos legales	Confirmar que la sentencia sigue los procedimientos legales adecuados y se dicta dentro del tiempo establecido	Cuestionario
	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y justicia pronta en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes, procesos y justicia pronta en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023	Existe relación entre la gestión de almacenes, procesos y justicia pronta en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023						Igualdad ante la ley	Asegurar que todas las personas sean tratadas de manera igualitaria por la ley, sin discriminación, ni favoritismo.	
Reducción de la congestión judicial				Evaluar los esfuerzos para reducir la acumulación excesiva de casos y garantizar se asignen recursos suficientes para abordarlos de manera oportuna							
							Justicia Pronta	Entendida como el cumplimiento de los plazos legales, sin incurrir en dilaciones indebidas motivadas por la exigencia de excesivos formalismos o la ineficiencia en la gestión de los procesos judiciales.(Herrera Romero, 2014)	Uso de tecnología	Medir la implementación de la digitalización de expedientes y el uso de herramientas tecnológicas en la realización de audiencias	

			<p>social.</p> <p>El orden y la confianza a los que nos referimos no se relacionan con las expectativas individuales de los usuarios del sistema, sino con las expectativas generales de la sociedad en su conjunto, que permiten, a su vez, proteger los derechos individuales; expectativas generales que no solo se relacionan con la facultad sancionadora del estado, sino también con la exigencia de eficiencia y calidad del Estado (Herrera Romero, 2014)</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (VALIDACIÓN POR EXPERTOS)

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Alexander Benavides Román
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de Almacenes
Autora:	Lic. Carmen Rosa Esquivias Suero
Procedencia:	Lima
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Pública
Significación:	Variable 1: Gestión de almacenes. Escala de Likert Variable 2: Procesos. Escala de Likert. Variable 3: Calidad de servicio. Escala de Likert.

4. Soporte teórico

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Gestión de Almacenes	Sistema de Planificación	<p>El Sistema de planificación táctica, comprende un plan como formalización de lo que se pretende que suceda en algún momento en el futuro, especificando un resultado deseado (expresado en cantidad, calidad, costo, calendario, etc.).</p> <p>Las cuestiones tácticas incluyen: planificación de existencias, planificación de asignación de ubicación de almacenamiento, planificación de transporte y planificación de capacidad (personal y equipo). (Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>
	Reglas de decisión	<p>Es el número de diferentes tipos de reglas de decisión utilizadas para las actividades de entrada, almacenamiento y salida; y la complejidad percibida de estas reglas.</p> <p>Utilizadas para programar y optimizar los procesos de entrada, almacenamiento y recuperación en el almacén.(Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>
	Control	<p>Las cosas no siempre suceden como se esperan, el control es el proceso de afrontar estos cambios. Se relaciona con la función de retroalimentación y acción correctiva del sistema de gestión.</p> <p>Al monitorear lo que realmente sucede y realizar los cambios necesarios, el control realiza los ajustes que permiten que las operaciones alcancen los objetivos establecidos en el plan.</p> <p>El tiempo para responder a desviaciones y cambios es limitado. (Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>
Procesos	Incorporar la gestión de procesos en la organización	<p>Crear un área de procesos y designar el equipo de trabajo, definir las grandes líneas de trabajo en la gestión de procesos, identificar la tecnología necesaria y realizar la preparación adecuada de las personas del área y de toda la organización. (Bravo Carrasco, 2019)</p>
	Modelamiento visual de procesos	<p>Modelar los procesos es tomar consciencia de lo que hacemos y cómo lo hacemos. Tiene que ver con detenerse, mirar y escuchar para reflexionar y actuar. (Bravo Carrasco, 2019)</p>
	Gestión estratégica de procesos	<p>Armonizar las prioridades de procesos con el plan estratégico de la organización (Que es la guía para su actuar, ejemplo: visión, habilidad central, misión, valores, imagen, filosofía, etc). (Bravo Carrasco, 2019)</p>
	Optimización de procesos	<p>Diseñar, realizar y formalizar el cambio necesario en los procesos, culminando en que efectivamente arraigue la nueva forma de hacer las cosas (Bravo Carrasco, 2019)</p>

	Excelencia operacional	Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados. Los procesos de la organización son estables, con resultados repetibles y dentro de los estándares esperados de calidad del producto y de rendimiento. Son eficientes, eficaces y están controlados mediante indicadores a los cuales se les hace seguimiento. (Bravo Carrasco, 2019)
Calidad del servicio de justicia	Seguridad Jurídica	Entendida como aquella que brinda confianza a la ciudadanía, en lo que se refiere a la corrección de las decisiones judiciales y la proscripción de la arbitrariedad. (Herrera Romero, 2014)
	Justicia Pronta	Entendida como el cumplimiento de los plazos legales, sin incurrir en dilaciones indebidas motivadas por la exigencia de excesivos formalismos o la ineficiencia en la gestión de los procesos judiciales. (Herrera Romero, 2014)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por la Lic. Carmen Rosa Esquivias Suero en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión de Almacenes

- Sistema de planificación
- Reglas de decisión
- Control

• Primera Dimensión: SISTEMA DE PLANIFICACIÓN

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación de existencias	¿Cómo evaluaría la efectividad de la planificación de existencias en nuestra institución judicial para garantizar la disponibilidad de materiales y suministros necesarios?	4	4	4	
Planificación de asignación de ubicación	¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de la planificación de asignación de ubicaciones en nuestro almacén para facilitar la búsqueda y recuperación de los artículos?	4	4	4	
Planificación de capacidad (personal y equipo)	¿Cómo calificaría la planificación de capacidad en términos de asignación de personal y equipos en nuestros almacenes para satisfacer la demanda de manera oportuna?	4	4	4	
Planificación de transporte	¿En qué medida cree que la planificación de transporte en nuestra institución judicial asegura la entrega eficaz de materiales a su destino?	4	4	4	

- **Segunda Dimensión: REGLAS DE DECISIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Decisiones Tácticas	¿Cómo evaluaría la efectividad de las decisiones tácticas tomadas en la gestión de almacenes de nuestra institución judicial para optimizar los procesos?	4	4	4	
Decisiones operativas	¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de las decisiones operativas en nuestro almacén para gestionar el flujo de materiales y recursos de manera eficaz?	4	4	4	
Complejidad	¿Cómo calificaría la complejidad de las reglas de decisión utilizadas en la gestión de almacenes en términos de su claridad y aplicabilidad?	4	4	4	

- **Tercera Dimensión: CONTROL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retroalimentación	¿Cómo calificaría la retroalimentación proporcionada por el sistema de control de almacenes en su institución judicial?	4	4	4	

Acción correctiva	¿Con qué frecuencia se toman acciones correctivas basadas en la retroalimentación del sistema de control de almacenes?	4	4	4	
Tiempo	¿Cómo evaluaría la velocidad en la que los datos son transformados en información por el sistema de control de almacenes en su institución judicial?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Procesos

