



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión territorial y calidad de administración de justicia en el Juzgado
de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

García Navarro, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0001-6823-7424)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

PIURA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Carlos García ⁽⁺⁾ y Martha Navarro, por haberme dado la vida y por su eterno amor, quienes me brindaron su apoyo moral y espiritual, y por ser mi impulso para seguir adelante. A ti padre te dedico este logro hasta el cielo, mi Angelito.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiar mi vida y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el período de mis estudios de posgrado.

Un agradecimiento especial al Mg. Salazar Salazar Elmer Bagner, por su colaboración, paciencia y apoyo para realizar esta tesis bajo su dirección, por compartir sus experiencias e intercambiar conocimientos que favorecieron a mi desarrollo personal y profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla N° 1 Distribución de la Población	17
Tabla N° 2 Puntaje obtenidos de la gestión territorial.....	20
Tabla N° 3 Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de la gestión territorial	21
Tabla N° 4 Puntaje obtenido de la calidad de administración de justicia	22
Tabla N° 5 Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de la calidad de la administración de justicia	23
Tabla N° 6 Relación de la variable gestión territorial y la dimensión elementos tangible	24
Tabla N° 7 Relación de la variable gestión territorial y la dimensión fiabilidad	25
Tabla N° 8 Relación de la variable gestión territorial y la dimensión capacidad de respuesta	26
Tabla N° 9 Relación de la variable gestión territorial y la dimensión seguridad....	27
Tabla N° 10 Relación de la variable gestión territorial y la dimensión empatía ...	28
Tabla N° 11 Relación de la variable gestión territorial y la variable calidad de la administración de justicia	29

Índice de gráficos y figuras

Figura N° 1 Niveles de la variable gestión territorial	20
Figura N° 2 Resultados por dimensiones de la variable gestión territorial	21
Figura N° 3 Niveles de la variable calidad de la administración de justicia	22
Figura N° 4 Resultados por dimensiones de la variable calidad de la administración de justicia	23

Resumen

La finalidad de la investigación fue determinar la influencia de la gestión territorial en la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021. Tipo de estudio aplicada y correlacional, diseño No experimental – Correlacional causal de corte transversal, método deductivo. La muestra fue de 50 personas, empleándose cuestionarios validados, se utilizó la Correlación de Spearman, procesándose en el programa SPSS V25. Los resultados se presentaron en tablas y figuras. De los niveles de la variable independiente, predomina el nivel medio con 50%; de los niveles de la variable dependiente, predomina el nivel bajo con 60%. El resultado de la relación causal entre variable independiente y variable dependiente, utilizando Correlación de Spearman fue 0.539, significando que la gestión territorial influye significativamente en la calidad de administración de justicia, con un p-valor = 0 ($p < 0.05$). La gestión territorial influye en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la variable calidad de la administración de justicia. El estudio es de gran importante, porque permitirá implementar las políticas de gestión territorial para mejorar la calidad del servicio que brinda la entidad en estudio.

PALABRAS CLAVE: Gestión, Calidad, Juzgado de Paz, Litigantes, Abogados.

Abstract

The purpose of the research was to determine the influence of territorial management on the quality of administration of justice in the Justice of the Peace Lawyer of Los Órganos, Sullana, 2021. Type of applied and correlational study, Non-experimental design - Cross-sectional causal correlation, Deductive method. The sample consisted of 50 people, using validated questionnaires, Spearman's Correlation was used, and it was processed in the SPSS V25 program. The results were presented in tables and figures. Of the levels of the independent variable, the average level predominates with 50%; of the levels of the dependent variable, the low level predominates with 60%. The result of the causal relationship between independent variable and dependent variable, using Spearman's Correlation was 0.539, meaning that territorial management significantly influences the quality of administration of justice, with a p-value = 0 ($p < 0.05$). Territorial management influences the reliability, responsiveness, security and empathy dimensions of the quality variable of the administration of justice. The study is extremely important, because it will allow the implementation of territorial management policies to improve the quality of the service provided by the entity under study.

KEYWORDS: Management, Quality, Justice of the Peace, Litigants, Lawyers.

I. INTRODUCCIÓN

El Perú aún no cuenta con una política de Estado ni una ley que instituya políticas y estrategias de planificación y gestión territorial a nivel nacional, realizándose en el territorio intervenciones de manera desordenada, sectorial y, poco claras; los gobiernos regionales y locales no tienen las herramientas y la autonomía para gestionarlos, y el gobierno nacional no logra definir capacidades específicas en sus niveles y sectores. Campana (2017).

La gestión territorial es un elemento de la gestión pública, constituyendo el primer componente del ordenamiento y la planificación territorial. Aun cuando se resalta su importancia, el concepto de gestión territorial y desarrollo urbano jurídicamente no han sido bien desarrollados en el Perú. De este modo, los gobiernos comprenden que la gestión territorial no es sólo un conjunto de actos administrativo, sino una herramienta importante que contribuye a solucionar los problemas sociales. Castro (2014).

La gestión territorial se entiende como una política gubernamental primordial que requiere la intervención política de los tres niveles de gobierno. La gestión del territorio debe diseñarse con diferentes segmentos de la sociedad, e implementada con agentes capacitados con una visión territorial. Vallejo (2015).

La Dirección Nacional Técnica de Demarcación Territorial de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), viene trabajando la propuesta de una política para la regulación y gestión del territorio en centros poblados intermedios; siendo importante ello, porque estos centros suelen albergar los tres niveles de gobierno, permitiendo encausar sus peticiones y requerimientos de los habitantes. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico [CEPLAN] (2011).

Por su parte, la gente ve el sistema de administración judicial de manera negativa, con falta de confianza en la buena administración judicial y por tanto en la calidad del servicio que brinda el Poder Judicial. Herrera (2014).

El “Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad”, que contiene diez principios que orientan la labor pública relacionada con la justicia; tiene como primer principio: el reconocimiento del usuario como la razón de ser de la justicia. En este sentido, la calidad de la justicia debe apuntar a satisfacer las expectativas y

requerimientos de los usuarios, y atender las necesidades de la población de manera justa, objetiva y eficiente. Vega (2018).

Conforme al Plan Estratégico de Desarrollo Nacional denominado PLAN BICENTENARIO: Actualmente, el Programa de Modernización de la Administración Judicial (PMSAJ), diseñado para mejorar los servicios al pueblo del Perú, es la propuesta más profunda y sistemática de los últimos años, no solo por la falta de intención política de intervenir, sino por la intervención de todas las partes involucradas en el trabajo de la administración judicial, incluida la sociedad civil.

El Distrito Judicial de Sullana está conformado por las sedes judiciales de Sullana, Ayabaca, Talara y Los Órganos. Sin embargo, las estrategias establecidas para brindar el servicio de justicia, no están acorde a las realidades de cada ciudad, obteniéndose una mala imagen del Poder Judicial, así como un servicio deficiente en cuanto a la tramitación de los procesos judiciales. Teniendo en cuenta la realidad problemática, y la necesidad de analizar si las políticas públicas se han gestionado a nivel territorial para lograr una calidad del servicio de administración de justicia, específicamente en el Juzgado de Paz Letrado del Distrito de Los Órganos, Sullana; se enunció el problema general de investigación ¿De qué manera la gestión territorial influye en la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021?.

Problemas Específicos de investigación: 1) ¿De qué manera la gestión territorial influye en los elementos tangibles en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021?, 2) ¿De qué manera la gestión territorial influye en la fiabilidad en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021?, 3) ¿De qué manera la gestión territorial influye en la capacidad de respuesta en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021?, 4) ¿De qué manera la gestión territorial influye en la seguridad en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021?, 5) ¿De qué manera la gestión territorial influye en la empatía en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021?.

La investigación se justificó en la necesidad de conocer, describir y explicar si la gestión territorial influye en la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, en beneficio de los usuarios de dicho órgano jurisdiccional, en mérito a los resultados se formularon recomendaciones para lograr la satisfacción del usuario a través de un mecanismo de gestión eficiente y

eficaz en el órgano jurisdiccional indicado. Justificación teórica, los aportes de la doctrina y antecedentes de investigación, fueron la base para fortalecer el estudio, logrando resultados con los datos procesados, que sirvieron para formular las conclusiones y recomendaciones y en consecuencia lograr los objetivos; la justificación práctica, con los resultados obtenidos se conocieron las consecuencias de la gestión territorial y su influencia en la calidad de administración de justicia, logrando un vasto conocimiento sobre las causas y resultados de la influencia de las variables estudiadas, que favoreció a mi perfeccionamiento profesional y a mejorar el desempeño en mis funciones como trabajador del Poder Judicial; justificación metodológica, se tuvo en consideración los principales procedimientos de la investigación científica, utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de información, previamente validado y determinado su viabilidad; siendo así permitirá continuar con otras investigaciones a fines al tema.

Se formuló el siguiente Objetivo General: Determinar la influencia de la gestión territorial en la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.

Asimismo, se formularon los siguientes Objetivos Específicos: 1) Determinar la influencia de la gestión territorial en los elementos tangibles en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021, 2) Determinar la influencia de la gestión territorial en la fiabilidad en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021, 3) Determinar la influencia de la gestión territorial en la capacidad de respuesta en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021, 4) Determinar la influencia de la gestión territorial en la seguridad en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021, 5) Determinar la influencia de la gestión territorial en la empatía en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.

Se formuló como Hipótesis General: La gestión territorial influye significativamente en la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

De los antecedentes de investigaciones internacionales relacionados a la investigación, tenemos: Mondragón (2017) en su investigación: “Gestión territorial: el tema pendiente en la planificación territorial en Honduras y Centroamérica”, tuvo como objetivo, analizar la problemática regional, que invierte tiempo y los recursos en la planificación, no allanando el camino para la gestión.; concluyendo que, los planes no se pueden ejecutar, y en muchos casos no se implementan, son depositados en manos de políticos y/o tecnócratas, resultando en la no implementación de los instrumentos locales, lo cual es una de las razones para la no implementación de los planes, por ser demasiados técnicos.

Villegas (2017) en su artículo: “Aplicación de los modelos de gestión territorial a través de las unidades de planificación territorial, lecciones aprendidas”, tuvo como objetivo principal, plantear las Unidades de Planificación y Gestión Territorial (UPGT), como instancia en la organización y administración del territorio con el fin de lograr la correspondencia y participación para un desarrollo más equitativo y sustentable, así como el crecimiento regional; concluyendo, que para llegar al diseño de las UPGT en el escenario Colombiano, es primordial que el reconocimiento de la jurisprudencia este en línea con la organización y estructura territorial, logrando una mejor coordinación de los diferentes programas definidos en el contexto nacional y la representación de los diferentes sectores y su alineación con el contexto de la ciudad por medio de proyectos de inversión en la región.

Posada (2020) en su estudio titulado: “La gestión territorial requiere coherencia. Una comprobación en Colombia”, tuvo como objetivo identificar los distintos aspectos de la evaluación de la unidad de gestión territorial con el fin de transformar las actuaciones territorio local, de manera agrupada, perene y firme, con eficacia, visión global y medioambiental; concluyendo, que es preciso determinar las diferencias que, hasta la fecha, se genera respecto al uso del término gestión territorial; debido a que en la Unión Europea, los estudios sobre el desarrollo territorial parten de la premisa, de que ya existe un desarrollo el que debe ser aplicado en unidades especiales de tipo regional, mientras que en América Latina, los países en desarrollo, están tratando de sintetizar sus modelos de desarrollo territorial.

Palma (2017) en su artículo denominado: “Modernización Judicial, Gestión y Administración en América Latina” (México), consideró como objetivo, analizar desde un enfoque general la modernización judicial en países de la región, logrando identificar dos corrientes: una fundada en la capacitación en gestión para perfeccionar los modelos existentes, otra referida a la implementación de nuevos modelos que se basen en la separación de las actividades jurisdiccionales y administrativas; concluyendo, que la caracterización de las referidas tendencias, pese a los contrastes entre dichas corrientes, no son incompatibles, pudiendo complementarse, debido a que la reforma fundada en la capacitación ayuda a concientizar a los agentes y coloca las bases para su mayor participación en la cimentación de mejores propuestas.

