



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia en  
los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Ruiz Benites, Ruth Ivonne (ORCID: 0000-0001-5159-7714)

**ASESOR:**

Dr. Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**PIURA - PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

A Dios por ser mi guía y fortaleza.

A mi hijo Joaquín André, por ser mi fuerza e inspiración.

A mis padres y a mis hermanos por su amor y apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

A mi asesor de tesis, Dr. Elmer Bagner Salazar por su paciencia, conocimiento y orientación en la presente tesis.

A Cristhian León Panta por haber compartido sus conocimientos y apoyo en la presente tesis.

A los usuarios judiciales de Huancabamba que brindaron las facilidades para recopilación de la información de la presente tesis.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	11
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2 Variables y operacionalización.....	22
3.3 Población, muestra y muestreo.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5 Procedimientos.....	25
3.6 Métodos de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	49

## Índice de tablas

Tabla 1. Población de usuarios judiciales de Huancabamba 2021 .....	23
Tabla 2. Buenas prácticas.....	26
Tabla 3. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Buenas Prácticas obtenidos de la muestra de estudio. ....	27
Tabla 4. Calidad de servicio de administración de justicia .....	28
Tabla 5. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de servicio de administración de justicia.....	29
Tabla 6. Relación de la variable calidad de servicio de administración de justicia y la innovación.....	31
Tabla 7. Relación de la variable calidad de servicio de administración de justicia y administración de recursos humanos .....	32
Tabla 8. Relación de la variable calidad de servicio de administración de justicia y gestión del cambio.....	33
Tabla 9. Relación de la variable independiente buenas prácticas y la variable dependiente calidad de servicio de administración de justicia.....	34

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Tipo y diseño de investigación .....	21
Figura 2. Buenas prácticas.....	26
Figura 3. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Buenas prácticas obtenidos de la muestra de estudio.....	28
Figura 4. Calidad de servicio de administración de justicia .....	29
Figura 5. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de servicio de administración de justicia.....	30

## Resumen

El objetivo de este estudio de investigación fue determinar la relación que existe entre las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, 2021. La investigación fue de tipo correlacional y tuvo un diseño no experimental y transversal, no experimental, descriptivo con enfoque mixto y como instrumento se utilizó el cuestionario a una muestra de 174 usuarios judiciales. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través de los programas EXCEL, SPSS y para la prueba de correlación se consideró el coeficiente Rho de Spearman, teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas.

De los resultados se obtuvo que existe un impacto significativo alto y directo con un coeficiente de correlación de Spearman de ,858 (85.8%), entre las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021. Dicho valor es consistente dado que la significancia fue de 0,000 (menor al 0.05 estándar). Por lo que se concluyó que para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, que las buenas prácticas tienen una relación significativa con la calidad de servicio de administración de justicia.

Palabras clave: Buenas prácticas, calidad de justicia, órganos jurisdiccionales de Huancabamba.

## **Abstract**

The objective of this research study was to determine the relationship between good practices and the quality of justice administration service in the jurisdictional bodies of Huancabamba, 2021. The research was correlational and had a non-experimental and cross-sectional design. non-experimental, descriptive with a mixed approach and the questionnaire was used as an instrument to a sample of 174 judicial users. The results obtained were statistically analyzed through the EXCEL, SPSS programs and for the correlation test the Spearman Rho coefficient was considered, having as results the data presented in tables and statistical figures.

From the results it was obtained that there is a high and direct significant impact with a Spearman correlation coefficient of .858 (85.8%), between good practices and the quality of justice administration service in the jurisdictional bodies of Huancabamba, Piura, 2021. Said value is consistent given that the significance was 0.000 (less than the 0.05 standard). Therefore, it was concluded that for a risk of 1% and 99% reliability, that good practices have a significant relationship with the quality of the justice administration service.

Keywords: Good practices, quality of justice, Huancabamba jurisdictional bodies.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, existen grandes avances y cambios normativos respecto al acceso de justicia a que tiene derecho toda persona, sin embargo la realidad nos muestra que es insuficiente el acceso de justicia a determinados sectores sociales, en especial a aquellos en condiciones de vulnerabilidad de las mujeres, niños, ancianos, pueblos rurales, así como otros (Nery-Hernández & Fuentes-Reyes, 2021). Podemos identificar que uno de los principales problemas es el logro de los derechos humanos que conlleva a la consolidación de la democracia y el Estado de Derecho en todos los países (Mendieta & Algarin, 2020).

Entre una de las medidas adoptadas a nivel internacional, respecto de las buenas prácticas, fue el establecimiento de las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condiciones vulnerables que nacieron a través del evento Latinoamericano, realizado el 2008, implica incorporar buenas prácticas en la administración de justicia. Las Reglas de Brasilia aceptan la proposición que no alcanza reconocer formalmente un derecho por parte del Estado si su titular no puede acceder de forma efectiva a su tutela y establecieron la exigencia de que el ordenamiento jurídico se configure como un eje instrumental que defiende a las personas más necesitadas (Lina, 2017). Todos los Estados partes deben incentivar las circunstancias mínimas para que la Tutela Judicial de los derechos reconocidos por el sistema judicial que genera la Convención sea efectiva, implementando aquellas medidas dictadas. (Organización Naciones Unidas [ONU], 2019, p.2-4).

La ONU, indica que las buenas prácticas deben ser innovadoras, efectivas, sostenibles y replicables, valiéndose de sus recursos y producir buenos resultados, logrando así un modelo a seguir. (Herrera, 2019)

En Iberoamérica, las buenas prácticas suelen aludirse a las experiencias que han tenido éxito y manifiestan una necesidad paulatina para encontrar “formas o mecanismos de interrelación” que faciliten el acceso a los ciudadanos que cuenten con ejercicio suficiente de sus derechos fundamentales (Soto & Saucedo, 2020).

Respecto de la administración de justicia, a nivel de Iberoamérica, se plantea el transhumanismo, que es un movimiento cultural y filosófico que pretende mejorar las capacidades humanas, así como físicas e intelectuales, mediante el uso de las

tecnologías, logrando así una mejora en la administración de justicia. (Calderón & Pérez & Santos, 2021).

A nivel nacional, es frecuente indicar que hay algunos que señalan que lo extraordinario no puede transportarse al terreno de lo habitual y que las buenas prácticas en la administración de justicia solamente pueden replicarse en los casos más importantes y sonados. (Delgado, 2019)

El Poder Judicial del Perú, es una institución pública encargada de administrar justicia por medio de los diversos fueros judiciales de los distintos niveles (Fliquete, 2017), por lo tanto, debe garantizar que todo ciudadano que busca tutela jurisdiccional efectiva de sus derechos o intereses obtenga una respuesta célere, eficaz y justa que satisfaga sus necesidades jurídicas.

De esta manera, el sistema de justicia en Perú, ha sido evaluado de manera negativa por parte de los ciudadanos, debido a la baja percepción de eficacia y falta de legitimidad del Poder Judicial, así como injerencia por parte de los partidos políticos que han sido gobierno, proyectando una mala imagen. (Chaparro & Espinosa & Páez, 2021)

Uno de los grandes problemas que afecta a los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, es el retardo en la solución de los conflictos y el deficiente acceso a las plataformas digitales del Distrito Judicial de Piura y como consecuencia de ello, generar una mala imagen del Poder del Estado encargado de administrar justicia. Por ello, fue imperioso establecer las buenas prácticas a fin de evitar la demora en la solución de conflictos y lograr satisfacer los intereses y derechos fundamentales de los usuarios judiciales de Huancabamba.

De este modo, se formuló la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021?

La investigación tiene una justificación práctica ya que si bien es cierto, el Poder Judicial ya se han ido realizando prácticas y propuestas de solución en materia civil se deben implementar otras alternativas a fin de optimizar los recursos con los que cuenta la Corte Superior de Justicia de Piura, específicamente los órganos jurisdiccionales de Huancabamba y poder contribuir a la eficiente administración de justicia, que permita salvaguardar y proteger los derechos de los justiciables en su conjunto.

De esto modo, es necesario aprovechar la tecnología que permitirá un acceso más asequible a los usuarios judiciales, pues permitirá la reducción de gastos, pues ya no será necesario que se trasladen físicamente hasta los órganos jurisdiccionales a fin de obtener información sobre el avance de sus procesos; pues en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, aún se avizoran dificultades de diversas índoles y en especial con el sistema informático que no permita lograr con la transparencia de los procesos judiciales, ya que no cuentan con el Sistema Integrado del Poder Judicial que permita ver el seguimiento de sus procesos desde cualquier lugar del mundo.

Asimismo, se planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, 2021, y para poder cumplirlo se han establecido como objetivos específicos: determinar la relación entre la innovación y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021; identificar la relación entre la administración de recursos humanos y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021, identificar la relación entre la gestión del cambio y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021.

La hipótesis contrastada fue: existe relación significativa entre las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

La investigación ha tenido en consideración a los siguientes antecedentes internacionales, tal como Palacios & Londoño & Hurtado (2021) y su artículo titulado “Experiencias frente a la migración: buenas prácticas locales en ciudades sudamericanas” elaborada en Colombia, la cual presentó aportes con el fin de salvaguardar el cumplimiento de los derechos de los pobladores inmigrantes, desarrollando para tal efecto los actores, las características y resultados de buenas prácticas en materia migratorias en Ecuador, Colombia, Argentina y Perú en los periodos 2014-2018; así como dichas prácticas se enfocan en los respectivos derechos por medio de la explicación de las prácticas locales del Sur para las capitales, lugares de la frontera y algunos países elegidos. El método científico utilizado fue inductivo-deductivo, abriendo una discusión constante entre la teoría y la práctica. Con este análisis científico se lograron identificar ciertas tendencias en ciudades capitales, en el que se verifican gestiones circunstanciales y razonables que permitieron que los pobladores migrantes se integren a la sociedad que los acoge. Como contrapartida, en las zonas fronterizas, se advirtieron altas probabilidades de riesgos no obstante existen algunas desarrolladas probabilidades de soporte de parte de las organizaciones del Estado, internacionales y organizaciones sociales; en cambio, en las urbes intermedias, podemos vislumbrar mejores circunstancias por medio de enfoques locales que contienen el respeto de las potestades.

Doria (2019) en su artículo “La adopción de buenas prácticas administrativas en los sectores público y privado como estrategia de prevención de actos de corrupción”, realizada en el país de Colombia, que analiza la adopción de medidas legislativas a fin de advertir la existencia de prácticas corruptas en los sectores públicos y privados.

El autor aboga que se deben adoptar buenas prácticas administrativas, las mismas que se encuentran sustentadas en los principios de eficacia, eficiencia y transparencia, que deben aplicarse en todos los sectores el Estado así como en los privados, formando parte de la planificación preventiva de actos inmersos en corrupción y con ello se logra que todas las partes involucradas sean responsables, eficientes y capaces en los intereses de los intervinientes y lograr el

consenso, encontrando instrumentos de control que confieran a los sectores públicos y privados de un código ético que fortalezca a Colombia.