- Incorporar la gestión de procesos en la organización
 - Modelamiento visual de procesos
 - Gestión estratégica de procesos
 - Optimización de procesos
 - Excelencia operacional
- **Primera Dimensión: INCORPORAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategia	2. ¿Se establecen planes relacionados con la gestión de almacenes en nuestra organización?	4	4	4	
Personas	¿El personal de la institución judicial recibe capacitación adecuada para la gestión de almacenes?	4	4	4	
Estructura	¿La infraestructura de almacenamiento en la institución judicial es adecuada para las necesidades	4	4	4	

	actuales?				
Tecnología	2. ¿La tecnología utilizada para la gestión de almacenes se integra de manera efectiva con otros sistemas de la organización?	4	4	4	

- **Segunda Dimensión: MODELAMIENTO VISUAL DE PROCESOS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mapa de procesos:	¿Es claro y comprensible el mapa de procesos actual en su institución judicial?	4	4	4	
Representar los procesos mediante modelos visuales:	¿Es efectivo es el modelamiento visual de procesos para identificar posibles mejoras en la gestión de almacenes?	4	4	4	

- **Tercera Dimensión: GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PROCESOS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Priorización:	¿Cuál es su posición respecto a los procesos priorizados en el mapa de procesos?	4	4	4	
Evaluar procesos:	¿Se ha cuantificado y comprendido la variable crítica de los procesos priorizados en nuestra institución judicial?	4	4	4	
Definir indicadores:	¿La institución judicial cuenta con un conjunto de indicadores establecidos para controlar y	4	4	4	

	optimizar los procesos priorizados?				
--	-------------------------------------	--	--	--	--

- **Cuarta Dimensión: OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejorar procesos	¿Considera que se deben tomar medidas para reducir la brecha entre la situación actual y la deseada de los procesos priorizados?	4	4	4	
Elaborar el procedimiento	¿Cuál es la disponibilidad de información sobre los procedimientos de gestión de almacenes en nuestra institución judicial?	4	4	4	
Implantar el procedimiento	¿Existe un compromiso por parte del personal para cumplir los procedimientos de gestión de almacenes?	4	4	4	

- **Quinta Dimensión: EXCELENCIA OPERACIONAL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajar profesionalmente	¿En su institución judicial se promueve una cultura de trabajo profesional?	4	4	4	
Controlar	¿Se realizan reuniones de gestión para evaluar y mejorar los procesos?	4	4	4	

Mejora Continua	¿Se identifican acciones de perfeccionamiento en el diseño de los procesos con la participación de todos los actores involucrados?	4	4	4	
-----------------	--	---	---	---	--

Dimensión del Instrumento: Variable 3 Calidad de servicio

- Primera Dimensión: Seguridad jurídica
- Segunda Dimensión: Justicia pronta

- **Primera Dimensión: SEGURIDAD JURÍDICA**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de los procedimientos legales	¿Piensa que una gestión eficiente de los almacenes judiciales podría acelerar el cumplimiento de los procedimientos legales y garantizar que las sentencias se dicten dentro del tiempo establecido?	4	4	4	
Igualdad ante la ley	¿Considera que la gestión de almacenes ayuda a cerrar brechas entre las capitales y provincias, de manera que el servicio de justicia sea simétrico en ambos espacios?	4	4	4	

- **Segunda Dimensión: Justicia pronta**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reducción de la congestión judicial	¿Cómo calificaría los esfuerzos realizados por las instituciones judiciales para reducir la acumulación excesiva de casos y garantizar que se asignen recursos suficientes para abordarlos de manera oportuna?	4	4	4	
Uso de tecnología	2. ¿Consideras que el abastecimiento de equipos de tecnología, a través de la gestión de almacenes, contribuye a la digitalización del servicio de justicia?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 07454418

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.re.vistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Lupe Graus Cortez		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de Almacenes
Autora:	Lic. Carmen Rosa Esquivias Suero
Procedencia:	Lima
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Pública
Significación:	Variable 1: Gestión de almacenes. Escala de Likert Variable 2: Procesos. Escala de Likert. Variable 3: Calidad de servicio. Escala de Likert.

4. Soporte teórico

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Gestión de Almacenes	Sistema de Planificación	<p>El Sistema de planificación táctica, comprende un plan como formalización de lo que se pretende que suceda en algún momento en el futuro, especificando un resultado deseado (expresado en cantidad, calidad, costo, calendario, etc.).</p> <p>Las cuestiones tácticas incluyen: planificación de existencias, planificación de asignación de ubicación de almacenamiento, planificación de transporte y planificación de capacidad (personal y equipo). (Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>
	Reglas de decisión	<p>Es el número de diferentes tipos de reglas de decisión utilizadas para las actividades de entrada, almacenamiento y salida; y la complejidad percibida de estas reglas.</p> <p>Utilizadas para programar y optimizar los procesos de entrada, almacenamiento y recuperación en el almacén.(Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>
	Control	<p>Las cosas no siempre suceden como se esperan, el control es el proceso de afrontar estos cambios. Se relaciona con la función de retroalimentación y acción correctiva del sistema de gestión.</p> <p>Al monitorear lo que realmente sucede y realizar los cambios necesarios, el control realiza los ajustes que permiten que las operaciones alcancen los objetivos establecidos en el plan.</p> <p>El tiempo para responder a desviaciones y cambios es limitado. (Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>
Procesos	Incorporar la gestión de procesos en la organización	<p>Crear un área de procesos y designar el equipo de trabajo, definir las grandes líneas de trabajo en la gestión de procesos, identificar la tecnología necesaria y realizar la preparación adecuada de las personas del área y de toda la organización. (Bravo Carrasco, 2019)</p>
	Modelamiento visual de procesos	<p>Modelar los procesos es tomar consciencia de lo que hacemos y cómo lo hacemos. Tiene que ver con detenerse, mirar y escuchar para reflexionar y actuar. (Bravo Carrasco, 2019)</p>
	Gestión estratégica de procesos	<p>Armonizar las prioridades de procesos con el plan estratégico de la organización (Que es la guía para su actuar, ejemplo: visión, habilidad central, misión, valores, imagen, filosofía, etc). (Bravo Carrasco, 2019)</p>
	Optimización de procesos	<p>Diseñar, realizar y formalizar el cambio necesario en los procesos, culminando en que efectivamente arraigue la nueva forma de hacer las cosas (Bravo Carrasco, 2019)</p>

	Excelencia operacional	Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados. Los procesos de la organización son estables, con resultados repetibles y dentro de los estándares esperados de calidad del producto y de rendimiento. Son eficientes, eficaces y están controlados mediante indicadores a los cuales se les hace seguimiento. (Bravo Carrasco, 2019)
Calidad del servicio de justicia	Seguridad Jurídica	Entendida como aquella que brinda confianza a la ciudadanía, en lo que se refiere a la corrección de las decisiones judiciales y la proscripción de la arbitrariedad. (Herrera Romero, 2014)
	Justicia Pronta	Entendida como el cumplimiento de los plazos legales, sin incurrir en dilaciones indebidas motivadas por la exigencia de excesivos formalismos o la ineficiencia en la gestión de los procesos judiciales. (Herrera Romero, 2014)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por la Lic. Carmen Rosa Esquivias Suero en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión de Almacenes

