

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**“Control interno y calidad de servicio en la Corte Superior de
Justicia de Huánuco 2022”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN
PÚBLICA

AUTOR: Palpa Collazos, Aparicio Edgar

ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2026

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:****Área:** Ciencias Sociales**Sub área:** Ciencias Políticas**Disciplina:** Administración Publica**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestro(a) en ciencias administrativas, con mención en gestión pública

Código del Programa: P32

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 43801670

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en Gestión Pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

N	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
3	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en Gestión Empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:00 horas del día 20 del mes de marzo del año 2026, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 207-P5), en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ (Presidente)
- Dr. Rafael Antonio ANIBAL RIVERO (Secretario)
- Mtra. Diana HUERTO ORIZANO (Vocal)

Nombrados mediante Resolución N°071-2026-D-EPG-UDH, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada "**CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO 2022**" presentado por el graduando Palpa Collazos, Aparicio Edgar, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Administrativas, con Mención en Gestión Pública.

Dicho acto de sustentación, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 13 (TRECE) y cualitativo de SUFICIENTE.

Siendo las 12:05 horas del día 20 del mes de Marzo del año 2026, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTE

Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ
Código Orcid: 0000-0002-0520-8586
DNI: 06180806

SECRETARIO

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
Código Orcid: 0000-0003-1423-2737
DNI: 41693326

VOCAL

Mtra. Diana Huerto Orizano
Código Orcid: 0000-0003-1634-6674
DNI: 40530605



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: APARICIO EDGAR PALPA COLLAZOS, de la investigación titulada "CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO 2022", con asesor(a) WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 213-2024-D-EPG-UDH del P. A. de MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 11 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 15 de septiembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

125. Palpa Collazos, Aparicio Edgar.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%	10%	4%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe	4%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	core.ac.uk	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
6	repositorio.umsa.bo	1%
	Fuente de Internet	
7	revistas.unheval.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad de Huanuco	<1%
	Trabajo del estudiante	



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios, por haberme brindado la vida y por ser mi guía en las dificultades; por su amor infinito y por darme la fortaleza necesaria en cada una de mis decisiones.

A mis padres, por su amor y apoyo, por los valores y principios inculcados, por la ayuda moral y la motivación que me brindaron, para convertirme en un profesional con responsabilidad, respeto y valores.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado, en especial a mi Programa Académico de Maestría en Ciencias Administrativas con Mención en Gestión Pública, que me ofreció adecuados programas académicos, para fortalecer mis conocimientos y poder entablarme como maestro en la gestión pública. Así mismo, quiero agradecer a todos los docentes, quienes, gracias a sus conocimientos, experiencias, apoyo y paciencia, lograron entablarnos como buenos profesionales y así conseguir el propósito del programa académico.

A mi asesor, William Giovanni Linares Beraún; quien me ayudó y brindó las herramientas necesarias para poder desarrollar mi investigación de manera correcta y científica. De esa manera, se pudo lograr el propósito de la investigación, de acuerdo a los lineamientos implementados por la Universidad.

A todas las personas que me brindaron su amistad, cariño y respeto; por sus experiencias y conocimientos; su ayuda y motivación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I.....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	12
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	12
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	12
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.5 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	14
2.2 BASES TEÓRICAS	17
2.3 HIPÓTESIS	23
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	24
CAPÍTULO III.....	25
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.1 ENFOQUE.....	25
3.2 ALCANCE O NIVEL.....	25
3.3 DISEÑO.....	25
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	26

3.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	27
CAPÍTULO IV.....	28
RESULTADOS.....	28
4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	28
4.2 RESULTADOS INFERENCIALES.....	38
CAPÍTULO V.....	41
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	41
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	24
Tabla 2 Variable del Control Interno	28
Tabla 3 Dimensión de Autocontrol.....	29
Tabla 4 Dimensión Autorregulación	30
Tabla 5 Dimensión Autogestión	31
Tabla 6 Variable de la Calidad de servicio	32
Tabla 7 Dimensión de la Capacidad de respuesta.....	33
Tabla 8 Dimensión de la Fiabilidad	34
Tabla 9 Dimensión de la Seguridad	35
Tabla 10 Dimensión de la Empatía	36
Tabla 11 Dimensión de los Elementos Tangibles	37
Tabla 12 Prueba de normalidad.....	38
Tabla 13 Correlación de la hipótesis general	39
Tabla 14 Correlación de la hipótesis específico n°1	39
Tabla 15 Correlación de la hipótesis específico n°2	40
Tabla 16 Correlación de la hipótesis específico n°3	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variable del Control Interno.....	28
Figura 2 Dimensión de Autocontrol.....	52
Figura 3 Dimensión Autorregulación.....	30
Figura 4 Dimensión Autogestión.....	31
Figura 5 Variable de la Calidad de servicio	32
Figura 6 Dimensión de la Capacidad de respuesta	33
Figura 7 Dimensión de la Fiabilidad	34
Figura 8 Dimensión de la Seguridad.....	35
Figura 9 Dimensión de la Empatía.....	36
Figura 10 Dimensión de los Elementos Tangibles.....	37

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado: Control interno y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco 2022. El objetivo de investigación fue: Determinar de qué manera se relaciona el control interno y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. La investigación presenta una metodología, con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, cuyo alcance o nivel es el descriptivo-correlacional, cuyo diseño es no experimental. La población y muestra estuvo dividida en dos partes: la primera, estaba regida por el total de colaboradores de la OCMA (Oficina de Control de la Magistratura) siendo estos un total de 07 (siete) colaboradores; la segunda por el total de usuarios (152) de la Corte Superior de Justicia Huánuco del primer trimestre del año 2022. Se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario, como instrumento de recolección de datos. Dicha relación, presenta una correlación, cuyo valor es de 0,734; el cual presenta una correlación positiva moderada, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson. En efecto se demuestra que un adecuado implemento del control interno, ayuda a verificar todas las actividades que se desarrollan en la institución. De esa manera se puede trazar objetivos, autorregular los errores, adecuar una gestión eficiente y llevar un autocontrol de todos los procedimientos. Todo ello con la finalidad de priorizar una adecuada calidad de servicio.

Palabras clave: Autocontrol, autorregulación, autogestión, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles.

ABSTRACT

The present research work, entitled: Internal control and quality of service in the Superior Court of Justice of Huánuco 2022. The research objective was: To determine how internal control and quality of service are related in the Superior Court of Justice of Huánuco, 2022. The research presents a methodology, with a quantitative approach, of an applied type, whose scope or level is descriptive-correlational, whose design is non-experimental. The population and sample were divided into two parts: the first was governed by the total number of collaborators of the OCMA (Office of Control of the Judiciary), these being a total of 07 (seven) collaborators; the second by the total number of users (152) of the Superior Court of Justice of Huánuco in the first quarter of the year 2022. The survey was used as a technique and a questionnaire as a data collection instrument. This relationship presents a correlation, whose value is 0.734; which presents a moderate positive correlation, according to the Pearson correlation coefficient. Indeed, it is proven that an adequate implementation of internal control helps to verify all the activities that are carried out in the institution. In this way, objectives can be set, errors can be self-regulated, efficient management can be achieved and all procedures can be self-controlled. All of this with the aim of prioritizing an adequate quality of service.

Keywords: Self-control, self-regulation, self-management, responsiveness, reliability, security, empathy, tangible elements.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada Control interno y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco 2022, se ha realizado con la finalidad de dar conocimiento a la Corte Superior de Justicia de Huánuco, que un adecuado control interno, vela por la autogestión, una autorregulación y autocontrol, que le ayude a maximizar sus aspectos organizacionales, con la finalidad de potenciar su productividad y así mismo el potencial de los trabajadores.

El presente trabajo de investigación está compuesto por cinco capítulos:

El capítulo I: Hace referencia a la descripción del problema de investigación, muestra la formulación del problema, el problema general y los problemas específicos; también el objetivo general y los objetivos específicos; Finalmente se presenta la justificación y la viabilidad de la investigación.

El capítulo II: Hace referencia al marco teórico, donde se muestra los antecedentes internacionales, nacionales y locales de la investigación; muestra las bases teóricas, el planteamiento de la hipótesis general y las hipótesis específicas y la operacionalización de variables.

El capítulo III: Hace referencia a la metodología de la investigación; muestra el enfoque, alcance o nivel y el diseño. También consta de la población y muestra, la técnica e instrumento para la recolección de datos, y los aspectos éticos.