Dorado (2017), en su tesis titulada “Un cambio en la administración de justicia: la oficina judicial”, realizada en Sevilla, España buscó el cambio de paradigma en la administración de justicia, analizando el aspecto interno de la organización judicial, así como la gestión del trabajo en los diferentes órganos jurisdiccionales así como las funciones que desempeñan cada uno de los integrantes así como los mecanismos para verificar el control y calidad de la justicia, lo que hace necesario el uso de los medios informáticos así como las nuevas tecnologías de comunicaciones para lograr una administración de justicia eficiente y eficaz en períodos razonables. El autor concluye que se ha originado un desplazamiento de la visión de la Justicia, desde el factor “Justicia como jurisdicción” al de “Justicia como organización”, en el que se comprende dentro del concepto de organización, la gestión, la estructura, las personas, y las tecnologías.

Sebastiani (2015), en su artículo ¿Para quién y para qué son buenas las buenas prácticas? Unión Europea, integración de (in) migrantes y despolitización/tecnificación de las políticas hemegónicas: un estudio de caso, realizada en España, analizó algunas consecuencias originadas del entendimiento de la definición de “integración” por los importantes participantes involucrados en este procedimiento, valiéndose de “buenas prácticas”. En este análisis, el autor resalta la noción de integración que se construyó a través de la despolitización y tecnificación, cuyos resultados no obstante son contrapuestos. El artículo se basó en la realización de entrevistas a aquellos participantes políticos y sociales significativos del ambiente corporativo de la unificación, en la indagación de diferentes descubrimientos así como su revisión en la variedad de fuentes.

Garrido & Del Real & Solanes (2015) en el artículo denominado “Modernización y mejora de la Administración de Justicia y de la operatividad de los jueces en España”. Dicho artículo señala que la administración de justicia debe ser moderna, y que los jueces son los grandes protagonistas quienes deben actuar teniendo como modelo calidad en sus decisiones. Este análisis se realizó en

España y se centra en el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva tipificado en el artículo 24 de la Constitución de España. Concluyó respecto del ámbito judicial, apenas se alcanza un nivel de calidad de justicia aceptable, por lo que se propone potenciar la constitución y específicamente la tutela judicial efectiva logrando así una decisión justa.

Respecto al ámbito nacional, se consideró a Chiu (2020) con su tesis titulada “Principio de celeridad y buenas prácticas en la Nueva Ley Procesal del Trabajo, Corte Superior de Justicia del Santa, 2019”, realizada en la ciudad de Chimbote, estudió la correlación entre las buenas prácticas y el principio de celeridad en la Nueva Ley Procesal del Trabajo, cuya metodología fue de tipo aplicada, así como el enfoque cuantitativo y el diseño correlacional no experimental, transversal, y que obtuvo como población a 97 servidores judiciales y una muestra de 57 personas. La tesis tuvo como resultados el valor de prueba de 0,821, por lo que se verificó una relación positiva y alta entre las buenas prácticas y el principio de celeridad, en la Corte Superior de Justicia del Santa, Nueva Ley Procesal del Trabajo, 2019.

Soto & Odra (2020) en su artículo denominado “Derechos humanos, buenas prácticas y responsabilidad social. Aproximación cualitativa en empresas familiares”. Esta investigación fue cualitativa y pretende incentivar buenas prácticas laborales en empresas de familias a partir del punto de vista de la ciudadanía corporativa, bajo la perspectiva de que las buenas prácticas permiten afianzar a los derechos humanos fundamentales y la interconexión de éstas con las actividades de manera voluntaria de responsabilidad social de los empresarios, con lo que se concluye que se pueden diferenciar y establecer buenas prácticas laborales teniendo en consideración la visión de la empresa así como el costo-beneficio que otorguen aquellas. El estudio analizó a las empresas familiares industriales mexicanas, teniendo en cuenta la técnica de muestreo no probabilística y la metodología de caso de estudio.

Matos (2020), en su tesis denominada “La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad

civil del distrito judicial de Lima Norte, año 2017”. Dicha investigación tuvo el objetivo establecer la relación de la satisfacción del justiciable de la especialidad civil con la calidad de servicio. La muestra estuvo constituida por 192 justiciables de una población de 12,435 justiciables de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte especialidad civil. El diseño de investigación utilizado es de modelo transversal, descriptivo, correlacional y observacional (no experimental). El autor propone que para lograr la satisfacción del servicio se debe establecer el método de gestión de mejora en la calidad del servicio de administración de justicia, que tengan en cuenta el manejo organizativo, la implementación de información y de nuevas técnicas de comunicaciones y la calidad de gestión de servicio.

Solari (2018) en su artículo titulado “Buenas prácticas y principios éticos: más necesarios que nunca” analiza el momento actual de las deficiencias de la ética en la función pública, que ocurre en todos los niveles, por lo que señala la autora que resulta necesario que se conozcan los códigos de ética y las buenas prácticas, por lo que brindan vínculos que permiten el autoaprendizaje, enfatizando lo importante que son los principios éticos y su difusión. Asimismo, resaltan la necesidad de promover las sugerencias que están vinculadas a fomentar la ética e integridad en el ámbito de las ciencias médicas, así como publicar todas las actividades que realizan los Comités de Ética, Vigilancia y Deontológica de las asociaciones médicas profesionales, logros, necesidades, trayectorias y otras actividades.

Rojas (2015), en su artículo denominado “La notificación virtual y su implementación en la administración de justicia en el Perú”, realizado en la ciudad de Chiclayo, estableció como objetivo enseñar un enfoque del proceso de implementación de las notificaciones electrónicas en los órganos jurisdiccionales del Perú, específicamente en el Distrito Judicial de Lambayeque, basado en la ley N° 27419, ley de notificaciones electrónicas, determinándose las insuficiencias legislativas así como las leyes que impiden su inaplicación, asimismo el autor propone modificatorias para la implantación de modernas tecnologías en el sistema judicial del Perú, y lograr así una administración pública más ágil, transparente, eficiente y eficaz con los fines de la administración de justicia.

Respecto al ámbito local, se tuvo en cuenta a Silva & Julca & Luján-Vera & Trelles (2021) el artículo titulado “Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque –Perú”, realizada en la ciudad de Canchaque. Dicho artículo tuvo como propósito evidenciar la relación existente entre la calidad del servicio en las empresas turísticas de hospedajes, medios de transporte y restaurantes con la satisfacción del cliente en el distrito de Canchaque, Piura. Es una investigación subjetiva, correlacional, no experimental, transversal y cuantitativo. A fin de establecer la variable de calidad de servicio se consideró las dimensiones del modelo ServQual y respecto de la variable nivel de satisfacción se empleó el enfoque unidimensional.

Heredia & Ramos & Ordinola & Chuquicusma (2020) en el artículo denominado “Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura” realizado en la ciudad de Piura. Los autores establecieron como principal objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una Institución Educativa en Piura 2019. Se apoyaron en un modelo de investigación descriptivo y no experimental. Asimismo, concluyen que la mayoría de estudiantes si están satisfechos con la enseñanza brindada en la mayoría de instituciones educativas privadas, ya que gran parte de los indicadores que se les exige a los establecimientos educativos para ofrecer la enseñanza, no obstante, indican que deben mejorarse todos los aspectos que iplican el servicio institucional, efectuar observaciones sobre la calidad de enseñanza y de las dinámicas de bienestar, enfatizar de acuerdo a las prioridades de las personas conforme a su entendimiento, afecto, intervención, creación, salvaguardia, identidad, subsistencia y recreo de aquellas actividades extracurriculares fundadas además en acciones generadoras de capacidades de emprendimiento así como incentivar en los alumnos a participar en las diversas competencias del territorio y otras instituciones citen a fin de que concreten su competitividad.

Arias (2018) en su artículo “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en las MYPE del sector servicios rubro hoteles 3 estrellas del Distrito de Piura, 2015”,

realizada en la ciudad de Piura. El autor señala como objetivo general cuál es la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles de Piura, 2015. El investigador realizó un nivel y metodología de investigación correlacional con diseño no experimental - transaccional. Dicha investigación tuvo una población de 329 clientes, con una muestra de 141 clientes, aplicándose un interrogatorio que cuenta con 44 preguntas a través de la encuesta. La conclusión fue que la variable dependiente aplicado a los hoteles de 3 estrellas de Piura repercute negativamente con los logros para la satisfacción de sus clientes.

De esta manera, tal como se ha señalado anteriormente, dichas investigaciones fueron pertinentes en la realización de la presente tesis que pretende contribuir de manera social y jurídica.

En relación a las buenas prácticas sus dimensiones fueron según Vásquez (2021): innovación, gestión del cambio y administración de recursos humanos. Asimismo, calidad de servicio, sus dimensiones fueron de acuerdo a Toll (2019), calidad de tecnología y satisfacción al usuario.

A continuación, se tiene con mayor detalle la explicación científica de ambas variables:

#### Buenas prácticas

De acuerdo a Gómez-Nashiki & Quijada-Lovatón, (2021), la definición de buenas prácticas surgió en la década de los sesenta, relacionado al ámbito empresarial, con el fin de aumentar y mejorar los procesos productivos, su rendimiento y prevalecer frente a otros competidores.

Para Yon (2015) la definición de buenas prácticas tiende a recuperar experiencias consideradas provechosas con soluciones exitosas dentro de un determinado contexto o que responden a métodos y principios considerados como apropiados de acuerdo a indicadores o enfoques convenidos. Así al analizar tales prácticas se puede identificar sus potencialidades y limitaciones en un determinado tiempo, ello implica hacer real su sostenibilidad, los impactos e implicancias en las personas involucradas como parte de la sociedad civil y del Estado.

A su vez, Díaz & Borges & Valadez & Zambrano (2015), señalan que el término buenas prácticas alude a desarrollar una actividad novedosa, que se ha evaluado y se ha experimentado, demostrándose su éxito.

Hong (2018), indica que son estrategias que adoptan las organizaciones y que se encuentran dirigidas para una meta, esto es lograr un buen trabajo en equipo, requiriendo que cada uno de los miembros asuma una responsabilidad. Para ello se necesita que los servidores se comprometan con la labor que cumplen dentro de las instituciones a la que pertenezcan.

Rodríguez (2015) precisa que en la actualidad el concepto está relacionado a la denominada «cultura de la calidad», que si bien es cierto se ocasiona en el ámbito empresarial, también se utiliza para distinguir acciones que ofrecen mejores resultados en su propio contexto y que supone resultados eficientes y eficaces.

De acuerdo a Martínez (2018) las buenas prácticas se centran en el entorno de la innovación, actualización de recursos, calidad y evaluación positiva.

Para Veliz & Gutiérrez (2021) define a las buenas prácticas como las acciones, compendio de experiencias efectivas o intervenciones que se caracterizan por mejorar el desempeño y los resultados de un proceso, es decir que se han replicado por lo que merecen ser compartidas y difundidas con el propósito de ser aplicadas en los diversos procesos.

Durán & Estay-Niculcar (2016) indican que las buenas prácticas son aquellas experiencias que sirven de guía por lo que se rigen de objetivos, principios y procesos adecuados o modelos a una determinada visión normativa o consensuado, siendo además toda experiencia que arroja secuelas positivas, con lo que se demuestra su utilidad y eficacia en un determinado contexto.

Así tomando como referencia a Vásquez (2021), una buena práctica constituye una experiencia exitosa en un distrito judicial para mejorar la efectividad, eficacia, celeridad y calidad de los procesos judiciales, utilizando herramientas, el cambio cultural, innovación nuevas técnicas, desarrollo de capacidades, trabajo en equipo, mejora del ambiente laboral, optimización de procesos, mejora de tareas, optimización de recursos, y todo aquello que mejora, directa o indirectamente los servicios brindados a la ciudadanía, en el ámbito administrativo y/o jurisdiccional.