Ramos (2017) en su artículo: “La efectividad de las políticas de justicia de la última década en América Latina” (España), tuvo como objetivo, estudiar la situación vigente de las políticas públicas en el sector judicial, como un área estratégica en la región, mediante el análisis de los patrones de la política judicial durante la última década, confrontando con el actual cambio de las políticas públicas del sector justicia, con la finalidad de examinar la correlación entre las orientaciones y particularidades de las mismas y su efectividad; concluyendo, que la poca coordinación entre las organizaciones y las concepciones inadecuadas de distribución de competencias en el poder judicial, junto con políticas desfavorables para el diseño e implementación de políticas, determinan la débil efectividad de las políticas en dicho sector.

En antecedentes a nivel nacional tenemos: Vallejo (2015) en su artículo: “La Gestión Territorial para el Desarrollo Integral. Apuntes sobre los Gobiernos Subnacionales y Locales en el Perú”, su objetivo fue, encaminar, la gestión territorial como política pública común, unificadora del Ordenamiento Territorial (OT) y la demarcación territorial; concluyendo que, la gestión territorial como política pública requiere de la voluntad política de los tres niveles de gobierno: nacional, subnacional y local, que permita la integración del OT y el proceso de delimitación territorial.

Campana (2017) en su investigación: “Implementación de políticas territoriales en el Perú”, teniendo como objetivo, alcanzar el desarrollo armónico y el ejercicio democrático del poder, exponiendo las dinámicas territoriales desarrolladas en el

Perú que, en algunos casos, están definidas por las tendencias del capital y mercado, pretendiendo asegurar su desarrollo por sí mismos y negando la intervención del Estado; concluyendo, que los instrumentos de gestión y planeamiento del territorio son situados como parte de la planificación del desarrollo territorial, por consiguiente, de la gestión territorial, la que incluye varios sectores y niveles de gobierno con repercusión en los territorios.

Chiarella y Yakabi (2017) en su artículo: “Planificación y ordenamiento territorial. Consideraciones a partir del caso peruano”, tuvo como objetivo, identificar las discrepancias y complementariedades, con el fin de lograr la relación en el uso de herramientas relacionadas con la planificación y gestión de procesos de desarrollo en la región. concluyendo que, la gestión territorial incluye acciones que admiten la realización de un plan territorial, que permitirá lograr el sistema objetivo, debiendo aplicarse en todos los niveles y escalas territoriales.

Montalvo, Estrada & Mamani (2020) en el artículo: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, tuvo como objetivo, determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la sala de trauma del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado; se concluyó que existe un nivel moderado, inmediato y significativo entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de trauma del hospital en estudio; asimismo, se determinó que los usuarios de la sala de trauma de dicho hospital sintieron que la calidad del servicio era promedio y que estaban parcialmente satisfechos con los servicios que se les brindan.

Lujan (2021) en su investigación: “La gestión administrativa y la productividad de los servicios de justicia del poder judicial en la provincia de Pataz, 2018-2020”, se planteó el siguiente objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad del servicio judicial del sector justicia en la provincia de Pataz para el período: 2018-2020; concluyendo que, no existe relación revelada entre la gestión administrativa y la productividad del servicio judicial del Juzgado de la provincia de Pataz para el período: 2018 - 2020.

A nivel local, tenemos los siguientes antecedentes relacionados a la investigación: Guevara (2021) en su Tesis: “Participación ciudadana y gestión pública en el distrito de Catacaos, provincia de Piura 2021”, su objetivo general fue, establecer una relación entre la participación ciudadana y gestión pública en el distrito de

Catacaos, provincia de Piura-2021; concluyendo que, la relación entre las variables de estudio, enuncia una correlación positiva moderada, resultando que si es eficiente la participación ciudadana la gestión pública será más positiva, demostrándose la hipótesis general.

Rentería (2021) en su Tesis: “Modernización de la gestión pública en la municipalidad provincial de Huancabamba, Piura”, su objetivo fue, establecer el nivel de relación entre la modernización del estado y la descentralización en la municipalidad de Huancabamba, Piura; concluyendo que, se debe reforzar la necesidad de modernizar la gestión pública, debido a que el grupo en estudio tiene una percepción de un nivel medio; en el nivel de desarrollo descentralizado se aprecia un impacto medio.

Moreira (2021) en su Tesis: “Administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021”, su objetivo fue, establecer la correlación entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Manta 2021; concluyendo que existe una correlación alta entre las variables administración pública y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación Serman positivo de 0.788, es decir a mayor administración pública, mayor es la satisfacción de los usuarios; por lo tanto, se acepta la hipótesis de estudio.

Quinde (2021) en su Tesis titulada: “Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021”, siendo su objetivo general, plantear una propuesta de modernización de la gestión para mejorar la calidad de productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021; las conclusiones fueron, que la situación actual de dicho Instituto tiene debilidades, como es la falta de recursos humanos para implementar procesos y coordinación entre departamentos, incrementando la carga laboral para el escaso personal que labora en el referido Instituto. En términos de recursos humanos, arroja resultados que muestran un alto nivel de satisfacción, pero hay que tener en cuenta que la mayoría de los trabajadores de las áreas ejecutivas están próximo al retiro de sus funciones y pasaran a jubilarse.

Daneri (2021) en su Tesis: “Satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019”, tuvo como

objetivo general, la determinación del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de asistencia legal de defensa pública de Sullana, 2019; concluyendo, que de los 731 usuarios atendidos en el primer semestre del año 2019 el nivel de satisfacción no es alto en comparación con el servicio recibido, rechazándose la hipótesis general positiva, demostrándose que los resultados del servicio recibido podrían deberse a las expectativas y percepciones negativas del público atendido, generando insatisfacción, falta de confianza en la entidad, y la negativa de recurrir a los servicios que brinda dicha defensoría.

Los antecedentes de investigación antes mencionados, no sólo contribuyeron al aporte de los conocimientos, sino también a determinar la influencia de la gestión territorial en la calidad de la administración de justicia, resultando pertinente, recurrir al conocimiento de expertos que han desarrollado sobre el tema de investigación. Asimismo, se tuvieron en cuenta teorías para fortalecer los conocimientos sobre el tema. Para Mondragón (2017) La gestión territorial es la realización de una serie de acciones institucionales sobre un territorio, encaminadas a lograr las metas derivadas de la política de desarrollo, las cuales se señalan como los principios rectores para la conformación del modelo deseado para el territorio. La intervención territorial requiere de continuidad, infraestructura institucional, recursos económicos y capacidad especializada para el diálogo con las distintas partes.

Para Boza, Fonseca & Herdoiza (2021) La gestión territorial origina el establecimiento e incorporación metódica de políticas que favorecen el desarrollo sostenible, teniendo en cuenta a los colectivos sociales debidamente organizados, situación que permite establecer dónde o no realizar una determinada actividad, por factores de producción y talento humano.

González (citado en Mondragón, 2017) sostiene que, “la gestión territorial es la acción de ingeniería, ya que requiere herramientas para su diseño e implementación. En este sentido, la planificación es un aspecto fundamental de cualquier acción a realizar en el territorio, pero es necesario resaltar que tanto la forma de planificar como la forma de entender los procesos derivados son aspectos relevantes que pueden determinar la formulación del plan que puede o no convertirse en un obstáculo para el logro de los objetivos propuestos o incluso en un obstáculo para las metas del gobierno”.

Es preciso definir ¿Qué es el ordenamiento territorial (OT)?, para Campana (2014), el OT es un proceso, técnico y administrativo que comprende la planificación y gestión del territorio, donde se toman decisiones acordadas con los actores que forman parte del territorio y lo transforman, sustentándose en la información técnica sobre las competencias y restricciones del territorio.

Para Castañeda (2019), la importancia de la gestión territorial como una línea de dirección primordial del Estado, radica en promover un servicio no solo cercano a la comunidad, sino también relevante a lo que la comunidad necesita para solucionar problemas comunes y lograr aspiraciones de desarrollo global, armónico y sostenible, teniendo en cuenta sus necesidades sociales y respondiendo al contexto económico actual.

Respecto a la Variable Independiente (VI.), tenemos la Teoría Positivista, fundamentada por Fernández (2016) para quien la planificación en el siglo XX comienza a emplear el método científico, considerándose como ciencia la planificación racional comprensiva; sin embargo, con el avance de la ciencia política y la teoría de la administración, se cuestiona la metodología planificadora que se fundamenta en la teoría racional comprensiva, dejando el plan ser un instrumento riguroso. En este sentido, por una parte, los expertos en ciencia política piensan que las disposiciones no parten de cero, siendo la consecuencia de la organización de los intereses de los distintos actores, por otra parte, los ideólogos de la administración establecen que la racionalidad es limitada. A partir de esto, surgen otros modelos de decisión, destacando las hipótesis señaladas por Lindblom, que logran influir en el análisis de decisiones políticas y en la discusión como se transforman de hecho las políticas y como estas se deben componer según la normatividad.

Sandoval (2014) citando a (Faludi, 1973) y (Martín y Merinero, 2009), señala dos aspectos básicos que forman la base teórica de la nueva Teoría General de la Planificación: La Teoría Sustantiva y la Teoría del Procedimiento. El surgimiento de la planificación racional global buscó comprender todo el territorio, en relación a las variables sociales, económicas y geográficas, y exigió un análisis de largo plazo para producir cambios profundos en el sistema local. La teoría de las capacidades y recursos regionales es una expresión de cómo entender las interrelaciones de los sectores que se manifiestan de manera sinérgica en el territorio.

Para la VI. se consideraron las dimensiones: Económica, social, cultural e institucional, definidas por (González, 2019); en tal sentido, la dimensión económica que representa la creación de bienes y servicios en el territorio en estudio, logrando conclusiones que contribuyan a la cimentación del modelo de ocupación del territorio; dimensión social, se logra un estudio completo de la población, la vivienda, y los servicios públicos sociales como la educación y salud; dimensión cultura, esta referida a la creación, historia y patrimonio de los gobiernos locales; dimensión institucional, se refiere a la estructura administrativa, organización, división política administrativa, y las diferencias limítrofes del gobierno local.

En lo que respecta a la Variable Dependiente (VD.): Calidad de Administración de Justicia, se han considerado las bases teóricas para definir el término calidad, en este sentido, tenemos a: Bardi (2016) para quien la calidad del servicio en la administración de justicia, se explica principalmente como calidad en la prestación del mismo, definida por la generación de un conjunto de procesos internos de la organización y por su adaptación a los componentes cualitativos, más que en los resultados del mismo, siendo sus estándares de calidad una consecuencia directa de ello. Para el autor, la calidad en el servicio y la impresión cultural que origina a partir de la incorporación de normas, se constituye en un aspecto importante de carácter general para cualquier organismo público y de manera particular para la administración de justicia.

Santos (citado en Mayo, Loredo & Reyes, 2015), relacionó la definición de calidad, como una obligación ética de producir o prestar un servicio de la mejor manera posible a las personas, con el fin de lograr mejor producción, a un costo aceptable, eficiente, efectivo y de mejora continua; uso óptimo de los recursos humanos, dando como resultado las características básicas o conjunto de características de un producto o servicio que satisfagan las demandas y expectativas del mercado, como una expresión de respeto al pueblo.

Manene (2017) un servicio se define como una actividad o conjunto de actividades casi siempre intangibles que se llevan a cabo mediante el trabajo conjunto de clientes, empleados y/o el ambiente en el que se presta el servicio, con el fin de satisfacer las necesidades del usuario.

Para Contreras (2014) citando a (Crozier, 1992) desde punto de vista del sector público, la calidad puede entenderse como una filosofía de gestión que se centra

en las expectativas de los clientes, a quienes se les brindan servicios o productos de alta calidad. Esto incluye la participación, el trabajo en equipo, la autocrítica y el fortalecimiento de los miembros de la organización con las tareas que desempeñan, porque la exclusividad es el foco primordial para desarrollar actividades que ayuden a lograr mejores niveles de productividad. En el dominio público, la calidad debe estar vinculada a buenos resultados, procesos transparentes, responsabilidad compartida, productividad, trabajo en equipo, mejora del desempeño y servicio a los usuarios.