- Sistema de planificación
- Reglas de decisión
- Control

• Primera Dimensión: SISTEMA DE PLANIFICACIÓN

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación de existencias	¿Cómo evaluaría la efectividad de la planificación de existencias en nuestra institución judicial para garantizar la disponibilidad de materiales y suministros necesarios?	4	4	4	
Planificación de asignación de ubicación	¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de la planificación de asignación de ubicaciones en nuestro almacén para facilitar la búsqueda y recuperación de los artículos?	4	4	4	
Planificación de capacidad (personal y equipo)	¿Cómo calificaría la planificación de capacidad en términos de asignación de personal y equipos en nuestros almacenes para satisfacer la demanda de manera oportuna?	4	4	4	
Planificación de transporte	¿En qué medida cree que la planificación de transporte en nuestra institución judicial asegura la entrega eficaz de materiales a su destino?	4	4	4	

- **Segunda Dimensión: REGLAS DE DECISIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Decisiones Tácticas	¿Cómo evaluaría la efectividad de las decisiones tácticas tomadas en la gestión de almacenes de nuestra institución judicial para optimizar los procesos?	4	4	4	
Decisiones operativas	¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de las decisiones operativas en nuestro almacén para gestionar el flujo de materiales y recursos de manera eficaz?	4	4	4	
Complejidad	¿Cómo calificaría la complejidad de las reglas de decisión utilizadas en la gestión de almacenes en términos de su claridad y aplicabilidad?	4	4	4	

- **Tercera Dimensión: CONTROL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retroalimentación	¿Cómo calificaría la retroalimentación proporcionada por el sistema de control de almacenes en su institución judicial?	4	4	4	
Acción correctiva	¿Con qué frecuencia se toman acciones	4	4	4	

	correctivas basadas en la retroalimentación del sistema de control de almacenes?				
Tiempo	¿Cómo evaluaría la velocidad en la que los datos son transformados en información por el sistema de control de almacenes en su institución judicial?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Procesos

- Incorporar la gestión de procesos en la organización
 - Modelamiento visual de procesos
 - Gestión estratégica de procesos
 - Optimización de procesos
 - Excelencia operacional
- **Primera Dimensión: INCORPORAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategia	2. ¿Se establecen planes relacionados con la gestión de almacenes en nuestra organización?	4	4	4	
Personas	¿El personal de la institución judicial recibe capacitación adecuada para la gestión de almacenes?	4	4	4	
Estructura	¿La infraestructura de almacenamiento en la institución judicial es adecuada para las necesidades actuales?	4	4	4	

Tecnología	2. ¿La tecnología utilizada para la gestión de almacenes se integra de manera efectiva con otros sistemas de la organización?	4	4	4	
------------	---	---	---	---	--

- **Segunda Dimensión: MODELAMIENTO VISUAL DE PROCESOS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mapa de procesos:	¿Es claro y comprensible el mapa de procesos actual en su institución judicial?	4	4	4	
Representar los procesos mediante modelos visuales:	¿Es efectivo es el modelamiento visual de procesos para identificar posibles mejoras en la gestión de almacenes?	4	4	4	

- **Tercera Dimensión: GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PROCESOS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Priorización:	¿Cuál es su posición respecto a los procesos priorizados en el mapa de procesos?	4	4	4	
Evaluar procesos:	¿Se ha cuantificado y comprendido la variable crítica de los procesos priorizados en nuestra institución judicial?	4	4	4	
Definir indicadores:	¿La institución judicial cuenta con un conjunto de indicadores establecidos para controlar y optimizar los	4	4	4	

	procesos priorizados?				
--	-----------------------	--	--	--	--

- Cuarta Dimensión: OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejorar procesos	¿Considera que se deben tomar medidas para reducir la brecha entre la situación actual y la deseada de los procesos priorizados?	4	4	4	
Elaborar el procedimiento	¿Cuál es la disponibilidad de información sobre los procedimientos de gestión de almacenes en nuestra institución judicial?	4	4	4	
Implantar el procedimiento	¿Existe un compromiso por parte del personal para cumplir los procedimientos de gestión de almacenes?	4	4	4	

- Quinta Dimensión: EXCELENCIA OPERACIONAL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajar profesionalmente	¿En su institución judicial se promueve una cultura de trabajo profesional?	4	4	4	
Controlar	¿Se realizan reuniones de gestión para evaluar y mejorar los procesos?	4	4	4	

Mejora Continua	¿Se identifican acciones de perfeccionamiento en el diseño de los procesos con la participación de todos los actores involucrados?	4	4	4	
-----------------	--	---	---	---	--

Dimensión del Instrumento: Variable 3 Calidad de servicio

- Primera Dimensión: Seguridad jurídica
- Segunda Dimensión: Justicia pronta

- **Primera Dimensión: SEGURIDAD JURÍDICA**

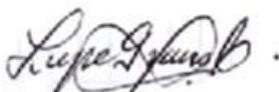
Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de los procedimientos legales	¿Piensa que una gestión eficiente de los almacenes judiciales podría acelerar el cumplimiento de los procedimientos legales y garantizar que las sentencias se dicten dentro del tiempo establecido?	4	4	4	
Igualdad ante la ley	¿Considera que la gestión de almacenes ayuda a cerrar brechas entre las capitales y provincias, de manera que el servicio de justicia sea simétrico en ambos espacios?	4	4	4	

- **Segunda Dimensión: Justicia pronta**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reducción de la congestión judicial	¿Cómo calificaría los esfuerzos realizados por las instituciones judiciales para reducir la acumulación excesiva de casos y garantizar que se asignen recursos suficientes para abordarlos de manera oportuna?	4	4	4	
Uso de tecnología	2. ¿Consideras que el abastecimiento de equipos de tecnología, a través de la gestión de almacenes, contribuye a la digitalización del servicio de justicia?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 7539368

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.re-vistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Aníbal Jara Aguirre		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de Almacenes
Autora:	Lic. Carmen Rosa Esquivias Suero
Procedencia:	Lima
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Pública
Significación:	Variable 1: Gestión de almacenes. Escala de Likert Variable 2: Procesos. Escala de Likert. Variable 3: Calidad de servicio. Escala de Likert.