Como indicamos entre las dimensiones de buenas prácticas está la Innovación que de acuerdo a Flores & Ramos (2019) citando al Manual de Frascati de la

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos acotaron que la innovación es la modificación de una idea, producto o servicio comercializable, o un proceso de distribución o fabricación nuevo o mejorado, inclusive, la evolución a un novísimo método para suministrar un servicio social.

Forastiero (2018) señala que una buena diagnosis organizacional debe vislumbrar como mínimo tres dimensiones de operatividad: a) aspectos institucionales; b) aspectos humanos; y c) aspecto funcional o administrativo.

De acuerdo a Zarazúa (2019) la administración de recursos humanos señala es una sucesión de disposiciones acerca de la relación de los trabajadores que incide en la eficiencia de éstos con las empresas. Añade que es aquella función organizacional que reside en la preparación y eficiente asignación del personal apropiado conforme a sus conocimientos, actitudes y habilidades para la realización de las tareas, con el uso de equipo, técnicas, herramientas e insumos, logrando los objetivos de las áreas, puestos y la organización en conjunto.

Respecto de la gestión del cambio, se puede indicar conforme lo señala Medina (2017), que la administración de justicia está incorporando los avances tecnológicos que la nueva era digital aporta para facilitar el procedimiento de la comunicación y de la información, no obstante ello, implica un cambio que se va realizando de manera lenta pese a que en el quehacer cotidiano ha tenido un notable crecimiento en cuanto al uso de las nuevas tecnologías.

La gestión del cambio de acuerdo a Pacheco-Polo (2021) citando a Chiavenato (2007) es un conjunto de variaciones estructurales y de conductas dentro de la institución que se relacionan con el cambio en las clasificaciones de desarrollo organizacional y la calidad total.

Respecto de la variable de Calidad de servicio se han indicado las siguientes definiciones:

Según Henao (2020) la estimación de la calidad de servicio se origina en base a la opinión del usuario final quien indicará a la organización si el servicio ofrecido es de calidad alta o baja. Así se entiende que existe comparación entre las expectativas y la experiencia que tiene el cliente respecto del rendimiento del servicio.

El autor Sarmiento (2017) conceptualiza a la calidad de servicio como una contraposición existente entre lo que el cliente espera recibir como una

expectativa del servicio y lo que realmente recibe como desempeño que es el resultado del servicio.

De acuerdo a López & Arenas (2020) la gestión de la calidad de servicio está compuesta de los siguientes elementos: descubrir las expectativas y necesidades de los seres humanos que utilizan el servicio así como el reconocimiento del valor percibido por el servicio, reforzar las características del servicio, calcular y razonar la calidad de servicio, compromiso de alta dirección de la entidad pública y liderazgo, cultura de calidad en el servicio a los clientes. La satisfacción es conceptualizada como la apreciación que realizan los clientes respecto de la calidad recibida del servicio brindado por la organización estatal.

Así se tomará como referencia de la definición de calidad de servicio a Toll (2019) quien señala que es el efecto colectivo del desempeño de los servicios que determina el grado de satisfacción del usuario con respecto a un servicio.

Tenemos dentro de la variable calidad de servicio a las dimensiones la calidad de la tecnología y satisfacción al usuario.

Así para Saavedra & Figueroa & Sánchez (2021) señala que está íntimamente relacionada la ciencia y la técnica siendo un dispositivo que estimula la creatividad, soluciona los problemas del contexto, además de ser una actividad humana y como tal es un actor importante en la solución de artefactos para atender necesidades caracterizados por la innovación y transformación de la realidad.

En cuanto a la satisfacción al usuario, de acuerdo a Parra & Arce & Guerrero (2018), la satisfacción es un pronóstico de las futuras intenciones para adquirir nuevamente un producto o servicio, por lo que es transcendentalmente importante establecer cuáles son los atributos que anteceden a éste. Es por ello, que los autores consideran que existe una relación calidad, satisfacción y atención al cliente, constituyendo un esfuerzo mutuo.

Rojas (2017) precisa que la satisfacción de los usuarios es un indicador principal para dar a conocer la valoración del servicio de calidad, es decir, se tiene como expectativa que el servicio supere las perspectivas y como consecuencia de ello, la fidelización en los beneficiarios.

Las bases teóricas de la presente investigación, estuvieron relacionadas a teorías científicas de diversos autores célebres.

Respecto de las buenas prácticas se basó en la teoría de la gestión laboral, en donde las buenas prácticas tiene su origen en el territorio anglosajón enlazado a la identificación de *best practices* en la gestión pública, admite que existen diferentes formas de premiar estableciendo concursos con el que se pretende recalcar experiencias positivas que sobresalen respecto de otras. Con ello, se puede afirmar que existen una serie de denominaciones tales como “buenas prácticas laborales”, buenas prácticas policiales”, “buenas prácticas de gestión pública”, “o “buenas prácticas en educación”, citado por Tocornal & Tapia & Araya (2014)

Con relación a la variable de calidad de servicio de administración de justicia se basó sobre la teoría de satisfacción del cliente, esto es que los clientes (usuarios) sientan superadas sus expectativas así como el tiempo de respuesta a los problemas y los costos correlativos sean mínimos, cuyo mejor ambiente conlleve a un desempeño del personal más satisfactorio y que se verifique un mejoramiento continuo, esto es capacitaciones permanentes. Dicha teoría fue precisada por Bielsa & Marcelo (2015).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de Investigación

Aplicada, caracterizada por la búsqueda de aplicación o el uso de los conocimientos adquiridos, lo que permitirá comprobar la teoría con la realidad a través de resultados prácticos (Aguirre & Anaya & Laurencio & Casco, 2013)

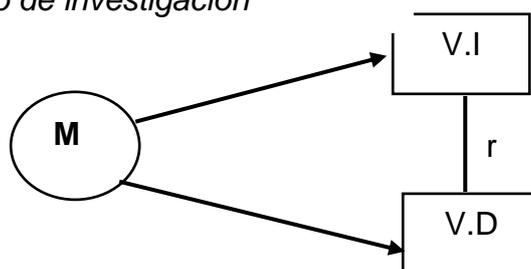
La investigación fue de tipo correlacional; porque verificó la relación de las buenas prácticas con la calidad de servicio de administración de justicia.

##### Diseño de Investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental y transversal; no experimental, porque la investigación se realizó sin manipular las variables y transversal, porque se recolectó datos en un solo acto. Fue descriptivo en cuanto identifica las características, propiedades o perfiles de sujetos, conjuntos, sociedades, objetos, procesos o cualquier otro acontecimiento que pueda ser objeto de análisis. (Alva & Domínguez, 2015)

Figura 1.

Tipo y diseño de investigación



Dónde:

M= Muestra

V.I= Variable independiente (Buenas prácticas)

V.D= Variable dependiente (Calidad de servicio de administración de justicia)

r= coeficiente de correlación

### 3.2 Variables y operacionalización

#### Definición conceptual:

Variable independiente: Buenas prácticas constituye una experiencia exitosa en un distrito judicial para mejorar la efectividad, eficacia, celeridad y calidad de los procesos judiciales, utilizando herramientas, el cambio cultural, innovación nuevas técnicas, desarrollo de capacidades, trabajo en equipo, mejora del ambiente laboral, optimización de procesos, mejora de tareas, optimización de recursos, y todo aquello que mejora, directa o indirectamente los servicios brindados a la ciudadanía, en el ámbito administrativo y/o jurisdiccional.. (Vásquez 2021)

Variable dependiente: Calidad de servicio. Es el efecto colectivo del desempeño de los servicios que determina el grado de satisfacción del usuario con respecto a un servicio. Toll (2019)

#### Definición operacional

Variable independiente: Buenas prácticas. Conjunto de experiencias que mejoran la efectividad del servicio de administración de justicia utilizando la tecnología, **optimización** de recursos y procesos incidiendo de manera directa o indirecta en los usuarios judiciales.

Los indicadores a explicar de esta variable son: innovación, gestión del cambio y administración de recursos humanos. Así, la escala de esta variable sería: ordinal.

Variable dependiente: Calidad de servicio. Es la medición de satisfacción por parte del usuario respecto de un servicio brindado.

Los indicadores de esta variable son: tecnología y satisfacción del usuario.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** Consiste en la demarcación del concurso de casos, personas que formarán el referente para elegir la muestra y que tendrá en cuenta criterios precedentes. (Arias-Gómez & Villasís-Keever & Miranda-Novales 2016)

La población estará conformada por los justiciables que han hecho uso de los servicios de los órganos jurisdiccionales de Huancabamba en el año 2021, en un total de 1619, información que se obtuvo del Sistema Integrado Judicial de Huancabamba.

Los criterios inclusivos y de exclusión considerados para la delimitación poblacional fueron las siguientes:

a) Criterios de inclusión:

Está conformada por los justiciables de los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, 2021, en un total de 1619.

b) Criterio de exclusión:

Ninguno

*Tabla 1.*

*Población de usuarios judiciales de Huancabamba 2021*

Materia	Juzgado de Paz Letrado	Juzgado Mixto	Total	%
Familia	198	723	921	56.89
Civil	25	62	87	5.37
Laboral	27	23	50	3.09
Penal	39	522	561	34.65
			1619	100

Nota: La información es obtenida del Sistema Integrado del Poder Judicial (SIJ) de la sede Huancabamba, Piura, 2021

**Muestra:** Para la muestra se seleccionó un conjunto de sujetos que representaron numéricamente a una población. Así, accede realizar interferencias, extrapolar o generalizar conclusiones con grado de certeza. Otzen & Manterola (2017).

La muestra utilizada en el estudio de la investigación fue probabilística y con selección aleatoria. Dado que el tamaño de la población era notable,

adicionalmente, de la encuesta piloto, se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, siendo que se estableció el tamaño de la muestra 174.

**Muestreo:** Su objetivo es estudiar las relaciones existentes entre la distribución de una variable “y” en una población “z” y la distribución de estas en la muestra en estudio (Otzen & Manterola, 2017).

La población fue de 1,659 personas usuarias (abogados y litigantes) del servicio de administración judicial. La muestra usada fue probabilística, de un nivel de confianza del 95% y con selección aleatoria simple. Para la presente tesis se usó la fórmula para poblaciones finitas a fin de establecer el tamaño de la muestra. Así de los resultados obtenidos se realizaron encuestas a 174 usuarios judiciales.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

**Técnica:** Se refieren a procedimientos de actuar de manera particular y específica de recogida de información relacionada con el método de investigación que se esté utilizando Hernández & Duana (2020).

Se utilizó la encuesta con el fin de descubrir la forma cómo se relaciona las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba.

**Instrumento:** El instrumento de recolección de datos está encaminado a crear las condiciones para la medición Hernández & Duana (2020).

En esta investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario, planteando ítems de acuerdo a la Operacionalización de variables.

**Validez y Confiabilidad:** La validación de contenido de la herramienta destaca una serie de factores que requieren una atención especial. Por tanto, la caracterización y selección de expertos integrará la prueba. Juárez (2018)

De acuerdo a ello, el instrumento utilizado fue la revisión de tres expertos, quienes determinaron la validez del mismo; asimismo se sometió al análisis estadístico con el programa SPSS con la aplicación del cuestionario a una muestra de 174 usuarios judiciales, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0,959.