Las dimensiones de la VD., fueron tomas de Zapata (2014), siendo dichas dimensiones: Elementos Tangible, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

La dimensión elementos tangible, se refiere a los materiales, infraestructura, equipamiento y el aspecto de quien ofrece el servicio. En este sentido Caicay (2017) sostuvo que en los resultados de su investigación se evidencia que entre la dimensión tangible y la variable reputación corporativa para las empresas de mensajería en Lima, no existe suficiente evidencia estadística que garantice que cuanto más tangibles haya, mejor será la reputación empresaria. Asimismo, Izquierdo (2021) señala, que la calidad ha sido investigada desde una perspectiva de la gestión de bienes tangibles, los mismos que generalmente son elaborados, con medios estandarizados, o en elaboraciones en multitud. Sin embargo, la calidad es una consecuencia de apreciaciones de los clientes, en base a valoraciones de los servicios, siendo la apreciación de los ciudadanos, más personales y bastante peculiares.

Dimensión fiabilidad, es la capacidad de cumplir con el servicio prestado de manera precisa y formal por parte del personal a cargo. En este sentido para Morocho y Burgos (2018) la fiabilidad y la satisfacción se relacionan en la apreciación de los clientes, siendo una relación lineal y positiva se considera que, si la fiabilidad mejora, se incrementa la satisfacción del cliente o viceversa. Asimismo, para Hernández et al. (2017) la confianza es lo más importante en el servicio, cumplir las promesas es importante para lograr que los clientes vuelvan a comprar. Citando a (Allen, 2010) sostiene que los usuarios recuerdan entregas fallidas y un servicio poco fiable, pero a veces los gerentes no se dan cuenta del impacto de un mal servicio en la empresa. Los buenos proveedores de servicios suelen tener más

éxito y la base de la calidad es lo que mantiene la fiabilidad y cumple las expectativas del cliente.

Dimensión capacidad de respuesta, es la voluntad de ayudar a los usuarios, brindándoles un servicio rápido y oportuno; en este sentido, para Mondragón (2017) la gestión territorial se refiere a la implementación de todas las acciones institucionales en el territorio, con el fin de lograr los objetivos derivados de la política de desarrollo, por lo que se establecen las reglas para crear un deseo de modelo territorial. En efecto, la intervención en el territorio requiere continuidad, infraestructura institucional, recursos económicos y capacidad de respuesta de los profesionales para la interlocución con los diferentes partes. Para Caicay (2017) la capacidad de respuesta es clave ya que, si brinda el servicio y brinda información completa sobre el tipo de servicio, la fecha límite y la documentación, los usuarios sabrán qué servicio recibirán; asimismo, los empleados deben estar disponibles para brindar cualquier información sobre el servicio.

La dimensión seguridad, está relacionada a la conducta, conocimiento, educación y el esmero de los empleados para generar credibilidad y confianza en el servicio que brinda; al respecto Rojas et al (2020) sostiene que el servicio brindado por las empresas genera seguridad al cliente, más aún si se cuenta con personal que brinda confianza al cliente, que están dispuestos a escuchar sus sugerencias, son amables en la atención que brindan, estableciendo lo antes citado factores que van a incidir en un mejor servicio al usuario. Para Caicay (2017) la seguridad en el servicio está relacionada con la gerencia de la Oficina de Recursos Humanos, en el sentido de que la gestión eficaz de la oficina de RRHH repercute en el servicio que se brinda, y esto se logra con programas de capacitación dirigido y constatado por RRHH, asegurando que el trabajador entienda los diversos procesos de la entidad y tenga preparación a fin de cumplir sus funciones a cabalidad.

La dimensión empatía, es el cuidado y perfecciones que promete la empresa que presta el servicio a los usuarios. Para Flores (2020) la intervención territorial admitió reforzar el desarrollo de valores como empatía, respecto, igualdad e identificar oportunidades. El proceso formativo tiene sentido si se ejecuta en cooperación con el contexto, identificando la problemática y procurando soluciones para vencer los problemas, logrando corresponsabilidad y ética social. Para Calle y Montenegro (2020) la calidad es un componente definitivo para ofrecer productos o servicios

que permiten al cliente estar satisfecho, por su parte la empatía se considera como una destreza que permite comprender la situación de la otra persona; para este autor, la empatía y la calidad en el servicio deben actuar de manera conjunta, así como todos los componentes que se valoren para optimizar la empresa.

Para Matsumoto (2014) para realizar la medición de la calidad del servicio, se emplea el modelo Servqual, que es una habilidad en la investigación comercial para conocer la confianza de los clientes y la evaluación del servicio. Este modelo fue publicado por primera vez en el año 1988, pasando por mejoras y revisiones desde su publicación, y fue desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. El modelo Servqual, admite examinar los aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes, facilitando información precisa respecto a los comentarios del cliente relacionados al servicio, proporcionar comentarios y sugerencias de los clientes para mejorar algunos componentes, también le permite conocer las opiniones de los empleados sobre las perspectivas y sensaciones de los usuarios; es una herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones. Dicho modelo desarrolló las cinco dimensiones antes mencionadas, con la finalidad de medir la calidad del servicio.

Para hablar de la calidad de los servicios públicos, es preciso hacer referencias a las teorías que sustentan el servicio público, y a decir de Matías (2013), para la gestión pública, los servicios públicos se basan en la Teoría de la Intervención en la Economía y la Sociedad; para sus proponentes, el Estado debe cumplir las funciones de dirección de la economía, participando directamente en los procesos de producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios, construyendo infraestructura física y social, dirigiendo la planificación social y económica con el objetivo del bienestar social, y garantizar las libertades públicas y los derechos de los ciudadanos. Por su parte la gestión privada se basa en las Teorías del Mercado, y defienden el dominio del mercado como regulador y distribuidor de la economía y de todas las relaciones sociales, y para ellos, el Estado solo tiene que preocuparse por corregir las fallas del mercado (Cuevas, 2002). Apoyan la privatización de las empresas públicas y el control de las empresas privadas, la privatización de la prestación de servicios, la abolición de los monopolios estatales, el libre mercado, la abolición de los subsidios a los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

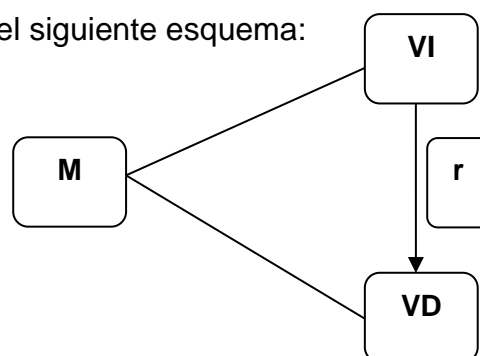
La investigación fue de tipo aplicada generando un conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la institución donde se desarrolló la investigación. Lozada (2014).

Fue correlacional, porque midió dos variables (Gestión territorial y Calidad de administración de justicia), a fin de establecer una relación estadística entre las mismas, no siendo necesario incluir variables externas para arribar a conclusiones notables. Mejía (2017).

Diseño de Investigación

La investigación fue de diseño No experimental – Correlacional causal de corte transversal, porque estudio los fenómenos como ocurren en el contexto social: La gestión territorial y la calidad de administración de justicia, procediendo luego a su análisis y descripción, sin la necesidad de manipular las variables. Fue transversal, porque los datos fueron recopilados en un período de tiempo (en el caso de la investigación comprendió el año 2021) sobre una muestra establecida. Hernández, Fernández & Baptista (2014).

Se establece el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra: Litigantes (demandantes y demandados) y abogados que recurren en busca de una prestación de servicio en el Juzgado de Paz

Letrado del distrito Los Órganos, provincia de Sullana, departamento de Piura.

X: Variable Independiente: Gestión territorial

Y: Variable Dependiente: Calidad de administración de justicia

r: Relación de causalidad de las variables

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual.

Variable Independiente: Gestión territorial. Es la realización de una serie de acciones institucionales sobre un territorio, encaminadas a lograr las metas derivadas de la política de desarrollo, las cuales se señalan como los principios rectores para la conformación del modelo deseado para el territorio. La intervención territorial requiere de continuidad, infraestructura institucional, recursos económicos y capacidad especializada para el diálogo con las distintas partes. Mondragón (2017).

Variable Dependiente: Calidad de administración de justicia. La calidad del servicio en la administración de justicia, se explica principalmente como calidad en la prestación del mismo, definida por la generación de un conjunto de procesos internos de la organización y por su adaptación a los componentes cualitativos, más que en los resultados del mismo, siendo sus estándares de calidad una consecuencia directa de ello. Concluye que la calidad en el servicio y la impresión cultural que origina a partir de la incorporación de normas, se constituye en un aspecto importante de cualquier organismo público en general y de la administración de justicia en particular. Bardi (2016).

Definición operacional

Variable independiente: Gestión territorial, con sus dimensiones: Económica, social, cultural e institucional.

Los indicadores desarrollados para esta variable son: Crecimiento poblacional, prestación de servicios, organizaciones, participación,

identificación, costumbres, gobernanza y gobernabilidad. La escala de medición de esta variable sería: ordinal.

Variable dependiente: Calidad de administración de justicia, con sus dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los indicadores desarrollados para esta variable son: Infraestructura, equipamiento adecuado, alternativas de solución, atención de los servicios por personal especializado, disponibilidad, eficiencia, credibilidad, honestidad, atención personalizada y buen trato. Escala de medición: ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Conjunto de factores que incluyen algunas características que se va estudiar. Ventura (2017).

Estuvo constituida por 50 personas, entre: litigantes (demandantes y demandados) y abogados que recurren a la prestación de un servicio en el Juzgado de Paz Letrado del distrito Los Órganos, provincia de Sullana, departamento de Piura, se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión, que a continuación se detallan:

Criterios de inclusión.

- Litigantes que residen en el distrito de los Órganos.
- Litigantes con mayor formación académica.
- Abogados que de manera frecuente litigan en el Juzgado de Paz Letrado del distrito Los Órganos.
- Litigantes con acceso a internet.

Criterios de exclusión.

- Litigantes que no residen en la ciudad.
- Litigantes que no cuentan con estudios en educación básica regular.
- Abogados que residen en ciudad distinta al distrito Los Órganos.
- Litigantes sin acceso a internet.

La población fue establecida, conforme a continuación se indica:

Tabla 1.

Distribución de la población litigantes (demandantes y demandados) y abogados que recurren en busca de un servicio en el Juzgado de Paz Letrado del distrito Los Órganos, provincia de Sullana, departamento Piura, 2021.

CARGO	ABOGADOS Y LITIGANTES		TOTAL	PORCENTAJE
	Hombres	Mujeres		
Abogados	10	05	15	30
Litigantes	15	20	35	70
TOTAL	25	25	50	100

Nota: Elaboración propia

Muestra: La representatividad de la muestra permite deducir los resultados observados en ella y así generalizarla, accesible al público en general. La muestra será representativa o no; solo si se elige al azar, es decir, es igualmente probable que todos los sujetos del público objetivo y la población accesible sean seleccionados en esta muestra y, por lo tanto, incluidos en el estudio. Otzen y Manterola (2017). La muestra estuvo constituida por toda la población por ser pequeña en la que es denominada como la población censal.

Muestreo: Es la técnica que permite conseguir un tamaño de muestra para la investigación. Puede ser probabilísticos y no probabilísticos. Soto (2018).

Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica, es el procedimiento y actividades que permite al investigador conseguir información imprescindible para dar respuesta al problema de investigación. Hernández y Avila (2020).

Se utilizará la técnica de la Encuesta que, a decir de Falcón, Pertile & Ponce (2019), es utilizada ampliamente en la investigación académica, como herramienta de planificación empresarial o como herramienta de investigación

para examinar cualquier hecho. La encuesta se aplicó a toda la muestra, obteniendo información directa sobre la gestión territorial y la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021, y así describir y explicar el problema.