El capítulo IV: Hace referencia a los resultados de la investigación; donde se muestran los resultados descriptivos e inferenciales.

El capítulo V: Muestra la discusión de resultados. Finalmente se muestran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad del servicio ha constituido un avance en las organizaciones lucrativas, que dan por conversión a una de las tareas que menos y más en temas importantes que se llevarán a cabo. Este proceso se ha vuelto complejo y desafiante para las organizaciones dedicadas a ofrecer servicios en general. Abordar la cuestión de los servicios implica tratar con acciones que son inherentemente intangibles (Tuesta et al., 2023).

De acuerdo a unas encuestas y estudios realizados anteriormente por los medios de comunicación, el 70% muestran que los resultados están vinculados a los temas relacionados con lo cálido que pueden ser los servicios (Alvarado, 2018).

Gamboa et al. (2016), mencionan que existe cierto tipo de desbalance en la información, responsabilidad, límites con los jefes de primera línea en cuanto al cumplimiento de los objetivos de las instituciones, por ello se recomienda el control interno para llevar mejor la gestión administrativa dentro de una empresa, a que los jefes de primera línea podrán llevar mejores regulaciones y/o controles para mejorar la eficacia en sus procesos y disminución de enfrentarse a ciertos riesgos.

Otorgar servicio de calidad a los ciudadanos es uno de los principales objetivos en la modernización de los estados peruanos. Por ello menciona que el servicio de calidad es moderno en cuando a la administración y globalización, ya que son un paradigma decisivo en cada uno de los puntos que se quieren abordar en las organizaciones (Izquierdo, 2021).

Para las diferentes organizaciones que pertenecen al sector público podemos entender que es sumamente importante en que los usuarios puedan lograr la eficacia en la calidad de acuerdo a los marcos legales de las modernas normativas del estado.

De igual manera es la realidad del ámbito de estudio de la tesis, en donde hay mayor cantidad de individuos se muestran muy insatisfechos con el aplazamiento de tiempo, en conclusión, en el mal empleo de sus plazos determinados. La Corte Superior de Justicia de Huánuco se encarga de recibir una infinidad de quejas, delitos e infracciones en lo relacionado al derecho civil, derecho penal, derecho laboral y/o familiar. Lamentablemente, el servicio que perciben los usuarios, muchas veces no es de su total agrado, ya que evidencian un trato descortés, esto lo puede corroborar lo expresado en la poca confianza que poseen los usuarios en las entidades del Estado, donde más del 80% de la población opinó que era el Poder Judicial, en las entidades que en menos confiaban, mostrando insatisfacción. Bajo tal criterio la presente investigación buscó poder verificar de qué manera se viene efectuando la variable independiente y si es que se encuentra alguna correlación con la calidad de servicio, desde la percepción del servidor público, esto va estar determinado desde un autodiagnóstico regulado por la nueva normativa técnica para el gestionamiento de lo cálido que pueden ser cada uno de los servicios que otorga el sector de entidades públicas.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera se relaciona el control interno y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera se relaciona el Autocontrol y la Calidad de Servicio en Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la Autorregulación y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la Autogestión la calidad del servicio con la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera se relaciona el control interno y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar de qué manera se relaciona el Autocontrol y la calidad de servicios en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022.
- Determinar de qué manera se relaciona la Autorregulación y la calidad de servicio con la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022.
- Determinar de qué manera se relaciona la Autogestión y la calidad del servicio con la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Se evidenciaron muchos autores cada uno de ellos con sus respectivos libros, para ambas variables de estudio, brindado un formato teórico para así contar con un potencial resultado.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Se evidencio los términos metodológicos, además se contó con la validación de nuestros instrumentos para así poder brindar un mejor fundamento de calidad de servicio que se quieren evidenciar en nuestro ámbito de estudio.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Se logró verificar que la variable independiente guarda correlación con la variable dependiente en dicho ámbito de estudio, lo que contribuirá a los diferentes estudios que pretender mejorar su calidad de servicio a sus usuarios.

1.5 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Sus respuestas consintieron la obtención de los resueltos de la investigación.

- **VIABILIDAD ECONÓMICA**

No resulto costosa, fue realizado con los recursos tecnológicos y humanos del investigador.

- **VIABILIDAD SOCIAL**

Esta investigación fue viable debido a su relevancia social, ya que la investigación realizada proporciono información. La información recolectada contribuyo a ofrecer un panorama más claro y detallado de cómo los usuarios evalúan el servicio proporcionado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Naranjo (2020), en su tesis: “La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS”, para optar el grado académico de Magíster en Administración Pública en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. La metodología empleada fue de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo. La población total de usuarios atendidos de enero a diciembre fue de 84,760, y para determinar una muestra representativa, se seleccionaron 382 personas para el estudio. Los resultados indicaron una dependencia completa entre las dos variables, evidenciando una relación directa; es decir, un aumento en una de las variables implica un aumento proporcional en la otra. En conclusión, se identificó una relación directa y significativa del 63% entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, específicamente en el área de atención universal en la ciudad de Ambato.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Malca (2020), en su tesis: “Gestión por Procesos y Calidad del Servicio Interno de la Corte Superior de Justicia del Callao”, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión por procesos y calidad del servicio. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, tipo básica de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte longitudinal y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 80 colaboradores de la Corte Superior de Justicia del Callao, la muestra fue del tipo censal con la misma cantidad de población. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios con escala de Likert, los cuales fueron debidamente validados a través de

juicios de expertos con resultado aplicable y determinado su confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.976 para la variable gestión por proceso y de 0.845 para la variable calidad del servicio.

Cuyubamba (2020), “Control interno y las contrataciones menores o iguales a 8 UIT en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2019”, tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo-Perú. El presente trabajo tuvo como objetivo fundamental de determinar la relación entre el control interno y las contrataciones menores o iguales a 8 UIT en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2019. La investigación fue tipo básica, no experimental y transversal. La población fue de 1200 servidores públicos, la muestra fue en total de 120 colaboradores y se aplicó un muestreo no probabilístico intencional. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados descriptivos mostraron que el 48% de los colaboradores percibe que el control interno es de nivel regular y el 59% percibe que las contrataciones menores a 8 UIT son de nivel bueno. Conforme a los resultados se concluyó en general que sí hay una relación entre el control interno y las contrataciones menores o iguales a 8 UIT en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2019, resultado que se sustentó en los valores inferenciales del Rho de Spearman de 0.483 indicando una relación positiva media con una significancia bilateral de 0.000, es decir menor a 0.05.

Flores (2021), en su tesis: “Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de caja chica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021”, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. Esta investigación se ha realizado a partir del marco teórico de la problemática y sus variables, orientándose a conocer la conexión de las mismas, para lo cual la investigación se ha elaborado bajo la metodología descriptiva correlacional, de diseño no experimental. Así mismo se ha tenido una muestra de 241 servidores entre usuarios y directivos de la entidad, aplicándose la encuesta como instrumento, obteniendo como resultado que existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio ($p < 0.01$), en grado

moderado ($r = 0,537$) esto quiere decir que si aumenta la gestión administrativa también aumentará la calidad de servicio.

2.1.2 ANTECEDENTES LOCALES

Oscanoa (2023), en su tesis: “Gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca – Junín, 2023”, para optar el grado académico de Maestro en Administración y Gerencia en Salud en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. La presente investigación ha tenido el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca- Junín, 2023. La investigación adoptó un enfoque analítico-cuantitativo relacional. Se seleccionó una muestra de 73 trabajadores mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario. Los resultados principales indicaron que el 63,01% de los participantes presenta una gestión administrativa media y el 75,34% tiene una calidad de servicio media. En conclusión, se observó que una mejor gestión administrativa está asociada con un alto nivel de calidad en el servicio, mientras que una gestión administrativa deficiente resulta en un servicio insatisfactorio que no cumple con las expectativas de los usuarios.

Huayra (2021), en su tesis: “Control interno en la ejecución de obras por administración directa de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, Huánuco - 2019”, para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Administrativas en la Universidad de Huánuco. El presente trabajo tiene como fin determinar en qué medida el control interno se relaciona con la ejecución de obras por administración directa de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle de Huánuco del año 2019. Se determinó, mediante un muestreo censal, que la población de estudio consistiría en 20 colaboradores de la Municipalidad. Se eligió una metodología de investigación aplicada con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental, descriptivo y correlacional de corte transversal. La técnica fue la encuesta, mientras que el instrumento el cuestionario. En conclusión, se establece

una relación significativa y directa entre el control interno y la ejecución de obras por administración directa.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO

Bacallao (2009), el control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

El Control Interno en la Gestión Pública

La Contraloría General de la República (2014), señala: El Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas; es decir, tomando en cuenta:

- Su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos.
- La utilización de los fondos públicos.
- La importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento.
- La complejidad de su funcionamiento.

