UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

PROGRAMA DE TITULACION

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

INFORME FINAL

"Estudio de la Calidad del Servicio Judicial en la Corte Superior de Justicia de Loreto"

AUTORES

SANCHEZ SIFUENTES, GUIDO JEFFERSON

SIFUENTES RIOS, FREDDY

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

DE CONTADOR PÚBLICO Y LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Iquitos – Perú

2015

DEDICATORIA

A mi enamorada Karla Vanessa, por su apoyo y paciencia en el logro de mis objetivos y metas, a mis padres Guido y Lil, por brindarme su amor y cariño cuando más lo necesitaba.

Guido Jefferson Sánchez Sifuentes.

A Dios, a mis padres y a mi esposa. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. A mi esposa quien me apoyo y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Freddy Sifuentes Rios.

AGRADECIMIENTO

A los profesores del programa de actualización profesional por su orientación y enseñanza.

Guido Jefferson Sánchez Sifuentes

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida. A mis padres, que con su demostración ejemplar me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos. A mi esposa por su apoyo incondicional y paciencia. A mi compañero Guido Jefferson Sánchez Sifuentes por haber logrado nuestro gran objetivo con mucha perseverancia. Al Magister Aldo Atarama Lonzoy y Abogado Samuel Bernal Cabanillas, Presidente y Administrador de la Corte Superior de Justicia de Loreto, por las facilidades brindadas a fin de realizar la investigación sin ninguna dificultad.

Freddy Sifuentes Rios

13

Universidad Científica del Perú

FACULTAD DE NEGOCIOS

ACTA DE SUSTENTACION

En el distrito de San Juan Bautista, siendo las 17:00 horas del día 17 del mes de Marzo del año 2016 se reunieron en el aula de Grados y Títulos de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán	**Presidente**
Lic. Adm. Aníbal Meza Carrizales	**Miembro**
Abog. Florencio Calderón Zambrano	**Miembro**

Para evaluar la sustentación de los Bachilleres:

FREDDY SIFUENTES RIOS
GUIDO JEFFERSON SANCHEZ SIFUENTES

En la modalidad de **INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL** titulado: **"ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO JUDICIAL EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LORETO"**

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

Indicador	Examinador 1 Presidente	Examinador 2 Miembro	Examinador 3 Miembro	Promedio
A) Dominio del Tema	3	3	4	3
B) Calidad de redacción	3	3	3	3
C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia	4	3	3	3
D) Calidad de respuestas	4	3	3	3
E) Uso de terminología especializada	3	3	4	3
Calificación Final				15
Calificación final (en letras)	Quince			

Leyenda:

Indicador	Descripción	Puntaje
A	Deficiente	1
B	Regular	2
C	Satisfactoria	3
D	Optima	4

El Jurado considera ..... Aprobado ..... la sustentación.

Presidente: .....
Firma

Miembro: .....
Firma

Miembro: .....
Firma

ÍNDICE **Páginas**

RESUMEN…… 7
ABSTRACT…… 8

1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes……... 9
1.2. Bases Teóricas……..…… 13
1.3. Marco conceptual..……..…… 17
1.4. Justificación e importancia…… 19

2. CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema……..……..……..…….. 21
2.2. Formulación del problema…….……...…….. 22
2.2.1. Problema general…… 22
2.2.2. Problema específico……. 22

3. CAPITULO III: OBJETIVOS

3.1. Objetivo general ……..… 23
3.2. Objetivo específicos…….……..… 23

4. CAPITULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis…..……... 26
4.1.1 Hipótesis general…….. 26
4.2.2 Hipótesis derivadas……..... 26
4.2. Variables……...… 26

5. CAPITULO V: MÉTODO

5.1. Tipo de investigación……...… 27
5.2. Diseño de la investigación……. 27
5.3. Población y muestra……... 27
5.3.1. Población……. 27
5.3.2. Muestra…… 29

5.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos
5.4.1. Técnica de recolección de datos…….. 30
5.4.2. Instrumento de recolección de datos…… 30
5.4.3. Procedimiento de recolección de datos...…….. …… 30

6. CAPITULO VI: RESULTADOS…… 32
7. CAPITULO VII: DISCUSIÓN...…… 49
8. CAPITULO VIII: CONCLUSIONES.…… 51
9. CAPITULO IX: RECOMENDACIONES…….. 52
10. CAPITULO X: BIBLIOGRAFÍA…..…….. 53
11. CAPITULO XI: ANEXOS...…….. 55
Anexo 1.Cuestionario de encuesta ……..……..….. 55
Anexo 2.Matriz de estudio ……..……..……..... 59

RESUMEN

La presente investigación está centrada en una institución pública encargada de brindar servicios de justicia, denominada Corte Superior de Justicia de Loreto.

El tema de estudio es la medición de los servicios que brinda a sus usuarios, quienes están agrupados en diferentes segmentos: representantes de los operadores de justicia, los abogados, los litigantes y otras personas que realizan trámites administrativos.

Para medir la calidad de los servicios se aplicó una encuesta de opinión a una muestra de los usuarios sobre diversos indicadores tales como información que recibe, tiempo que toma en el servicio la seguridad, percibiendo el servicio y la atención en las oficinas.

Las conclusiones señala que la información recibida no es la adecuada, hay una mala distribución de las oficinas, se toma mucho tiempo en el trámite, no se percibe confianza en el personal de seguridad, y el personal de las oficinas no muestran preocupación en los trámites.

Palabras claves: Servicio al Público, Calidad del Servicio, Corte Superior de Justicia de Loreto y Usuarios.

ABSTRACT

The present investigation is centered on a public institution in charge of providing services of justice, denominated Superior Court of Justice of Loreto.

The topic of study is the measurement of the services it provides to its users, who are grouped in different segments: representatives of justice operators, lawyers, litigants and other persons who carry out administrative procedures.

In order to measure the quality of the services, an opinion survey was applied to a sample of users on various indicators such as information received, time taken in the service, security, perceived service and care in offices.

The conclusions point out that the information received is not adequate, there is a poor distribution of offices, a lot of time is spent in the process, there is no confidence in the security personnel, and the staff of the offices do not show concern in the formalities .

Key words: Public Service, Quality of Service, Superior Court of Justice of Loreto and Users.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.

1.1 ANTECEDENTES.

Lascurain (2012), en su tesis titulada *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*, tiene como objetivo diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes.

La población que es objeto de estudio de esta investigación esta formada por los clientes de la empresa, del producto unidades de energía eléctrica ininterrumpida. El tipo de muestra que se utilizo fue no probalística, o también llamada dirigida.

Agrega que, la calidad en el servicio es utilizada en las organizaciones como una herramienta de diferenciación, el servicio se convierte en una posibilidad para elevar el nivel de percepción que tiene el cliente respecto al producto.

Establece que, un manejo de quejas de la empresa obtendrá un canal para que el cliente comunique su descontento de forma que pueda obtener información para la mejora y resolución de problemas, fomentando al mismo tiempo la comunicación.

Así mismo, concluye que mientras el flujo de comunicación no se de en todos los sentidos, facilitando el desarrollo de un paquete de servicios que brindarle al cliente, no se obtendrán resultados que ayuden a mejorar la satisfacción del cliente y por lo tanto la lealtad de los clientes.

Pérez (2014), en su tesis *La calidad de servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre S.A.C – Chiclayo periodo enero-septiembre 2011 y 2012*, tiene como objetivo

medir la calidad de servicio que ofrece la empresa Restaurant Campestre SAC es bueno y si influye en los resultados económicos y financieros de la empresa

La población en estudio estuvo constituida por 1390 usuarios que acuden al Restaurant Campestre ubicado en la ciudad de Chiclayo. La muestra en estudio estuvo conformada por 228 usuarios que acuden al restaurant campestre en la ciudad de Chiclayo, se utilizó la técnica del muestreo aleatorio simple.

Así mismo, concluye que el servicio al cliente se encuentra en un nivel aceptable debido a las mejoras que se ha implementado en razones de infraestructura, la percepción de un ambiente limpio y cuidado crea un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes.

Rodríguez (2004), en su trabajo de investigación titulado *Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial,* Universidad Veracruzana de Minatitlán, tiene como objetivo comprender la importancia del servicio al cliente, el beneficio de dar un servicio excelente y lo que se necesita para dar un servicio mas allá de las expectativas del cliente.

Con la facilidad que ahora existe para acceder a la información, las empresas tienen que mantenerse a la expectativa de poder realizar un trabajo que se encuentre a nivel de la competencia, más aún si se trata de una empresa que ofrece servicios los cuales su trato es más sofisticado y se necesita estar acorde con la tecnología e implementar los lugares de atención con los mejores métodos que puedan existir en el mercado es por ello que la tesis revisada hace referencia a las tecnologías como una ventaja para mejorar la atención al cliente.

Concluye, que la calidad en el servicio a los clientes se entiende como cumplir con los requisitos que tiene el cliente, ya que el satisfacerlos debe ser la parte fundamental de la filosofía de negocios y el enfoque central del plan estratégico de toda empresa, ya que el mejorar continuamente los productos y el servicio haciéndolos de calidad significa el elemento clave del éxito de las empresas.

Moya (2004), en su trabajo de investigación titulado *Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico,* Universidad de Chile, tiene como objetivo determinar las características, que debe cumplir el area de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio y facilitar el contacto y atención de los clientes, en empresas que ofrecen servicios o productos a sus clientes, de tal manera, de permitir a la empresa, gozar de las ventajas que implica la fidelización de sus clientes, que se obtiene claro, como la consecuencia directa del servicio de la calidad entregado.

Con la facilidad que ahora existe para acceder a la información, las empresas tienen que mantenerse a la expectativa de poder realizar un trabajo que se encuentre a nivel de la competencia, más aún si se trata de una empresa que ofrece servicios los cuales su trato es más sofisticado y se necesita estar acorde con la tecnología e implementar los lugares de atención con los mejores métodos que puedan existir en el mercado es por ello que la tesis revisada hace referencia a las tecnologías como una ventaja para mejorar la atención al cliente.

Sandoval (2002), en su tesis titulado *La calidad de servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas*, Universidad Tecnológica de la Mixteca, tiene como objetivo contribuir al mejoramiento del servicio al cliente por las empresas.

La población que es objeto de estudio fueron 1333 empresas y 381 clientes mayores de 18 años.

Nos da a conocer una facilidad que ahora existe para acceder a la información, las empresas tienen que mantenerse a la expectativa de poder realizar un trabajo que se encuentre a nivel de la competencia, más aún si se trata de una empresa que ofrece servicios los cuales su trato es más sofisticado y se necesita estar acorde con la tecnología e implementar los lugares de atención con los mejores métodos que puedan existir en el mercado es por ello que la tesis revisada hace referencia a las tecnologías como una ventaja para mejorar la atención al cliente.

Continuando con la facilidad que ahora existe para acceder a la información, las empresas tienen que mantenerse a la expectativa de poder realizar un trabajo que se encuentre a nivel de la competencia, más aún si se trata de una empresa que ofrece servicios los cuales su trato es más sofisticado y se necesita estar acorde con la tecnología e implementar los lugares de atención con los mejores métodos que puedan existir en el mercado es por ello que la tesis revisada hace referencia a las tecnologías como una ventaja para mejorar la atención al cliente.

1.2 BASES TEÓRICAS

1.2.1 El servicio.

Kottler (2000:479-480) señala que el servicio es “cualquier actuación que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible, sin transmisión de propiedad. Su prestación puede ir o no ligada a productos físicos”.

El autor señala que el servicio tiene 4 importantes características que afectan fundamentalmente al diseño de sus programas de marketing: a) intangibilidad, b) carácter inseparable, c) variabilidad, d) carácter persevero.

Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena). Es un nuevo estándar por medio del cual los usuarios están midiendo la actuación de una organización; límite competitivo; actitudes que tenemos y las acciones que tomamos, las mismas que hacen sentir a nuestros usuarios que estamos trabajando por ellos e interesados en ellos (De la Parra, 1997.)