Instrumento, está encaminado a crear las condiciones para la medición. El instrumento no requiere confiabilidad estadística; no obstante, debe haber criterios de validez por expertos o en base a fundamentación teórica. Arias (2020). El instrumento utilizado fue el Cuestionario, elaborado en base a preguntas cerradas que fueron aplicadas a abogados y litigantes del Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, provincia de Sullana, departamento de La Libertad, previamente validado por tres expertos, recogándose información sobre las variables en estudio.

El cuestionario referido a la VI., constó de 10 ítems referentes a las cuatro dimensiones: Económica, social, cultural e institucional.

El cuestionario referido a la VD., constó de 10 ítems referentes a las cinco dimensiones: Elementos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Validez y Confiabilidad

La validación de un instrumento enlaza elementos que pretenden una atención especial. Por consiguiente, la determinación y selección de expertos que integran el juicio. Juárez (2018)

El instrumento fue revisado por tres expertos, quiénes determinaron la validez del mismo; se analizó estadísticamente mediante el software SPSS con un cuestionario aplicado a una muestra de 10 personas, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,883.

3.5 Procedimientos

Se aplicó encuesta de tipo cerrada, informando a los encuestados que la investigación era estrictamente para fines académicos, manteniendo una discreción total con respecto a los resultados de la encuesta.

Dada la situación actual en el Perú y el mundo, y respetando las medidas sanitarias para evitar la propagación del Covid-19, para la recolección de datos,

el cuestionario se aplicó de manera virtual a través del formulario de Google Drive.

3.6 Métodos de análisis de datos

La investigación tuvo un método deductivo que parte de lo general a lo específico con un enfoque cuantitativo, donde se recolectan los datos para comparar la hipótesis con el análisis estadístico, tomando en cuenta la correlación de Spearman, cumpliendo con el objetivo de identificar patrones de comportamiento y contrastar la hipótesis y probar las teorías.

3.7 Aspectos éticos

La ética debe darse tanto para el investigador como para las personas que usan los estudios. Asimismo, los valores morales de los investigadores deben estar bien determinados a fin de evitar procedimientos o daños graves con el ser vivo. Salazar, Icaza & Alejo (2018).

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), los aspectos éticos de la investigación, son:

- a) Responsabilidad: Referido a la gestión eficaz de los recursos para realizar investigaciones.
- b) Honestidad: En cuanto el interés general debe prevalecer al interés particular y que el proceder sea totalmente transparente.
- c) Confidencialidad: La información obtenida solo fue utilizada para la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados generales correspondientes a la variable gestión territorial y la variable calidad de la administración de justicia

Tabla 2.

Gestión territorial

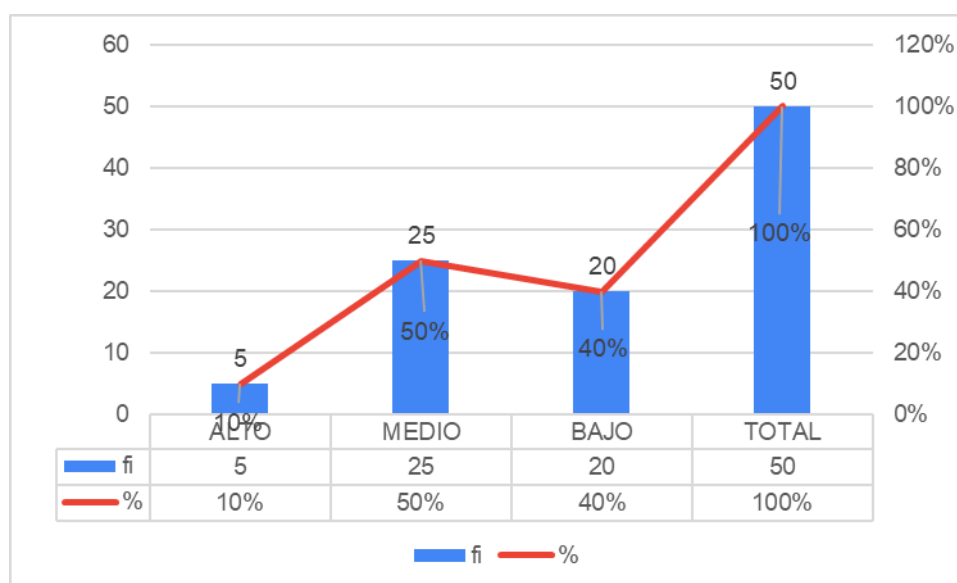
Nivel	fi	%
ALTO	05	10%
MEDIO	25	50%
BAJO	20	40%
TOTAL	50	100%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Interpretación: En la Tabla 2 y Figura 1, se muestran los resultados generales obtenidos de los niveles de la variable gestión territorial, y de una muestra de 50 personas, se observa que del 100% de los encuestados, el nivel que destaca en la gestión territorial es el nivel medio con un 50%, mientras que el 40% se encuentra en un menor porcentaje, en el nivel bajo, y tan solo el 10% está en un nivel alto.

Figura 1.

Gestión territorial



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 3.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Gestión territorial obtenidos de la muestra de estudio.

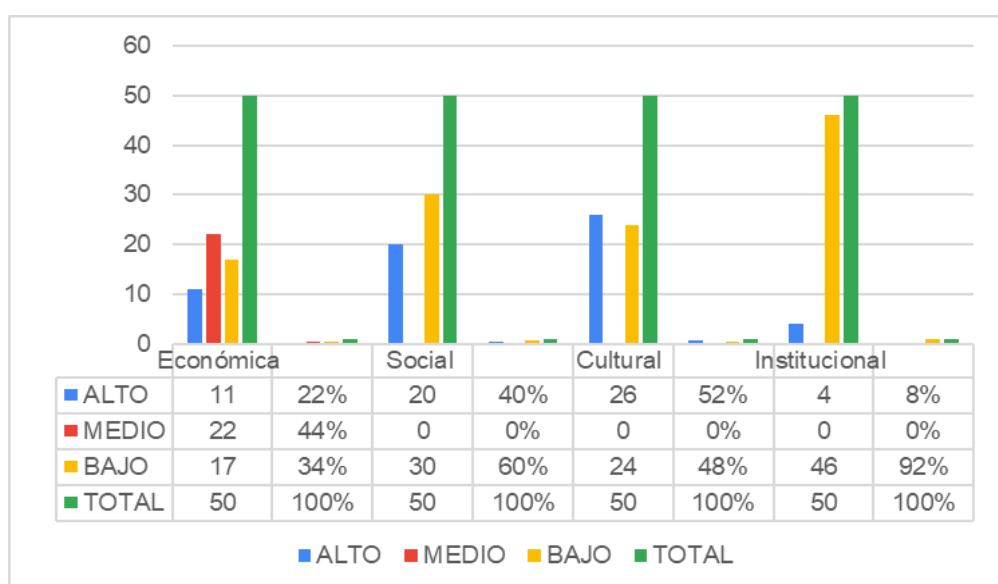
Nivel	Económica		Social		Cultural		Institucional	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	11	22%	20	40%	26	52%	4	8%
MEDIO	22	44%	0	0%	0	0%	0	0%
BAJO	17	34%	30	60%	24	48%	46	92%
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

En la Tabla 3 y Figura 2, se observa que la dimensión Económica, el 22% de los encuestados valoró un nivel alto, el 44% un nivel medio y el 34% un nivel bajo. La dimensión social, del 100% de los encuestados, el 40% estimo un valor alto, el 0% en un nivel medio y el 60% en un nivel bajo. Respecto a la dimensión cultural, del 100% de los encuestados, el 52% estimo un valor alto, el 0% en un nivel medio y el 48% en un nivel bajo. Finalmente, la dimensión institucional, del 100% de los encuestados, el 8% valoró un valor alto, el 0% en un nivel medio y el 92% en un nivel bajo.

Figura 2.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Gestión territorial obtenidos de la muestra de estudio.



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 4.

Calidad de la Administración de Justicia

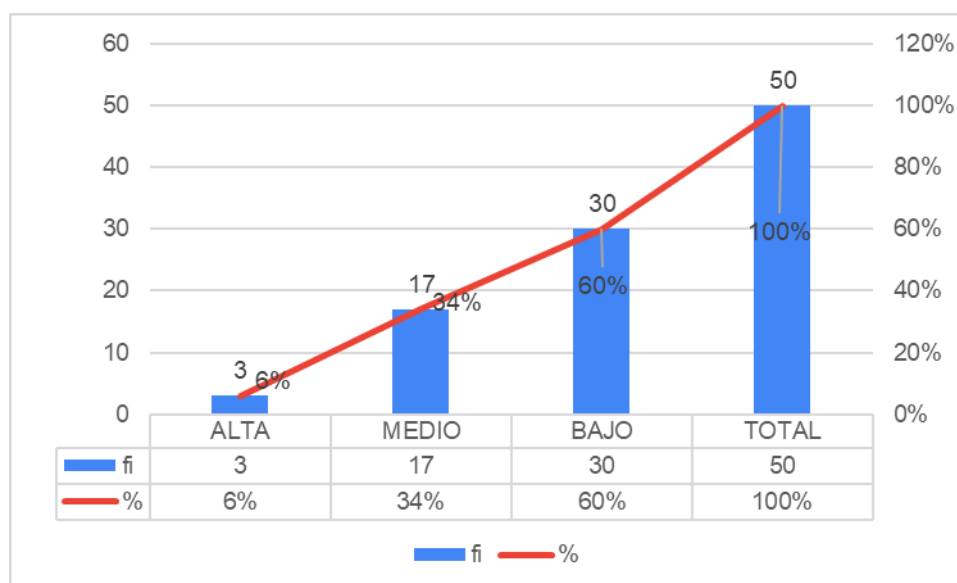
Nivel	fi	%
ALTA	3	6%
MEDIO	17	34%
BAJO	30	60%
TOTAL	50	100%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

La Tabla 4 y Figura 3, se muestran los resultados generales obtenidos de los niveles de la variable calidad de la administración de justicia, y de una muestra de 50 personas, se observa que del 100% de los encuestados, el nivel que destaca en dicha variable es el nivel bajo con un 60%, mientras que el 34% se observa que se encuentra en un menor porcentaje, en el nivel medio, y tan solo el 6% está en un nivel alto.

Figura 3.

Calidad de la Administración de Justicia



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 5.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de la Administración de Justicia obtenidos de la muestra de estudio

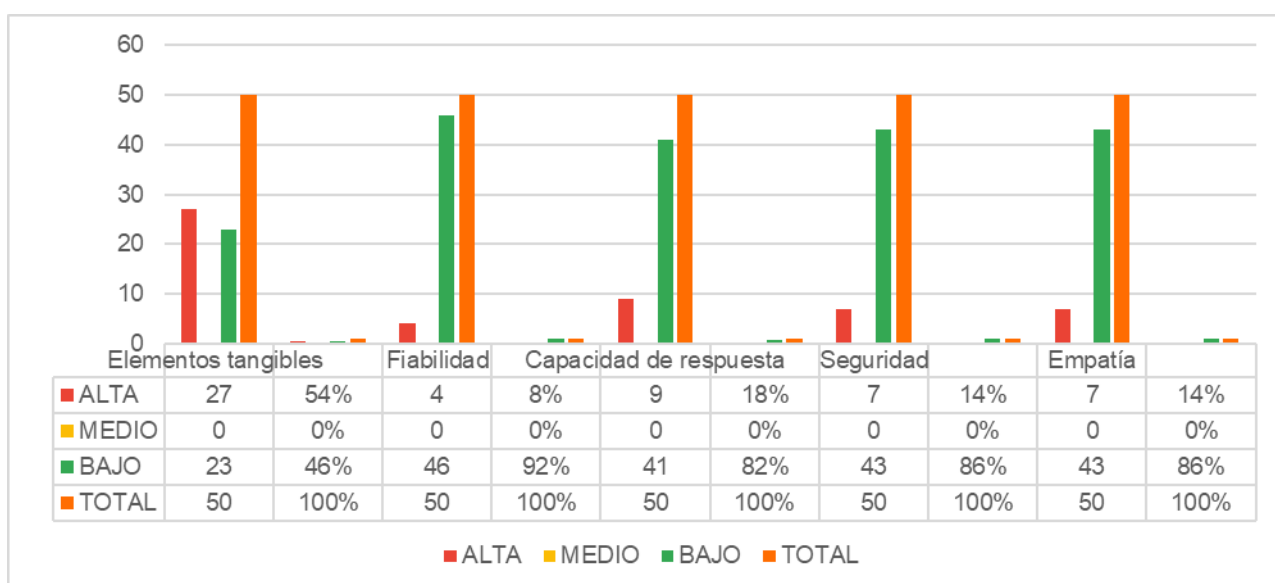
Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
ALTA	27	54%	4	8%	9	18%	7	14%	7	14%
MEDIO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
BAJO	23	46%	46	92%	41	82%	43	86%	43	86%
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Interpretación: En la Tabla 5 y Figura 4, se observa que la dimensión Elementos tangibles, el 54% de los encuestados valoró un nivel alto, el 0% un nivel medio y el 46% un nivel bajo. La dimensión fiabilidad, el 8% estimo un valor alto, el 0% en un nivel medio y el 92% en un nivel bajo. Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 18% estimo un valor alto, el 0% en un nivel medio y el 82% en un nivel bajo. Asimismo, para la dimensión seguridad, el 14% estimo un valor alto, el 0% en un nivel medio y el 86% en un nivel bajo. Finalmente, la dimensión empatía, el 14% valoró un valor alto, el 0% en un nivel medio y el 86% en un nivel bajo.