Esto significa hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la transparencia, presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia. Las entidades públicas requieren del cumplimiento de normativas (que dependiendo de las funciones asignadas o de los sistemas administrativos pueden ser abundantes y especializadas). En éstas, se reglamenta la gestión de la entidad y la forma de operar. Los ejemplos incluyen la ley de presupuesto, los tratados internacionales, la ley general de contratación pública, las leyes sobre la administración y

gestión pública, la ley de contabilidad, la ley de derechos civiles y protección del medio ambiente, las regulaciones sobre el manejo de los impuestos y las acciones que eviten el fraude y la corrupción (p. 19).

Normativa de Control Interno en el sector público y organización de la administración pública

La Contraloría General de la República (2014), indica de acuerdo a la normativa, el Control Interno gubernamental en el Perú está enfocado a brindar una seguridad razonable para que las entidades públicas cumplan con su misión, y adquiere relevancia como una herramienta a través de la cual se controla y organiza la administración pública, en busca de la consecución de los objetivos, y, por ende, el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y la satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de productos y servicios públicos.

Dimensiones del control interno

a. Autocontrol

Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política (González, 2008).

Indicadores:

- **Compromiso:** Es cuando cumple con sus obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que le ha sido encomendado. Es decir que vive, planifica y reacciona de forma acertada para conseguir sacar adelante un proyecto (Coronado-Guzmán et al., 2020).
- **Competencia:** Es más que conocimientos y habilidades, es la capacidad de afrontar demandas complejas en un contexto particular, un saber hacer complejo, resultado de la integración, movilización y adecuación de capacidades, conocimientos, actitudes, valores, utilizados eficazmente en situaciones reales (Mulder et al., 2008).
- **Responsabilidad:** Es la obligación gerencial que una organización asume de tomar acciones que protegen y mejoran el bienestar de la

sociedad y los intereses organizacionales específicamente (Chiavenato, 2007).

b. Autorregulación

Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de compromiso, responsabilidad y competencias (Montilla et al., 2007).

Es la capacidad que tienen las entidades para reglamentar y evaluar sus procesos con el fin de hacer más transparentes sus acciones (Gamboa et al., 2016).

Indicadores:

- **Promulgación de valores:** La promulgación de los valores contribuyen a mantener y a regular la sociedad, dado que ellos fundan la legitimidad del orden social, la validez de las leyes y la práctica del control social (Sandoval, 2007).
- **Establecimiento de las normas en las entidades públicas:** Las normas son una regla o pauta específica que funciona como expectativa sobre el comportamiento esperado de una persona en determinadas situaciones para asegurar la convivencia pacífica entre los integrantes de una sociedad (Cordero, 2019).
- **Propósitos institucionales:** Son el fin que se anhela alcanzar dentro de una organización o proyecto, a través de la ejecución de determinadas acciones (Alpuche y Bernal, 2015).

c. Autogestión

Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos (Montilla et al., 2007).

La autogestión como la facultad para interpretar y desarrollar una gestión administrativa según la Constitución o las normas (Gamboa et al., 2016).

Indicadores:

- **Ejecuciones de planes de mejoramiento:** Es lo que implica una planificación orientada al aumento de la calidad de los procesos y de los resultados (Montesinos et al., 2020).
- **Articulación de procesos y proyectos:** Es la que permite que todos los actores del proceso organizacional hablen el mismo idioma y así se pueda llegar al resultado esperado y cumplir con las expectativas que se tienen (Rodríguez et al., 2020).
- **Logros de los objetivos institucionales y sociales:** Son los resultados más relevantes y de mayor nivel que la institución espera lograr para cumplir con su misión (Andía, 2016).

2.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

Definición de la calidad de servicio

Cuatrecasas (2010), definió a la calidad de servicio como la capacidad de dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes, mediante un precio, midiéndose por el grado de satisfacción de los mismos. De la misma manera Vargas y Aldana (2014), definieron la calidad de servicio como el conjunto de actividades diseñadas para construir procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien los requiera.

La calidad de servicio en la visión de la entidad

Según Horovitz (2009), la calidad de servicio juega un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo. En la actualidad, se puede observar que el atributo que contribuye a que una organización se posicione en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben. De esta manera, se hace obvio que la organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que éste se forme una opinión positiva; eso es lo que se llama Calidad de Servicio.

Modelo Servperf

Según Bustamante et al. (2019), menciona que la herramienta Servperf fue elaborada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en el año de 1988 con el auspicio del Marketing Science Institute y

validado a América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios.

Dimensiones calidad de servicio

Zeithaml et al. (1993), las dimensiones están empleadas de acuerdo al modelo Servperf.

a. Capacidad de respuesta

Según lo formulado por la dirección general de recursos humanos del ministerio son todos los procesos brindados como un determinado servicio. Así mismo, representa la capacidad de prestar y tener iniciativa a socorrer a los servidores y proveedores para una prestación de manera directa y eficaz.

Indicadores:

- **Espera:** Se refiere al tiempo que tarda la empresa en completar un pedido o proyecto (Urbina, 2022).
- **Inicio y terminación:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo (García, 2016).
- **Duración:** Es el tiempo auténtico, que nada tiene que ver con la noción general de tiempo usada en la vida cotidiana y en la ciencia, que es un tiempo especializado, reducido a una sucesión de instantes idénticos (Delfino, 2009).
- **Post servicio:** El servicio posventa engloba a todas las acciones de atención al cliente una vez realizada la venta (Tapia y Arteaga, 2020).

b. Fiabilidad:

Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, esta dimensión es la más importante ya que tiene la capacidad, brindar un buen servicio la empresa de manera confiable, segura y cuidadosa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de manera correcta desde el primer instante que el cliente detecte la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa.

Indicadores:

- **Eficiencia:** Es la capacidad de una organización para lograr sus objetivos utilizando la mínima cantidad de recursos necesarios (Camue et al., 2017).
- **Eficacia:** Implica direccionar los esfuerzos hacia metas que tengan sentido y que ayuden a la supervivencia y crecimiento de la empresa (Calvo et al., 2018).
- **Efectividad:** Se refiere al grado de aproximación a los objetivos propuestos. En este sentido, se realiza un análisis de la dispersión entre los resultados obtenidos y los posibles o ideales (Camue et al., 2017).
- **Repetición:** Es la reiteración de palabras u otros recursos expresivos, procedimiento y acciones (Acevedo et al., 2015).

c. Seguridad:

Es la parte de toda gestión en donde la calidad está orientada a otorgar la debida confianza en que se harán efectos y hacen caso a las exigencias de la calidad. La seguridad de toda calidad ejecutar un conjunto de acciones debidamente planificadas e implementadas por la empresa.

Indicadores

- **Cortesía:** Es la demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona (Dorta, 2005).
- **Competencia:** Es una construcción social, donde se evidencia que la persona ha aprendido de forma significativa. Esto se expresa en el desarrollo de nuevos conocimientos, habilidades, y actitudes (Moreno, 2010).
- **Credibilidad:** Se suele entender la calidad de creíble que se atribuye a una persona o institución (Fernando, 2004).

d. Empatía:

Hace referencia a una destreza o habilidad propia de las personas, del ser humano, para poder completar una comunicación de manera cordial y pacífica con los demás.

Indicadores

- **Personalización:** Es el conjunto de estrategias y acciones que nos permiten ofrecer una oferta de productos y servicios diferenciados para cada cliente (Di Pierri, 2006).
- **Conocimiento del cliente:** Significa entender y anticiparse a prácticamente cualquier emoción y acción que pueda concernir a un cliente además de conocer sus preferencias (Zárraga et al., 2018).

e. Elementos tangibles:

Es la apariencia física, instalaciones físicas como infraestructura, equipos, materiales, personal, aquí el modelo Servqual compara las expectativas de los clientes con el desempeño de la empresa, con relación a la capacidad que esta tiene para administrar sus tangibles, tiene dos dimensiones de los elementos tangibles, una se concentra en el equipo y las instalaciones y la otra en el personal y los materiales de comunicación.