Esta noción también se refiere a la posibilidad de nombrar al acto de ofrecer en una celebración religiosa; al trabajador doméstico que se desempeña en un hogar; al dinero que se abona cada año por un préstamo; el servicio de la deuda; al acto humano para atender las necesidades sociales.

A nivel económico y en el ámbito del marketing, se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes. El servicio podría presentarse como un producto de carácter no material. Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas. Asimismo, hay que resaltar que su valor más importante es la experiencia.

Entre las particularidades intrínsecas a un servicio que permiten diferenciar a éste frente a un producto se pueden citar la intangibilidad (un servicio no puede

ser visto, sentido, olido ni escuchado antes de adquirirlo), la heterogeneidad (dos o más servicios pueden resultar parecidos pero nunca serán idénticos ni iguales), la perecibilidad (un servicio no puede ser almacenado), la inseparabilidad (la producción y el consumo se desarrollan de forma parcial o completamente paralelos) y la ausencia de propiedad (quienes contratan un servicio consiguen el derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de una cosa, pero no se vuelven propietarios de él).

En este sentido, sería necesario establecer que existen multitud de tipos de servicio dentro de lo que es el citado sector económico. No obstante, entre los más significativos se encuentran los llamados servicios públicos y los servicios privados.

El primer tipo es aquel que se caracteriza porque engloba a una serie de actividades que son realizadas por profesionales que se encuentran trabajando para lo que es la administración pública de una ciudad, región o país. Conjunto de acciones que tienen como objetivo satisfacer necesidades básicas y fundamentales del ciudadano como pueden ser la educación, la sanidad o el transporte.

El segundo tipo de servicios, el privado, se caracteriza porque define a las actuaciones que son realizadas por profesionales que dependen de empresas e industrias particulares y privadas. En este caso concreto, por tanto, el ciudadano más que como tal ejerce como cliente o consumidor de aquellas.

1.2.2 Atención en el servicio

Arellano (2010: 212), manifiesta que “las empresas requieren comunicarse con sus clientes, ya sea mediante medios tradicionales o no tradicionales, una forma de comunicación más usada es la comunicación directa, y esto se hace de manera personal. También esta comunicación directa se puede hacer mediante medios mecánicos como internet, teléfono o correo”. Todo esto para atender las necesidades de los clientes.

En el término latino *attentio* se encuentra el origen etimológico del término atención. Un vocablo aquel que se compone de tres partes: el prefijo ad– que es

sinónimo de “hacia”, el verbo *tendere* que puede traducirse como “estirar” y finalmente el sufijo –ción que es equivalente a “acción y efecto”.

Atención es un término con diversos significados y que puede ser utilizado en distintos ámbitos. Para la psicología, la atención es una actitud para lograr la percepción que funciona como una especie de filtro de los estímulos ambientales que se perciben y deben guardarse, evaluando cuáles son los más relevantes; la persona pone atención a la explicación de su médico.

Por otra parte, la atención también es entendida como el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos[1]. Hay ocasiones en que incluso actúa de manera inconsciente. Los psicólogos establecen dos tipos de determinantes de la atención: determinantes internos (aquellos que son propios del individuo y que dependen de él) y determinantes externos (que proceden del medio).

En el primer grupo, podemos mencionar el estado orgánico (las pulsiones que experimenta el sujeto cuando recibe la estimulación), los intereses (relacionado con lo que atrae a la persona. Por ejemplo: un amante del deporte prestará mucha atención a un partido de fútbol), la sugestión social y los cursos del pensamiento.

Entre los determinantes externos, aparecen la potencia del estímulo (por ejemplo, un sonido fuerte), el cambio (una alteración en el campo de percepción), el tamaño (una imagen imponente), la repetición (un estímulo débil que gana fuerza por ser repetido en forma constante), el movimiento (un desplazamiento que genera una reacción), el contraste (un estímulo que contrasta con el entorno) y la organización estructural.

Además de todo lo expuesto, es importante determinar que este término también se utiliza en el ámbito de la salud. En concreto, se habla de lo que se conoce como atención primaria, que es la asistencia médica que una persona con algún problema de salud recibe en un primer momento.

[1] RAE: “Son los procedimientos que lleva a cabo el ser humano para incorporar conocimientos. En dichos procesos intervienen facultades muy diversas, como la inteligencia, la atención, la memoria y el lenguaje. Esto hace que los procesos cognitivos puedan analizarse desde diferentes disciplinas y ciencias”

La misma forma, en el ámbito coloquial se utiliza la expresión “llamar la atención”. Con ella lo que viene a decirse es que una persona o un elemento concreto consigue despertar la curiosidad o el interés de otra.

Y todo ello sin olvidar la existencia de otra expresión muy habitual que es la de “llamada de atención”. Con ella lo que se viene a definir es a la advertencia que alguien realiza a otra persona. Uno de los lugares más habituales donde se hace uso de la misma es en el educativo pues es frecuente oír la siguiente frase: “El profesor realizó una llamada de atención a Manuel sobre su mal comportamiento en clase y las consecuencias que ello tendría si sigue actuando de esa manera”.

Otros usos de la palabra atención refieren a la cortesía (la atención como demostración de respeto), y al llamado a los soldados, quienes están en orden, y comenzaran un ejercicio o una maniobra. (Descanso, atención)

1.2.3 Servicio público.

Hodge *et al* (2007: 113), señala que “toda organización se desempeña dentro de un entorno, las condiciones de este entorno afectan el trabajo de las organizaciones, uno de las variables del entorno en el público, que puede o no ser cliente. Por ello es importante estudiar el servicio como parte de atención a un gran público integrado o no por los usuarios y otras personas”

La primera acepción del término servicio que menciona el diccionario de la Real Academia Española (RAE) hace referencia al acto y el resultado de servir (el desarrollo de una acción para la satisfacción de una cierta necesidad).

Lo público, por su parte, es aquello vinculado a toda la comunidad y que, por lo tanto, suele ser gestionado o administrado por el Estado.

Se denomina servicio público, de este modo, a la actividad que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del Estado para satisfacer cierta necesidad de la población. La distribución de electricidad, el suministro de agua potable, la recolección de residuos y el transporte son algunos ejemplos de servicios públicos.

Un servicio se considera como público cuando su finalidad es atender una necesidad de la sociedad en su conjunto. Por eso el servicio público suele ser prestado por el Estado como entidad que organiza los recursos de la comunidad. En el caso de que, por razones de presupuesto o de otro tipo, el servicio público es ofrecido por una empresa privada, las condiciones de dicho servicio se encuentran sujetas al control y la regulación de las autoridades estatales.

Aquellos países con un Estado rico y bien administrado suelen contar con mayor amplitud y calidad de servicios públicos. Así el Estado puede brindar servicios públicos de salud, educación, telefonía, energía y telecomunicaciones para toda la gente. En cambio, cuando el Estado tiene un alcance reducido, los servicios públicos suelen ser deficientes o muy caros, siendo poco accesibles para los habitantes.

1.3 MARCO CONCEPTUAL.

a) **Eficacia:** Relación que existe entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos (Estrada: 2005).

b) **Eficiencia:** Relación que existe entre el producto institucional obtenido, el potencial humano y los recursos utilizados para obtener el producto deseado, con mínimo (Estrada:2005).

c) **Satisfacción del usuario:** Sentimiento de que un producto o servicio cumplió o excedió sus expectativas (Lamb et al: 1998).

d) **Calidad de servicio.** El cliente percibe como valioso, además de la atención principal, una serie de elementos adicionales:

1. Las prestaciones añadidas a la principal.
2. El modo de entrega de la prestación principal.
3. La combinación de ambas.

Con las prestaciones añadidas al producto/servicio básico, se obtiene un enriquecimiento cuantitativo del mismo. Por la segunda vía/modo de

entrega de la prestación, ejerce una superioridad la forma en que se facilita la prestación principal (el poco tiempo de espera en una cola, la amabilidad del empleado que atiende, la exactitud y puntualidad. En definitiva los aspectos accesorios a la prestación principal son vitales para la consecución de un servicio adecuado.

e) **Administración de la calidad**. Es una filosofía administrativa de mejoramiento continuo y de respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes.

f) **Cliente.** El término cliente se ha extendido más allá de su definición original de comprador externo de la organización para incluir a todos los que tengan que ver con los productos o servicios de la empresa, sean internos o externo. Abarca empleados y proveedores, lo mismo que las personas, los bienes y los servicios. El proceso es crear una organización comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos de trabajo.

A fin de comprender el mejoramiento de la calidad del servicio es necesario resaltar los siguientes elementos:

1. Enfoque intenso en el cliente. Los clientes no solo son los de fuera que compran los productos y servicios de la organización, sino también los clientes internos que tratan y atienden a otros integrantes de la organización.
2. Preocupación por el mejoramiento contínuo. La administración de la calidad tiene el compromiso de nunca sentirse satisfecho. “Muy buena” no es suficiente. La calidad siempre puede mejorarse.
3. Enfoque en los procesos. La administración de la calidad se centra en los proceso de trabajo, al tiempo que se mejora de contínuo, la calidad de bienes y servicios.
4. Mejoramiento de la calidad de todo lo que hace la organización. La administración de calidad aplica una definición muy amplia de calidad. Se relaciona no solo con el producto final, sino también con la manera en que la organización maneja las entregas, que tan pronto responde a las quejas, con que cortesía contesta el teléfono, etc.

5. Mediciones precisas. La administración de la calidad aplica técnicas estadísticas para medir todas las variables críticas de las operaciones de la organización. 5Éstas se comparan con las normas o referencias para identificar problemas, detectar sus orígenes y eliminar sus causas.
6. Empowerment a los empleados. La administración de la calidad hace participar a los obreros en el proceso de mejoramiento en los programas de administración de calidad se forman equipos como medio para localizar y resolver problemas.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La presente trabajo de investigación tiene por finalidad evaluar la calidad en la atención a los usuarios de la Corte superior de justicia de Loreto, para entender sus necesidades y deseos, motivo por el cual deberán aplicar un adecuado sistema de mercadotecnia que permita un análisis cuidadoso de los usuarios.

La calidad en la atención es tan importante porque ello conlleva al adecuado funcionamiento del sistema de gobierno, de esa manera el usuario podrá acceder a la información que requiera en el menor tiempo con el costo menos posible, siguiendo parámetros estratégicos para lograr una eficiencia en la utilización de la información.

Para tener éxito, las organizaciones deben concentrarse en el usuario, entregándoles más valor, para lo cual primero tendrán que entender sus necesidades y deseos que permita un análisis cuidadoso de los usuarios.

La mejor manera de satisfacer a los usuarios es ofrecerles un servicio de calidad desde el principio, y que éste sea percibido como tal. Lamentablemente la percepción que tiene los directivos no siempre es la misma que la de los usuarios, lo cual conduce a realizar esfuerzos por mejorar ésta percepción desde su propio punto de vista, desconociendo que ellos tienen otras necesidades y otras expectativas que pueden ser más simples, sencillas y de menor costo.

Por tal motivo, se hace necesario conocer las expectativas de los usuarios en el corto y mediano plazo, lo cual permitirá diseñar un servicio de calidad.

En la Corte Superior de Justicia de Loreto, no existen antecedentes de estudios de ésta naturaleza, por lo cual resulta indispensable determinar la calidad y servicio que recibe el usuario.

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

Las organizaciones modernas empiezan a centrar su atención en la calidad del servicio que prestan, pues los servicios de mala calidad tiene un costo muy elevado, por el desperdicio de recursos que acarrea, por las complicaciones subsiguientes y por la necesidad de de volver a hacer el mismo trabajo. Todas ellas se concentran de manera primordial en el usuario y están profundamente inmersas en la mercadotecnia. Estas comparten una absoluta dedicación a pulsar, servir y satisfacer las necesidades de los usuarios mediante un adecuado conocimiento de los mercados y motivan a los miembros de la organización para que produzcan alta calidad y gran valor para sus clientes o usuarios.