9. Soporte teórico

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Gestión de Almacenes	Sistema de Planificación	<p>El Sistema de planificación táctica, comprende un plan como formalización de lo que se pretende que suceda en algún momento en el futuro, especificando un resultado deseado (expresado en cantidad, calidad, costo, calendario, etc.).</p> <p>Las cuestiones tácticas incluyen: planificación de existencias, planificación de asignación de ubicación de almacenamiento, planificación de transporte y planificación de capacidad (personal y equipo). (Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>
	Reglas de decisión	<p>Es el número de diferentes tipos de reglas de decisión utilizadas para las actividades de entrada, almacenamiento y salida; y la complejidad percibida de estas reglas.</p> <p>Utilizadas para programar y optimizar los procesos de entrada, almacenamiento y recuperación en el almacén.(Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>
	Control	<p>Las cosas no siempre suceden como se esperan, el control es el proceso de afrontar estos cambios. Se relaciona con la función de retroalimentación y acción correctiva del sistema de gestión.</p> <p>Al monitorear lo que realmente sucede y realizar los cambios necesarios, el control realiza los ajustes que permiten que las operaciones alcancen los objetivos establecidos en el plan.</p> <p>El tiempo para responder a desviaciones y cambios es limitado. (Faber, de Koster, Smidts, 2018)</p>
Procesos	Incorporar la gestión de procesos en la organización	<p>Crear un área de procesos y designar el equipo de trabajo, definir las grandes líneas de trabajo en la gestión de procesos, identificar la tecnología necesaria y realizar la preparación adecuada de las personas del área y de toda la organización. (Bravo Carrasco, 2019)</p>
	Modelamiento visual de procesos	<p>Modelar los procesos es tomar consciencia de lo que hacemos y cómo lo hacemos. Tiene que ver con detenerse, mirar y escuchar para reflexionar y actuar. (Bravo Carrasco, 2019)</p>
	Gestión estratégica de procesos	<p>Armonizar las prioridades de procesos con el plan estratégico de la organización (Que es la guía para su actuar, ejemplo: visión, habilidad central, misión, valores, imagen, filosofía, etc). (Bravo Carrasco, 2019)</p>
	Optimización de procesos	<p>Diseñar, realizar y formalizar el cambio necesario en los procesos, culminando en que efectivamente arraigue la nueva forma de hacer las cosas (Bravo Carrasco, 2019)</p>

	Excelencia operacional	Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados. Los procesos de la organización son estables, con resultados repetibles y dentro de los estándares esperados de calidad del producto y de rendimiento. Son eficientes, eficaces y están controlados mediante indicadores a los cuales se les hace seguimiento. (Bravo Carrasco, 2019)
Calidad del servicio de justicia	Seguridad Jurídica	Entendida como aquella que brinda confianza a la ciudadanía, en lo que se refiere a la corrección de las decisiones judiciales y la proscripción de la arbitrariedad. (Herrera Romero, 2014)
	Justicia Pronta	Entendida como el cumplimiento de los plazos legales, sin incurrir en dilaciones indebidas motivadas por la exigencia de excesivos formalismos o la ineficiencia en la gestión de los procesos judiciales. (Herrera Romero, 2014)

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por la Lic. Carmen Rosa Esquivias Suero en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión de Almacenes

- Sistema de planificación
- Reglas de decisión
- Control

• Primera Dimensión: SISTEMA DE PLANIFICACIÓN

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación de existencias	¿Cómo evaluaría la efectividad de la planificación de existencias en nuestra institución judicial para garantizar la disponibilidad de materiales y suministros necesarios?	4	3	4	
Planificación de asignación de ubicación	¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de la planificación de asignación de ubicaciones en nuestro almacén para facilitar la búsqueda y recuperación de los artículos?	4	3	4	
Planificación de capacidad (personal y equipo)	¿Cómo calificaría la planificación de capacidad en términos de asignación de personal y equipos en nuestros almacenes para satisfacer la demanda de manera oportuna?	4	4	4	
Planificación de transporte	¿En qué medida cree que la planificación de transporte en nuestra institución judicial asegura la entrega eficaz de materiales a su destino?	4	3	4	

- **Segunda Dimensión: REGLAS DE DECISIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Decisiones Tácticas	¿Cómo evaluaría la efectividad de las decisiones tácticas tomadas en la gestión de almacenes de nuestra institución judicial para optimizar los procesos?	4	3	4	
Decisiones operativas	¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de las decisiones operativas en nuestro almacén para gestionar el flujo de materiales y recursos de manera eficaz?	4	4	4	
Complejidad	¿Cómo calificaría la complejidad de las reglas de decisión utilizadas en la gestión de almacenes en términos de su claridad y aplicabilidad?	4	4	4	

- **Tercera Dimensión: CONTROL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retroalimentación	¿Cómo calificaría la retroalimentación proporcionada por el sistema de control de almacenes en su institución judicial?	4	3	4	
Acción correctiva	¿Con qué frecuencia se toman acciones	4	3	4	

	correctivas basadas en la retroalimentación del sistema de control de almacenes?				
Tiempo	¿Cómo evaluaría la velocidad en la que los datos son transformados en información por el sistema de control de almacenes en su institución judicial?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Procesos

- Incorporar la gestión de procesos en la organización
 - Modelamiento visual de procesos
 - Gestión estratégica de procesos
 - Optimización de procesos
 - Excelencia operacional
- **Primera Dimensión: INCORPORAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategia	2. ¿Se establecen planes relacionados con la gestión de almacenes en nuestra organización?	4	4	4	
Personas	¿El personal de la institución judicial recibe capacitación adecuada para la gestión de almacenes?	4	3	4	
Estructura	¿La infraestructura de almacenamiento en la institución judicial es adecuada para las necesidades actuales?	4	3	4	

Tecnología	2. ¿La tecnología utilizada para la gestión de almacenes se integra de manera efectiva con otros sistemas de la organización?	4	3	4	
------------	---	---	---	---	--

- **Segunda Dimensión: MODELAMIENTO VISUAL DE PROCESOS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mapa de procesos:	¿Es claro y comprensible el mapa de procesos actual en su institución judicial?	4	4	4	
Representar los procesos mediante modelos visuales:	¿Es efectivo es el modelamiento visual de procesos para identificar posibles mejoras en la gestión de almacenes?	4	3	4	

- **Tercera Dimensión: GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PROCESOS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Priorización:	¿Cuál es su posición respecto a los procesos priorizados en el mapa de procesos?	4	4	4	
Evaluar procesos:	¿Se ha cuantificado y comprendido la variable crítica de los procesos priorizados en nuestra institución judicial?	4	3	4	
Definir indicadores:	¿La institución judicial cuenta con un conjunto de indicadores establecidos para controlar y optimizar los	4	3	4	

	procesos priorizados?				
--	-----------------------	--	--	--	--

- Cuarta Dimensión: OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejorar procesos	¿Considera que se deben tomar medidas para reducir la brecha entre la situación actual y la deseada de los procesos priorizados?	4	3	4	
Elaborar el procedimiento	¿Cuál es la disponibilidad de información sobre los procedimientos de gestión de almacenes en nuestra institución judicial?	4	4	4	
Implantar el procedimiento	¿Existe un compromiso por parte del personal para cumplir los procedimientos de gestión de almacenes?	4	4	4	

- Quinta Dimensión: EXCELENCIA OPERACIONAL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajar profesionalmente	¿En su institución judicial se promueve una cultura de trabajo profesional?	4	3	4	
Controlar	¿Se realizan reuniones de gestión para evaluar y mejorar los procesos?	4	4	4	

Mejora Continua	¿Se identifican acciones de perfeccionamiento en el diseño de los procesos con la participación de todos los actores involucrados?	4	4	4	
-----------------	--	---	---	---	--