### **3.5 Procedimientos**

Para una adecuada recolección de información, se aplicó la encuesta de tipo cerrado. La unidad de investigación se elige al azar, asimismo se indicó que esta estudio era estrictamente para fines estrictamente académicos y con total reserva los resultados de la encuesta.

Seguidamente, teniendo en consideración ello, se determinó en la muestra a los 174 usuarios judiciales a fin de emplear las preguntas realizadas respecto a la presente tesis. El cuestionario se realizó de manera presencial teniendo en cuenta todas las medidas de bioseguridad ante la situación actual del Perú y del mundo por COVID-19.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

El estudio se enfocó en métodos deductivos, partiendo de lo general a lo específico con un enfoque cuantitativo, recolectando datos con la finalidad de contrastar la hipótesis con el análisis estadístico, tomando en cuenta la correlación de la R de Spearman, cumpliendo el objeto de identificar el comportamiento y probar la varianza típica de hipótesis y teorías.

### **3.7 Aspectos éticos**

La ética está siempre presente en los investigadores y se debe respetar al aplicar estilos normativos de citación y referenciación (Salazar, Icaza & Alejo, 2018).

En la presente investigación fue un estudio auténtico y respetará a los autores de investigaciones anteriores, así como sus teorías. La investigación fue auténtico y se empleó lo citado en la normativa APA. También se asumió las consecuencias que se pudieran presentar cuando se desarrolle la investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Descripción de resultados generales correspondientes a la variable buenas prácticas y la variable calidad del servicio de administración de justicia

Tabla 2.

*Buenas prácticas.*

Nivel	fi	%
ALTO	44	25%
MEDIO	45	26%
BAJO	85	49%
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

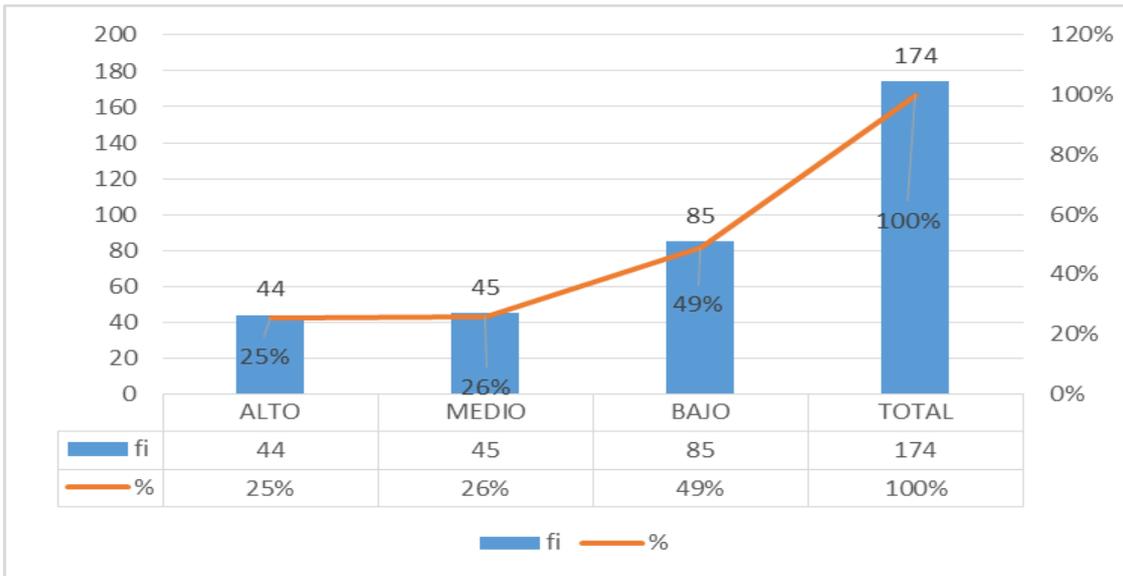
Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Se aprecia de los resultados, el 49% de los encuestados valoró a la variable buenas prácticas, con un nivel bajo, mientras que el 26% estimó en nivel medio y el 25% en un nivel alto. Por tanto, se verificó que predominó el nivel bajo.

Por lo expuesto, las buenas prácticas en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba presentan un nivel bajo.

Figura 2.

*Buenas prácticas*



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 3.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Buenas Prácticas obtenidos de la muestra de estudio.

Nivel	Administración de					
	Innovación		recursos		Gestión del cambio	
	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	57	33%	65	37%	53	30%
MEDIO	35	20%	38	22%	31	18%
BAJO	82	47%	71	41%	90	52%
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

La tabla 3 indica que respecto de la dimensión de innovación, se apreció que el 33% de los encuestados valoró en un nivel alto, el 20% valoró en un nivel medio y el 47% en un nivel bajo.

Por lo que las condiciones tecnológicas fueron evaluadas en un nivel bajo.

Asimismo, la dimensión de administración de recursos, se obtuvo que del 100% de los encuestados, el 37% valoró en un nivel alto mientras que el 22% en un nivel medio y el 41% en un nivel bajo.

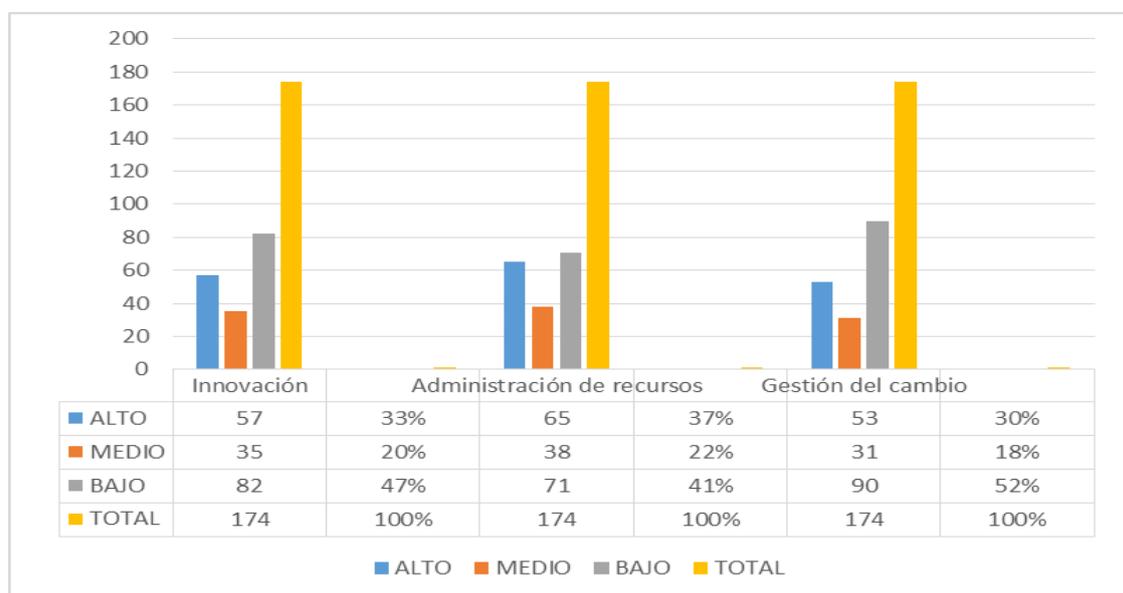
Por lo que los usuarios judiciales manifestaron su desacuerdo en que los magistrados y el personal jurisdiccional cuenten con experiencia profesional para la resolución de los procesos judiciales y se encuentren capacitados para realizar sus funciones.

Respecto de la dimensión de gestión del cambio, del 100% de los encuestados, el 30% valoró en un nivel alto mientras que el 18% en un nivel medio y el 52% en un nivel bajo.

De los datos recopilados concluimos que gran sector de los usuarios judiciales no están de acuerdo en que hay control en las actividades del personal jurisdiccional de Huancabamba y que realicen sus funciones de manera correcta y honesta.

Figura 3.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Buenas prácticas obtenidos de la muestra de estudio



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 4.

Calidad de servicio de administración de justicia

Nivel	fi	%
ALTO	54	31%
MEDIO	31	18%
BAJO	89	51%
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

La tabla 4 indica que del 100% de encuestados el 51% valoró la variables calidad de servicio de administración de justicia con un nivel bajo, mientras que el 18% con un nivel medio y el 31% en nivel alto.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de los usuarios judiciales consideran que se evidencia un servicio de justicia bajo.

Figura 4.

Calidad de servicio de administración de justicia

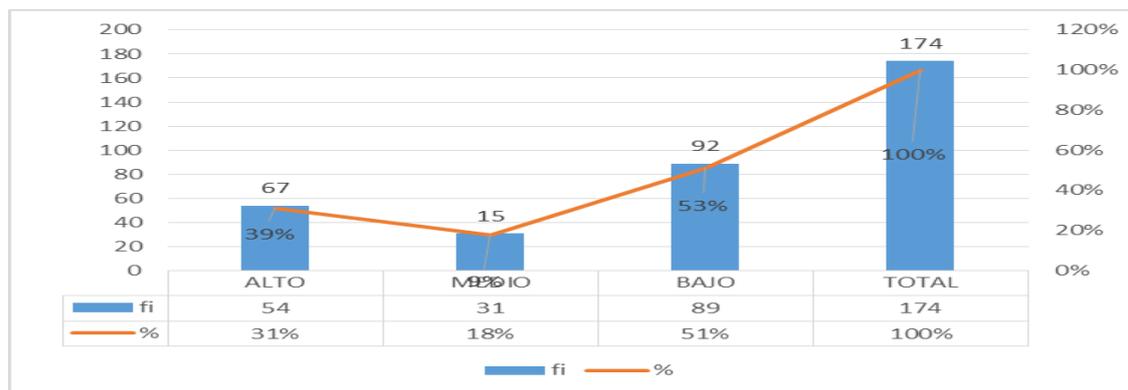


Tabla 5.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de servicio de administración de justicia

Nivel	Tecnología		Satisfacción del usuario	
	fi	%	fi	%
ALTO	67	39%	52	30%
MEDIO	15	9%	31	18%
BAJO	92	53%	91	52%
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

La tabla 5 señaló que respecto de la dimensión de tecnología, se apreció que el 39% de los encuestados valoró en un nivel alto, el 9% valoró en un nivel medio y el 53% en un nivel bajo.