Las deficiencias del servicio o la mala calidad de la atención, rara vez reciben directamente las quejas de los usuarios insatisfechos, pero con la seguridad, el usuario que ha tenido algún tipo de problema, lo comenta a 9 ó 10 personas por término medio, hecho que conlleva a la pérdida de clientes. Por ésta razón, las grandes organizaciones a nivel mundial, han hecho de la calidad su primera prioridad, desarrollando una cultura orientada al cliente.

De éste modo, las organizaciones de servicios tienen que afrontar los mismos retos que cualquier tipo de organización teniendo como eje fundamental la demanda de mejor calidad que exigen los usuarios a fin de estar a la altura de sus expectativas. Pero, son los usuarios, y solamente ellos quienes pueden juzgar la calidad de servicio.

Actualmente la Corte Superior de Justicia de Loreto cuenta con 3 salas superiores en la sede central (ciudad de Iquitos), de las cuales estas salas superiores resolvieron durante el año 2014 un total de 1,612 casos.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

2.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué características de calidad tienen los servicios en los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto?

2.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuál es la calidad de la información que ofrece a los usuarios la Corte Superior de Justicia de Loreto?

¿Cuánto es el tiempo en el servicio que toma al usuario dela Corte Superior de Justicia de Loreto?

¿Cuál es la percepción de la seguridad de servicio de los usuarios la Corte Superior de Justicia de Loreto?

¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en las oficinas Corte Superior de Justicia de Loreto?

CAPÍTULO III: OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las características de calidad que tienen los servicios a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a) Identificar la calidad de la información que ofrece a los usuarios la Corte Superior de Justicia de Loreto.

b) Determinar el tiempo en el servicio que toma el usuario dela Corte Superior de Justicia de Loreto.

c) Verificar la seguridad que perciben los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto.

d) Identificar la calidad de servicio en la atención en las oficinas a los usuarios la Corte Superior de Justicia de Loreto.

CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1 HIPÓTESIS

4.1.1 HIPÓTESIS GENERAL

La calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Loreto, presenta alto grado de satisfacción.

4.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA

a) La información que se ofrece a los usuarios presentan alto grado de satisfacción.

b) El tiempo que toma el usuario es alto.

c) La seguridad presenta alto grado de satisfacción.

d) La calidad de servicio en la atención presenta alto grado de satisfacción.

4.2 VARIABLES

Variables	Indicadores	Indices
Calidad del servicio.	1. Información recibida al ingreso	1.1 Tipo de información recibida
		1.2 Horario de atención
		1.3 Planos del local distribuidos
	2. El tiempo en el servicio.	2.1Tiempo de recepción de documentos
		2.2 Fallas en la atención
		2.3Tiempo en la respuesta del problema
		3.1 Seguridad al ingresar
		3.2 Seguridad al caminar

	3. Seguridad del servicio	
	4. La atención en las oficinas.	4.1 Calidez del personal
		4.2 Empatía del personal

CAPÍTULO V: MÉTODO

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio pertenece al tipo No Experimental, porque no se pretendió modificar el comportamiento de los usuarios, simplemente se tomó su opinión tal cual lo expresó.

5.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se empleó fue el descriptivo simple, porque se describe comportamientos que tiene el usuario cuando llega a la Corte Superior de Justicia de Loreto y las percepciones que él tiene sobre la actividad de las personas.

5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

5.3.1 POBLACIÓN

La investigación se efectuó en la Corte Superior de Justicia de Loreto, ubicado en la ciudad de Iquitos-Perú tomando como referencia para efectos del cálculo, las atenciones realizadas en el año 2014, tal como se observa en el cuadro 1

Cuadro N° 1. Usuarios atendidos en el Corte Superior de Justicia de Loreto por trimestres, 2014.

Tipo de servicios	Trimestre				Total	%
	I	II	III	IV		
Resolución de causas - Salas Superiores Penales	129	77	172	138	516	4.22
Resolución de causas – Sala Civil Mixta	235	194	218	449	1,096	8.97
Resolución de causas – Juzgados Civiles	278	338	723	367	1,706	13.97
Resolución de causas - Juzgados Penales Liquidadores Maynas	378	277	570	587	1,812	14.83
Resolución de causas - Juzgado Contencioso Administrativo de Maynas	67	103	83	149	402	3.29
Resolución de causas- Juzgados de Familia de Maynas	227	302	426	330	1,285	10.52
Resolución de causas – Juzgado Laboral de Maynas	236	347	334	192	1,109	9.08
Resolución de causas – Juzgados de la Investigación Preparatoria de Maynas	68	116	148	152	484	3.96
Resolución de causas – Juzgados Unipersonales de Maynas	52	38	82	53	225	1.84
Resolución de causas – Juzgados de Paz Letrados	858	756	1032	935	3,581	29.32
Total	**2,528**	**2,548**	**3,788**	**3,352**	**12,216**	**100.00**

Fuente: Servicio de Estadística – Corte Superior de Justicia de Loreto, 2014

5.3.2 MUESTRA

Para el marco de la muestra se utilizó la técnica de muestreo probabilística y tiene las siguientes características:

a. Tamaño de la muestra.
b. Forma como se selecciona los miembros de la muestra.
c. El momento en que se entrevistó.

Referente al tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:
- N = Total de población
- Za = 1.96 al cuadrado (95% de seguridad)
- p = proporción esperada (60%)
- q = 1-p (40%)
- d = precisión (en esta investigación es de 5%)

Reemplazo de datos en la fórmula:

N = 12,216

Za = 1.96

p = 60%

q = 0.40

d = 5%

$$N = \frac{12{,}216 * (1.96)^2 . 0.6 * 0.40}{(0.05)^2 * (12{,}216-1) + (1.96)^2 * 0.6 * 0.40} = 358$$

5.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.4.1 TÉCNICAS

La técnica que se empleó en el presente estudio fue la ***Encuesta,*** el cual se aplicó utilizando el modo de entrevista personal de intercepción en la Corte Superior de Justicia de Loreto, cuando el usuario ha recibido el servicio, siendo conducido a una instalación de prueba, adecuadamente preparado.

5.4.2 INSTRUMENTOS

a. La información recolectada se procesó con ayuda de la hoja de cálculo Excel 2010.

5.4.3 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

a. Se solicitó la autorización de la Corte Superior de Justicia de Loreto, para hacer uso de las instalaciones de la institución y para facilitarnos el acceso a la información que se requiere para la investigación.
b. La recolección de datos se realizó en un solo turno de la mañana, todos los días de lunes a viernes.
c. Para la recolección de datos se capacitó a 2 encuestadores, quienes serán los responsables de aplicar el instrumento de recolección de datos.
d. La supervisión de todo el proceso de recolección de datos estuvo a cargo de los autores de la presente investigación: Freddy Sifuentes Ríos y Guido Jefferson Sánchez Sifuentes.
e. La recolección de datos tuvo una duración de 15 días.
f. La participación de los sujetos fue en forma voluntaria y anónima.
g. Se respetó los derechos humanos de los sujetos de estudio mediante la anonimidad, confidencialidad, y el consentimiento informado durante la recolección de los datos.
h. Una vez terminada la recolección de datos se procedió a la elaboración de la base de datos para el análisis.
i. Finalizado el análisis de la información se procedió a la elaboración de los instrumentos de recolección de datos.

j. Posteriormente se procedió a la elaboración del informe final de la tesis, para su respectiva sustentación.

CAPÍTULO VI: RESULTADOS

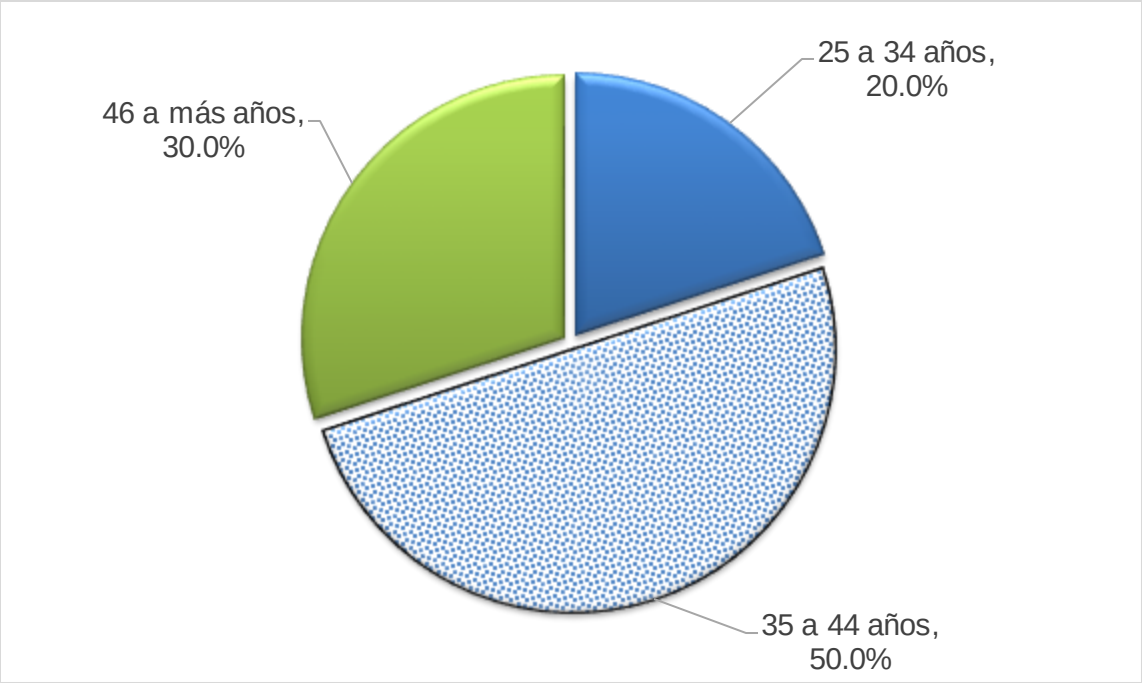
6.1 Datos generales de los usuarios.

A continuación se presenta datos demográficos de los encuestados:

La primera característica nos señala que el 80% de las personas que acuden a realizar trámites en la Corte Superior de Justicia de Loreto son personas mayores a 35 años. Esto se explica porque a medida que transcurre la vida, todas las personas tienden a encontrar problemas en su ámbito familiar, sentimental, laboral, negocios y muchos de estos problemas terminan judicializados.

Cabe señalar que se observa un pequeño segmento de la población juvenil que está enfrentando problemas judiciales, representados por el 20% de personas que asisten a la Corte Superior de Justicia de Loreto, esto por problemas de naturaleza vecinal, violencia entre amigos, y parte de los jóvenes están entrando al mundo de la delincuencia.

Grafico N°1. Factores referidos a los usuarios, edad, en la Corte Superior de Justicia de Loreto.