Indicadores

- **Personal:** Puede ser un empleado, un asesor, un consultor o cualquier otro individuo (Zárate y Acosta, 2012).
- **Infraestructura:** Son las instalaciones, estructuras y servicios básicos sobre las cuales yace la construcción de un negocio (Guajardo, 2023).
- **Objetos:** Son resultados, situaciones o estados que una empresa pretende alcanzar o a los que pretende llegar, en un periodo de tiempo y a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer (Arce, 2010).

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación considerable entre el control interno y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022.

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICO

- Existe una relación significativa entre el Autocontrol y la calidad de servicios en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022.
- Existe una relación significativa entre la Autorregulación y la calidad de servicio con la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022.
- Existe una relación significativa entre la Autogestión y la calidad del servicio con la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Tipo de variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Control interno	El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad (Bacallao, 2009).	Cuantitativo	Autocontrol	- Compromiso - Competencia - Responsabilidad - Promulgación de valores	Cuestionario
			Autorregulación	- Establecimiento de las normas en las Entidades Públicas - Propósitos Institucionales - Ejecuciones de planes de mejoramiento - Articulación de procesos y proyectos	
			Autogestión	- Logros de los objetivos institucionales y sociales	
			Capacidad de Respuesta	- Espera - Inicio y terminación - Duración - Eficiencia	
Calidad de servicio	La calidad de servicio es la capacidad de dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes, mediante un precio, midiéndose por el grado de satisfacción de los mismos. (Cuatrecasas, 2010).	Cuantitativo	Fiabilidad	- Eficacia - Efectividad - Repetición - Credibilidad	Cuestionario
			Seguridad	- Cortesía - Competencia - Personalización	
			Empatía	- Conocimiento del usuario	
			Elementos tangibles	- Infraestructura - Personal	

Nota. Criterio del investigador.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando datos para poner a prueba la hipótesis propuesta. Este enfoque se basa en la recopilación de mediciones numéricas y análisis estadísticos, con el objetivo de identificar patrones en los comportamientos (Hernández et al., 2014).

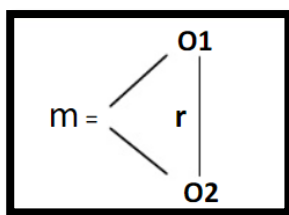
La presente investigación perteneció al enfoque cuantitativo porque se recogió los datos a través del cuestionario con preguntas relacionadas a la variable independiente y la variable dependiente.

3.2 ALCANCE O NIVEL

Fue descriptivo correlacional, porque este tipo de estudio permite al investigador medir el grado de relación entre variables con base en los análisis de las características y de los perfiles de las personas, que pueden alcanzar en grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno. En ese sentido procedió únicamente, medir o recoger información de manera independiente o en forma conjunta los conceptos de las variables a las que fue estudiada, e indicar como se relaciona el control interno y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco (Aránguiz et al., 2010).

3.3 DISEÑO

Según Rivero et al. (2021), un estudio no experimental, se utiliza para investigar hechos o fenómenos del mundo real mediante la recolección de datos en un solo punto en el tiempo. Su propósito es describir las variables observando los fenómenos en su entorno natural sin intervención, para posteriormente analizar los datos obtenidos (p. 65).



Dónde:

m : Total de muestreo poblacional

O1 : Observación sobre la medición del Control Interno.

r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

O2 : Observación de la calidad de servicio.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

La población es el grupo de personas, elementos o entidades que disponen de la información requerida por el investigador y sobre las cuales se realizarán las inferencias (Rivero et al., 2021, p. 69).

- **Población 1:** Para medir el comportamiento de la variable de estudio “Control Interno” de esta investigación, estaba regida por el total de colaboradores de la OCMA (Oficina de Control de la Magistratura) siendo estos un total de **07 (siete) colaboradores**.
- **Población 2:** Para medir el comportamiento de la variable de estudio Calidad de Servicio el instrumento que fue aplicada en la encuesta al **total de usuarios (152)** de la Corte Superior de Justicia Huánuco del primer trimestre del año 2022.

3.4.2 MUESTRA

La muestra que fue utilizada en el presente trabajo de investigación fue la de tipo no probabilística, ya que, según Hernández et al. (2014), menciona que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos o elegidos intencionalmente por el investigador y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra y que para este trabajo de investigación fue tomado a toda la población ya que tienen la misma posibilidad de ser investigados.

- **Muestra 1:** Para medir el comportamiento de la variable de estudio “Control Interno” de esta investigación, estaba regida por el total de colaboradores de la OCMA (Oficina de Control de la Magistratura) siendo estos un total de **07 (siete) colaboradores**.
- **Muestra 2:** Para medir el comportamiento de la variable de estudio Calidad de Servicio el instrumento que fue aplicada la encuesta a el **total de usuarios (152)** de la Corte Superior de Justicia Huánuco del primer trimestre del año 2022.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A continuación, se presentan los instrumentos principales de recolección de datos:

- **Encuesta:** La encuesta nos permitió recoger datos correspondientes al Sistema Judicial fue relacionada directamente con la Competitividad de Servicios en la Corte Superior de Justicia de Huánuco (Abascal y Esteban, 2005).
- **Instrumento:** Se utilizó como instrumento al cuestionario, es una de las técnicas más utilizadas para la recolección de datos en investigaciones. Permite alcanzar a un mayor número de participantes y facilita el análisis de las cuestiones planteadas en el problema de investigación. Además, proporciona información sobre ideas concretas (Arribas, 2004).

3.6 ASPECTOS ÉTICOS

En la elaboración del tema de investigación, se garantizó el cumplimiento de la ética profesional tanto en su dimensión especulativa, alineada con los principios de moralidad individual y social, como en su aspecto práctico, mediante la observancia de normas y reglas de conducta que promuevan el bien común. Se valorarán las cosas por su finalidad y a las personas por su naturaleza racional, conforme al código de ética aplicable. Este trabajo ha respetado la autoría intelectual de la investigadora y se ajusta a las normativas de la Universidad de Huánuco.

Según Ojeda et al. (2007), toda investigación debe seguir un enfoque metodológico riguroso, priorizando el comportamiento ético y moral al reconocer la autoría de trabajos previos utilizados en el estudio, con el objetivo de no perjudicar a los autores originales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 2

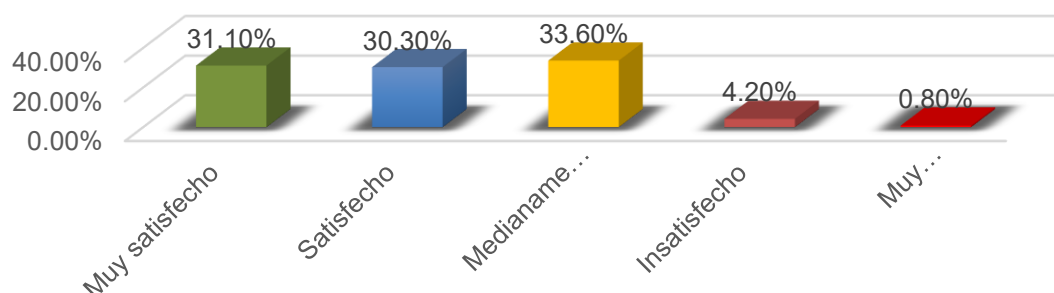
Variable del Control Interno

Dimensión	Muy satisfecho		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Autocontrol	12	28.6	14	33.3	15	35.7	1	2.4	0	0	42	100
Autorregulación	14	33.3	9	21.4	15	35.7	3	7.2	1	2.4	42	100
Autogestión	11	31.4	13	37.1	10	28.6	1	2.9	0	0	35	100
TOTAL	37	31.1	36	30.3	40	33.6	5	4.2	1	0.8	119	100