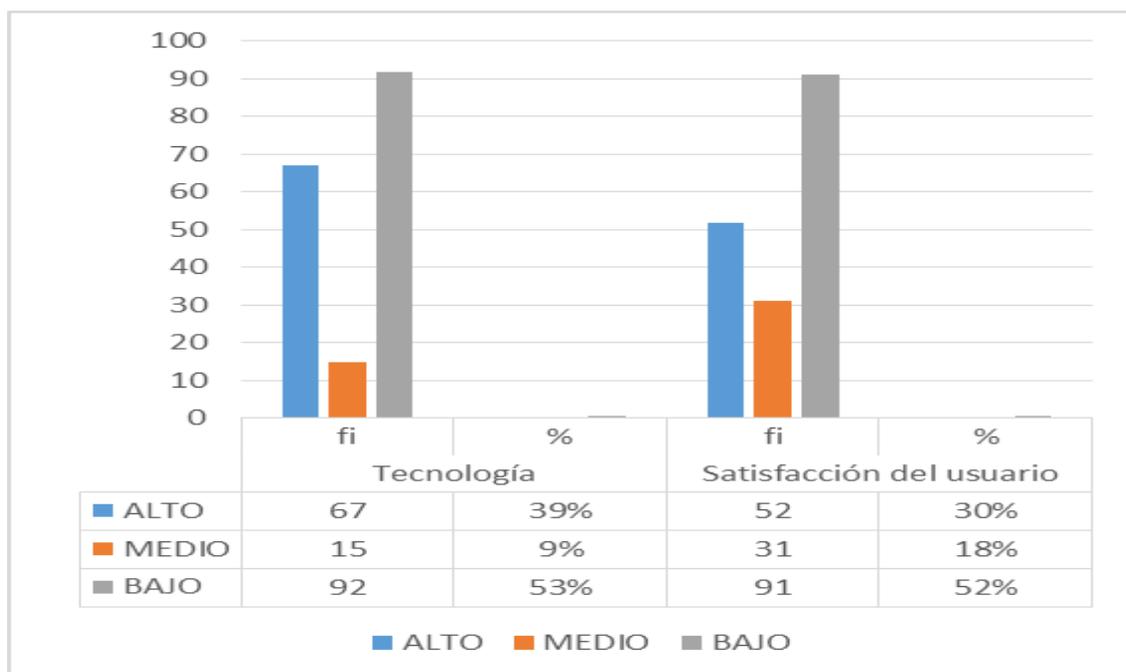
Del mismo modo, la dimensión de satisfacción del usuario, se obtuvo que del 100% de los encuestados, el 30% valoró en un nivel alto mientras que el 18% en un nivel medio y el 52% en un nivel bajo.

La mayoría de los usuarios judiciales indicaron su desacuerdo en que exista un adecuado sistema integrado judicial así como que los magistrados y personal jurisdiccional no cumplen sus plazos procesales, además que la atención de

servicio no es de confianza ni transparente, por lo que se puede mejorar el servicio de justicia que brindan los órganos jurisdiccionales de Huancabamba.

Figura 5.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de servicio de administración de justicia



## 4.2 Descripción de resultados del grado de correlación entre la variable buenas prácticas y la variable calidad de servicio de administración de justicia

**Objetivo específico 1.** Determinar la relación entre la innovación y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021

Tabla 6.

*Relación de la variable calidad de servicio de administración de justicia y la innovación*

		<b>Correlaciones</b>		
		V1: Calidad de servicio de administración de justicia		
			justicia	D1V1: Innovación
Rho de Spearman	V2	Coeficiente	1,000	,702**
		de		
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
d1v1	d1v1	Coeficiente	,702**	1,000
		de		
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

La presente tabla refleja la existencia de un impacto significativo alto y directo con un coeficiente de correlación de Spearman de ,702 (70.2%), entre la dimensión 1 de la variable independiente y la variable dependiente; lo que significa a mayor sea la innovación, mayor es la calidad de servicio de administración de justicia.

Siendo el nivel de significancia menor a 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica que existe relación significativa entre la innovación y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021. Por lo que se concluye que para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, que la innovación tiene una relación significativa con la calidad de servicio de administración de justicia.

**Objetivo específico 2.** Identificar la relación entre la administración de recursos humanos y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021.

*Tabla 7.*

*Relación de la variable calidad de servicio de administración de justicia y administración de recursos humanos*

			<b>Correlaciones</b>	
			Calidad de servicio de administración de justicia: V2	Administración de recursos humanos d2v1
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	d2v1	Coeficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

La tabla refleja que existe un impacto significativo alto y directo con un coeficiente de correlación de Spearman de ,808 (80.8%), entre la dimensión 2 de la variable independiente y la variable dependiente; lo que significa a mayor sea la administración de recursos humanos, mayor es la calidad de servicio de administración de justicia.

Siendo el nivel de significancia menor a 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica que existe relación significativa entre la administración de recursos humanos y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021. Por lo que se concluye que para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, que la administración de recursos humanos tiene una relación significativa con la calidad de servicio de administración de justicia.

**Objetivo específico 3.** Identificar la relación entre la gestión del cambio y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021.

*Tabla 8.*

*Relación de la variable calidad de servicio de administración de justicia y gestión del cambio*

		<b>Correlaciones</b>		
			Calidad de servicio de administración de justicia: V2	Gestión del cambio: d3v1
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	d3v1	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

La tabla refleja que existe un impacto significativo alto y directo con un coeficiente de correlación de Spearman de ,735 (73.5%), entre la dimensión 3 de la variable independiente y la variable dependiente; lo que significa a mayor sea la gestión del cambio, mayor es la calidad de servicio de administración de justicia.

Siendo el nivel de significancia menor a 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica que existe relación significativa entre la gestión del cambio y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021. Por lo que se concluye que para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, que la gestión del cambio tiene una relación significativa con la calidad de servicio de administración de justicia.

**Objetivo General.** Determinar la relación que existe entre las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, 2021.

*Tabla 9. Relación de la variable independiente buenas prácticas y la variable dependiente calidad de servicio de administración de justicia*

		<b>Correlaciones</b>		
			Buenas prácticas: V1	Calidad de servicio de administración de justicia:V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,858**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	V2	Coeficiente de correlación	,858**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

La tabla refleja que existe un impacto significativo alto y directo con un coeficiente de correlación de Spearman de ,858 (85.8%), entre la variable independiente y la variable dependiente y; lo que significa a mayor sean las buenas prácticas, mayor es la calidad de servicio de administración de justicia.

Siendo el nivel de significancia menor a 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica que existe relación significativa entre las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021. Por lo que se puede concluir que para un 1% de riesgo y un 99% de confiabilidad, las buenas prácticas tienen una relación significativa con la calidad de servicio de administración de justicia.

## V. DISCUSIÓN

En los resultados, se identificaron un impacto significativo alto y directo en un ,702 (70.2%), entre la innovación y la calidad de servicio de administración de justicia; lo que significa a mayor sea la innovación, mayor es la calidad de servicio de administración de justicia. Estos resultados positivos corresponden a que se tuvo en consideración a Tocornal, X. & Tapia, P. & Araya, J. (2014) quienes señalan que la innovación busca resaltar iniciativas que rompan esquemas tradicionales y la utilización de diversas metodologías de participación de la comunidad. Esta iniciativa permite mayores logros de transparencia de información así como participación de los ciudadanos a través del uso de la plataforma digital.

Así, Matos (2017), señaló respecto de los sistemas tecnológicos de la información que son importantes mecanismos hacia la gestión del servicio en la administración judicial, lo que requiere incorporar nuevos procesos que permitan la implementación de nuevos sistemas; desarrollar un sistema de información integrado, apoyando así a todas las etapas existentes en la administración judicial y desarrollar sistemas orientadas a los procesos y servicios, ello contribuye en una mejora en la calidad de la administración judicial.

En el mismo sentido, Rojas (2015) refirió que se debe priorizar el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información, debiendo tener en cuenta que el fin del servicio de administración de justicia debe ser la suprema efectividad posible en la solución de conflictos (tiempo, calidad y costo) y así poder lograr concretar una tutela jurisdiccional eficiente y eficaz.

Concuerta con la relación entre innovación y calidad de servicio de administración de justicia, el autor Flores & Ramos (2019) quien indica que la innovación tecnológica implica no solo la necesidad que se presenta en las empresas de aprovechar los recursos tecnológicos sino que busca mejorar los procesos y productos organizacionales, su empleo está relacionado en beneficiar al usuario y se encuentra encaminado a la

optimización de los recursos humanos, económicos y por supuestos tecnológicos. Indudablemente, el uso de las tecnologías beneficia los procedimientos de las organizaciones, su origen y uso evolucionó la manera en que se produce y se llevan a cabo los procesos en las compañías, aquellas empresas con mejor administración de la innovación tecnológica, obviamente, obtendrá mejores resultados.

De este modo, para poder avalar un servicio óptimo que cubra las perspectivas del cliente y den un valor agregado adicional es importante que el mismo se brinde con un alto nivel de calidad. Este último, es un concepto vasto y profundo en donde los servicios se experimentan de forma subjetiva y las actividades de consumo y servicios se realizan de forma coetánea. Asimismo, la calidad del servicio, debe ser semejante a la que el usuario quiere percibir, siendo que ésta tiene dimensiones resaltantes, una técnica o de resultado y una funcional relacionada al proceso, evidenciándose como el uso de la tecnología puede lograr impactar los resultados y la percepción que tienen los clientes

En los resultados también se refleja que existe un impacto significativo alto y directo en un ,808 (80.8%), donde se identifica que a mayor sea la administración de recursos humanos, mayor es la calidad de servicio de administración de justicia. Ello coincide con Zarazúa (2019) quien la define como aquella que desde su origen se orientó a elevar el desempeño del personal a través de sus conocimientos, habilidades y actitudes, esto es eficiencia, eficacia y productividad de los trabajadores en beneficio de la organización.

En la misma línea, Forastiero (2017), indica que la conducción de los trabajadores de los juzgados (recursos humanos) incide en el nivel de calidad de servicio de justicia que brindan estos órganos jurisdiccionales, es decir que una buena, regular o mala conducción de recursos humanos refleja notablemente en el nivel de eficiencia de su funcionamiento. Añade que la administración de recursos humanos es una buena práctica valorada de manera positiva por los trabajadores lo que mejora las relaciones entre

éstos y la empresa, logrando un impacto en su imagen así como en la mejora de la calidad de la producción o en el incremento de la misma.

Del mismo modo, existe un impacto significativo alto y directo en un ,735 (73.5%), entre la dimensión 3 de la variable independiente y la variable dependiente; lo que significa a mayor sea la gestión del cambio, mayor es la calidad de servicio de administración de justicia, confirmado con Pacheco-Polo (2021), quien acotó que la gestión del cambio es el marco para tramitar nuevos proceso, con lo que se requiere que las organizaciones así como los que la dirigen sean flexibles y además desarrollen una aguda percepción para anticiparse a las contingencias y poder estar siempre a la vanguardia. Asimismo, tomó en cuenta a Contreras y Palacio (2018), cuyos autores manifestaron que el plan para realizar el cambio debe ser flexible y contar con acciones que están relacionados con el objetivo parte del cambio.

Añadiendo que los cambios que provienen de los avances tecnológicos obligan a las instituciones a enfrentar a cambios radicales en la gestión y el modo de trabajar, lo que promueve de forma directa la necesidad de cambio entre los integrantes de la institución, siendo uno de los factores más importantes el humano, lo que implica cambiar de manera positiva la conducta de los implicados, siendo necesario una comunicación de cómo se desarrollará el proceso y una visión compartida.

Asimismo, Bielsa, R. & Perazolo, M. (2015) precisaron que la calidad implica el más profundo cambio y transformación de la esencia misma de una organización. Educación, capacitación, participación, constituyen el trípode de la integración de los recursos humanos. La gestión del cambio requiere la aplicación de técnicas de calidad total que conforman cuatro premisas; la primera es ciclo PHVA (planifique, haga, verifique y actúe), administración de hechos, respeto y participación de los actores y finalmente satisfacción del cliente.

Medina (2017), precisó que entre los cambios advertidos en la administración de justicia es el proceso de adaptación tecnológica, permitiendo a los justiciables relacionarse directamente con el Estado. Ello

permite la existencia de una alta y eficiente administración judicial, ya que hay ahorro de tiempo, disminución de costos y como consecuencia de ello, más fácil acceso a una justicia con mayor calidad. En conclusión, para este autor, las nuevas tecnologías permiten facilitar que los justiciables logren un acceso más cercano respecto de la administración de justicia y con ello mejorar su calidad.