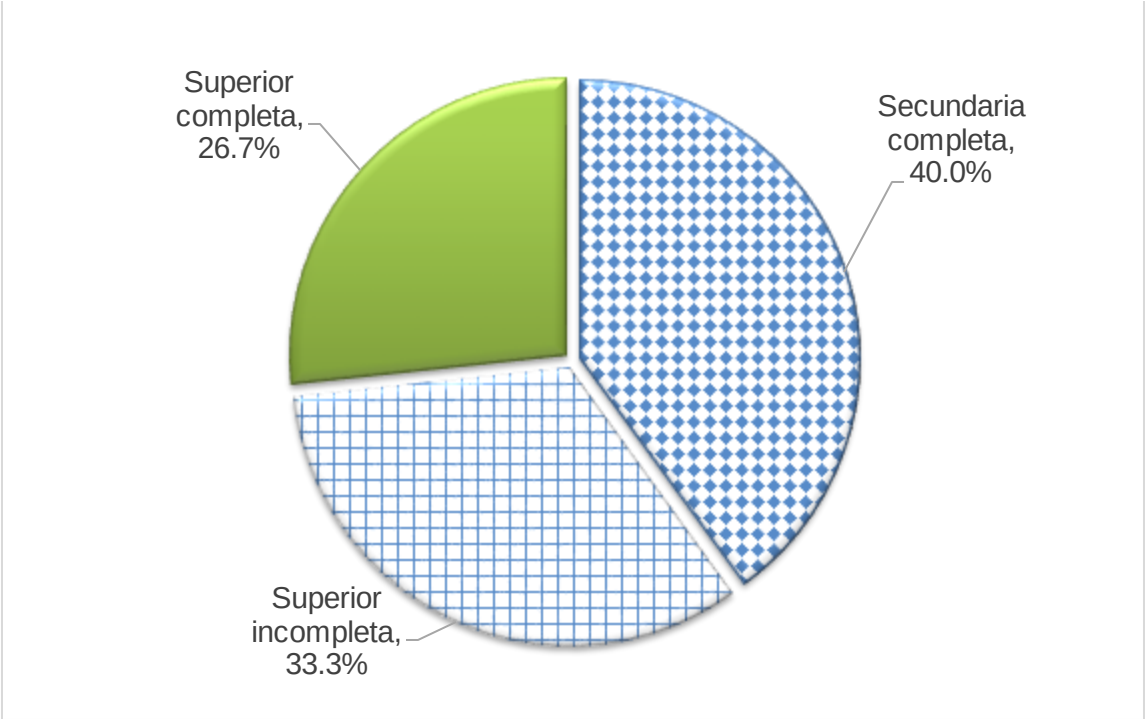


Elaboración: Los autores

Referente al grado de instrucción, tiene estudios superiores completa e incompleta. Esto se explica porque Iquitos es una ciudad con alto nivel de empleo en la administración pública, en la cual los profesionales encuentran diversos puestos de trabajo y cuya estabilidad está sujeta a las órdenes de los directivos quienes los han colocado, y esto muchas veces está dirigido a actividades que están al margen de la ley.

Y al final de la gestión, que muchas veces es corta, terminan en procesos administrativos y judiciales.

Gráfico N°2. Factores referidos a los usuario, grado de instrucción, en la Corte Superior de Justicia de Loreto, 2015.

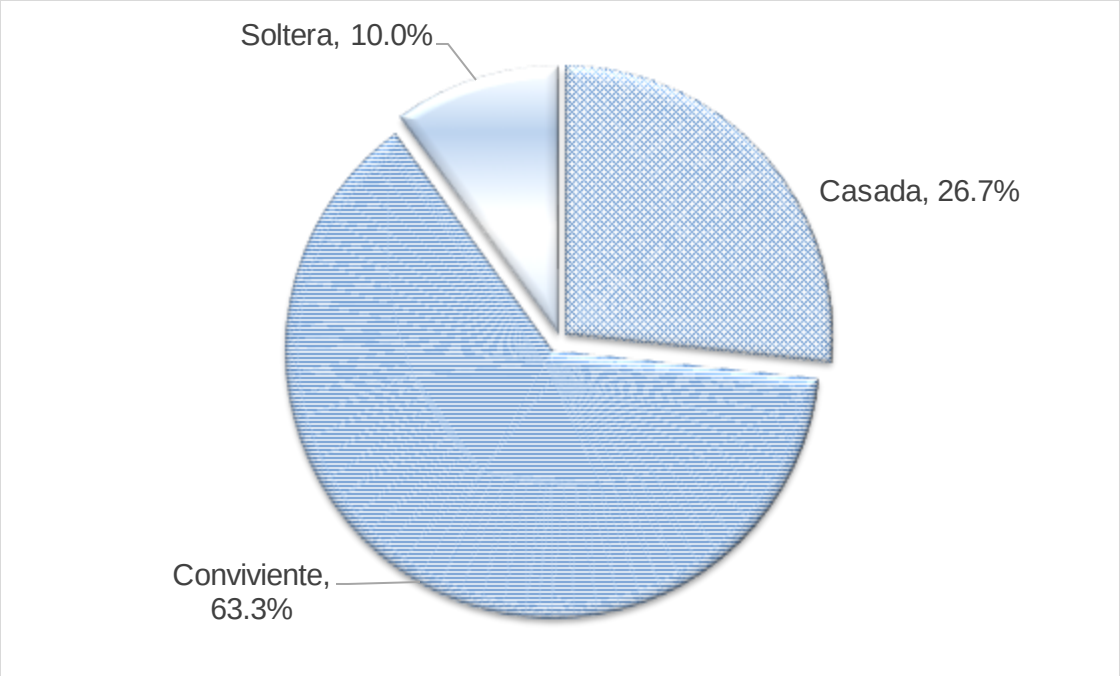


Elaboración: Los autores

El cuadro nos indica que el 63.3% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto tiene la condición de conviviente, esto se explica porque Iquitos es una ciudad de alto índice de divorcio y separación, y cuando este hecho se produce las parejas se separan físicamente pero hay una exigencia económica respectiva, esto ocurre con gran intensidad cuando la parte abandonada es mujer y no tiene un trabajo, por lo tanto acude a las instancias judiciales para hacer prevalecer su derecho.

Ellas acuden en diversos momentos a hacer trámites, otras veces para incrementar la compensación por el incremento de los sueldos.

Gráfico N°3. Factores referidos a los usuarios, estado Civil, en la Corte Superior de Justicia de Loreto.

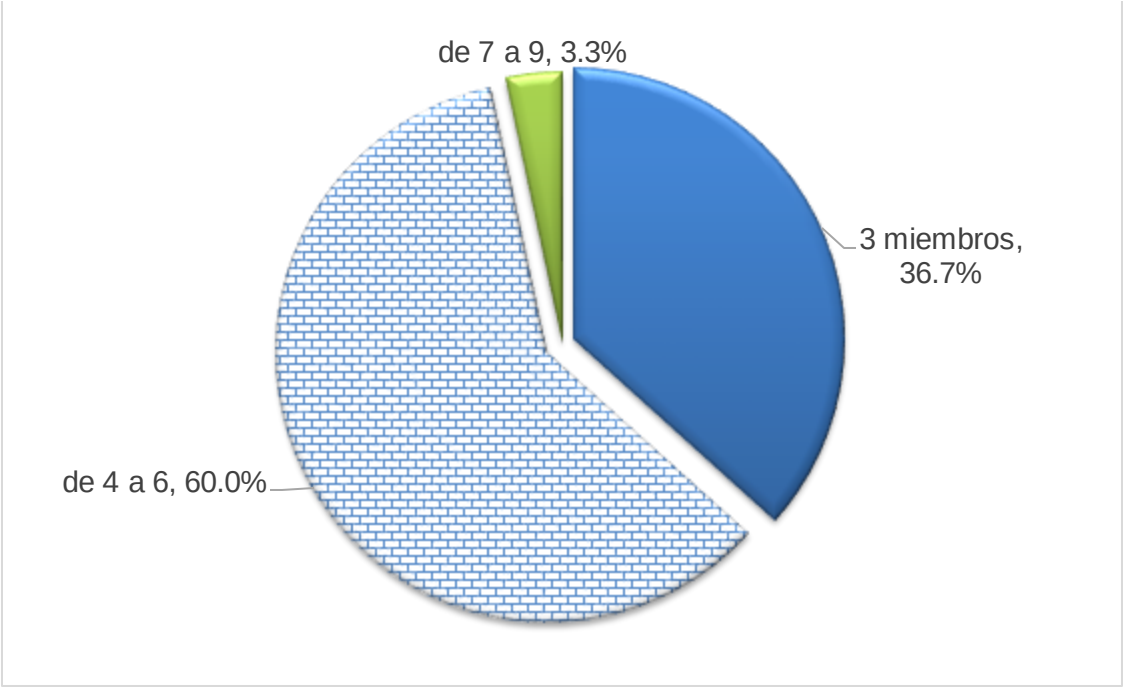


Elaboración: Los autores

El siguiente cuadro nos señala que el 60% de los usuarios que acuden al poder judicial tienen un tamaño familiar de 4 a 6 integrantes. Tenemos que considerar que el tamaño de la familia ha tenido una importante reducción en comparación con años anteriores, donde las familias tenían 7 a 10 miembros por familia. Asimismo se observa que el 36.7% está representado por las familias que componen tres miembros, este porcentaje está en creciente debido a que tanto hombre y mujer trabajan todo el día y el cuidado del niño(a) permanecen con sus abuelos u otros parientes.

Una familia con personas numerosas tiende a tener conflictos internos ya sea por tema de derechos civiles, otros por tema de la propiedad, y básicamente entre ellos.

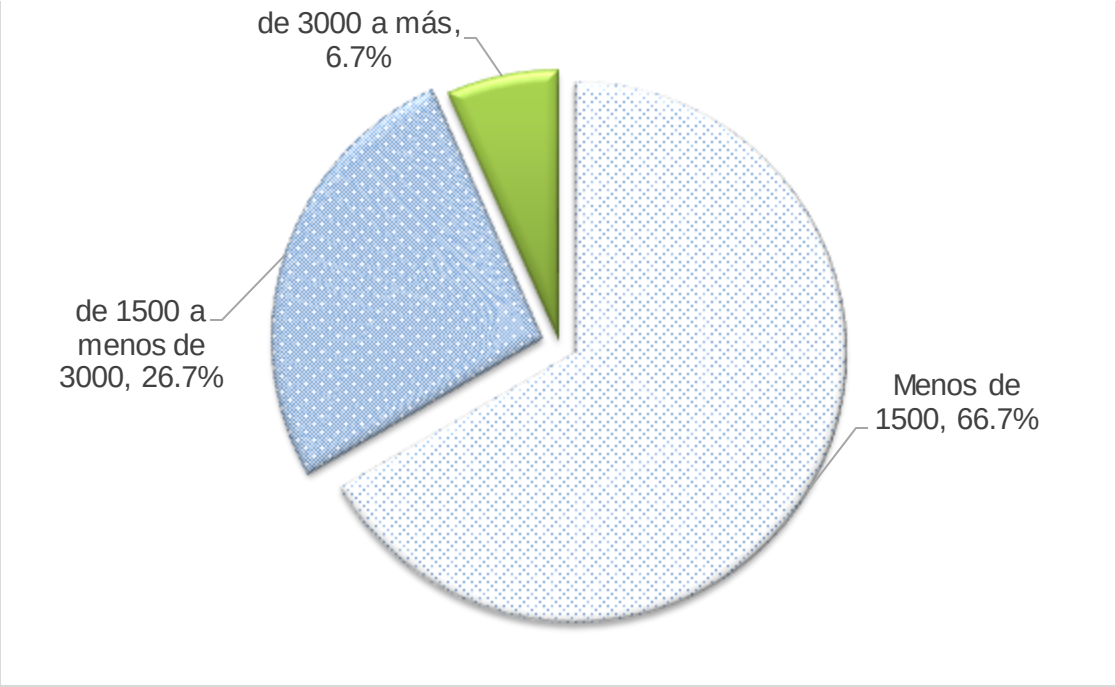
Gráfico N° 4. Factores referidos a los usuarios, tamaño familiar, en la Corte Superior de Justicia de Loreto.