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 1

Variable del Control Interno



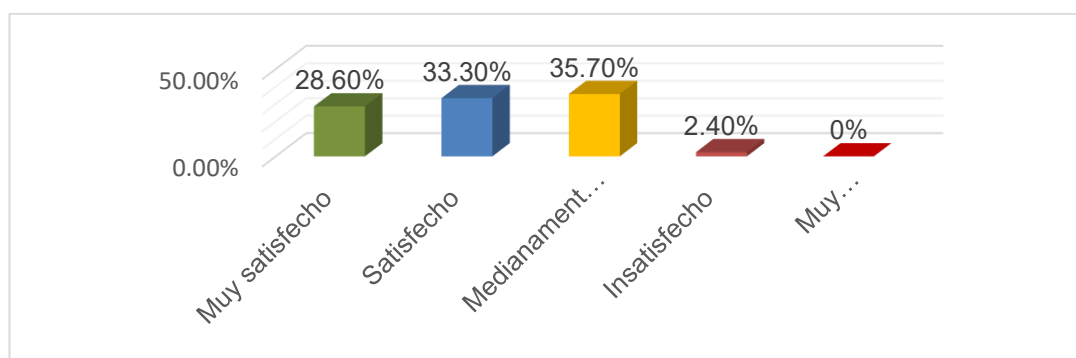
Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Análisis e Interpretación

El 0,80% optaron por la opción muy insatisfecho, el 4,2% insatisfecho, el 33,6% medianamente satisfecho, el 30,3% satisfecho y el 31,1% muy satisfechos. Así mismo podemos apreciar que más del 60% de los trabajadores afirman encontrarse satisfechos con el control interno existente en la institución. Esto hace referencia, a los procedimientos y políticas establecidas en la entidad, para desarrollar, entablar y lograr las metas propuestas por la organización. Un adecuado control interno, vela por la autogestión, una autorregulación y autocontrol, que le ayude a maximizar sus aspectos organizacionales, con la finalidad de potenciar su productividad y así mismo el potencial de los trabajadores.

Tabla 3*Dimensión de Autocontrol*

Ítems	Muy satisfecho		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	5	71.4	0	0	2	28.6	0	0	0	0	7	100
2	2	28.6	3	42.9	2	28.6	0	0	0	0	7	100
3	2	28.6	3	42.9	2	28.6	0	0	0	0	7	100
4	1	14.3	2	28.6	4	57.1	0	0	0	0	7	100
5	2	28.6	3	42.9	1	14.3	1	14.3	0	0	7	100
6	0	0	3	42.9	4	57.1	0	0	0	0	7	100
TOTAL	12	28.6	14	33.3	15	35.7	1	2.4	0	0	42	100

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.**Figura 2***Dimensión de Autocontrol**Nota.* Encuesta 2023.**Análisis e Interpretación**

El 2,4% de los trabajadores optaron por la opción insatisfecho, el 35,7% medianamente satisfecho, el 33,3% satisfecho y el 28.6% muy satisfechos. Así mismo podemos apreciar que más del 60% de los trabajadores afirman encontrarse satisfechos, con el autocontrol interno existente en la institución. Este resultado deriva mejorar los procedimientos que conlleve a la consecución de objetivos; el autocontrol es necesario, ya que se tomarán las debidas medidas correctivas ante una situación laboral, de esa manera se podrá obtener un control cuidadoso de todas las actividades que se van a desarrollar en la institución.

Tabla 4

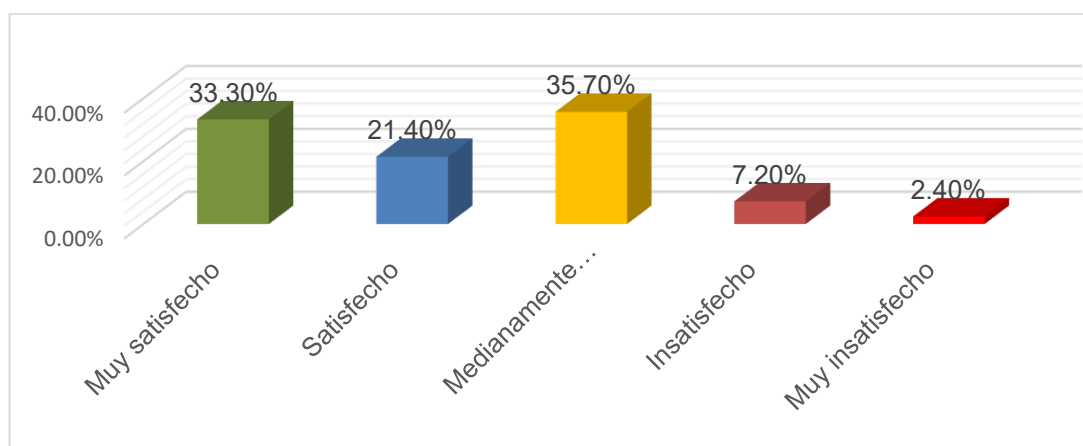
Dimensión Autorregulación

Ítems	Muy satisfecho		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6	1	14.3	3	42.9	2	28.6	1	14.3	0	0	7	100
7	1	14.3	3	42.9	2	28.6	1	14.3	0	0	7	100
8	3	42.9	1	14.3	2	28.6	0	0	1	14.3	7	100
9	4	57.1	0	0	3	42.9	0	0	0	0	7	100
10	1	14.3	1	14.3	4	57.1	1	14.3	0	0	7	100
11	4	57.1	1	14.3	2	28.6	0	0	0	0	7	100
TOTAL	14	33.3	9	21.4	15	35.7	3	7.2	1	2.4	42	100

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 3

Dimensión Autorregulación



Nota. Encuesta 2023.

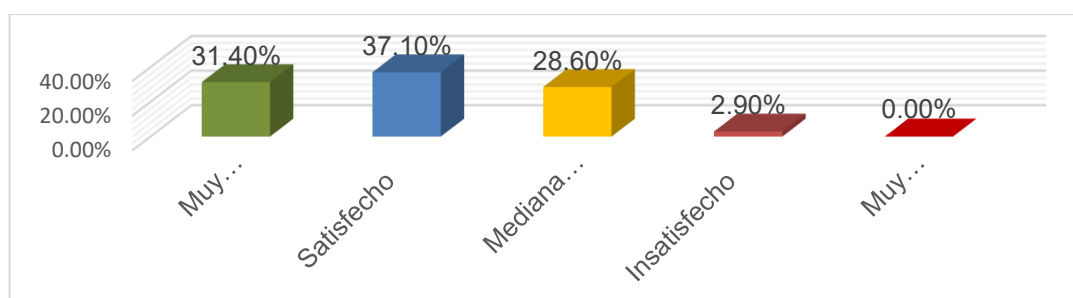
Análisis e Interpretación

El 2,4% de los trabajadores optaron por la opción muy insatisfecho, el 7,2% quedaron insatisfechos, el 35,7% medianamente satisfecho, el 21,4% satisfecho y el 33,3% muy satisfechos. Este resultado hace hincapié, a los mecanismos que la entidad posee para autorregularse, generando un equilibrio institucional y deduciendo todas las normas y procedimientos de las actividades laborales; así mismo, regula la ética judicial, y como es el proceso que va a avalar las comisiones individuales de todos los individuos.

Tabla 5*Dimensión Autogestión*

Ítems	Muy satisfecho		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12	1	14.3	4	57.1	2	28.6	0	0	0	0	7	100
13	4	57.1	2	28.6	1	14.3	0	0	0	0	7	100
14	2	28.6	3	42.9	2	28.6	0	0	0	0	7	100
15	2	28.6	2	28.6	3	42.9	0	0	0	0	7	100
16	2	28.6	2	28.6	2	28.6	1	14.3	0	0	7	100
TOTAL	11	31.4	13	37.1	10	28.6	1	2.9	0	0	35	100

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 4*Dimensión Autogestión*

Nota. Encuesta 2023.

Análisis e Interpretación

Dado la dimensión de autogestión, se puede observar que el 2,9% de los trabajadores optaron por la opción insatisfecho, el 28,6% medianamente satisfecho, el 37,1% satisfecho y el 31,4% muy satisfechos. Así mismo podemos apreciar que más del 65% de los trabajadores, afirman encontrarse satisfechos con la autogestión existente en la institución. Este resultado deduce una positiva autogestión en la institución, destacando factores como la autonomía, arrojo de dificultades, compromiso en dispositivo, desarrollo profesional y personal. Una autogestión adecuada, vela por la administración de la entidad; implementa adecuadamente los procedimientos administrativos, el equipo de trabajo, la distribución de las áreas laborales, delegación de los trabajadores y regula un control de todos los objetivos alcanzados. De esa manera, se podrá desarrollar una mejor coordinación entre las áreas y departamentos. Así mismo, se podrá obtener una mayor productividad de los individuos.