Dimensión del Instrumento: Variable 3 Calidad de servicio

- Primera Dimensión: Seguridad jurídica
- Segunda Dimensión: Justicia pronta

- **Primera Dimensión: SEGURIDAD JURÍDICA**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

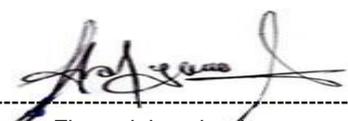
INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de los procedimientos legales	¿Piensa que una gestión eficiente de los almacenes judiciales podría acelerar el cumplimiento de los procedimientos legales y garantizar que las sentencias se dicten dentro del tiempo establecido?	4	3	4	
Igualdad ante la ley	¿Considera que la gestión de almacenes ayuda a cerrar brechas entre las capitales y provincias, de manera que el servicio de justicia sea simétrico en ambos espacios?	4	4	4	

- **Segunda Dimensión: Justicia pronta**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Reducción de la congestión judicial	¿Cómo calificaría los esfuerzos realizados por las instituciones judiciales para reducir la acumulación excesiva de casos y garantizar que se asignen recursos suficientes para abordarlos de manera oportuna?	4	4	4	
Uso de tecnología	2. ¿Consideras que el abastecimiento de equipos de tecnología, a través de la gestión de almacenes, contribuye a la digitalización del servicio de justicia?	4	3	4	



 Firma del evaluador
 DNI: 7539368

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.re-vistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

GESTIÓN DE ALMACENES, PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES

JUDICIALES EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA, AÑO 2023

Elaborado por: Lic. Carmen Rosa Esquivias Suero

ENCUESTA

INSTRUCCIONES

La presente encuesta pretende recoger información sobre la “*Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023*”, para lo cual se emplea la escala de Likert de acuerdo con el siguiente detalle:

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 A veces
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
	PLANIFICACIÓN DE EXISTENCIAS					
1	¿Cómo evaluaría la efectividad de la planificación de existencias en nuestra institución judicial para garantizar la disponibilidad de materiales y suministros necesarios?					
	PLANIFICACIÓN DE ASIGNACIÓN DE UBICACIÓN					
2	¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de la planificación de asignación de ubicaciones en nuestro almacén para facilitar la búsqueda y recuperación de los artículos?					
	PLANIFICACIÓN DE CAPACIDAD (PERSONAL Y EQUIPO)					
3	¿Cómo calificaría la planificación de capacidad en términos de asignación de personal y equipos en nuestros almacenes para satisfacer la demanda de manera oportuna?					
	PLANIFICACIÓN DE TRANSPORTE					
4	¿En qué medida cree que la planificación de transporte en nuestra institución judicial asegura la entrega eficaz de materiales a su destino?					
	DECISIONES TÁCTICAS					
5	¿Cómo evaluaría la efectividad de las decisiones tácticas tomadas en la gestión de almacenes de nuestra institución judicial para optimizar los procesos?					
	DECISIONES OPERATIVAS					
6	¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de las decisiones operativas en nuestro almacén para gestionar el flujo de materiales y recursos de manera eficaz?					
	COMPLEJIDAD					
7	¿Cómo calificaría la complejidad de las reglas de decisión utilizadas en la gestión de almacenes en términos de su claridad y aplicabilidad?					

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
	RETROALIMENTACIÓN					
8	¿Cómo calificaría la retroalimentación proporcionada por el sistema de control de almacenes en su institución judicial?					
	ACCIÓN CORRECTIVA					
9	¿Con qué frecuencia se toman acciones correctivas basadas en la retroalimentación del sistema de control de almacenes?					
	TIEMPO					
10	¿Cómo evaluaría la velocidad en la que los datos son transformados en información por el sistema de control de almacenes en su institución judicial?					
	ESTRATEGIA					
11	¿Se establecen planes relacionados con la gestión de almacenes en nuestra organización?					
	PERSONAS					
12	¿El personal de la institución judicial recibe capacitación adecuada para la gestión de almacenes?					
	ESTRUCTURA					
13	¿La infraestructura de almacenamiento en la institución judicial es adecuada para las necesidades actuales?					
	TECNOLOGÍA					
14	¿La tecnología utilizada para la gestión de almacenes se integra de manera efectiva con otros sistemas de la organización?					
	MAPA DE PROCESOS					
15	¿Es claro y comprensible el mapa de procesos actual en su institución judicial?					
	REPRESENTAR LOS PROCESOS MEDIANTE MODELOS VISUALES					
16	¿Es efectivo el modelamiento visual de procesos para identificar posibles mejoras en la gestión de almacenes?					
	PRIORIZACIÓN					
17	¿Cuál es su posición respecto a los procesos priorizados en el mapa de procesos?					
	EVALUAR PROCESOS:					
18	¿Se ha cuantificado y comprendido la variable crítica de los procesos priorizados en nuestra institución judicial?					
	DEFINIR INDICADORES:					
19	¿La institución judicial cuenta con un conjunto de indicadores establecidos para controlar y optimizar los procesos priorizados?					
	MEJORAR PROCESOS					
20	¿Considera que se deben tomar medidas para reducir la brecha entre la situación actual y la deseada de los procesos priorizados?					

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
	ELABORAR EL PROCEDIMIENTO					
21	¿Cuál es la disponibilidad de información sobre los procedimientos de gestión de almacenes en nuestra institución judicial?					
	IMPLANTAR EL PROCEDIMIENTO					
22	¿Existe un compromiso por parte del personal para cumplir los procedimientos de gestión de almacenes?					
	TRABAJAR PROFESIONALMENTE					
23	¿En su institución judicial se promueve una cultura de trabajo profesional?					
	CONTROLAR					
24	¿Se realizan reuniones de gestión para evaluar y mejorar los procesos?					
	MEJORA CONTINUA					
25	¿Se identifican acciones de perfeccionamiento en el diseño de los procesos con la participación de todos los actores involucrados?					
	CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES					
26	¿Piensa que una gestión eficiente de los almacenes judiciales podría acelerar el cumplimiento de los procedimientos legales y garantizar que las sentencias se dicten dentro del tiempo establecido?					
	IGUALDAD ANTE LA LEY					
27	¿Considera que la gestión de almacenes ayuda a cerrar brechas entre las capitales y provincias, de manera que el servicio de justicia sea simétrico en ambos espacios?					
	REDUCCION DE LA CONGESTION JUDICIAL					
28	¿Cómo calificaría los esfuerzos realizados por las instituciones judiciales para reducir la acumulación excesiva de casos y garantizar que se asignen recursos suficientes para abordarlos de manera oportuna?					
	USO DE TECNOLOGIA					
29	¿Consideras que el abastecimiento de equipos de tecnología, a través de la gestión de almacenes, contribuye a la digitalización del servicio de justicia?					