Elaboración: Los autores

En el gráfico podemos observar que el 66.7% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto su ingreso económico es menor de 1,500 Nuevos Soles, esto se explica porque la gente de bajo recursos económicos vive en problemas familiares, temas vecinales y en el aspecto laboral; por ejemplo, una discusión vecinal que termina en insultos o agravios y estas ofensas se val a la Corte Superior de Justicia de Loreto

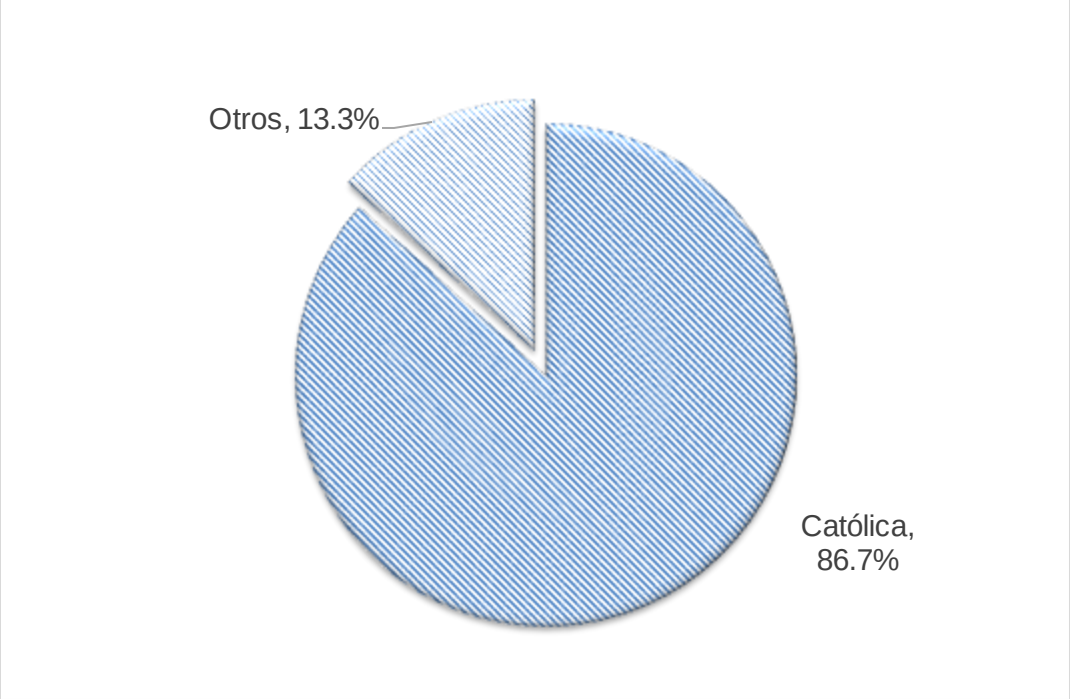
Gráfico N°5. Factores referidos a los usuarios, ingreso económico, en la Corte Superior de Justicia de Loreto.



Elaboración: Los autores

Una de las características que nos muestra el cuadro seis, es que el 86.7 de los usuarios que acuden a la corte superior de justicia de Loreto, es de religión católica, teniendo en cuenta que es la religión más común en la ciudad de Iquitos y que hoy en día estamos libre de escoger la religión que uno desea llevar. Asimismo toda religión difunde el hacer el bien y promover la paz en el mundo.

Gráfico N° 6. Factores referidos a los usuarios, religión, en la Corte Superior de Justicia de Loreto.

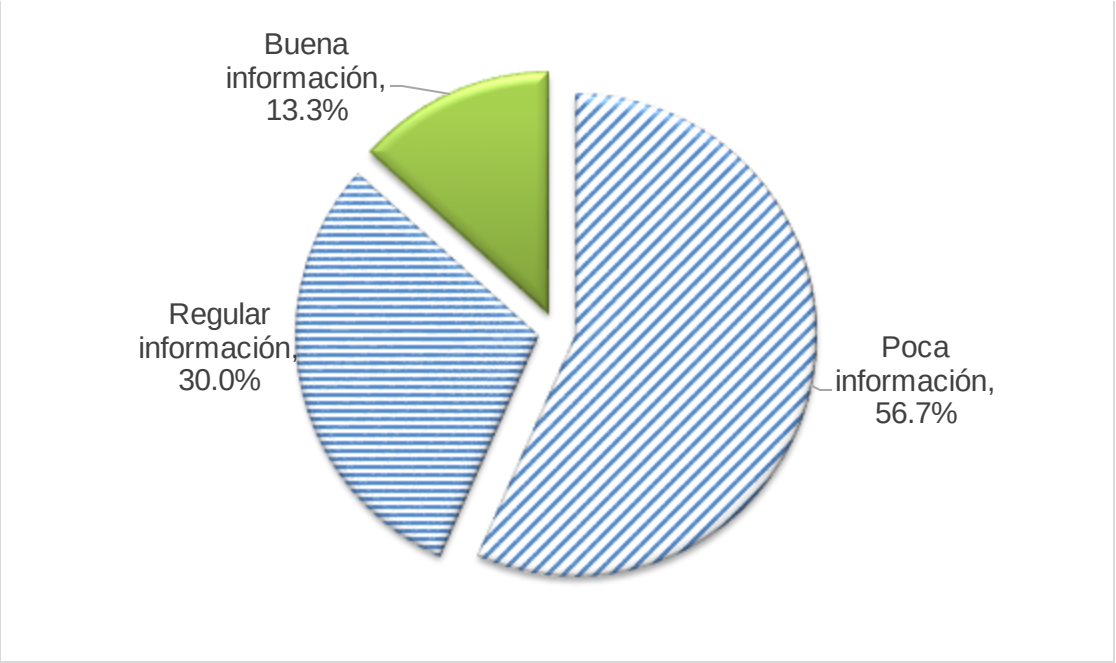


Elaboración: Los autores

6.2 Información recibida al entrar.

Se realizó la encuesta a 30 personas en las instalaciones de la Corte Superior de Justicia de Loreto, de las cuales el 56.7% de los encuestados dicen recibir poca información en las diferentes áreas de la Corte Superior de Justicia de Loreto, esto debido a los trámites burocráticos que tienen que realizar y en algunos casos la consulta se tiene que elevar a la Gerencia General del Poder Judicial, perjudicando la fluidez de la información a dar.

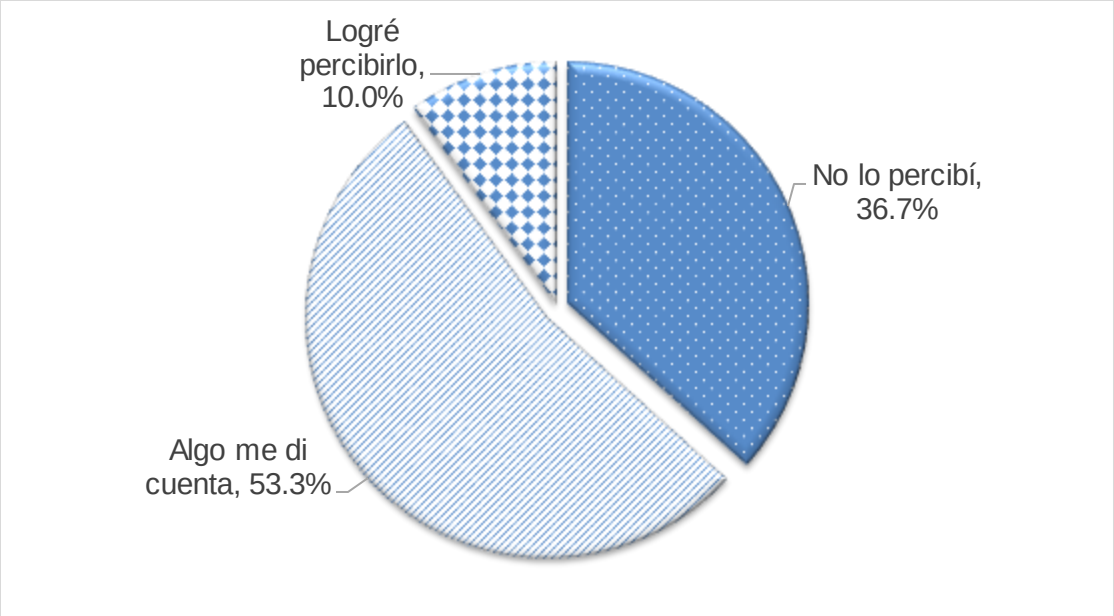
Gráfico N°7. Calidad del servicio, opinión del usuario sobre la información que ha recibido en las diferentes áreas de la Corte Superior de Justicia de Loreto:



Elaboración: Los autores

Una de las características que nos muestra el cuadro 8, que el 53.3% de las personas encuestadas, en algo se dan cuenta de la ubicación del horario de trabajo, debiendo esto estar en un lugar visible a fin de que la población tenga en cuenta y pueda programarse mejor para asistir a las instalaciones de la Corte Superior de Justicia de Loreto. Asimismo solo el 10% logro percibir la ubicación del horario de trabajo.

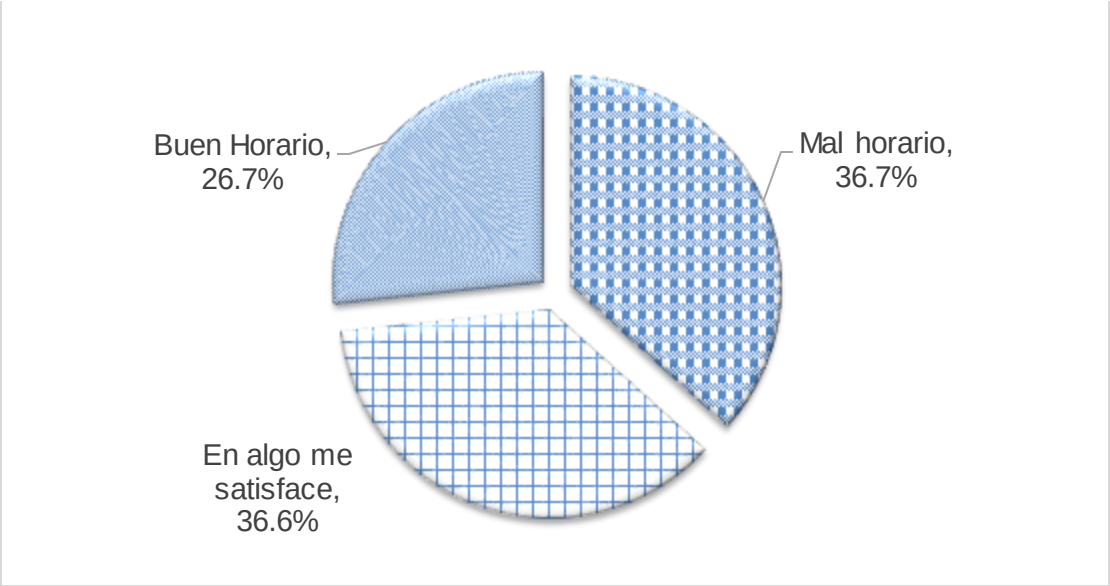
Gráfico N°8. Calidad de información recibida, al ingresar al local usted logró percibir el horario de atención de la Corte Superior de Justicia de Loreto.



Elaboración: Los autores

Dentro de las personas encuestadas el 36.7% sostiene que es un mal horario y al otro 36.7% en algo le satisface, lo que podemos percibir es que las personas manejamos diferente ritmo de vida y debemos de acomodarnos al horario que la institución tiene, pero el 26.7% le parece bueno el horario de trabajo y está satisfecho, dándole facilidades para realizar otras actividades.

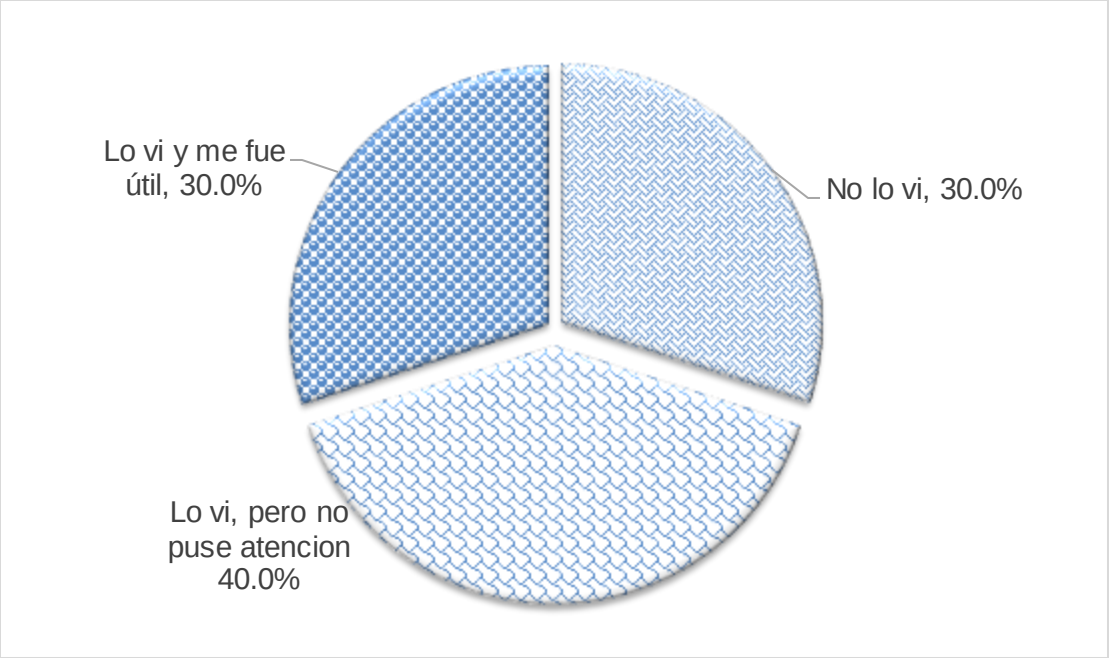
Gráfico N°9. Calidad del servicio, opinión del usuario sobre el horario de atención de la Corte Superior de Justicia de Loreto.