Estos resultados positivos también consideraron a Matos (2020), que indicó que a mejor nivel en la calidad de servicio de administración judicial brindado a los usuarios judiciales, éstos percibirán mejores niveles de satisfacción y viceversa.

Por último, los resultados reflejan que existe un impacto significativo alto y directo en un ,858 (85.8%), donde se identifica que a mayor sean las buenas prácticas, mayor es la calidad de servicio de administración de justicia; coincidiendo con Matos (2017) quien señala que existe una relación significativa de la calidad de los servicios de administración de justicia con relación a la satisfacción del justiciables de Lima Norte, originando una gestión adecuada de recursos humanos, tecnológicos y materiales, efectuando procedimientos que ahorran tiempo, desarrollando indicativos de productividad y eficiencia fundado en las buenas prácticas de la gestión por procesos, así como la utilización de las tecnologías de información a través del expediente judicial electrónico. Las buenas prácticas de acuerdo a este autor, contribuyen a que la calidad de la gestión del servicio vaya acrecentado de manera sustancial en la satisfacción al usuario judicial.

Chiu (2020) manifestó que las buenas prácticas coadyuvan al desarrollo de capacidades de gestión, y permiten incrementar habilidades para realizar las funciones de la mejor manera, incorporando mecanismos de solución ante eventuales problemas de índole procesal, que incide en una mejor gestión de los despachos judiciales, esto es mejorar la calidad de servicio de administración de justicia.

En cuanto a lo expresado por los autores Silva & Julca & Luján-Vera & Trelles (2021), al precisar que la calidad del servicio, es un instrumento

estratégica primordial en las organizaciones tanto públicas como privadas, porque pudo evaluar el grado de cumplimiento del servicio; admitiendo también determinar si la oferta que hace una empresa satisface las perspectivas de los consumidores o usuarios; proponiendo que la calidad de un servicio se puede valorar a través de métricas tales como empatía, tangibilidad, fiabilidad, seguridad y respuesta.

Para Landa citado por Rojas (2017) la relación entre la calidad de servicio que brinda el sector salud y la satisfacción del paciente, cliente o usuarios de los establecimientos de salud tanto pública como privada de Lima, ha sido desplazado y esto se debe a que se detectó la insuficiencia de personal, el trato por parte de los empleados de salud hacia los pacientes, la dilación en atención al cliente, escasa relación comunicativa entre los pacientes y el personal de los centros de salud, hospitales y clínicas, deficiente organización, factores que inciden de manera negativa en el desarrollo de las organizaciones, originando la molestia de los pacientes respecto de los servicios de salud.

La relación de buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia coincide con la indicada por Doria (2019), quien señaló que la adopción de buenas prácticas involucra que den respuesta oportuna, pronta, eficaz y eficiente, debidamente respaldadas en la transparencia, ética, y el derecho a la información por parte de los ciudadanos, que desean estar enterados de las relaciones que se puedan establecer entre las partes, propiciándose la responsabilidad, capacidad y eficacia de los intereses de las partes involucradas así como el acuerdo e instrumentos de control que doten a la administración pública de un código ético que fortifique el espíritu democrático.

Coincidiendo con Bielsa & Marcelo (2015), al indicar que es posible establecer un sentido de circulación entre los integrantes de la terna producto-cliente-calidad. En el terreno del servicio de Justicia, donde el producto es denominado sentencia, sus contenidos y propósitos inmediatos y mediatos pueden ser diferentes (magnitud económica, intereses custodiados, etcétera). Concluye que serán diferentes los tipos de cliente,

los criterios de calidad útiles, y la medida de la satisfacción o la de la tolerancia.

En la misma línea, Vásquez (2021) señaló que las buenas prácticas incorporadas en los órganos jurisdiccionales laborales, los jueces cumplen un rol protagónico, en búsqueda de la verdad y resolviendo los procesos judiciales con justicia, aplicando e innovando con instituciones procesales y resolver en forma celeridad y eficiente, contribuyendo a una mejor administración de justicia.

Finalmente Forastiero (2017), coincidiendo con la presente tesis indicó que el impacto de las buenas prácticas generadas en las dependencias judiciales, permite mejorar el indicador de calidad del servicio de Justicia brindado, logrando con ello mejorar la imagen del Poder Judicial, resolución de conflictos dentro del plazo legal, optimización de los recursos y una mejora en las relaciones laborales. Dicho autor destaca que las buenas prácticas son eficaces, precisando que “el buen ejemplo del personal jerárquico-directivo” es el motor de la eficacia en materia de gestión del personal en el Poder Judicial, pues se refleja un trabajo más organizado, nuevos criterios para abordar situaciones complicadas, mejor manejo de la carga procesal, observancia de los plazos legales, en conclusión superior calidad y mayor cantidad de trabajo en menor tiempo. Añade este autor que la realización de los estándares de cantidad y calidad influye considerablemente en la motivación y satisfacción de los empleados al desenvolverse en un ambiente profesional de aprendizaje y desarrollo permanente, contribuye al desarrollo de un clima de trabajo que impulsa la superación individual y colectiva, mejorarán las relaciones interpersonales, aumentando la eficiencia profesional interna y, por ende posibilitará una mejor prestación del servicio de Justicia a sus beneficiarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

Después de procesar e interpretar los resultados obtenidos se concluye:

1. Se logró determinar que, si existe una relación significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de ,702 (70.2%), alta y directa entre la innovación y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021.
2. Se logró determinar que, si existe una relación significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de ,808 (80.8%), entre la administración de recursos humanos y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021.
3. Se logró determinar que, si existe una relación significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de ,735 (73.5%), entre la gestión del cambio y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021.
4. Se concluyó que, si existe una relación significativa, con una Correlación de Spearman de ,858 (85.8%), entre las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A partir del análisis de los resultados, haremos las siguientes recomendaciones:

1. Los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, deben mejorar las tecnologías de información, siendo necesario la capacitación continua de los usuarios judiciales para el manejo del Sistema Integrado Judicial, así se debe implementar el expediente judicial electrónico y mesas de partes virtuales, y coadyuvará a una mejor calidad de servicio de administración de justicia que apuntará a una sobresaliente percepción de satisfacción del usuario judicial.
2. A fin de reforzar la administración de recursos humanos, se hace necesario establecer capacitaciones al personal jurisdiccional y administrativo no sólo respecto a sus propias funciones sino también al desarrollo de cursos de atención al público, calidad de servicio e inteligencia emocional lo que permitirá mejorar las relaciones interpersonales así como mantener una comunicación respetuosa entre el personal jurisdiccional y administrativo con los usuarios judiciales.
3. Los órganos jurisdiccionales de Huancabamba deben contar con personal capacitado y especializado por cada área, ello con la finalidad de lograr la eficacia de los procesos, hacer más expeditivo los procesos judiciales y lograr revertir la sobrecarga procesal que aqueja al Poder Judicial.
4. Teniendo en cuenta que las buenas prácticas tienen una relación muy significativa con la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, se deben continuar con las técnicas de buenas prácticas lo que permitirá mejorar la imagen del Poder Judicial, ya que se mejorará el trámite de los procesos judiciales, para lo cual es necesario publicitar las buenas prácticas ejecutadas a través de todos los medios de publicidad que estén al alcance de los usuarios judiciales de Huancabamba, ello permitirá una mejor calidad de servicio de administración de justicia.

## REFERENCIAS

- Aguirre, P. & Anaya, M. & Laurencio, R. & Casco, J. (2013). Investigación aplicada e interdisciplinariedad en las ciencias de la comunicación. *Revista de Investigación Social*, 294-321; <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353744535009>
- Alva, J. & Domínguez, L. (2015). Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013. *In Crescendo*, 90-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5127589>
- Arias, C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en las Mypes del Sector servicios - rubro hoteles de 3 estrellas del Distrito de Piura, 2015. *In Crescendo*, 215-221. <http://dx.doi.org/10.21895/incres>
- Arias-Gómez, J. & Villasís-Keever, M. & Miranda-Novales, M. (2016). The research protocol III: the study population. *Alergia SLai*, 201-207. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Bielsa, R. & Perazolo, M. (2015). ¿Es aplicable el concepto de calidad al servicio de justicia? *Informática y Derecho*. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/248831.pdf>
- Calderón, Felipe & Pérez, Juan & Santos, Fausto. (2021). AI Systems in Brazilian Supreme Federal Court and the Colombian Constitutional Court Experiences: Prospective Analysis. *Revista de Direito, Estado e Telecomunicacoes*, 1-3. <https://doi.org/10.26512/lstr.v13i1.35614>
- Chaparro, Hernán & Espinosa, Agustín & Páez, Darío. (2021). Percepción de eficacia en el control de la corrupción y su relación con el clima socioemocional y la identidad nacional en el Perú: un estudio experimental. *Revista de Psicología*, 787-788. <https://doi.org/10.18800/psico.202102.010>
- Chiu, W. (2020). Principio de celeridad y buenas prácticas en la Nueva Ley Procesal del Trabajo, Corte Superior de Justicia del Santa, 2019 [Tesis de maestría, UCV, Chimbote]. Repositorio institucional: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45493/Chiu\\_P\\_WA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45493/Chiu_P_WA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Delgado, M. (2019). Pecados capitales, mentiras verdaderas de la reforma: enfrentando el silencio cómplice. *Derecho PUCP*, 1-2. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.200901.005>

- Díaz, M. & Borges, A. & Valadez, M & Zambrano, R. (2015). Valoración de buenas prácticas docentes a través de la observación sistemática. *Universitas Psychologica*, 913-922. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-3.vbpd>
- Dorado, A. (2017). *Un cambio en la administración de justicia: la oficina judicial [Tesis maestría Universidad Pablo de Olavide]*. Universidad Pablo de Olavide: Repositorio: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=172489>.
- Doria, J. (2019). La adopción de buenas practicas administrativas en los sectores público y privado como estrategia de prevención de actos de corrupción. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 429-450. <https://oi.org/10.18601/21452946.n21.17>
- Durán, R. & Estay-Niculcar, C. (2016). Las buenas prácticas docentes en la educación virtual universitaria. *Revista de docencia universitaria*, 159-186. <https://doi.org/10.4995/redu.2016.5905>
- Fliquete, E. (2017). Indulto y Poder Judicial : ¿Un instrumento para la realización de la Justicia? *Persona y Derecho*, 209-256. <https://doi.org/10.15581/011.75.209-256>
- Flores, F & Ramos, R & Ramos, F & Ramos, A. (2019). Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1223-1238. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051014/html/>
- Forastiero, M. (2018). *Buenas prácticas de conducción de recursos humanos en juzgados nacionales de 1° instancia en lo comercial, año 2018 [Tesis Doctorado, Universidad de Buenos Aires]*. [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tesis/document/1501-1291\\_ForastieroDO](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tesis/document/1501-1291_ForastieroDO)
- Garrido, M. & Del Real, A. & Solanes, A. (2015). Modernización y mejora en la administración de justicia y de la operatividad de los jueces en España. *Instituto de Estudios Latinoamericanos (IELAT)*, 1-36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5073344>
- Gómez-Nakishi, Antonio & Quijada-Lovatón, Karin. (2021). Buenas prácticas de docentes de educación básica durante la pandemia COVID-19. *Revista Innova Educación*, 3-5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5073344>
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 1-24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7504746>