Tabla 11: Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.955	29

Tabla 12: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	200	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	200	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 13: Estadística y confiabilidad de cada pregunta

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	102.18	234.570	.487	.955
P2	102.28	225.921	.724	.953
P3	102.20	234.040	.564	.954
P4	102.23	224.784	.738	.953
P5	102.12	245.252	.185	.956
P6	102.09	237.865	.434	.955
P7	102.09	231.825	.829	.952
P8	102.40	230.784	.796	.952
P9	102.48	239.678	.317	.956
P10	102.26	233.309	.633	.954
P11	102.11	229.254	.767	.952
P12	102.22	228.457	.767	.952
P13	102.43	221.050	.679	.954
P14	102.37	226.326	.768	.952
P15	102.29	224.752	.826	.952
P16	102.41	237.440	.624	.954
P17	102.29	229.634	.749	.953
P18	102.20	235.839	.600	.954
P19	102.27	230.409	.736	.953
P20	101.90	252.941	-.289	.959
P21	101.72	243.085	.321	.956
P22	101.99	236.136	.682	.953
P23	101.90	230.519	.866	.952
P24	102.35	221.979	.868	.951
P25	102.17	227.562	.759	.952
P26	101.99	226.387	.755	.952
P27	101.90	227.815	.733	.953
P28	101.99	222.789	.804	.952
P29	101.90	237.996	.488	.955

CARTA DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Callao, 12 de octubre del 2023

Dr. Jaime Gómez Valverde
Gerente General del Poder Judicial

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y su vez presentar al maestrante; Carmen Rosa Esquivias Suero, identificada con código de matrícula N° 7002928622; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de su tesis para la obtención del grado de MAESTRÍA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación denominado:

"GESTIÓN DE ALMACENES, PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES JUDICIALES EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA, AÑO 2023"

Con fines de investigación netamente académica, se solicita a su digna persona otorgar el permiso correspondiente al maestrante, a fin de que pueda obtener información mediante instrumentos de investigación, de la institución que usted representa, de esa forma se le permita desarrollar el trabajo de investigación, conservando la confidencialidad respectiva de quienes puedan desarrollar dichos instrumentos, donde el estudiante podrá alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de sus docentes de Posgrado.

Cualquier consulta por favor realizarla al e-mail lquispes@ucv.edu.pe o al número de celular 996294893.

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

Atentamente,



Dra. (C) Liz Verónica Quispe Santos
Jefe de Unidad de Posgrado
Campus Callao



Gerencia General
Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 15 de Noviembre del 2023

OFICIO N° 005868-2023-GRHB-GG-PJ



Firmado digitalmente por BOGGIO
SILVA, Juan Alberto FAU
20109981218.pdf
Cargo: Gerente De Recursos
Humanos Y Bienestar
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.11.2023 18:44:56 -05:00

Dra.
Liz Verónica Quispe Santos
Jefe de Unidad de Postgrado
Universidad Cesar Vallejo – Campus Callao
Correo: lquispes@ucv.edu.pe
Celular: 996294893
Presente. -

Asunto : Solicitud de permiso para obtener información a efectos de desarrollar trabajo de investigación orientado a la obtención del grado de Maestría.

Referencia : EXPEDIENTE 050468-2023-TDA-SG

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en relación al documento de la referencia, mediante el cual solicita que se otorgue permiso al maestrante Carmen Rosa Esquivias Suero, a fin que pueda obtener información de esta entidad, para el desarrollo de su trabajo de investigación denominado "Gestión de almacenes, procesos y calidad de servicio en instituciones judiciales en el departamento de Lima, año 2023", orientado a la obtención del grado de Maestría.

Al respecto, se le comunica para los fines de su competencia, que la Subgerencia de Logística de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Gerencia General del Poder Judicial, a través del Memorando N° 05822-2023-SL-GAF-GG-PJ, del 02 de noviembre de 2023, ha emitido opinión favorable para que se brinde las facilidades del caso, a fin que la citada maestrante pueda desarrollar el trabajo de investigación antes referido, en dicha unidad de organización.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Firmado digitalmente por DAVILA
RAMON Oswaldo Orens FAU
20109981218.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.11.2023 11:04:42 -05:00

Documento firmado digitalmente

JUAN ALBERTO BOGGIO SILVA
Gerente de Recursos Humanos y Bienestar
Gerencia General



Firmado digitalmente por ROMERO
HILYNALAYA Nestor Iñesta FAU
20109981218.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.11.2023 10:03:46 -05:00



Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad o integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifica.pj.gob.pe/doc/sign> CÓDIGO: 606219 CLAVE: YZSTUL
OFICIO N° 005868-2023-GRHB-GG Página 1 de 1

EMPLEADO 40	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
EMPLEADO 41	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	
EMPLEADO 42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
EMPLEADO 43	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
EMPLEADO 44	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3
EMPLEADO 45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
EMPLEADO 46	5	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	1	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	
EMPLEADO 47	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	5	5	3	3	2	3	2	2	2	2	5	
EMPLEADO 48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
EMPLEADO 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
EMPLEADO 50	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
EMPLEADO 51	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
EMPLEADO 52	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	
EMPLEADO 53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
EMPLEADO 54	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
EMPLEADO 55	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	
EMPLEADO 56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
EMPLEADO 57	5	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	1	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	
EMPLEADO 58	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	5	5	3	3	2	3	2	2	2	2	5	
EMPLEADO 59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
EMPLEADO 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
EMPLEADO 61	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
EMPLEADO 62	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
EMPLEADO 63	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	
EMPLEADO 64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
EMPLEADO 65	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
EMPLEADO 66	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3

Tabla 15: Estadística de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
105.81	248.483	15.763	29

Tabla 16: Nivel de las dimensiones de la variable Gestión de Almacén

Nivel	SISTEMA DE PLANIFICACION		REGLAS DE DECISION		CONTROL	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	18	9.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medio	55	27.5%	72	36.0%	109	54.5%
Alto	127	63.5%	128	64.0%	91	45.5%
	200	100%	200	100%	200	100%