Elaboración: Los autores

Dentro de las personas encuestadas, una de las características que nos muestra el cuadro 10, es que 40% de las personas que acuden a las Corte Superior de Justicia de Loreto, no pone atención en la distribución de las oficinas, lo que significa que estas puedan estar mal ubicadas dentro las instalaciones. Asimismo el 30% si lo vio y lo fue muy útil. Hoy en día las personas transitamos de una manera tan apresurada que ni cuenta nos damos de lo que hay a nuestro alrededor.

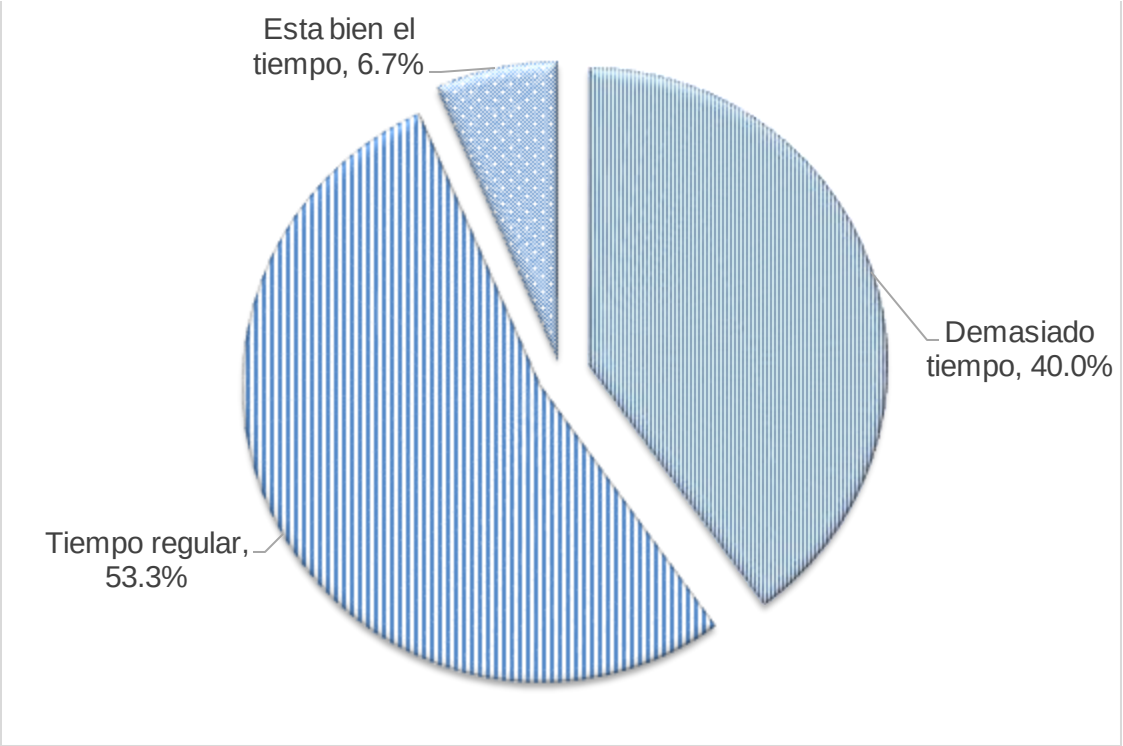
Gráfico N°10. Calidad del servicio, percepción al ingresar al local de las oficinas de la Corte superior de Justicia de Loreto.



Elaboración: Los autores

Las características que nos muestra la pregunta 11 es que el 53.3% refiere que los documentos que tramito en las diferentes oficinas de la corte superior de justica de Loreto ha tomado un tiempo regular, lo que indica que la población exige la celeridad procesal que requiere el caso, no estando muy lejos con un 40% la población que dice que los trámites realizados demoran mucho.

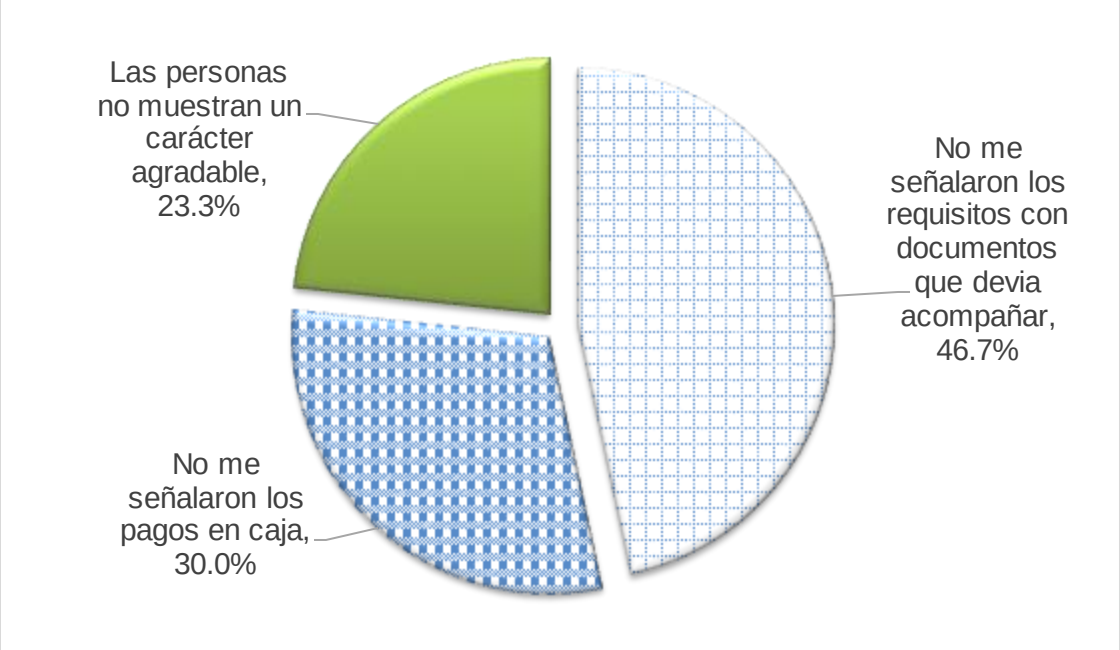
Gráfico N°11. Calidad del tiempo, sobre los documentos que tramitó en la Corte Superior de Justicia de Loreto.



Elaboración: Los autores

Podemos notar en el gráfico que uno de los problemas que muestra la Corte Superior de Justicia de Loreto es que los empleados no se comprometen directamente con el trabajo que realizan ya que la aceptación de los usuarios es negativa tomando en cuenta que uno de los principales procedimientos es tener listo los requisitos representado por un 46.7% esta parte es principal para continuar con los procedimientos administrativos como judiciales, esto puede referirse muchas veces a la falta de conocimientos, que es originado por una baja capacitación de los empleados encargados de esta área, consecuentemente por la falta de interés de la población en preguntar por miedo o temor a equivocarse.

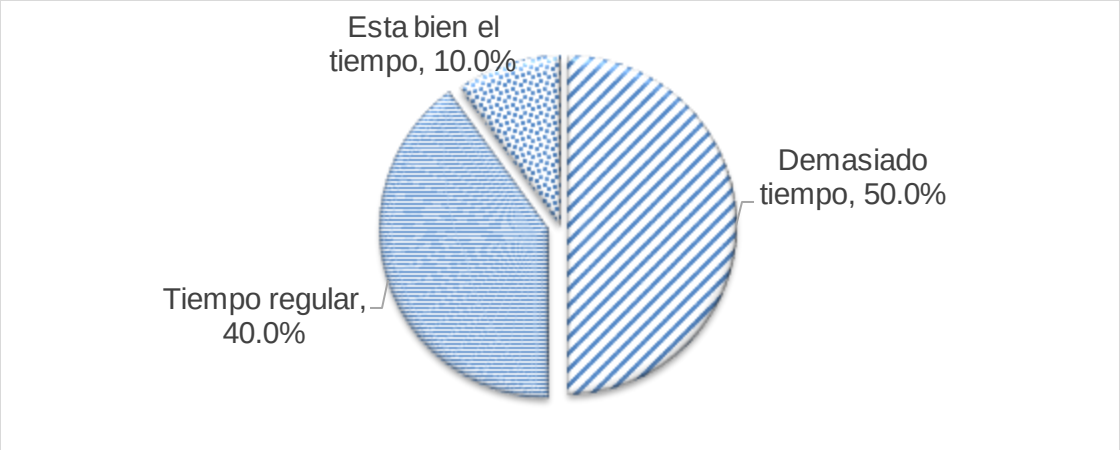
Gráfico N°12. Calidad del servicio, y las fallas percibidas en el momento de atención en las oficinas de la Corte Superior de Justicia de Loreto.



Elaboración: Los autores

El 90% de los usuarios que realizaron la encuesta en la Corte Superior de Justicia expresan que el tiempo para obtener una respuesta es demasiado tiempo y tiempo regular y solo el 10% indica que el tiempo está bien, con este resultados mencionamos el alto índice de descontento de los usuarios por la carga laboral que hace que los tiempos no sean adecuados ya que muchos de los casos demoran de 3 a 6 años en resolverse.

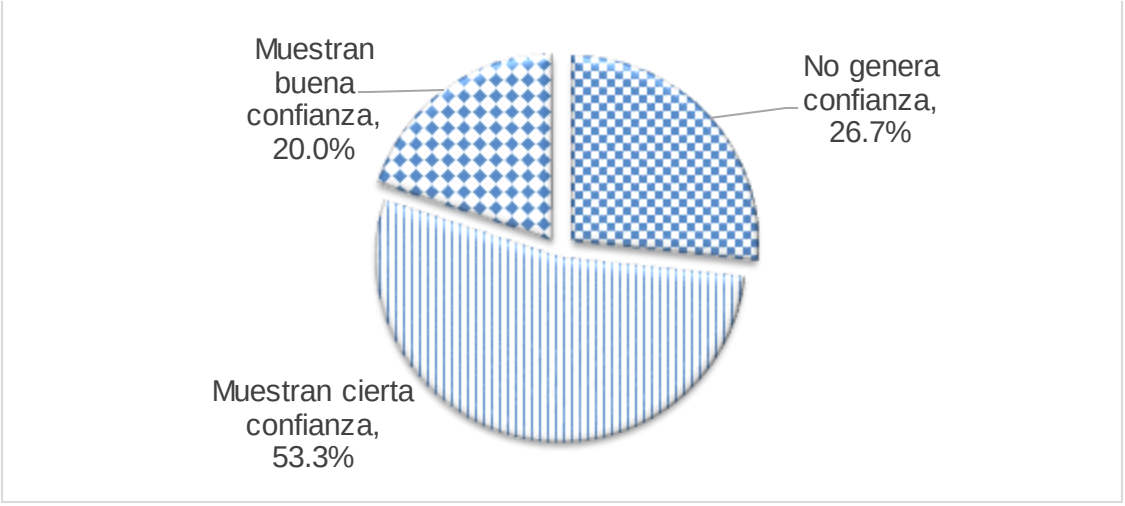
Gráfico N°13. Calidad del servicio, su opinión sobre el tiempo en la que obtuvo su respuesta, en la Corte Superior de Justicia de Loreto.