Tabla 6

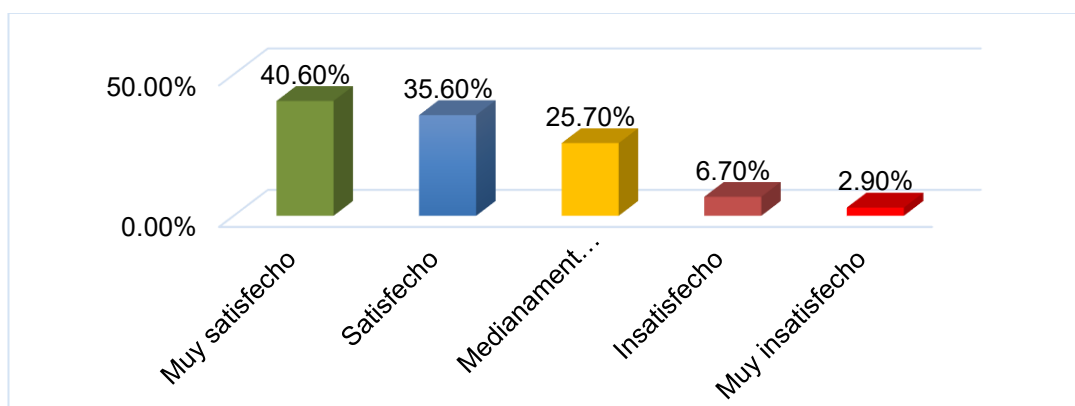
Variable de la Calidad de servicio

Dimensión	Muy satisfecho		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Capacidad de respuesta	290	47.7	165	27.1	116	19.1	26	4.3	11	1.8	608	100
Fiabilidad	190	31.3	185	30.4	166	27.3	46	7.6	21	3.5	608	100
Seguridad	162	26.6	165	27.1	203	33.4	49	8.1	29	4.8	608	100
Empatía	152	33.3	197	43.2	87	19.1	17	3.7	3	0.7	456	100
Elementos tangibles	256	42.1	210	34.5	94	15.5	36	5.9	12	2	608	100
TOTAL	1050	40.6	922	35.6	666	25.7	174	6.7	76	2.9	2588	100

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 4

Variable de la Calidad de servicio



Nota. Encuesta 2023.

Análisis e Interpretación

El 2,9% de los usuarios optaron por la opción muy insatisfecho, el 6,7% insatisfecho, el 25,7% medianamente satisfecho, el 35,6% satisfecho y el 40,6% muy satisfecho. En efecto, se concluye, que más del 40% de los ciudadanos están satisfechos. Así mismo podemos verificar, que más del 70% de los usuarios, afirman encontrarse satisfechos con la calidad de servicio que existente en la institución. De esa manera, se podrá realizar una calidad de servicio, con la debida rapidez y eficiencia que la entidad refleja.

Tabla 7

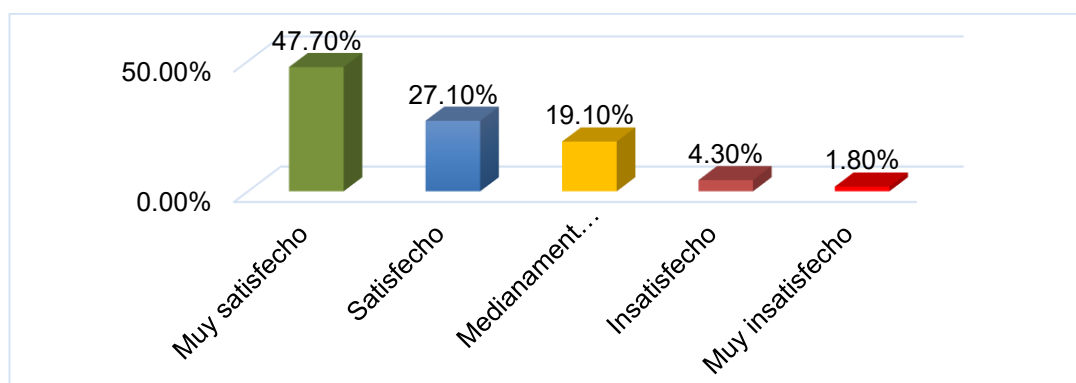
Dimensión de la Capacidad de respuesta

Ítems	Muy satisfecho		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	78	51.3	35	23	30	19.7	6	3.9	3	2	152	100
2	95	62.5	35	23	22	14.5	0	0	0	0	152	100
3	79	52	45	29.6	18	11.8	8	5.3	2	1.3	152	100
4	38	25	50	32.9	46	30.3	12	7.9	6	3.9	152	100
TOTAL	290	47.7	165	27.1	116	19.1	26	4.3	11	1.8	608	100
TOTAL	11	31.4	13	37.1	10	28.6	1	2.9	0	0	35	100

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 5

Dimensión de la Capacidad de respuesta



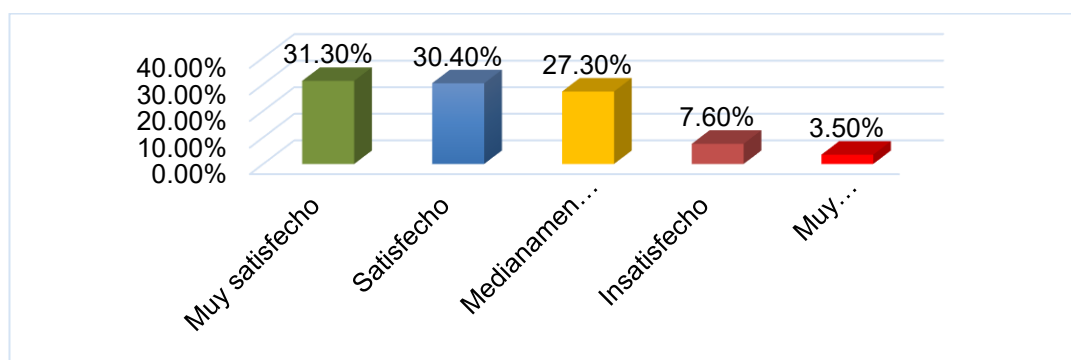
Nota. Encuesta 2023.

Análisis e Interpretación

El 1,8% de los usuarios optaron por la opción muy insatisfecho, el 4,3% insatisfecho, el 19,10% medianamente satisfecho, el 27,1% satisfecho y el 47,7% muy satisfecho. Así mismo podemos verificar, que más del 60% de los usuarios, afirman encontrarse satisfechos con la calidad de servicio que existente en la institución. Este resultado refleja una positiva capacidad de respuesta en la institución. Uno de los aspectos importantes en una organización, es priorizar la rapidez en la atención; cuando un usuario acude a la entidad, este quiere que se le atienda con la mayor prontitud, es por ello, que la entidad debe realizar mecanismos que le ayuden a obtener un menor tiempo de respuesta; así de esa manera, logrará obtener una gran ventaja.

Tabla 8*Dimensión de la Fiabilidad*

Ítems	Muy satisfecho		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5	74	48.7	40	26.3	25	16.4	4	2.6	9	5.9	152	100
6	17	11.2	53	34.9	67	44.1	10	6.6	5	3.3	152	100
7	62	40.8	32	21.1	36	23.7	17	11.2	5	3.3	152	100
8	37	24.3	60	39.5	38	25	15	9.9	2	1.3	152	100
TOTAL	190	31.3	185	30.4	166	27.3	46	7.6	21	3.5	608	100

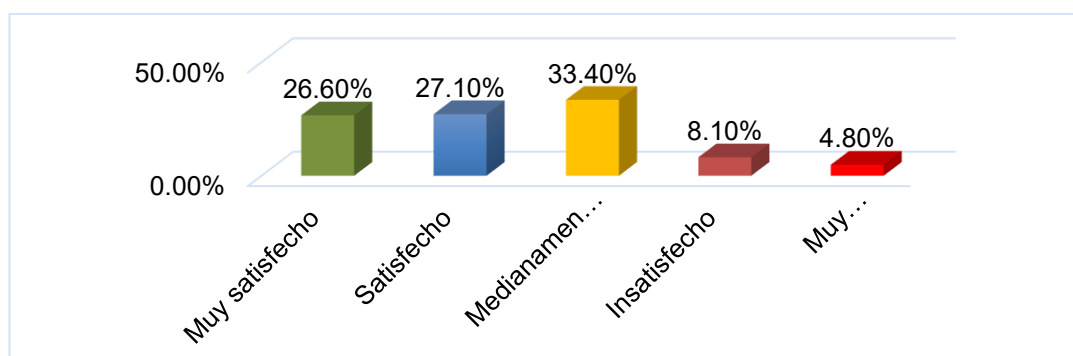
Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.**Figura 6***Dimensión de la Fiabilidad**Nota.* Encuesta 2023.