Figura 4.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de la Administración de Justicia obtenidos de la muestra de estudio.



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

4.2 Descripción de resultados del grado de correlación entre la variable gestión territorial y la variable calidad de la administración de justicia

Objetivo específico 1. Determinar la influencia de la gestión territorial en los elementos tangibles en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.

Tabla 6.

Relación de la variable gestión territorial y elementos tangibles.

Correlaciones			V1. Gestión territorial	D1V2. Elementos tangibles
Rho de Spearman	V1. Gestión territorial	Coeficiente de correlación	1,000	,028
		Sig. (bilateral)	.	,850
		N	50	50
	D1V2. Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,028	1,000
		Sig. (bilateral)	,850	.
		N	50	50

Datos obtenidos SPSS v25

Interpretación: La tabla refleja que no existe correlación significativa entre la Gestión territorial y los Elementos tangible, como $p=0.850 > 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio para este objetivo.

Objetivo específico 2. Determinar la influencia de la gestión territorial en la fiabilidad en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.

Tabla 7.

Relación de la variable gestión territorial y la fiabilidad.

Correlaciones			V1. Gestión territorial	D2V2. Fiabilidad
Rho de Spearman	V1. Gestión territorial	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	D2V2. Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Interpretación: La tabla refleja que existe un impacto significativo directo en un ,554 (55.4%), entre la VI. y la dimensión 2 de la VD.; lo que significa a mayor sea la gestión territorial, mayor es la fiabilidad; por lo tanto, se acepta la hipótesis de estudio.

Objetivo específico 3. Determinar la influencia de la gestión territorial en la capacidad de respuesta en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.

Tabla 8.

Relación de la variable gestión territorial y capacidad de respuesta.

Correlaciones			V1. Gestión territorial	D3V2. Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	V1. Gestión territorial	Coeficiente de correlación	1,000	,328*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	50	50
	D3V2. Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,328*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: La tabla refleja que existe un impacto significativo directo en un ,328 (32.8%), entre la VI. y la dimensión 3 de la VD.; lo que significa a mayor sean la gestión territorial, mayor es la capacidad de respuesta; por lo tanto, se acepta la hipótesis de estudio.

Objetivo específico 4. Determinar la influencia de la gestión territorial en la seguridad en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.

Tabla 9.

Relación de la variable gestión territorial y seguridad

Correlaciones			V1. Gestión territorial	D4V2. Seguridad
Rho de Spearman	V1. Gestión territorial	Coefficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	D4V2. Seguridad	Coefficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Interpretación: La tabla refleja que existe un impacto significativo directo en un ,515 (51.5%), entre la VI. y la dimensión 4 de la VD.; lo que significa a mayor sean la gestión territorial, mayor es la Seguridad; por lo tanto, se acepta la hipótesis de estudio.

Objetivo específico 5. Determinar la influencia de la gestión territorial en la empatía en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.

Tabla 10.

Relación de la variable gestión territorial y empatía

Correlaciones			V1. Gestión territorial	D5V2. Empatía
Rho de Spearman	V1. Gestión territorial	Coefficiente de correlación	1,000	,331*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	50	50
	D5V2. Empatía	Coefficiente de correlación	,331*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: La tabla refleja que existe un impacto significativo directo en un ,331 (33.1%), entre la VI. y la dimensión 5 de la VD.; lo que significa a mayor sea la gestión territorial, mayor es la Empatía; por lo tanto, se acepta la hipótesis de estudio.

Objetivo General. Determinar la influencia de la gestión territorial en la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.

Tabla 11.

Relación de la variable gestión territorial y la variable calidad de la administración de justicia.

		Correlaciones		V1. Gestión territorial	V2. Calidad de la Administración de Justicia
Rho de Spearman	V1. Gestión territorial	Coeficiente de correlación		1,000	,539**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		50	50
	V2. Calidad de la Administración de Justicia	Coeficiente de correlación		,539**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		50	50

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

Interpretación: La tabla refleja que existe un impacto significativo directo en un ,539 (53.9%), entre la VI. y la VD.; lo que significa a mayor gestión territorial, mayor es la calidad de la administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos; por lo tanto, se acepta la hipótesis general de estudio.

V. DISCUSIÓN

Con los resultados obtenidos, antecedentes citados de diferentes fuentes, marco teórico desarrollado, permitió obtener un panorama más amplio y, mediante métodos inductivos y deductivos, se sustentó la discusión.

Respecto al **objetivo general**, determinar la influencia de la gestión territorial en la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021; conforme se aprecia en la Tabla 2, los resultados para la variable gestión territorial, el nivel que predomina es el nivel medio con el 50.0%, y conforme a la prueba de hipótesis general en la Tabla 11, utilizando la correlación de Spearman, se tiene: $\rho = 0.539$ (correlación positiva) y $p = 0 < 0.05$, por lo tanto, existe correlación significativa entre la gestión territorial y calidad de la administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de los Órganos, Sullana, 2021. Esta correlación es directa, es decir a mayor Gestión territorial mayor Calidad de la Administración de Justicia. Esto concuerda con Torres y Benites (2014) para quienes, los Poderes Judiciales, de acuerdo a los retos y progresivos niveles de calidad de servicio que demandan el cumplimiento de sus objetivos jurisdiccionales y de administración, actualmente están fomentando una consolidación de su gestión, que les exige ejecutar cambios muy importantes y de refuerzo internos, con el objeto de mejorar la calidad del servicio que brindan a los usuarios; es por ello los Poderes Judiciales deben tener un Plan Estratégico que se encamine a brindar una solución más completa a los usuarios, logrando ser la primordial columna de la gestión del sistema jurisdiccional en cada país, demostrando su rol con eficiencia, calidad hacia los usuarios.

Para este resultado, también se tuvo presente lo sostenido por Campana (2014) para quien el Ordenamiento Territorial es un proceso, técnico y administrativo que comprende la planificación y gestión del territorio, constituye una política del Estado, en el sentido que para ordenar el territorio se requiere voluntad política basada en las diversas gestiones de gobierno, a fin de lograr la ocupación ordenada, uso sostenible y estructuración del territorio favoreciendo al desarrollo

territorial, logrando una visión compartida del desarrollo, para vivir de manera digna, seguros y en unión con el entorno.

También en este resultado se consideró lo indicado por Herrera (2014) para quien la calidad del sistema de administración de justicia y su relación con la modernización del Estado es un proceso que se desarrolla en paralelo a los cambios actuales en términos de estrategia y competitividad. La competencia que proviene de los esfuerzos, técnicas y herramientas desarrolladas para tal fin; comprende la filosofía de la calidad, como la de brindar un servicio o producto a los usuarios o ciudadanos, con los atributos que esperan, lo que en última instancia explica por qué la modernización del estado hoy no solo reduce la administración pública, sino que también asegura la prestación de servicios de calidad, incluida la administración de justicia. Así, la gestión pública y la calidad de la justicia requieren la existencia de un Estado que excluya a la justicia de la existencia de un conflicto de intereses, mediante la realización de un juicio en presencia de un juez que dicte sentencias y ordene la ejecución; todo esto con el propósito de mantener el orden social y la confianza.

Respecto al **objetivo específico 1**, Determinar la influencia de la gestión territorial en los elementos tangibles en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021, según la correlación Spearman de V1 y D1V2, donde $p = 0.850 > 0.05$, por lo tanto, no existe correlación significativa entre la gestión territorial y la dimensión elementos tangible de la calidad de la administración de justicia. Resultados que se relacionan con lo sostenido por Caicay (2017) en su tesis titulada “Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación de las empresas Courier en Lima”, mostrando que, entre las diferentes dimensiones de los activos tangibles y la reputación de las empresas de mensajería en Lima, no hay suficiente evidencia estadística para asegurar que cuanta más cantidad de artículos tangibles, mejor será la reputación de la empresa.

Para este resultado también se tuvo en cuenta a Izquierdo (2021) quien sostiene que, de la investigación de los diversos documentos relacionados al tema, se señala un concepto en común de la calidad de servicio, no logrando aterrizar en la gestión pública. En tal sentido, la calidad ha sido investigada desde una

perspectiva de la gestión de bienes tangibles, los mismos que generalmente son elaborados, con medios estandarizados, o en elaboraciones en multitud. No obstante, la calidad es una consecuencia de apreciaciones de los clientes, en base a valoraciones de los servicios, siendo la apreciación de los ciudadanos, más personales y bastante peculiares, diferentes y en muchos casos responden a situaciones previas que los usuarios han tenido sobre un servicio; estableciéndose que los elementos tangibles no son determinantes en la calidad del servicio, el mismo que no ha logrado aterrizar en la gestión pública.

Respecto al **objetivo específico 2**, Determinar la influencia de la gestión territorial en la fiabilidad en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021, según la correlación de Spearman de V1 y D2V2, tenemos: $\rho = 0.554$ (correlación positiva) y $p = 0 < 0.05$, por lo tanto, existe correlación significativa entre la gestión territorial y la dimensión fiabilidad de la calidad de la administración de justicia. Esta correlación es directa; esto concuerda con Morocho y Burgos (2018), para quienes la fiabilidad y la satisfacción se relacionan en la apreciación de los clientes, siendo una relación lineal y positiva se considera que, si la fiabilidad mejora, se incrementa la satisfacción del cliente o viceversa. Entendiendo que la fiabilidad es la capacidad de cumplir fielmente con un servicio que se entrega y en tiempo, el servicio debe ser entregado correctamente desde el primer momento. Conclusión de que existe una relación directa, positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente, ya que los clientes descubren que su satisfacción depende del buen desempeño cuando reciben el servicio por primera vez.

Hernández et al. (2017) la confianza es lo más importante en el servicio, cumplir las promesas es importante para lograr que los clientes vuelvan a comprar. Citando a (Allen, 2010) sostiene que los usuarios recuerdan entregas fallidas y un servicio poco fiable, pero a veces los gerentes no se dan cuenta del impacto de un mal servicio en la empresa. Los buenos proveedores de servicios suelen tener más éxito y la base de la calidad es lo que mantiene la fiabilidad y cumple las expectativas del cliente.