- Heredia, F. & Ramos, E. & Ordinola, A. & Chuquicusma, D. (2020). Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura. *Revista Conrado*, 245-253. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000500245](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500245)
- Hernández Mendoza, S., & Duana Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Herrera, S. (2019). Mejora de la calidad de servicio ofrecido en las mypes de hospedaje ubicadas en destinos emergentes del Perú utilizando el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas. *Revista Industrial Data* 22, 77-79. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10366>
- Hong, G. (2018). The UK labour Market. Good Work. Industrial Strategy. [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/679767/180206\\_BEIS\\_Good\\_Work\\_Report\\_Accessible\\_A4\\_.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/679767/180206_BEIS_Good_Work_Report_Accessible_A4_.pdf)
- Lina, M. (2017). Las Reglas sobre Brasilia. Su impacto en la jurisprudencia Penal. *Estudios sobre jurisprudencia*, 3-5. <https://jurisprudencia.mpd.gov.ar/Estudios/2017.10.%20Las%20Reglas%20de%20Brasilia%20y%20su%20impacto%20en%20la%20jurisprudencia%20penal.pdf>
- López, F. & Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Instituto de Gobierno y Gestión Pública*, 107-124. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177/232>
- Martínez, P. (2018). Buenas prácticas desde la percepción de los estudiantes de la Licenciatura en Educación para el Medio Indígena. *Revista Educación y Humanismo*, 258-270. <https://doi.org/10.17081/eduhum.20.34.2869>
- Matos, M. (2017). *La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, año 2017 [Tesis Maestría, UNMSM]*. Repositorio de Tesis - UNMSM: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.
- Medina, D. (2017). Doing Justice in the Technological Age. *Persona y Derecho*, 105-128. <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/57913/1/9060-84191-1-PB.pdf>.

- Mendieta & Algarin. (2020). Estado de Derecho y modelo constitucional frente a la pandemia 2020. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 30-40. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/utopia/article/view/34154>
- Nery-Hernández, F.-R. &. (2021). El derecho de acceso a la justicia en personas adultas mayores privadas de libertad. *FORUM*, 3-4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7794116>
- ONU, S. E. (2019). Seminar: The new disability law in light of the UN convention: good practices and necessary reforms to guarantee access to justice under equal conditions. Seminar The new disability law in light of the UN convention: good practices and reforms, 37. <https://intercoonecta.aecid.es/programaci%C3%B3n-de-actividades/el-nuevo-derecho-de-la-discapacidad-a-la-luz-de-la-convenci-n-de-la-onu-buenas-pr-cticas-y-reformas-necesarias-para-garantizar-el-acceso-a-la-justicia-en-condiciones-de-igualdad-tercera-edici-n>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Sampling techniques on a study population. *International Journal of Morphology*, 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pacheco-Polo, M. (2021). Gestión del cambio planeado en docente de instituciones educativas públicas. *Revista Encuentros*, 61-73. <https://orcid.org/0000-0002-0082-8428>
- Palacios, M. & Londoño, B. & Hurtado, N. (2021). Experiencias frente a la migración: buenas prácticas locales en ciudades sudamericanas. *Derecho PUCP*, 324-360. <https://orcid.org/10.18800/derechopucp.202101.010>
- Parra, R. & Arce, M. & Guerrero, M. (2018). Job satisfaction and its effect on customer satisfaction, a theoretical analysis. *INNOVA Research Journal*, 140-146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Rodríguez, A. (2015). «Buenas prácticas» como procesos y tendencias innovadoras en la educación superior. *Revista Panamericana de Pedagogía*, 55-76. <https://doi.org/10.21555/rpp.v0i22.1716>
- Rojas, T. (2014). La notificación virtual y su implementación en la administración de justicia en el Perú. *SSIAS*, 1-19. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/160>
- Rojas, W. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2016. Perú. <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=>

- Saavedra, C. & Figueroa, C. & Sánchez, P. (2021). Acercamiento teórico al concepto de tecnología desde la educación en tecnología. *Revista Boletín REDIPE*, 110-120. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i5.1288>
- Saavedra, S. (2016). Análisis del desarrollo institucional desde el enfoque institucional histórico. *Papel político*, 81-100. <http://doi.org/10.11144/Javeriana.papo21-1.adie>
- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. F., & Alejo Machado, O. A. (2018). The importance of ethics in research. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Sarmiento, J. (2017). The experience of online service quality as a precedent for online satisfaction: An empirical study on travel websites. *Revista Investigaciones Turísticas*, 30-53. <http://dx.doi.org/10.14198/INTURI2017.13.02>
- Sebastiani, L. (2015). For whom and what are the good ones good for? European Union, integration of (in) migrants and depoliticization / technification of hegemonic policies: a case study. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 30-62. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i5.1288>
- Silva & Julca & Luján-Vera & Trelles. (2021). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas Turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 193-203. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36502>
- Solari, L. (2018). Buenas prácticas y principios éticos: más necesarios que nunca. *Revista de Gastroenterología del Perú*, 306-309. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1022-51292018000300015](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292018000300015)
- Soto, Maciel & Saucedo, Odra. (2020). Derechos humanos, buenas prácticas y responsabilidad social. Aproximación cualitativa en empresas familiares. *Revista Facultad Ciencias Económicas*, 110-111. <https://doi.org/10.18359/rfce.4526>
- Tocornal, X. & Tapia, P. & Araya, J. (2014). Evaluación buenas prácticas. Aprendizajes y desafíos para la prevención del delito y la violencia. *Universidad de Chile*. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/123552/LIBRO-INAP-EVALUACION%2bBUENAS-PRACTICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toll, Y. (2019). Voz sobre IP. Técnicas de paquetización y calidad de servicio. *Serie Científica De La Universidad De Las Ciencias Informáticas*, 1-7.

<https://www.researchgate.net/publication/328965598> *Voz sobre IP Técnicas de paquetización y calidad de servicio*

- Vásquez, K. (2021). A propósito del garantismo procesal y activismo judicial. ¿Qué tipo de jueces laborales tenemos? *Revista de Derecho Procesal de Trabajo*, 83-111. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v3i3.4>
- Veliz, M. & Gutiérrez, V. (2021). Modelos de enseñanza sobre buenas prácticas docentes en las aulas virtuales. *Apertura*, 150-165. <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/1987/1276>
- Yon, C. (2015) Teorías de cambio y buenas prácticas en salud sexual y reproductiva de los adolescentes: una relectura. 9-36. <http://www.scielo.org.pe/pdf/apuntes/v42n76/a01v42n76.pdf>
- Zarazúa, J. (2019). Administración de recursos humanos vs. Gestión del capital humano. Diferencias, coincidencias y contradicciones. *Gestión y estrategia*, 37-51. <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/663/5>

## ANEXOS

### Anexo 1.

**Tabla 1. Operacionalización de Variables.**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
V1: Buenas prácticas	<p style="text-align: center;">Para Vásquez (2021), buena práctica constituye una experiencia exitosa en un distrito judicial para mejorar la efectividad, celeridad, eficacia y calidad de los procesos judiciales, utilizando como herramientas, el cambio cultural, innovación nuevas técnicas, desarrollo de capacidades, trabajo en equipo, mejora de clima laboral, optimización de procesos, mejora de tareas, optimización de recursos, y todo aquello que mejora directa o indirectamente los servicios brindados a la ciudadanía, en el ámbito administrativo y/o jurisdiccional.</p>	<p>Conjunto de experiencias que mejoran la efectividad del servicio de administración de justicia utilizando la tecnología, optimización de recursos y procesos incidiendo de manera directa o indirecta en los usuarios judiciales.</p> <p>Se aplicará un cuestionario que posee interrogantes tipo Likert a los trabajadores de los órganos jurisdiccionales de Huancabamba.</p>	Innovación	Desarrollo de estrategias	Cuestionario
				Trabajo en equipo	
				Mejores condiciones tecnológicas	
			Administración de Recursos humanos	Experiencia profesional	
				Capacitaciones	
			Gestión del cambio	Conductas	
				Actitudes	
Hábitos					

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
V2: Calidad de servicio de administración de justicia	Para Toll (2019) la calidad de servicio es el efecto colectivo del desempeño de los servicios que determina el grado de satisfacción del usuario con respecto a un servicio.	Es la medición de satisfacción por parte del usuario respecto de un servicio brindado.  Se aplicará un cuestionario que posee interrogantes tipo Likert a los trabajadores de los órganos jurisdiccionales de Huancabamba.	Tecnología	Adecuado Sistema Integrado Judicial de Huancabamba	Cuestionario
				Cumplimiento de plazos procesales	
			Satisfacción del usuario	Atención del servicio de administración de justicia por parte del personal de Huancabamba es de confianza	
				Atención por parte del personal de Huancabamba es transparente	

Elaboración propia

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores			
			Variable 1: Buenas prácticas			
¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales, Huancabamba, 2021?	Determinar la relación que existe entre las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, 2021,	Hg: existe relación significativa entre las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Innovación	Desarrollo de estrategias Trabajo en equipo Mejores condiciones tecnológicas	1	Escala de Likert del 1 al 5
			Administración de recursos humanos	Experiencia profesional Capacitaciones	4 5	
			Gestión del cambio	Conductas Actitudes Hábitos	6 7 8	
			Variable 2: Calidad de servicio de administración de justicia			
¿Cuál es la relación entre la innovación y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021  ¿Cuál es la relación entre la administración de recursos humanos y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021?  ¿Cuál es la relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021?	Determinar la relación entre la innovación y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021;  Identificar la relación entre la administración de recursos humanos y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021  Identificar la relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021.	Existe relación significativa entre la innovación y a calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021;  Existe relación significativa entre la administración de recursos humanos y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021  Existe relación significativa entre la gestión del cambio y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Tecnología	Adecuado Sistema Integrado Judicial	9	Escala de Likert del 1 al 5
				Cumplimiento de plazos procesales	10	
			Satisfacción del usuario	Atención del servicio de administración de justicia por parte del personal es de confianza	11	
Atención por parte del personal es transparente	12					
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar	
<b>Tipo:</b> Descriptivo y Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental y transversal		<b>Población:</b> 1619 usuarios judiciales de los órganos jurisdiccionales. <b>Muestra:</b> Se determinó que serán 174 usuarios	Cuestionario		Coeficiente correlación de Pearson con el SPSS 22	

### **Anexo 3. Cuestionario de las Variables buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia**

#### **Cuestionario**

El cuestionario es un instrumento para recopilar la información y tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las variables de buenas prácticas y calidad de servicio en la administración justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021. Su participación será de manera anónima, por ello marque con aspa según corresponda de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 02: Niveles

Categoría	Frecuencia
Total desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni en desacuerdo ni acuerdo	3
De acuerdo	4
Total acuerdo	5