Análisis e Interpretación

El 3,5% de los usuarios optaron por la opción muy insatisfecho, el 7,6% insatisfecho, el 27,3% medianamente satisfecho, el 30,4% satisfecho y el 31,3% muy satisfecho. Así mismo podemos verificar, que más del 60% de los usuarios, afirman encontrarse satisfechos con la fiabilidad que existente en la institución. Este resultado expresa una confianza de parte de los usuarios hacia la institución. Uno de los aspectos importantes en una organización, es la fiabilidad; esto es cuando una organización cumple de manera cuidadosa y fiable los procedimientos que realizarán los usuarios. Es por ello, que la entidad debe fomentar un interés en solucionar los problemas de los ciudadanos, realizar un excelente servicio y cumplir con los plazos establecidos.

Tabla 9*Dimensión de la Seguridad*

Ítems	Muy satisfecho		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9	62	40.8	37	24.3	41	27	4	2.6	8	5.3	152	100
10	22	14.5	45	29.6	73	48	8	5.3	4	2.6	152	100
11	0	0	47	30.9	64	42.1	26	17.1	15	9.9	152	100
12	78	51.3	36	23.7	25	16.4	11	7.2	2	1.3	152	100
TOTAL	162	26.6	165	27.1	203	33.4	49	8.1	29	4.8	608	100

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.**Figura 7***Dimensión de la Seguridad**Nota.* Encuesta 2023.**Análisis e Interpretación**

El 4,8% de los usuarios optaron por la opción muy insatisfecho, el 8,1% insatisfecho, el 33,4% medianamente satisfecho, el 27,1% satisfecho y el 26,6% muy satisfecho. Así mismo podemos verificar, que más del 50% de los usuarios, afirman encontrarse satisfechos con la seguridad que existente en la institución. Este resultado expresa una confianza de parte de los usuarios hacia la institución. Uno de los aspectos importantes en una organización, es la seguridad; dicha entidad debe actuar con una seguridad adecuada, que permita a los usuarios, realizar de manera tranquila sus debidos procedimientos administrativos. Es muy importante, darles seguridad a los ciudadanos; así también, la confianza necesaria, donde sus trámites o consultas, van a ser atendidas, con la debida confidencialidad y con una información clara y concisa. De esa manera, que ayude a los ciudadanos a sentirse cómodos en realizar sus diversos procedimientos.

Tabla 10

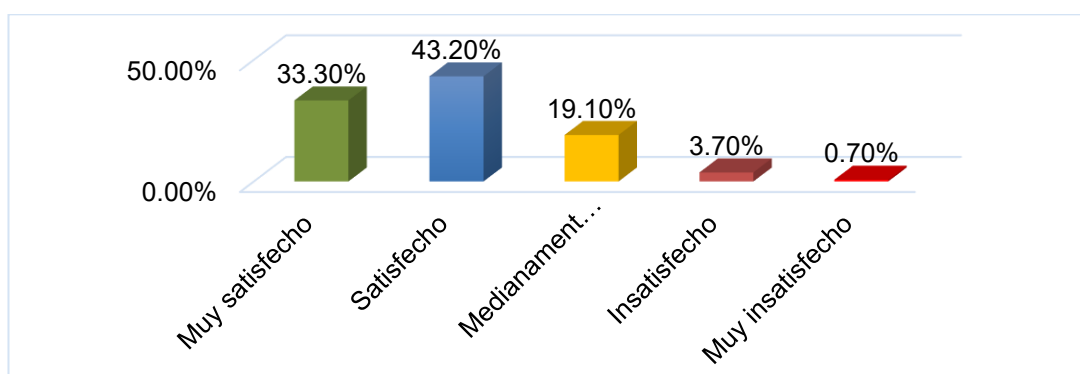
Dimensión de la Empatía

Ítems	Muy satisfecho		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13	38	25	83	54.6	24	15.8	7	4.6	0	0	152	100
14	75	49.3	34	22.4	30	19.7	10	6.6	3	2	152	100
15	39	25.7	80	52.6	33	21.7	0	0	0	0	152	100
TOTAL	152	33.3	197	43.2	87	19.1	17	3.7	3	0.7	456	100

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 8

Dimensión de la Empatía



Nota. Encuesta 2023.

Análisis e Interpretación

El 0,7% de los usuarios optaron por la opción muy insatisfecho, el 3,7% insatisfecho, el 19,1% medianamente satisfecho, el 43,2% satisfecho y el 33,3% muy satisfecho. Así mismo podemos verificar, que más del 70% de los usuarios, afirman encontrarse satisfechos con la empatía que existente en la institución. Este resultado expresa una alta confianza en los usuarios, permitiéndoles explayarse cómodamente a la hora de realizar sus distintos procedimientos. Uno de los aspectos importantes en una organización, es la empatía de la entidad; mostrar empatía es símbolo de respeto, cordialidad y consciencia, a los ciudadanos que acuden al establecimiento, a realizar sus respectivas consultas o trámites. Es una característica, donde entendemos a los usuarios, le brindamos una atención personalizada, sabemos escuchar sus dudas o consultas, les ayudamos a resolver sus problemas y a entender su punto de vista.

Tabla 11

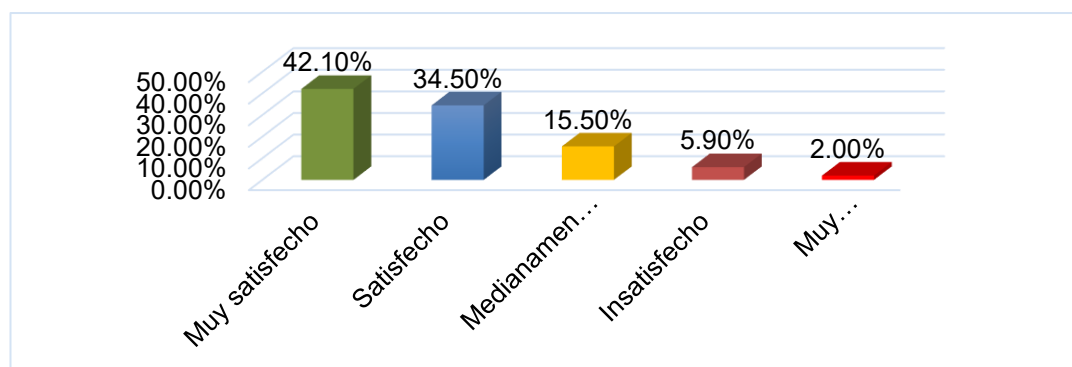
Dimensión de los Elementos Tangibles

Ítems	Muy satisfecho		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16	72	47.4	48	31.6	22	14.5	8	5.3	2	1.3	152	100
17	40	26.3	70	46.1	21	13.8	14	9.2	7	4.6	152	100
18	75	49.3	37	24.3	29	19.1	8	5.3	3	2	152	100
19	69	45.4	55	36.2	22	14.5	6	3.9	0	0	152	100
TOTAL	256	42.1	210	34.5	94	15.5	36	5.9	12	2	608	100

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 9

Dimensión de los Elementos Tangibles



Nota. Encuesta 2023.

Análisis e Interpretación

El 2% de los usuarios optaron por la opción muy insatisfecho, el 5,9% insatisfecho, el 15,5% medianamente satisfecho, el 34,5% satisfecho y el 42,1% muy satisfecho. Así mismo podemos verificar, que más del 70% de los usuarios, afirman encontrarse satisfechos con los elementos tangibles que existente en la institución. Este resultado expresa la importancia del aspecto físico, la imagen y la limpieza del establecimiento. Todo ello, es crucial para la evaluación que el usuario medirá al momento de asistir a la organización. Para ello, la institución debe implementar mecanismos que le ayuden a mejorar su imagen corporativa. La entidad debe velar por un ambiente adecuado; donde los colaboradores estén bien uniformados, una instalación limpia y con buen olor, las señalizaciones bien implementadas y con agentes

de seguridad debidamente uniformados. Todo esto, brindará la seguridad y comodidad en los usuarios, quienes van a sentirse cómodos al momento de realizar sus respectivas diligencias.