Elaboración: Los autores

En el gráfico podemos demostrar que el 80% de los usuarios encuestados muestran su descontento con el personal de seguridad de las oficinas de la Corte Superior de Justicia de Loreto porque no muestra un interés de por medio en la atención adecuada de los usuarios, esto se determina por los distintos problemas que atraviesan las personas que incluyen esos problemas en sus centro de labores, preocupados por el día a día en un país que las oportunidades laborales solo es para un segmento de la población.

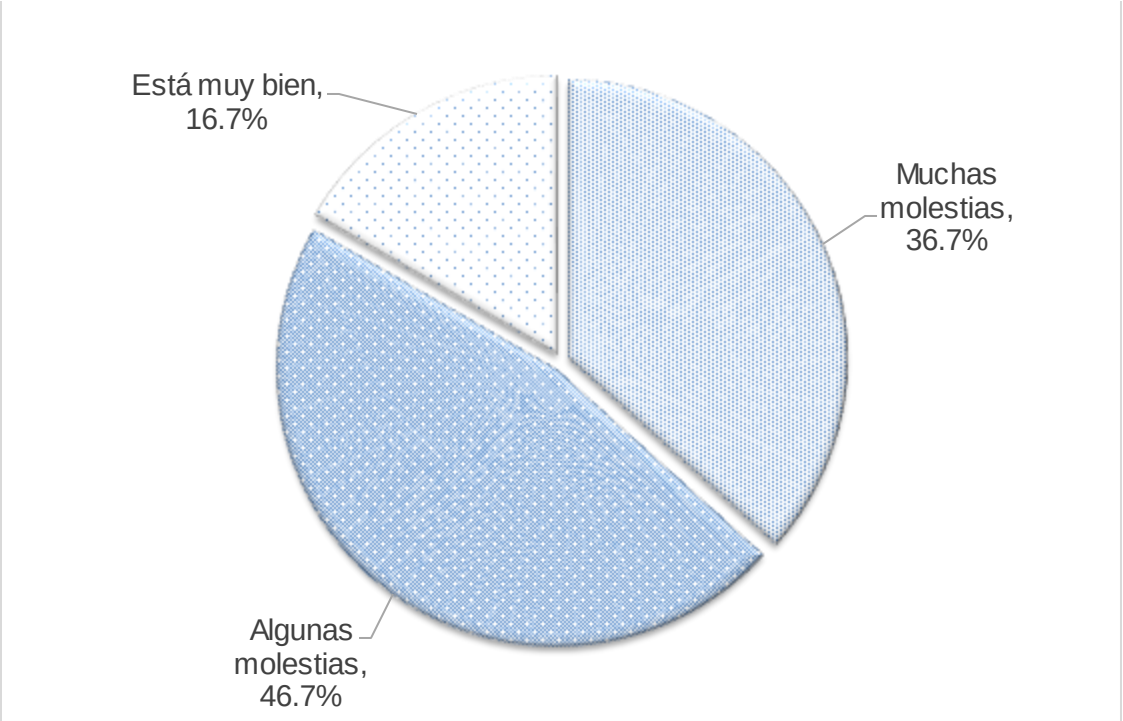
Gráfico N°14. Calidad del servicio, su opinión sobre el personal de seguridad al ingresar al local, en la Corte Superior de Justicia de Loreto



Elaboración: Los autores

El 83.4% de los usuarios indica que existen muchas y algunas molestias en caminar por los distintos ambientes de la Corte Superior de Justicia de Loreto, hay que considerar que el presupuesto que se designa para infraestructura no es el adecuado ni las personas encargadas de ello prestan atención a los detalles que molesta a los usuarios como los escalones pequeños y el piso resbaladizo, solo el 16.7% muestra su particularidad por decir que está muy bien siendo este un índice muy bajo y comprobado que no es de agrado de los usuarios.

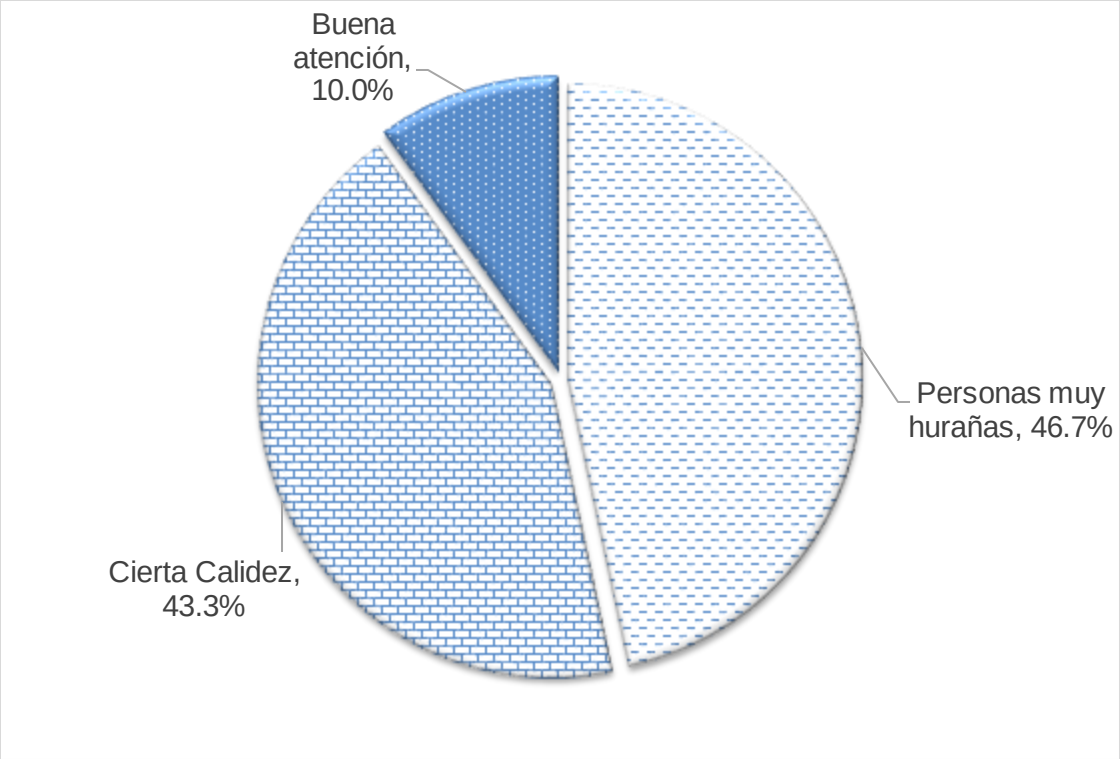
Gráfico N°15. Calidad del servicio, su opinión sobre la seguridad al caminar por los ambientes y las escaleras, en la Corte Superior de Justicia de Loreto.



Elaboración: Los autores

Los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto expresan que el personal muestra cierta calidez representados por el 43.3% de los encuestados y el 46.7% indica que son personas hurañas, solo 10% de los encuestados determino que existe una buena atención, determinando el bajo índice de prestigio de la Corte Superior de Justicia de Loreto.

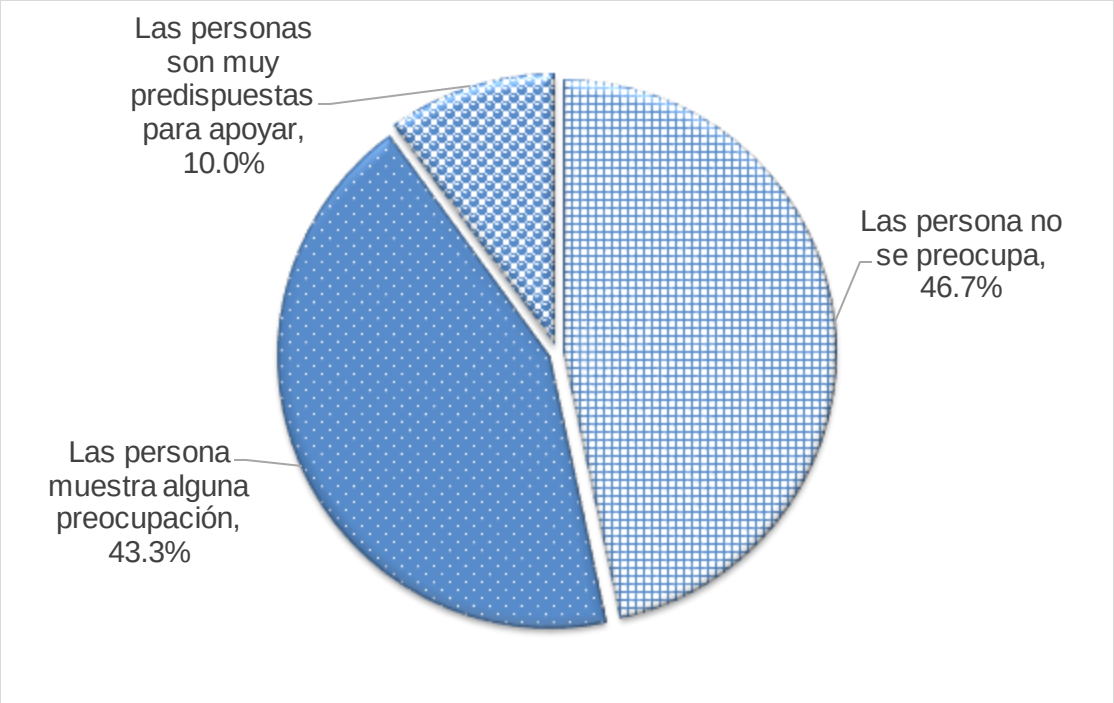
Gráfico N°16. Calidad del servicio, la calidez que muestra el personal en las oficinas de la Corte Superior de Justicia de Loreto.



Elaboración: Los autores

El 90% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto muestran su descontento porque los empleados no se preocupan o muestran solo alguna preocupación por los distintos trámites que estos vienen a realizar, lo que origina que los usuarios no lleven de manera correcta sus procesos y muchas veces tiende a suceder que los casos se demoren más tiempo de lo que es debido, solo el 10% de los usuarios encuestados indica que las personas que laboran en la Corte Superior de Justicia de Loreto están predispuestas a ayudar.

Gráfico N°17. Calidad del servicio, el grado de contribución que encontró en las personas que lo atendieron, en la Corte Superior de Justicia de Loreto.



Elaboración: Los autores

CAPITULO VII: DISCUSION

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar las características de calidad que tienen los servicios a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto, se examinó aquellas circunstancias que más se presentaron en el grupo estudiado, además se identificaron aquellos factores asociados al interés del usuario para opinar respecto al servicio de calidad que brinda la Corte Superior de Justicia de Loreto, se empleó 17 preguntas, de las cuales 6 consistían en los datos generales de los usuarios, y las 11 restantes representados por la calidad del servicio.

De los resultados obtenidos de las 17 gráficas examinadas podríamos determinar la baja calidad de servicio prestado en la Corte Superior de Justicia de Loreto y la molestia de los usuarios para que la atención sea brindada de la mejor manera, tomamos en consideración los resultados de la gráfica N°7 donde el 86.7% de los usuarios coincide en que la información proporcionada por los empleados de la Corte Superior de Justicia de Loreto es poca o regular, el gráfico N°8 nos indica que el 36.7% de los usuarios encuestados no logró percibir el horario de las oficinas, lo que demuestra el poco interés de los empleados en mejorar el servicio de calidad, ante esto tenemos un 53.3% que a las justas logró percibir el horario de atención.