Elaboración Propia

Tabla 3: Instrumento de recolección de datos

<b>Cuestionario: Usuarios de los órganos jurisdiccionales de Huancabamba</b>					
Hola, soy estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura y estoy realizando una investigación que tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre las buenas prácticas y la calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, 2021. Es muy importante contar con su valiosa opinión. Muchas gracias.					
<b>SECCCIÓN II: DESARROLLO DE CONTENIDOS</b>					
<b>C1: Edad:</b> _____ <b>C2: Género:</b> _____					
<b>SECCIÓN II: DESARROLLO DE CONTENIDOS</b>					
A continuación, marque dentro del recuadro su respuesta en cuanto a los indicadores propuestos para los órganos jurisdiccionales de Huancabamba:					
	Total desacuerdo	Desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	De acuerdo	Total acuerdo
<b>BUENAS PRÁCTICAS</b>					
<b>INNOVACIÓN</b>					
1. ¿Considera que las buenas prácticas permiten establecer mejores estrategias para mejorar el servicio de administración de justicia?					
2. ¿Considera que la implementación de buenas prácticas permiten el trabajo en equipo?					
3. ¿Considera que las condiciones tecnológicas coadyuvan a las buenas prácticas?					
<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>					
4. ¿Considera que los magistrados y el personal jurisdiccional cuenta con experiencia profesional para la resolución de los procesos judiciales?					
5. ¿Considera que el personal jurisdiccional están capacitados para realizar sus funciones?					
<b>GESTIÓN DEL CAMBIO</b>					
6. ¿Considera que hay control en las actividades del personal jurisdiccional de Huancabamba?					
7. ¿Considera que el personal jurisdiccional y administrativo realizan sus funciones de manera correcta?					
8. ¿El comportamiento del personal jurisdiccional y administrativo es honesto?					
<b>CALIDAD DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA</b>					
<b>TECNOLOGÍA</b>					
9. ¿Considera que hay un adecuado Sistema Integrado del Poder Judicial?					
10. ¿Considera que los magistrados y personal jurisdiccional cumplen los plazos procesales?					
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>					
11. ¿La atención del servicio de administración de justicia es de confianza?					
12. ¿La atención del servicio de administración de justicia es transparente?					

**Gracias.**



### Anexo N° 05: Cálculo de muestra

La muestra se determinó conforme a la siguiente fórmula:

n: Tamaño de la muestra obtenida (643)

N: Población total (1619)

Z: Nivel de confianza: 95% (Parámetro estadístico = 1,96)

e: Margen de error: 3%

p: porcentaje de la población satisfecha con los servicios: 87%

q: 1 – p: 13%

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = 173.88 = 174$$

## Anexo N° 6: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Tabla 04: Estadísticas de Fiabilidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,915	12

Tabla 05: Procesamiento de datos

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	174	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	174	100,0

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

## Anexos 7: FORMATO MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS:** Buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Total desacuerdo	Desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítems			Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Buenas prácticas	Innovación	Desarrollo de estrategias	Considera que las buenas prácticas permiten establecer mejores estrategias para mejorar el servicio de administración de justicia						X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	Considera que la implementación de buenas prácticas permiten el trabajo en equipo						X		X		X		X		
		Mejores condiciones tecnológicas	Considera que las condiciones tecnológicas coadyuvan a las buenas prácticas						X		X		X		X		
	Administración de recursos humanos	Experiencia profesional	Considera que los magistrados y el personal jurisdiccional cuenta con experiencia profesional para la resolución de los procesos judiciales						X		X		X		X		
		Capacitaciones	Considera que el personal jurisdiccional están capacitados para realizar sus funciones						X		X		X		X		
	Gestión del cambio	Conductas	Considera que hay control en las actividades del personal jurisdiccional de Huancabamba						X		X		X		X		
		Actitudes	Considera que el personal jurisdiccional y administrativo realizan sus funciones de manera correcta						X		X		X		X		
		Hábitos	El comportamiento del personal jurisdiccional y administrativo es honesto						X		X		X		X		

Calidad de servicio de administración de Justicia	Tecnología	Adecuado Sistema Integrado Judicial	Considera que hay un adecuado Sistema Integrado del Poder Judicial							X		X		X		
		Cumplimiento de plazos	Considera que los magistrados y personal jurisdiccional cumplen los plazos procesales							X		X		X		
	Satisfacción Del usuario	Atención por parte del personal es de confianza	La atención del servicio de administración de justicia es de confianza							X		X		X		
		Atención por parte del personal es transparente	La atención del servicio de administración de justicia es transparente							X		X		X		

---

**FIRMA DEL  
EVALUADOR**

# Anexo 8: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Total desacuerdo	Desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	relación entre la variable y la dimensión		relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta						
								SI	NO	SI	NO	SI	NO					
buenas prácticas	Innovación	Desarrollo de estrategias	Considera que las buenas prácticas permiten establecer mejores estrategias para mejorar el servicio de administración de justicia					X				X						
		Trabajo en equipo	Considera que la implementación de buenas prácticas permiten el trabajo en equipo					X				X						
		Mejores condiciones tecnológicas	Considera que las condiciones tecnológicas contribuyen a las buenas prácticas					X				X						
		Experiencia profesional	Considera que los magistrados y el personal jurisdiccional cuenta con experiencia profesional para la resolución de los procesos judiciales					X				X						
buenas prácticas	Gestión del cambio	Capacitaciones	Considera que el personal jurisdiccional están capacitados para realizar sus funciones					X				X						
		Conductas	Considera que hay control en las actividades del personal jurisdiccional de Huancabamba					X				X						
		Actitudes	Considera que el personal jurisdiccional y administrativo realizan sus funciones de manera correcta					X				X						
		Hábitos	El comportamiento del personal jurisdiccional y administrativo es honesto					X				X						
Línea de servicio de administración de	Tecnología	Adecuado Sistema Integrado Judicial	Considera que hay un adecuado Sistema Integrado del Poder Judicial					X				X						
		Cumplimiento de plazos	Considera que los magistrados y personal jurisdiccional cumplen los plazos procesales					X				X						
		Atención por parte del personal es de confianza	La atención del servicio de administración de justicia es de confianza					X				X						
Línea de servicio de administración de	Satisfacción Del Usuario	Atención por parte del personal es transparente	La atención del servicio de administración de justicia es transparente					X				X						
								X				X						

  
FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario para determinar la relación entre buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia"

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre las buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021

**DIRIGIDO A:** Usuarios judiciales de los órganos jurisdiccionales de Huancabamba

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**  
Zavaleta Cabanillas Roger Antonio.

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Maestro

**VALORACION:**

Total Desacuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Total acuerdo
---------------------	------------	--------------------------------	---------------	------------------

  
Mg. Roger Antonio Zavaleta Cabanillas

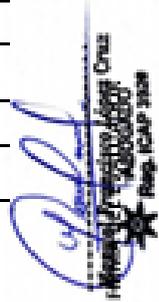
DNI: 19328308

Email: rogerz98@hotmail.com

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Buenas prácticas y calidad de servicios de justicia en las regiones jurisdiccionales de Huasteca Baja, Pánuco, 2021

Criterios de validación	Indicadores	Evidencias	Cualidad de respuesta				Criterios de validación				Conclusiones y/o recomendaciones		
			Total de evidencias	Buena	No buena	Falta de datos	relación entre variables y la dimensión a validar		relación entre el ítem y la opción de respuesta				
							SI	NO	SI	NO			
Innovación	Diseño de estrategias	Considera que las buenas prácticas permiten esta labor mejor estrategia para mejorar el servicio de esta jurisdicción de justicia	X				X						
	Trabajo en equipo	Considera que la implementación de buenas prácticas permite el trabajo en equipo	X				X				X		
Actuación de recursos humanos	Mejores condiciones tecnológicas	Considera que las tecnologías, tecnológicas contribuyen a las buenas prácticas	X				X				X		
	Experiencia profesional	Considera que los egresados y el personal judicial cuenta con experiencia profesional para la resolución de los procesos judiciales	X				X				X		
Gestión del cambio	Capacitaciones	Considera que el personal judicial recibe capacitaciones para realizar sus funciones	X				X				X		
	Conductas	Considera que hay control en las actividades del personal judicial de esta sede a la	X				X				X		
Tecnología	Actitudes	Considera que el personal judicial y administrativo realiza las funciones de manera correcta	X				X				X		
	Habilidades	El comportamiento del personal judicial en su administración es buena	X				X				X		
Satisfacción del usuario	Atendidos dentro del proceso judicial	Considera que hay un adecuado servicio integrado del Poder Judicial	X				X				X		
	Cumplimiento de plazos	Considera que los magistrados y personal judicial cumplen los plazos procesales	X				X				X		
Calidad de la atención	Atención por parte del personal en la contancia	La atención del servicio de administración de justicia es de calidad	X				X				X		
	Atención por parte del personal en el trasporte	La atención del servicio de administración de justicia es de excelente	X				X				X		

  
**INVESTIGADOR**  
**DR. RAFAEL GARCÍA**  
 Reg. INAFEP 2021

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario para determinar la relación entre buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia"

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre las buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021

**DIRIGIDO A:** Usuarios judiciales de los órganos jurisdiccionales de Huancabamba

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

López Cruz Manuel Francisco

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Maestro

**VALORACION:**

Total Desacuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Total acuerdo
---------------------	------------	--------------------------------	---------------	------------------



Manuel Francisco López Cruz  
ABOGADO  
Reg. ICAP 2828

Mg. Manuel Francisco López Cruz

DNI: 46091219

Celular: 983151701

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Pura, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Total desacuerdo	Desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	relación entre la variable y la dimensión		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Buenas prácticas	Innovación	Desarrollo de estrategias	Considera que las buenas prácticas permiten establecer mejores estrategias para mejorar el servicio de administración de justicia.					X				X				
		Trabajo en equipo	Considera que la implementación de buenas prácticas permiten el trabajo en equipo					X				X				
		Mejores condiciones tecnológicas	Considera que las condiciones tecnológicas contribuyen a las buenas prácticas.					X				X				
	Administración de recursos humanos	Experiencia profesional	Considera que los magistrados y el personal jurisdiccional cuenta con experiencia profesional para la resolución de los procesos judiciales.					X				X				
		Capacitaciones	Considera que el personal jurisdiccional están capacitados para realizar sus funciones.					X				X				
		Conductas	Considera que hay control en las actividades del personal jurisdiccional de Huancabamba					X				X				
	Calidad de servicio de administración de justicia	Satisfacción Del Juicio	Actitudes	Considera que el personal jurisdiccional y administrativo realizan sus funciones de manera correcta.					X				X			
			Habilidades	El comportamiento del personal jurisdiccional y administrativo es honesto					X				X			
			Adecuado Sistema Judicial	Considera que hay un adecuado Sistema Judicial del Poder Judicial					X				X			
			Cumplimiento de plazos	Considera que los magistrados y personal jurisdiccional cumplen los plazos procesales.					X				X			
Calidad de servicio de administración de justicia	Del Juicio	Atención por parte del personal de confianza	La atención del servicio de administración de justicia es de confianza					X				X				
		Atención por parte del personal es transparente	La atención del servicio de administración de justicia es transparente					X				X				

*Arturo Sánchez*

FIRMA DEL EVALUADOR

---

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario para determinar la relación entre buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia"

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre las buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021

**DIRIGIDO A:** Usuarios judiciales de los órganos jurisdiccionales de Huancabamba

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

García Navarro Martha Elena

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Maestro

**VALORACION:**

Total Desacuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Total acuerdo
---------------------	------------	--------------------------------	---------------	------------------



---

Mg. Martha Elena García Navarro  
DNI: 03669071

Email: [marthelen01@hotmail.com](mailto:marthelen01@hotmail.com)