Respecto al **objetivo específico 3**, Determinar la influencia de la gestión territorial en la capacidad de respuesta en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021, según la correlación de Spearman de V1 y D3V2, tenemos: $\rho = 0.328$ (correlación positiva) y $p = 0.020 < 0.05$, por lo tanto, existe correlación significativa entre la gestión territorial y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la administración de justicia. Esta correlación es directa, y concuerda con lo sostenido por Mondragón (2017) quien refiere que, conforme al diccionario de Geografía aplicada y profesional, la gestión territorial se refiere a la implementación de todas las acciones institucionales en el territorio, con el fin de lograr los objetivos derivados de la política de desarrollo, por lo que se establecen las reglas para crear un deseo de modelo territorial. En la práctica, la intervención territorial requiere continuidad, infraestructura institucional, recursos económicos y la capacidad de respuesta de los expertos para responder al diálogo con las distintas partes.

Asimismo, este resultado, coincide con lo sostenido por Caicay (2017), para quien la capacidad de respuesta para medir la calidad en el servicio, constituye una base fundamental, en el sentido que, si brindas un servicio y proporcionas una información completa sobre el tipo de servicio, plazo y documentación, el usuario va saber sobre el servicio que va recibir; los empleados deben estar disponibles para brindar cualquier información sobre el servicio; en tal sentido, se entiende que la capacidad de respuesta está relacionada con la calidad de la gestión de los gerentes, pues si las políticas de servicio al usuario son protegidas y adheridas por los gerentes, estas acciones tendrán consecuencias positivas para los usuarios.

Respecto al objetivo específico 4, Determinar la influencia de la gestión territorial en la seguridad en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021, según la correlación de Spearman de V1 y D4V2, tenemos: $\rho = 0.515$ (correlación positiva) y $p = 0 < 0.05$, por lo tanto, existe correlación significativa entre la gestión territorial y la dimensión seguridad de la calidad de la administración de justicia. Esta correlación es directa, esto concuerda con Rojas et al (2020), sostienen que el servicio brindado por las empresas genera seguridad al cliente, más aún si se cuenta con personal que brinda confianza al cliente, que están dispuestos a

escuchar sus sugerencias, son amables en la atención que brindan, constituyendo lo antes mencionado factores que van a incidir en un mejor servicio al usuario. En lo que respecta a la responsabilidad social, las expectativas públicas se ejecutan perfectamente, por cuanto la empresa brinda seguridad a través de un interés por brindar un servicio de manera absoluta.

Para este resultado se consideró lo sostenido por Caicay (2017), para quien la seguridad del servicio está relacionada con la gerencia de la Oficina de RRHH, en el sentido, que una eficiente gestión por parte de la oficina de RRHH repercute en el servicio que se brinda, y esto se logra con programas de capacitación dirigido y constatado por RRHH, que permitan asegurar que el trabajador tenga conocimiento sobre los diversos procesos de la empresa y cuente con preparación a fin de cumplir sus funciones a cabalidad; por último, considera que la motivación personal del colaborador, influye en la atención del servicio que se brinda al cliente.

Respecto al **objetivo específico 5**, Determinar la influencia de la gestión territorial en la empatía en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021, según la correlación de Spearman de V1 y D5V2, tenemos: $\rho = 0.331$ (correlación positiva) y $p = 0.019 < 0.05$, por lo tanto, existe correlación significativa entre la gestión territorial y la dimensión empatía de la calidad de la administración de justicia. Esta correlación es directa, coincidiendo con lo que sostuvo Flores (2020) para quien la intervención territorial admitió reforzar el desarrollo de valores como empatía, respecto, igualdad e identificar oportunidades. El proceso formativo tiene sentido si se ejecuta en cooperación con el contexto, identificando la problemática y procurando soluciones para vencer los problemas, logrando corresponsabilidad y ética social. Los resultados de su investigación, demostraron que los estudiantes y docentes estiman las experiencias de intervención territorial, como algo esencial en el proceso de formación valorativa.

Asimismo, este resultado concuerda con los sostenido por Calle y Montenegro (2020), quienes sostienen que la calidad es un componente definitivo para ofrecer productos o servicios que permiten al cliente estar satisfecho, por su parte la empatía se considera como una destreza que permite comprender la situación de la otra persona, el valor de estas variables de la calidad y el servicio no solo busca

la conservación de los clientes, existiendo otras razones que permiten a las instituciones a tratar con empatía al consumidor promoviendo una atención más directa y menos formal, sin dejar de ser educados. Concluye que la empatía y la calidad en el servicio deben actuar de manera conjunta, así como todos los componentes que se valoren para optimizar la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Después de procesar e interpretar los resultados obtenidos se ha concluido:

1. La gestión territorial influye significativamente en la calidad de la administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021, con una correlación de Spearman $\rho = 0.539$ y nivel de significancia $p = 0 < 0.05$, esta correlación es directa, es decir a mayor Gestión Territorial mayor Calidad de la Administración de Justicia; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
2. Se determinó que, la gestión territorial no influye significativamente en la dimensión elementos tangibles de la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021, por cuanto al aplicar la prueba de Spearman, tenemos que el nivel de significancia $p = 0.850 > 0.05$; logrando establecer que no existe una correlación significativa, toda vez que el nivel de significancia es mayor al 5%.
3. Se determinó que, existe una influencia significativa, con una Correlación de Spearman de ,554 (55.4%), media y directa entre la gestión territorial y la dimensión fiabilidad en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.
4. Se determinó que, existe una influencia significativa, con una Correlación de Spearman de ,328 (32.8%), media y directa entre la gestión territorial y la dimensión capacidad de respuesta en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.
5. Se determinó que, existe una influencia significativa, con una Correlación de Spearman de ,515 (51.5%), media y directa entre la gestión territorial y la seguridad en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.
6. Se determinó que, existe una influencia significativa, con una Correlación de Spearman de ,331 (33.1%), media y directa entre la gestión territorial y la empatía en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Al Presidente de la Corte Superior de Justicia de Sullana:

1. Implementar las políticas de gestión territorial para el servicio de administración de justicia, logrando un desarrollo integral y sostenible, respetando los derechos fundamentales y la dignidad de los usuarios de los servicios públicos.
2. Valorar las capacidades y el vasto conocimiento de sus colaboradores en el ejercicio de sus funciones, considerados como elementos intangibles en la prestación del servicio; y no sólo apreciar los elementos tangibles que posee la entidad.
3. Implementar políticas de estímulo a sus colaboradores por el buen desempeño en sus funciones, que repercute en la calidad del servicio que brindan.
4. Programar eventos de capacitación al personal jurisdiccional, a fin de contar con personal preparado para brindar un servicio de alta calidad y su respuesta cumpla con la política de atención al usuario de la entidad.
5. Fortalecer la gestión de su Oficina de RRHH, con el fin de brindar un buen servicio, donde el usuario sienta seguridad en el servicio que recibe, y así lograr una administración de justicia de calidad, asegurando una justicia independiente, transparente, confiable, eficiente y efectiva.
6. Implementar políticas públicas que permitan consolidar la institucionalidad de su entidad, con colaboradores empáticos que sean sensibles y entiendan a las personas que recurren en busca de un servicio público de justicia.

REFERENCIAS

TESIS

- Caicay, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima*. [Tesis de maestría USIL] 93.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf
- Daneri, R. (2021). *En su Tesis: Satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67472/DaneriCRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guevara, C. (2021). *En su Tesis: Participación ciudadana y gestión pública en el distrito de Catacaos, provincia de Piura 2021*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67656/Guevara_PCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matos, M. (2020). *En su tesis: 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 de maestría Universidad Mayor de San Marco].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16443/Matos_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreira, J. (2021). *En su tesis: Administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67804/Moreira_GJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quinda, R. (2021). Tesis: *Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67512/Quinde_T RD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rentería, F. (2021). Tesis: *Modernización de la gestión pública en la municipalidad provincial de Huancabamba, Piura*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67422/Renter%c3%ada_NFE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, M, Icaza, M, & Machado, A.. The importance of ethics in research. *University and Society*, 10 (1), 305-311. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

ARTÍCULO CON CÓDIGO DOI

Arias, J. (2020). *Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica*, 17. [file:///C:/Users/USER/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro%20(1).pdf)

Chiarella, J. & Yakabi, K. (2017). *Planificación y ordenamiento territorial. Consideraciones a partir del caso peruano*. <https://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/%25f/agora/files/planificacion-y-ordenamiento-territorial.-consideraciones-a-partir-del-caso-peruano.pdf>

Falcón, V & Pertile, V & Ponce, B. (2019). *La encuesta con instrumento de recolección de gastos sociales*, XXI Jornadas de Geografía de la UNLP. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/110388>

Fernández, M. (2016). Introduction to the Theory of Territorial Planning, *EURE*, pp. 301-305. <https://www.scielo.cl/pdf/eure/v42n125/art14.pdf>

Hernández, C, Prieto, A & Hernández, C. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de posgrado. Reflexiones Teóricas*. Vol. 12, N° 2, pp. 127-141 <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

- Hernández, S & Duana, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Vol. 9, N° 17, 51-53.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Hernández, R, Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, 6ª Edición. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera, L. (2014). *La calidad en el sistema de administración de justicia*.
<https://www.esan.edu.pe/publicaciones/Luis%20Enrique%20Herrera.pdf>.
- Izquierdo, J. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública, Perú*, Vol. 8 / N° 1, pp. 425-437.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Juárez, L. (2018). *Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación*, Vol. 39 / N° 53, pp. 23.
<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>.
- Lujan, L. (2021). *La gestión administrativa y la productividad de los servicios de justicia del Poder Judicial en la provincia de Pataz, 2018-2020*. pp. 103-113
<file:///C:/Users/USER/Downloads/3838-Texto%20del%20art%C3%ADculo-14435-1-10-20210831.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). Development of the Servqual Model for measuring the quality of service in the advertising company Ayuda Expert. *Perspectives Magazine*, (34), 181-209.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Matias, S. (2013). *La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones*. No. 38, pp. 43-62. <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDelServicioPublicoYLasTelecomunicaciones-4696237.pdf>

- Matsumoto, R. (2014). Development of the Servqual Model for measuring the quality of service in the advertising company Ayuda Expert. *Perspectives Magazine*, (34), 181-209.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Mayo, J, Loredó, N & Reyes, S. (2015). Around the concept of quality. Reflections for its definition.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230691552015000200004
- Otzen, T & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Study Population, 35 (1): 227-232, 2017. <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palma, L. (2017). Modernización Judicial, Gestión y Administración en América Latina. pp. 103-113
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S018660281730035X>.
- Posada, A. (2020). Territorial management requires coherence. A check in Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v23n2/0123-4226-rudca-23-02-e1599.pdf>
- Rojas, C & Niebles, W & Pacheco, C & Hernández, H. (2020). Quality of service as a key element of social responsibility in small and medium-sized companies. Vol. 31 N ° 4. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Sandoval, C. (2014). *Desarrollo Territorial: Métodos y aplicaciones de la planificación regional y local en América Latina*, 28-29.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36967/1/S201436_es.pdf
- Villegas, E. (2017). *Aplicación de los modelos de gestión territorial a través de las unidades de planificación territorial, "lecciones aprendidas"*. pp. 151-175. <file:///C:/Users/USER/Downloads/207-Texto%20del%20art%C3%ADculo-376-1-10-20181217.pdf>

ARTÍCULO SIN CÓDIGO DOI

- Boza, J, Fonseca, J & Herdoiza, A. (2021). *La gestión territorial para el desarrollo sostenible*.<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/1/19%20de%20mayo.pdf>
- Campana, A. (2014). *El ordenamiento territorial en el Perú. Avances y retos para las regiones y el país*.
<http://propuestaciudadana.org.pe/sites/default/files/publicaciones/archivos/Cartilla%20El%20Ordenamiento%20Territorial%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf>
- Campana, A. (2017). *Implementación de Políticas Territoriales en el Perú*.
<http://propuestaciudadana.org.pe/wpcontent/uploads/2017/04/Implementaci%C3%B3n-de-politica-territorial-en-el-Per%C3%BA-2017-1.pdf>.
- Contreras, L. (2014). *La gestión de calidad en el sector público*. Año V, No. 8, pp. 11.
http://contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/Revista_Rc_et_Ratio/Rc_et_Ratio_8/Rc8_1-Leticia-
- González, S. (2019). *Metodología para el desarrollo de las dimensiones económica, social, cultural e institucional en el diagnóstico de los Esquemas de Ordenamiento Territorial – EOT*.
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4575/METODOLOG%C3%8DA%20PARA%20EL%20DESARROLLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. pp. 34. 39. <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749.pdf>
- Manene, L. (2017). *De la calidad y el servicio a la comunicación total*.
<https://actualidadempresa.com/la-calidad-servicio-la-comunicacion-total/>
- Mondragón, C. (2017). *Gestión territorial: el tema pendiente en la planificación territorial en Honduras y Centroamérica*. pp. 5-23.
[file:///C:/Users/USER/Downloads/document%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/document%20(1).pdf)