Figura 3: Nivel de las dimensiones de la variable Gestión de Almacén

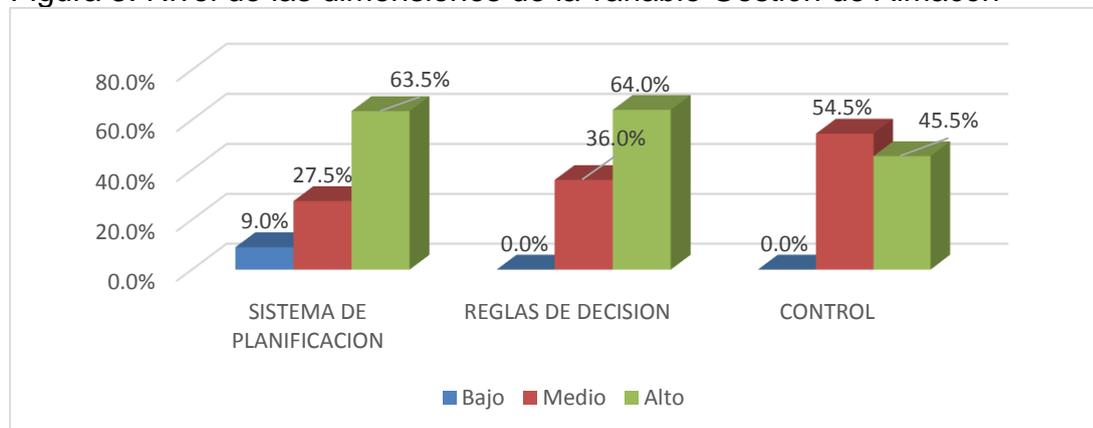


Figura 4: Nivel total de la variable Gestión de Almacén

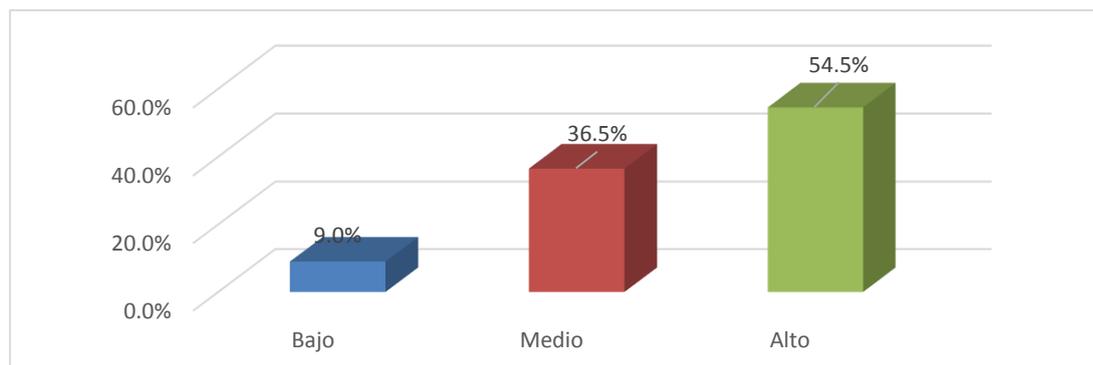


Tabla 17 : Nivel de las dimensiones de la variable Procesos

Nivel	INCORPORAR LA GESTION DE PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN		MODELAMIENTO VISUAL DE PROCESOS		GESTION ESTRATEGICA DE PROCESOS		OPTIMIZACION DE PROCESOS		EXCELENCIA OPERACIONAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	18	9.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medio	72	36.0%	109	54.5%	109	54.5%	36	18.0%	90	45.0%
Alto	110	55.0%	91	45.5%	91	45.5%	164	82.0%	110	55.0%
	200	100%	200	100%	200	100%	200	100%	200	100%

Figura 5: Nivel de las dimensiones de la variable Procesos

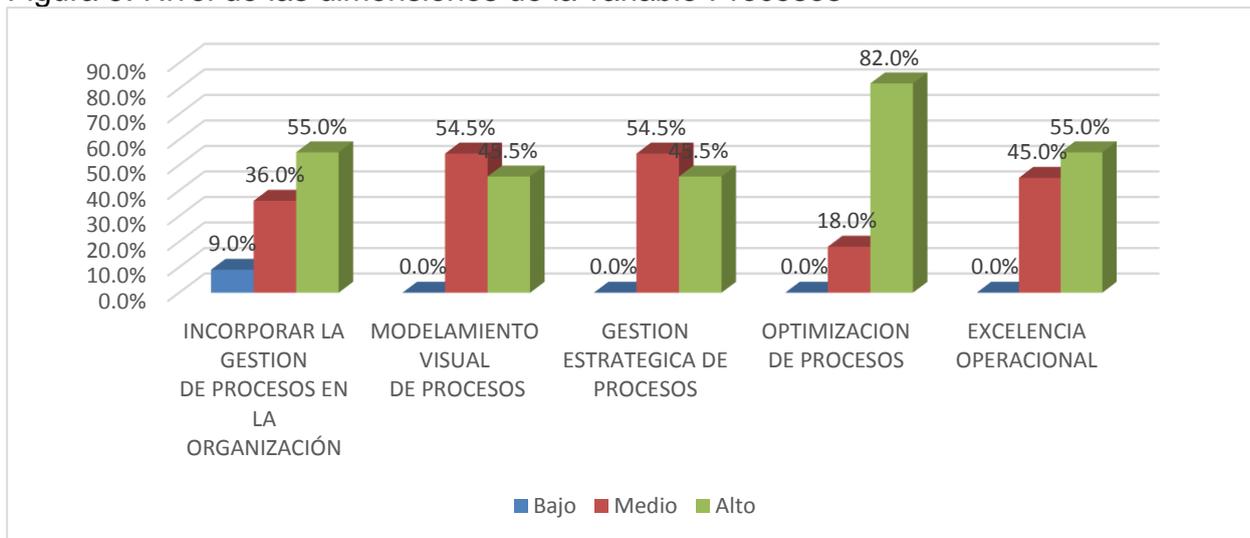


Figura 6: Nivel total de la variable Procesos

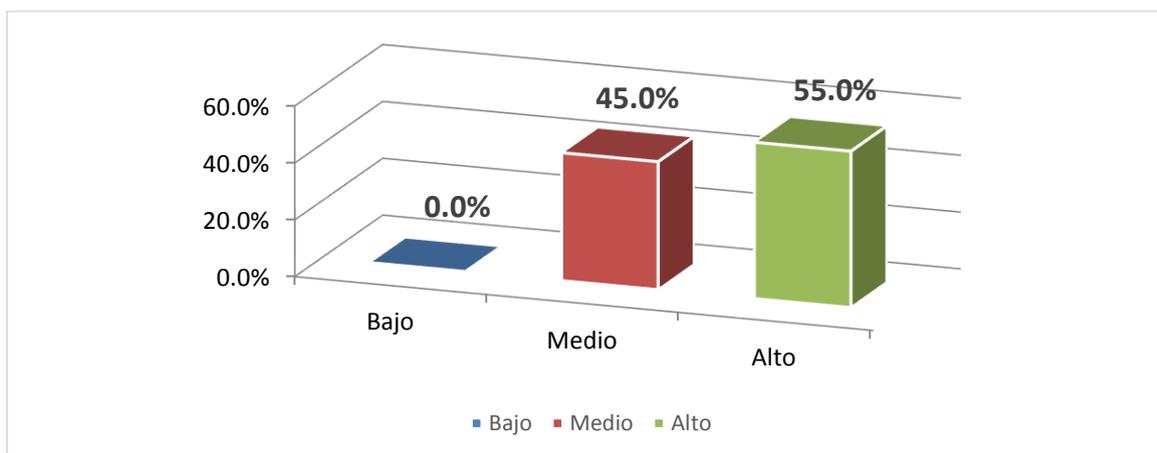


Tabla 18: Nivel de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio

Nivel	SEGURIDAD JURIDICA		JUSTICIA PRONTA	
	n	%	n	%
Bajo	18	9.0%	0	0.0%
Medio	54	27.0%	54	27.0%
Alto	128	64.0%	146	73.0%
	200	100%	200	100%