La gráfica N°9 tiene que ver con el horario de atención si realmente es el adecuado lo que llevó como resultado que solo el 26.7% indique que es un buen horario, el 36.7% y el 36.6% muestran su descontento, la gráfica N°10 nos presenta que el 40% de los encuestados no presta atención a las distribución de las oficinas, un 30% indica que no lo vio por motivos que la señalizaciones están mal ubicadas en la Corte Superior de Justicia de Loreto y otro 30% respondió que sí lo vio y que le fue útil, las características que nos muestra el gráfico N°11 es que el 53.3% refiere que los documentos que tramitó en la corte ha tomado un tiempo regular, el 40% señala que los trámites demoran mucho tiempo lo que indica que la población exige la seriedad procesal en los documentos tramitados en las diferentes oficinas de la Corte Superior de Justicia de Loreto, en el gráfico

N°12 el 46.7% de los encuestados indica que los trabajadores de las distintas áreas de la Corte Superior de Justicia de Loreto no les señalaron los requisitos a presentar para realizar un trámite ya sea por falta de conocimiento o una decida de las personas que laboran, en la gráfica N°13 podemos demostrar que el 90% de los encuestados tiene un descontento en el tiempo para obtener una respuesta ya que es demasiado o el tiempo es regular considerando que mucho de los casos demoran con un tiempo mínimo de 3 a más años.

Con estos datos relacionados podemos considerar que la Hipótesis General no presenta un alto grado de satisfacción, ya que la cantidad de personas que muestran su descontento no disminuye del 60%, así mismo es viable indicar que la calidad de servicio en la entrega de información no es la adecuada, la calidad de servicio en el tiempo esta sobrellevado con un atraso en la entrega de la información y demora en los trámites, podríamos asegurar que los gráficos demuestran que la variable está muy por debajo de lo estimado.

CAPITULO VIII: CONCLUSIONES

De la investigación realizada se tiene las siguientes conclusiones:

1. Que la información recibida en las distintas áreas de la Corte Superior de Justicia de Loreto no es la adecuada por los distintos trámites burocráticos que se tienen que realizar.
2. Que no se encuentra a la vista el horario de atención por el desconocimiento del personal que labora en la Corte Superior de Justicia de Loreto de mecanismos de facilitación al atención a los usuarios.
3. La distribución de las oficinas están mal ubicadas y de igual con las señalizaciones para los usuarios que acuden a la Corte Superior de Justicia de Loreto no presta atención.
4. Los documentos que los usuarios tramitaron en la Corte Superior de Justicia de Loreto demoraron mucho, aumentando el descontento de los procedimientos administrativos y jurisdiccionales.
5. Las fallas principales que se obtuvo de las personas encuestadas es que los trabajadores no indican los requisitos ni los pagos que se deben efectuar para realizar algún trámite dentro de la Corte Superior de Justicia de Loreto, ya sea por el desinterés, falta de conocimientos y la falta de empatía.
6. Los encuestados demostraron que el personal de seguridad y el personal de las oficinas no generan confianza lo que origina que la calidad de servicio no es el adecuado.
7. Podríamos enfatizar también que la contribución del personal de las oficinas de la Corte Superior de Justicia de Loreto muestran poca preocupación por los trámites que los usuarios van a realizar de manera que no los orientan de manera adecuada.

CAPITULO IX: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el personal de la Corte Superior de Justicia de Loreto sea capacitado en temas de atención al cliente y tramites documentarios, a fin de brindar una buena información a las personas que acuden a las oficinas administrativas y jurisdiccionales.

2. La institución debe trabajar un plan de capacidades humanas para lograr mejorar aspectos como: la atención, la motivación, la presentación adecuada en sus relaciones interpersonales con los usuarios, la cortesía en su trato, la atención en su trato y la empatía hacia los usuarios.
   Este tiene una fuerte vinculación con los resultados institucionales, pues personal motivado trabaja mejor y tiene una alta productividad.

3. Se recomienda que las señalizaciones como ubicación de oficinas, horario de atención y/o croquis de la institución se encuentre en un lugar visible, de esta manera los usuarios que llegan a las instalaciones de la Corte Superior de Justicia de Loreto se guíen de estos.

CAPITULO X: BIBLIOGRAFIA

Arellano, Rolando. 2010. La comunicación con el público. En: Marketing: enfoque en américa latina. Editorial Prentice hall, Pearson – México.

Certo, Manuel. Administración Moderna. (2001) Bogotá: Editorial Prentice Hall, P 350-380.

De la parra, E. 1997. ¿Qué es el servicio? Revista Calidad y Excelencia, Año 1 Num 3, Lima, Perú p.9.

Herrera, 2007, en su artículo denominado *La calidad en el sistema de administración de justicia.*

Horovitz, J. 1994, "Calidad del Servicio, a la conquista del cliente", Editorial Mc Graw Hill, México.

Herrera,http://www.esan.edu.pe/publicaciones/Luis%20Enrique%20Herrera.pdf – La Calidad en el Sistema de Administración de Justicia.

Hodge,B; Anthony, William; Gales, Lawrence; 2007. El entorno global de las organizaciones. En: Teoría de la organización – un enfoque estratégico: Editorial Pearson, Prentice Hall – España.

Kottler, Philip, 2000. Diseño y gestión de servicios. En: Dirección de marketing: Editorial Pearson educación S.A., Prentice hall-España.

Lamb; Ch.; Hair, J; McDaniel, C 1998 "Marketing" 4ta Edición Internacional Thomson Editores, México.

Lascurian, Isabel, 2012, "Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica interrumpida",

para optar el grado de magister en ingeniería de calidad en la Universidad Iberoamericana Mexico D.F. 2000.

Marcos, J 1997. "Desarrollo de personal y compromiso con la calidad". Revista Calidad y Excelencia, Año 2 Num 7, Lima, Perú, p 27.

Moya, 2004,en su trabajo de investigación titulado *Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico,*Universidad de Chile – Chile.

Perez, Cinthya, 2014, "La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C. – Chiclayo periodo Enero a Septiembre 2011 y 2012, para optar el título de Contador Público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Rodríguez, 2004, en su trabajo de investigación titulado *Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial,* Universidad Veracruzana de Minatitlán.

Sandoval, Perla. 2002 "La calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas, Huajuapan de León, Oaxaca, Mexico 2002.

Terrones, Willy. 2000, "La calidad del Servicio del Hospital de Apoyo Iquitos, según percepción de los Usuarios, Iquitos – 2000. UNAP, Mgr, p 85.

The fraser institute: 2005 http://www.foresjusticia,org.ar/investigaciones/artículos/artículos_2001/exito_reforma.htm p,2.

CAPITULO XI: ANEXOS

ANEXO N° 01

Proyecto : "Estudio de la calidad del Servicio Judicial en la Corte Superior de Justicia de Loreto"

(Cuestionario para ser aplicado a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto)

Presentación.

Buenos días (tardes). Me encuentro realizando una encuesta con la finalidad de identificar la calidad del servicio que ofrece la Corte Superior de Justicia de Loreto. Para ello le solicito su colaboración voluntaria. Usted debe responder con sinceridad y veracidad a las preguntas que se le presentan a continuación.

¡Muchas gracias por su participación!

FECHA: …….. CODIGO: …….

NOMBRE DEL ENCUESTADOR: ……

LUGAR: …… HORA: ……

OBSERVACIONES IMPORTANTES: ……..

……

……

INSTRUCCIONES:

Marque con una (x) en el recuadro que Ud. considere por conveniente.

I. FACTORES REFERIDOS A LOS USUARIOS

1. Edad.

a. 25 – 34		1
b. 35 – 44		2
c. 45 a +		3

2. Grado de instrucción:

a. Secundaria completa		1
b. Superior incompleta		2
c. Superior Completa		3

3. Estado civil.

a. Casada		1
b. Conviviente		2
c. Soltera		3
d. Otros		4

4. Tamaño familiar.

a. 3 miembros		1
b. De 4 a 6		2
c. De 7 a 9		3
d. De 10 a +		4

5. Ingreso económico

a. Menos de S/. 1500.00		1
b. De S/. 1, 500.00 a menos de S/. 3, 000.00		2
c. De S/. 3,000. 00 a más		3

6. Religión

a. **Católica** ☐ 1
b. **Otras Religiones** ☐ 2

II. CALIDAD DEL SERVICIO

7. Señale usted su opinión sobre la información que ha recibido en las diferentes áreas del poder judicial:

a) Poca información ( )1
b) Regular información ( )2
c) Buena información ( )3

8. ¿Al ingresar al local usted logró percibir el horario de atención de la institución?

a) No lo percibí ( )1
b) Algo me di cuenta ( )2
c) Logré percibirlo muchas veces ( )3

9. Exprese usted su opinión sobre el horario de la institución.

a) Mal horario ( )1
b) En algo me satisface ( )2
c) Un buen horario ( )3

10. Cuando usted ingresó al local, ¿Percibió la distribución de las oficinas?

a) No lo vi ( )1
b) Lo vi, pero no puse atención ( )2
c) Lo vi y me fue muy útil ( )3

11. ¿Los documentos que usted tramitó en la institución han tomado un tiempo? sobre la cual queremos su opinión:

a) Demasiado tiempo ( )1
b) Tiempo regular ( )2
c) Esta bien el tiempo ( )3

12. Explique usted que fallas ha percibido en el momento de atención en las oficinas (puede responder una o varias alternativas).

a) No me señalaron los requisitos con documentos que debía acompañar ( )1
b) No me señalaron los pagos que se debe hacer en caja para los tramites a realizar ( )2
c) Las personas que laboran en la institución no muestran un carácter agradable ( )3
d) Otros……..……..……... ( )4

13. Exprese usted su opinión sobre el tiempo en la que obtuvo su respuesta.

a) Demasiado tiempo ( )1
b) Tiempo regular ( )2
c) Esta bien el tiempo ( )3

14. Exprese usted su opinión sobre el personal de seguridad al ingresar al local.

a) No general confianza ( )1
b) Muestran cierta confianza ( )2
c) Muestran buena confianza ( )3

15. Exprese usted su opinión sobre la seguridad al caminar por los ambientes y las escaleras.

a) Muchas molestias ( )1
b) Algunas molestias ( )2
c) Está muy bien ( )3

16. Exprese usted la calidez que muestra el personal en las oficinas.

a) Personas muy hurañas ( )1
b) Cierta calidez ( )2
c) Buena atención ( )3

17. Exprese usted el grado de contribución que encontró en las personas que lo atendieron.

a) La persona no se preocupa ( )1
b) La persona muestra alguna preocupación ( )2
c) Las personas son muy predispuestas para apoyar ( )3

MUCHAS GRACIAS…

ANEXO N° 02

Matriz de Consistencia

Título: “Estudio de la calidad del Servicio Judicial en la Corte Superior de Justicia de Loreto"

Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variables	Indicadores	Índices
¿Qué características de calidad tienen los servicios a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto?	Determinar las características de calidad que tienen los servicios a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Loreto	La calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Loreto, presenta alto grado de satisfacción.		1. Información recibida al ingreso	1.1 Tipo de información 1.2 Horario de atención
Problemas Específicos:	**Específicos:**	**Específicos:**			1.3 Planos del local distribuidos
1. ¿Cuál es la calidad del servicio que ofrece la Corte Superior de Justicia de Loreto?	1. Identificar la calidad del servicio que ofrece la Corte Superior de Justicia de Loreto.	1. La calidad de servicio en la entrega de información presente alto grado de satisfacción.		2. El tiempo en el servicio.	2.1 Tiempo de recepción de documentos 2.2 Fallas en la atención
2. ¿Cuál es el tiempo en el servicio que ofrece la Corte Superior de Justicia de Loreto?	2. Equiparar la calidad de servicio en el tiempo que brinda la Corte Superior de Justicia de Loreto.	2. La calidad de servicio en el tiempo presenta alto grado de satisfacción.	Calidad del servicio.		2.3 Tiempo en la respuesta del problema
3. ¿Cuál es la seguridad de servicio que ofrece la Corte Superior de Justicia de Loreto?	3. Verificar la calidad de servicio en la seguridad.	3. La calidad de servicio en la seguridad presenta alto grado de satisfacción.		3. Seguridad del servicio	3.1 Seguridad en el acceso 3.2 Seguridad al caminar 3.3 Seguridad contra incendios
4. ¿Cuál es la calidad de atención en las oficinas?	4. Identificar la calidad de servicio en la atención en las oficinas	4. La calidad de servicio en la atención presenta alto grado de satisfacción.		4. La atención en las oficinas.	4.1 Calidez del personal 4.2 Empatía del personal 4.3 Expresiones del rostro de las personas