- Montalvo, S. Estrada, E & Mamani, H (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. <file:///C:/Users/USER/Downloads/DialnetCalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnElHospit-7437230.pdf>
- Morocho, T & Burgos, S. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. 32. <file:///C:/Users/USER/Downloads/1279-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2133-1-10-20200303.pdf>
- Ramos, M. (2017). The effectiveness of justice policies in the last decade in Latin America. núm. 68, pp. 5-42 <https://www.redalyc.org/journal/3575/357559198001/html/>
- Soto, S. (2018). *Muestreo y tamaño de muestra para una tesis*. Artículo de interés para investigadores. Tesisencia. <https://tesisencia.files.wordpress.com/2018/08/articulo-muestra-muestreo-para-tesis.pdf>
- Vallejo, J. (2015). *La Gestión Territorial para el Desarrollo Integral*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-305.pdf> https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/678623/EM_50_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ventura, J. (2017). Population or sample?: A necessary difference. Cuban Journal of Public Health; 43 (3). <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Zapata, A. (2014). *Gestión de las Organizaciones rumbo al 3er milenio “De la Regionalización a la Globalización”*.. http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/DIMENSIONES_DE_CALIDAD_DE_SERVICIO_PARA_EL_SISTEMA_HOSPITALARIO_DE_LA_CIUADAD_DE_MANIZALES.pdf

FUENTE ELECTRÓNICA

- Bardi, P. (2018). *La calidad en la prestación del servicio de administración de justicia*. <https://foresjusticia.org/2016/03/07/la-calidad-en-la-presentacion-del-servicio-de-administracion-de-justicia-por-pedro-martin-bardi/>
- Castañeda, V. (2019). *La Gestión Pública Territorial, una oportunidad para el desarrollo*. Propuestas País. <https://propuestapais.pe/noticia/la-gestion-publica-territorial-una-oportunidad-para-el-desarrollo/>
- Castro, J. (2014). *Gestión Territorial y Desarrollo Urbano en Colombia, Ecuador, España y Perú*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/209E18227E0424330525810F0071DA63/\\$FILE/295_INFIVES40_desarrollo_urbano.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/209E18227E0424330525810F0071DA63/$FILE/295_INFIVES40_desarrollo_urbano.pdf)
- Centro Nacional de Planificación Estratégico (2011). *Plan Bicentenario: El Perú al 2021*. https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/files/Documentos/plan_bicentenario_ceplan.pdf.
- Mejía, T. (2017). *Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos*. <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Vega, R. (2018). “Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad”. <https://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/350266/decalogo-iberoamericano-para-una-justicia-de-calidad>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión territorial	<p>La gestión territorial es la realización de una serie de acciones institucionales sobre un territorio, encaminadas a lograr las metas derivadas de la política de desarrollo, las cuales se señalan como los principios rectores para la conformación del modelo deseado para el territorio. La intervención territorial requiere de continuidad, infraestructura institucional, recursos económicos y capacidad especializada para el diálogo con las distintas partes. (Mondragón, 2017)</p>	<p>Es el nivel de medición de la variable gestión territorial y de cada una de sus dimensiones: Económica, social, cultural e institucional, que fueron tomadas de la siguiente fuente: González, S (2019) Para medirlo se aplicará un cuestionario: La escala de intervalo son. Nunca, a veces y siempre</p>	Económica	Crecimiento poblacional Prestación de servicios	Ordinal Nunca: 0 A veces: 1 Siempre: 2
			Social	Organizaciones Participación	
			Cultural	Identificación Costumbres	
			Institucional	Gobernanza Gobernabilidad	
Calidad de la Administración de Justicia	<p>La calidad del servicio en la administración de justicia, se explica principalmente como calidad en la prestación del mismo, definida por la generación de un conjunto de procesos internos de la organización y por su adaptación a los componentes cualitativos, más que en los resultados del mismo, siendo sus standares de calidad una consecuencia directa de ello. Concluye que la calidad en el servicio y la impresión cultural que origina a partir de la incorporación de normas, se constituye en un aspecto importante de cualquier organismo público en general y de la administración de justicia en particular. (Bardi, 2016).</p>	<p>Es el nivel de medición de la variable calidad de administración de justicia y de cada una de sus dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que fueron tomadas de la siguiente fuente (Hernández et al., 2017) Para medirlo se aplicará un cuestionario: La escala de intervalo son. Nunca, a veces y siempre</p>	Elementos tangibles	Infraestructura Equipamiento adecuado	Ordinal Nunca: 0 A veces: 1 Siempre: 2
			Fiabilidad	Alternativas de solución Atención de los servicios por personal especializado	
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad Eficiencia	
			Seguridad	Credibilidad Honestidad	
			Empatía	Atención personalizada Buen trato	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores			
			Variable 1: Gestión territorial			Escala de medición
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	
¿De qué manera la gestión territorial influye en la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021?	Determinar la influencia de la gestión territorial en la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.	Hg: La gestión territorial influye significativamente en la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.	Económica	Crecimiento poblacional	1,2	Ordinal Nunca: 0 A veces: 1 Siempre: 2
				Prestación de servicios	3,4	
			Social	Organizaciones	5	
				Participación	6	
			Cultural	Identificación	7	
				Costumbres	8	
			Institucional	Gobernanza	9	
				Gobernabilidad	10	
			Variable 2: Calidad de la Administración de Justicia			
¿De qué manera la gestión territorial influye en los elementos tangibles en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021? ¿De qué manera la gestión territorial influye en la fiabilidad en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021? ¿De qué manera la gestión territorial influye en la capacidad de respuesta en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021? ¿De qué manera la gestión territorial influye en la seguridad en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021?	Determinar la influencia de la gestión territorial en los elementos tangibles en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.	La gestión territorial influye significativamente en los elementos tangibles en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ordinal Nunca: 0 A veces: 1 Siempre: 2
			Elementos tangibles	Infraestructura	11	
				Equipamiento adecuado	12	
			Fiabilidad	Alternativas de solución	13	
				Atención de los servicios por personal especializado	14	
Capacidad de respuesta	Disponibilidad	15				

¿De qué manera la gestión territorial influye en la empatía en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021?	Determinar la influencia de la gestión territorial en la empatía en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.	La gestión territorial influye significativamente en la empatía en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021.		Eficiencia	16		
			Seguridad	Credibilidad	17		
				Honestidad	18		
			Empatía	Atención personalizada	19		
Tipo y diseño de investigación			Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar
Tipo: Aplicada y Correlacional Diseño: No experimental – Correlacional causal de corte transversal			Población: 50 litigantes (demandante y demandados) y abogados del Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, provincia de Sullana, departamento de Piura. Muestra: Censal, se determinó que serán los 50 litigantes (demandante y demandados) y abogados del Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, provincia de Sullana, departamento de Piura, respectivamente.		Encuesta Cuestionario		Coeficiente correlación de Spearman con el SPSS 25

Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos para la presente investigación, y tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión territorial y la calidad de administración de justicia en el Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos, Sullana, 2021. Su participación será de manera anónima, por ello marque con aspa según corresponda de acuerdo al siguiente detalle:

Categoría	Frecuencia
Nunca	0
A veces	1
Siempre	2

N°	Ítems	Niveles		
		Nunca	A veces	Siempre
V.I. Gestión Territorial				
Económica				
1	El crecimiento repercute en la planificación de un territorio			
2	A mayor crecimiento poblacional menor oferta en la prestación de servicios públicos			
3	El aspecto económico es determinante para la prestación de servicio en un determinado territorio			
4	A menor crecimiento económico más carentes son los servicios públicos			
Social				
5	La ciudadana participa en la gestión de políticas públicas			
6	Considera que la participación ciudadana mejora la calidad de las políticas públicas			
Cultural				
7	Es importante la participación ciudadana para construir un desarrollo territorial con una identidad cultural			

8	Se consideran las costumbres de la comunidad en la implementación de las políticas			
Institucional				
9	Se da una interacción entre los gobernantes y los ciudadanos para el fortalecimiento de las instituciones en su comunidad			
10	Considera que la atención en la solución de sus demandas sociales es de forma eficaz y legítima			
V.D. Calidad de la Administración de Justicia				
Elementos tangibles				
11	Considera que una buena infraestructura contribuye a mejorar la calidad del servicio que brinda el juzgado			
12	Contar con mobiliario adecuado, computadoras de última generación y una red de internet de banda ancha, contribuyen a mejorar la calidad de servicio que brinda el juzgado			
Fiabilidad				
13	Cuando recurre al juzgado en busca de la solución de un problema, encuentra solución al mismo			
14	Considera que los servicios solicitados son atendidos en el juzgado por personal especializado			
Capacidad de respuesta				
15	El personal del juzgado muestra disponibilidad para atender su servicio			
16	Considera que el servicio que brinda el juzgado es eficiente			
Seguridad				
17	Le genera confianza los servicios que brinda el personal del juzgado			
18	Considera que el personal del juzgado actúa con honestidad en el servicio que brinda			
Empatía				
19	Ante el requerimiento de un servicio en el juzgado, recibe una atención personalizada			

20	En la atención brindada por el personal de juzgado, recibe un buen trato			
GRACIAS				

Anexo N°4: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Variable Independiente: Gestión territorial

La confiabilidad de los 10 ítems, en las 10 encuestas realizadas en la prueba piloto aplicada a litigantes y abogados del Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos. Lo que sirvió para determinar el nivel de fiabilidad.

De la aplicación del coeficiente de alfa de Cronbach se obtuvo 0.883, obteniendo el calificativo de “fiabilidad”, por lo tanto, los ítems son consistentes dado que se aproxima más al valor 1.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	20

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

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

Variable Dependiente: Calidad de la administración de justicia

La confiabilidad de los 10 ítems, en las 10 encuestas realizadas en la prueba piloto aplicada a litigantes y abogados del Juzgado de Paz Letrado de Los Órganos. Lo que sirvió para determinar el nivel de fiabilidad.