Figura 7: Nivel de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio

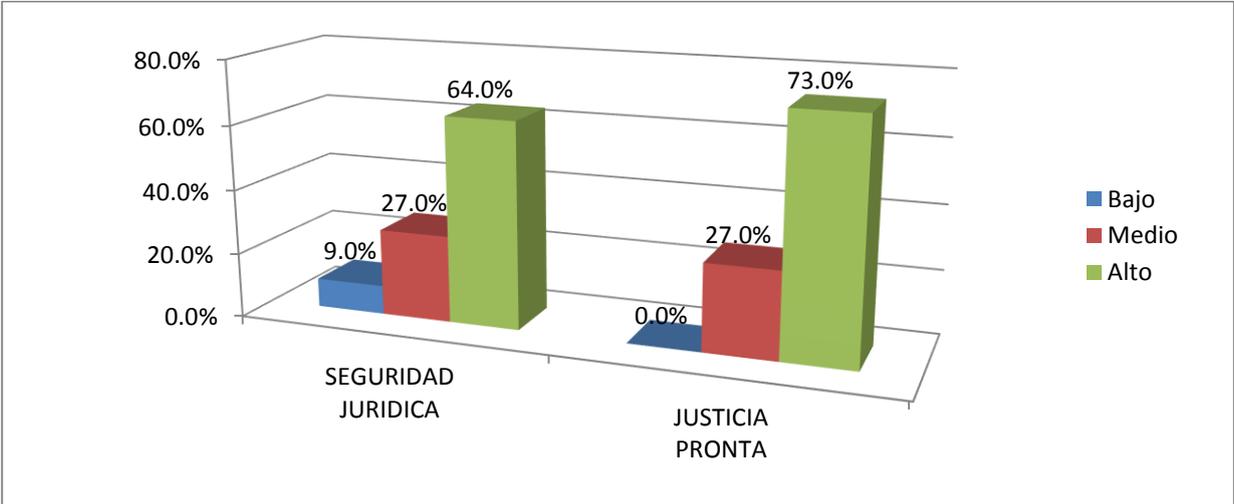
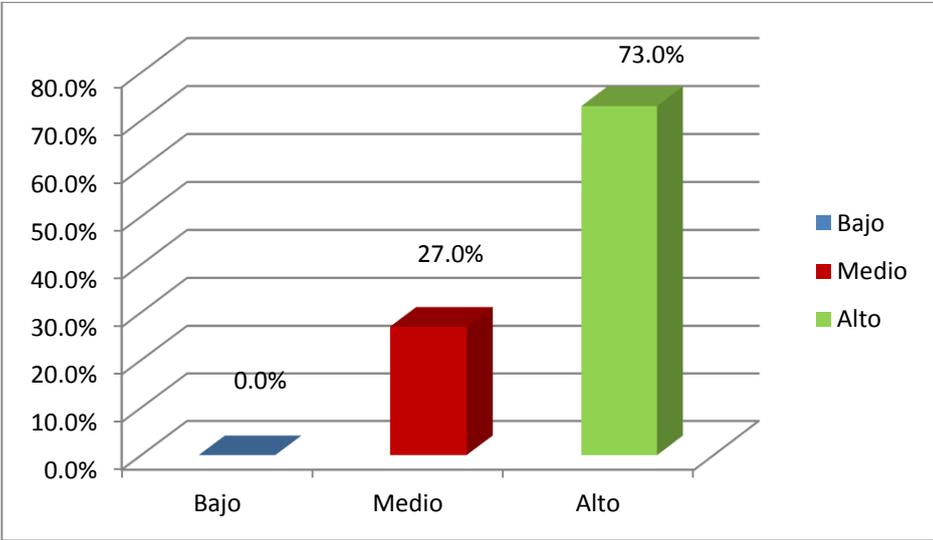
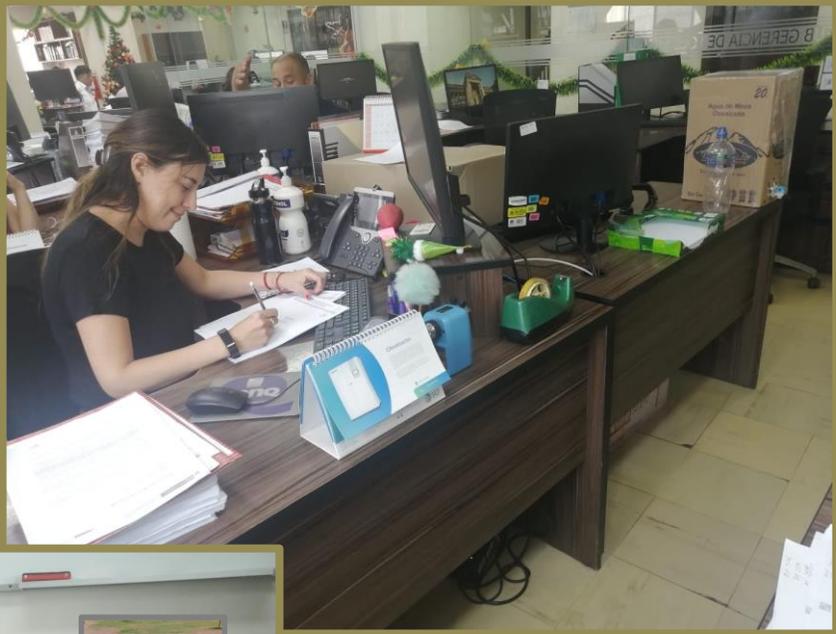
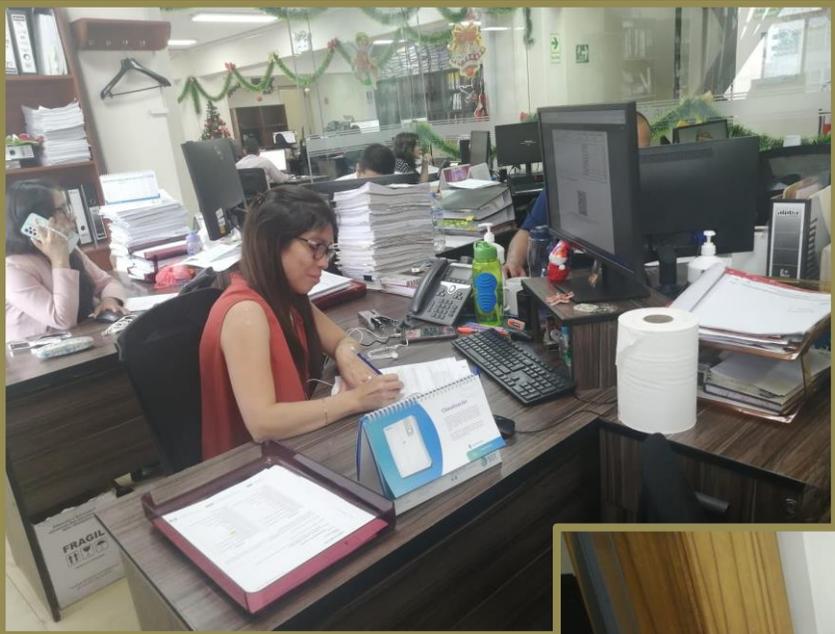


Figura 8: Nivel total de la variable calidad de servicio



Evidencia fotográfica de encuesta presencial





Evidencia de correos electrónicos