De la aplicación del coeficiente de alfa de Cronbach se obtuvo 0.883, obteniendo el calificativo de “fiabilidad”, por lo tanto, los ítems son consistentes dado que se aproxima más al valor 1.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	20

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

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

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nulo	Bajo	Intermedio	Alto	Muy Alto	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	
Gestión territorial	Económica	• Crecimiento poblacional	El crecimiento repercute en la planificación de un territorio						✓		✓		✓		✓		
			A mayor crecimiento poblacional menor oferta en la prestación de servicios públicos						✓		✓		✓		✓		
		• Prestación de servicios	El aspecto económico es determinante para la prestación de servicio en un determinado territorio						✓		✓		✓		✓		
			A menor crecimiento económico más carentes son los servicios públicos						✓		✓		✓		✓		
	Social	• Organizaciones	La ciudadana participa en la gestión de políticas públicas						✓		✓		✓		✓		
			• Participación	Considera que la participación ciudadana mejora la calidad de las políticas públicas						✓		✓		✓		✓	
	Cultural	• Identificación	Es importante la participación ciudadana para construir un desarrollo territorial con una identidad cultural						✓		✓		✓		✓		
			• Costumbres	Se consideran las costumbres de la comunidad en la implementación de las políticas						✓		✓		✓		✓	
	Institucional	• Gobernanza	Se da una interacción entre los gobernantes y los ciudadanos para el fortalecimiento de las instituciones en su comunidad						✓		✓		✓		✓		

Calidad de la administración de justicia		• Gobernabilidad	Considera que la atención en la solución de sus demandas sociales es de forma eficaz y legítima							✓		✓		✓		✓		—
	Elementos tangibles	• Infraestructura	Considera que una buena infraestructura contribuye a mejorar la calidad del servicio que brinda el juzgado							✓		✓		✓		✓		
		• Equipamiento adecuado	Contar con mobiliario adecuado, computadoras de última generación y una red de internet de banda ancha, contribuyen a mejorar la calidad de servicio que brinda el juzgado							✓		✓		✓		✓		
	Fiabilidad	• Alternativas de solución	Cuando recurre al juzgado en busca de la solución de un problema, encuentra solución al mismo							✓		✓		✓		✓		
		• Atención de los servicios por personal especializado.	Considera que los servicios solicitados son atendidos en el juzgado por personal especializado.							✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	• Disponibilidad	El personal del juzgado muestra disponibilidad para atender su servicio							✓		✓		✓		✓		
		• Eficiencia	Considera que el servicio que brinda el juzgado es eficiente							✓		✓		✓		✓		
	Seguridad	• Credibilidad	Le genera confianza los servicios que brinda el personal del juzgado							✓		✓		✓		✓		
		• Honestidad	Considera que el personal del juzgado actúa con honestidad en el servicio que brinda							✓		✓		✓		✓		
	Empatía	• Atención personalizada	Ante el requerimiento de un servicio en el juzgado, recibe una atención personalizada							✓		✓		✓		✓		
		• Buen trato	En la atención brindada por el personal del juzgado, recibe un buen trato							✓		✓		✓		✓		

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión territorial y calidad de administración de Justicia en el Juzgado de Paz Letrado de los órganos, Sullana, 2021.



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Cuestionario para determinar la relación entre Gestión territorial y calidad de administración de Justicia”

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre Gestión territorial y calidad de administración de Justicia en el Juzgado de Paz Letrado de los Órganos, Sullana, 2021.

DIRIGIDO A: Personal Jurisdiccional, abogados y litigantes del Juzgado de Paz letrado de los Órganos, Sullana.

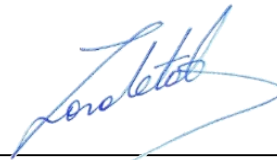
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Zavaleta Cabanillas Roger Antonio.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro

VALORACIÓN:

Nulo	Bajo	Intermedio	Alto	Muy Alto
------	------	------------	------	----------



Mg. Roger Antonio Zavaleta Cabanillas

DNI: 19328308

Email: rogerz98@hotmail.com

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nulo	Bajo	Intermedio	Alto	Muy Alto	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	
Gestión territorial	Económica	• Crecimiento poblacional	El crecimiento percute en la planificación de un territorio						✓		✓		✓		✓		
			A mayor crecimiento poblacional menor oferta en la prestación de servicios públicos						✓		✓		✓		✓		
		• Prestación de servicios	El aspecto económico es determinante para la prestación de servicio en un determinado territorio						✓		✓		✓		✓		
			A menor crecimiento económico más carentes son los servicios públicos						✓		✓		✓		✓		
	Social	• Organizaciones	La ciudadana participa en la gestión de políticas públicas						✓		✓		✓		✓		
			• Participación	Considera que la participación ciudadana mejora la calidad de las políticas públicas						✓		✓		✓		✓	
	Cultural	• Identificación	Es importante la participación ciudadana para construir un desarrollo territorial con una identidad cultural						✓		✓		✓		✓		
			• Costumbres	Se consideran las costumbres de la comunidad en la implementación de las políticas						✓		✓		✓		✓	
	Institucional	• Gobernanza	Se da una interacción entre los gobernantes y los ciudadanos para el fortalecimiento de las instituciones en su comunidad						✓		✓		✓		✓		
			• Gobernabilidad	Considera que la atención en la solución de sus demandas sociales es de forma eficaz y legítima						✓		✓		✓		✓	

Calidad de la administración de justicia	Elementos tangibles	• Infraestructura	Considera que una buena infraestructura contribuye a mejorar la calidad del servicio que brinda el juzgado						✓		✓		✓		✓		—
		• Equipamiento adecuado	Contar con mobiliario adecuado, computadoras de última generación y una red de internet de banda ancha, contribuyen a mejorar la calidad de servicio que brinda el juzgado						✓		✓		✓		✓		
	Fiabilidad	• Alternativas de solución	Cuando recurre al juzgado en busca de la solución de un problema, encuentra solución al mismo						✓		✓		✓		✓		
		• Atención de los servicios por personal especializado.	Considera que los servicios solicitados son atendidos en el juzgado por personal especializado						✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	• Disponibilidad	El personal del juzgado muestra disponibilidad para atender su servicio						✓		✓		✓		✓		
		• Eficiencia	Considera que el servicio que brinda el juzgado es eficiente						✓		✓		✓		✓		
	Seguridad	• Credibilidad	Le generan confianza los servicios que brinda el personal del juzgado						✓		✓		✓		✓		
		• Honestidad	Considera que el personal del juzgado actúa con honestidad en el servicio que brinda						✓		✓		✓		✓		
	Empatía	• Atención personalizada	Ante el requerimiento de un servicio en el juzgado, recibe una atención personalizada						✓		✓		✓		✓		
		• Buen trato	En la atención brindada por el personal del juzgado, recibe un buen trato						✓		✓		✓		✓		

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión territorial y calidad de administración de Justicia en el Juzgado de Paz Letrado de los órganos, Sullana, 2021.



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Cuestionario para determinar la relación entre Gestión territorial y calidad de administración de Justicia”

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre Gestión territorial y calidad de administración de Justicia en el Juzgado de Paz Letrado de los Órganos, Sullana, 2021.

DIRIGIDO A: Personal Jurisdiccional, abogados y litigantes del Juzgado de Paz letrado de los Órganos, Sullana.

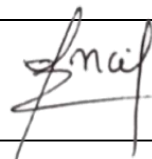
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Incil Roncal Dina Esther.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro

VALORACIÓN:

Nulo	Bajo	Intermedio	Alto	Muy Alto
------	------	------------	------	----------



Mg. Incil Roncal Dina Esther.

DNI: 18861865

Email: dinaincil@hotmail.com

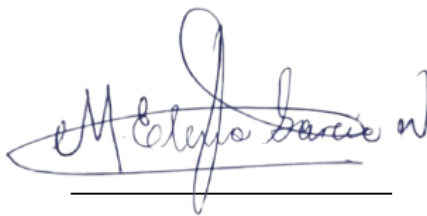
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nulo	Bajo	Intermedio	Alto	Muy Alto	relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión territorial	Económica	• Crecimiento poblacional	El crecimiento repercute en la planificación de un territorio						✓		✓		✓		✓		
			A mayor crecimiento poblacional menor oferta en la prestación de servicio públicos						✓		✓		✓		✓		
		• Prestación de servicios	El aspecto económico es determinante para la prestación de servicio en un determinado territorio						✓		✓		✓		✓		
			A menor crecimiento económico más carentes son los servicios públicos						✓		✓		✓		✓		
	Social	• Organizaciones	La ciudadana participa en la gestión de políticas públicas						✓		✓		✓		✓		
			• Participación	Considera que la participación ciudadana mejora la calidad de las políticas públicas						✓		✓		✓		✓	
	Cultural	• Identificación	Es importante la participación ciudadana para construir un desarrollo territorial con una identidad cultural						✓		✓		✓		✓		
			• Costumbres	Se consideran las costumbres de la comunidad en la implementación de las políticas						✓		✓		✓		✓	

Calidad de la administración de justicia

Institucional	• Gobernanza	Se da una interacción entre los gobernantes y los ciudadanos para el fortalecimiento de las instituciones en su comunidad						✓		✓		✓		✓		
	• Gobernabilidad	Considera que la atención en la solución de sus demandas sociales es de forma eficaz y legítima						✓		✓		✓		✓		
Elementos tangibles	• Infraestructura	Considera que una buena infraestructura contribuye a mejorar la calidad del servicio que brinda el juzgado						✓		✓		✓		✓		
	• Equipamiento adecuado	Contar con mobiliario adecuado, computadoras de última generación y una red de internet de banda ancha, contribuyen a mejorar la calidad de servicio que brinda el juzgado						✓		✓		✓		✓		
Fiabilidad	• Alternativas de solución	Cuando recurre al juzgado en busca de la solución de un problema, encuentra solución al mismo						✓		✓		✓		✓		
	• Atención de los servicios por personal especializado.	Considera que los servicios solicitados son atendidos en el juzgado por personal especializado						✓		✓		✓		✓		
Capacidad de respuesta	• Disponibilidad	El personal del juzgado muestra disponibilidad para atender su servicio						✓		✓		✓		✓		
	• Eficiencia	Considera que el servicio que brinda el juzgado es eficiente						✓		✓		✓		✓		
Seguridad	• Credibilidad	Le genera confianza los servicios que brinda el personal del juzgado						✓		✓		✓		✓		
	• Honestidad	Considera que el personal del juzgado actúa con honestidad en el servicio que brinda						✓		✓		✓		✓		

Empatía	• Atención personalizada	Ante el requerimiento de un servicio en el juzgado, recibe una atención personalizada						✓		✓		✓		✓		—
	• Buen trato	En la atención brindada por el personal del juzgado, recibe un buen trato						✓		✓		✓		✓		

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión territorial y calidad de administración de Justicia en el Juzgado de Paz Letrado de los órganos, Sullana, 2021.



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Cuestionario para determinar la relación entre Gestión territorial y calidad de administración de Justicia”

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre Gestión territorial y calidad de administración de Justicia en el Juzgado de Paz Letrado de los Órganos, Sullana, 2021.

DIRIGIDO A: Personal Jurisdiccional, abogados y litigantes del Juzgado de Paz letrado de los Órganos, Sullana.

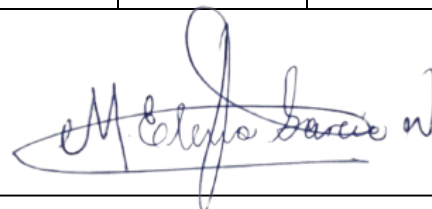
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Martha Elena García Navarro.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro

VALORACIÓN:

Nulo	Bajo	Intermedio	Alto	Muy Alto
------	------	------------	------	----------



Mg. Martha Elena García Navarro.

DNI: 03669071

Anexo N° 06: Prueba de normalidad

1. Son dos las pruebas más conocidas para ver si los datos tienen una distribución normal:

Prueba de Shapiro – Wilk: Para muestras menores o iguales a 50 ($n \leq 50$).

Prueba de Kolmogorov-Smirnova: Para muestras mayores a 50 ($n > 50$).

2. Plantear hipótesis

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

3. Nivel de significancia

Confianza = 95%

Significancia (alfa) = 5%

1. Prueba estadística a emplear

En esta investigación emplearemos la prueba de Shapiro – Wilk

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1V1	,245	50	,000	,873	50	,000
D2V1	,260	50	,000	,866	50	,000
D3V1	,240	50	,000	,869	50	,000
D4V1	,229	50	,000	,876	50	,000
V1	,137	50	,020	,952	50	,042
D1V2	,258	50	,000	,847	50	,000
D2V2	,315	50	,000	,831	50	,000
D3V2	,271	50	,000	,859	50	,000
D4V2	,263	50	,000	,864	50	,000
D5V2	,274	50	,000	,840	50	,000
V2	,137	50	,020	,956	50	,061

Corrección de la significación de Lilliefors
Criterio de decisión

Si $p < 0.05$, rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a

Si $p \geq 0.05$, aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a

Decisión y conclusión

En la tabla titulada Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk, para una muestra de 50 personas, puede verse que la V1 presenta el nivel de significancia $p=0.042 < 0.05$ y las dimensiones de ambas variables presentan el nivel de significancia $p=0 < 0.05$, entonces rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a ; es decir, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicó la estadística no paramétrica. Dentro de la estadística no paramétrica para la prueba de hipótesis sobre correlación, se aplicó la correlación de Spearman.