4.2 RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Control interno	,465	7	,000
Autocontrol	,372	159	,000
Autorregulación	,343	159	,000
Autogestión	,516	159	,000
Calidad de servicio	,296	152	,000
Capacidad de Respuesta	,299	159	,000
Fiabilidad	,365	159	,000
Seguridad	,378	159	,000
Empatía	,398	159	,000
Elementos tangibles	,347	159	,000

Análisis e Interpretación

En la Tabla 12 se presenta la prueba de normalidad aplicada mediante el estadístico de Kolmogorov-Smirnov a las variables de estudio. Los resultados muestran que todas las variables, tanto el control interno como sus dimensiones (autocontrol, autorregulación y autogestión), así como la calidad de servicio y sus dimensiones (capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles), presentan niveles de significancia de 0.000. En ese sentido, al ser los valores de significancia menores a 0.05, se rechaza la hipótesis de normalidad, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, estos resultados sugieren que se deben considerar métodos estadísticos adecuados para datos no normales; sin embargo, en el presente estudio, las variables fueron tratadas como cuantitativas con aproximación a escala de intervalo, lo cual permitió la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson para el análisis de la relación entre las variables.

4.2.1 HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 13

Correlación de la hipótesis general

		Control interno	Calidad de servicio
Control interno	Correlación de Pearson	1	,734**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	7	152
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,734**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

Nota. Software estadístico SPSS.

Interpretación

Según la hipótesis principal se llegó a la conclusión que existe una relación considerable entre el control interno y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022, dicha relación de acuerdo a la correlación de Pearson (0,734) y la significancia (0.000) es menor a P valor (0.05), afirman que la relación de las dos variables se da de manera positiva. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

4.2.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°1

Tabla 14

Correlación de la hipótesis específico n°1

		Autocontrol	Calidad de servicio
Autocontrol	Correlación de Pearson	1	,759**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	7	152
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,759**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

Nota. Software estadístico SPSS.

Interpretación

Dicha relación de acuerdo a la correlación de Pearson (0,759) y la significancia (0.000) es menor a P valor (0.05), afirman que la relación de las dos variables se da de manera positiva. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

4.2.3 HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°2

Tabla 15

Correlación de la hipótesis específico n°2

		Autorregulación	Calidad de servicio
Autorregulación	Correlación de Pearson	1	,710**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	7	152
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,710**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

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

Nota. Software estadístico SPSS.

Interpretación

Dicha relación de acuerdo a la correlación de Pearson (0,710) y la significancia (0.000) es menor a P valor (0.05), afirman que la relación de las dos variables se da de manera positiva. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

4.2.4 HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°3

Tabla 16

Correlación de la hipótesis específico n°3

		Autogestión	Calidad de servicio
Autogestión	Correlación de Pearson	1	,767**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	7	152
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,710**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

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

Nota. Software estadístico SPSS.

Interpretación

Dicha relación de acuerdo a la correlación de Pearson (0,767) y la significancia (0.000) es menor a P valor (0.05), afirman que la relación de las dos variables se da de manera positiva. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- **Con relación a la hipótesis general:** Existe una relación considerable entre el control interno y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. El control interno en la calidad del servicio, se desarrolló mediante la aplicación de una prueba de hipótesis. El cual expresó un valor de 0,734, reflejando una correlación positiva moderada, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson. Afirmando, la correlación positiva entre el control interno y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. En base a los resultados de la investigación, en la tabla N°2 y figura N°1, se expresa que, más del 30% de los trabajadores, se encuentran medianamente satisfechos, con el control interno que existe en la Corte Superior de Justicia de Huánuco. Dado este resultado, se puede deducir, que en su mayoría de los trabajadores reflejan un punto de vista positivo, en el aspecto del control interno que se desarrolla en la Corte Superior de Justicia. Alrededor de un 60% de los trabajadores (como se refleja en la figura N°1), aluden a un control adecuado impartido en la organización. De esa manera, podemos afirmar que la entidad cuenta con un control interno que mide la autogestión, la autorregulación y el autocontrol, en todos sus procedimientos administrativos. Un control interno establece mecanismos como la supervisión de las actividades, la evaluación de los procedimientos, el control de la gestión y el entorno de todos los colaboradores. Con ello, se optimizará todos los aspectos administrativos de la organización. Dicho resultado, se asocia al de Cuyubamba (2020), cuyo estudio se denomina: “Control interno y las contrataciones menores o iguales a 8 UIT en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2019”. El presente estudio refleja la importancia del control interno en las contrataciones que se realiza en dicha entidad pública. Pues el trabajo del control interno es supervisar un adecuado manejo en el procedimiento de las contrataciones. Para ello se analiza primeramente el requerimiento, luego la selección y finalmente el análisis de los procedimientos de contrataciones. Un control interno adecuado, conlleva una auditoría de todos los procesos en la selección de

las contrataciones, para que posteriormente, se realice una correcta distribución de los bienes adquiridos.

- **Con relación a la hipótesis específica N°1:** Existe una relación significativa entre el Autocontrol y la calidad de servicios en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. El autocontrol en la calidad del servicio, se desarrolló mediante la aplicación de una prueba de hipótesis. El cual expresó un valor de 0,759, reflejando una correlación positiva moderada, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson. Afirmando, la correlación positiva entre el autocontrol y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. En base a los resultados expuestos en la investigación, se realizó el análisis de la dimensión autocontrol, donde se puede apreciar en la tabla N°3 y la figura N°2, más del 30% de los trabajadores, se encuentran medianamente satisfechos, con el autocontrol interno que existe en la Corte Superior de Justicia de Huánuco. Alrededor del 60% de los colaboradores (como se puede verificar en la figura N°2), expresan que la institución cuenta con un autocontrol adecuado; por consiguiente, podemos afirmar que la institución realiza evaluaciones periódicas sobre los objetivos, actividades y procedimientos que se efectúan en dicha institución pública. El autocontrol en la entidad, refleja el análisis de los componentes que se van a medir a lo largo del año correspondiente. Aquí se evalúa constantemente los objetivos trazados, el proceso de las actividades administrativas, el avance de la meta organizacional y el manejo del equipo de trabajo. De esa manera se contribuye a una unificación adecuada donde se manejan las actividades de manera eficiente, para lograr los objetivos establecidos por la organización. Dicho resultado se asocia al de Naranjo (2020), cuyo estudio se denomina: La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. El presente estudio asocia la importancia de un servicio de calidad adecuado en la gestión pública. En el presente estudio los resultados indicaron una dependencia completa entre las dos variables, evidenciando una relación directa; es decir, un aumento en una de las variables implica un aumento proporcional en la otra. Se identificó una relación directa y significativa del 63% entre la

calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, específicamente en el área de atención universal en la ciudad de Ambato.

- **Con relación a la hipótesis específica N°2:** Existe una relación significativa entre la Autorregulación y la calidad de servicio con la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. La autorregulación en la calidad del servicio, se desarrolló mediante la aplicación de una prueba de hipótesis. El cual expresó un valor de 0,710, reflejando una correlación positiva moderada, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson. Afirmando, la correlación positiva entre la autorregulación y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. En base a los resultados expuestos en la investigación, se realizó el análisis de la dimensión autorregulación, donde se puede apreciar en la tabla N°4 y la figura N°3, que más del 30% de los trabajadores, se encuentran medianamente satisfechos, con la autorregulación interna que existe en la Corte Superior de Justicia de Huánuco. Alrededor del 50% de los colaboradores (como se puede verificar en la figura N°3), expresan que la institución cuenta con una autorregulación adecuada; esto ayuda a mejorar aspectos en el desarrollo de las actividades diarias. Siempre es importante realizar correcciones de los procedimientos que se realiza en la institución. Para ello la entidad debe optar mecanismos de control, que midan el proceso de los objetivos establecidos. Adecuar un sistema de monitorio propio, donde se vea reflejado el progreso de la institución; así mismo, de los trabajadores en general. Todo ello, con la finalidad de evaluar los riesgos y cumplir con los objetivos y metas consignados por la institución. Dicho resultado se asocia al de Malca (2020), cuyo estudio se denomina: Gestión por Procesos y Calidad del Servicio Interno de la Corte Superior de Justicia del Callao. El presente estudio dio como positiva una correlación entre variables, afirmando que una gestión interna conlleva a una calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia del Callao. La investigación concluye en adecuar una correcta gestión por procesos, donde se implementen mecanismos autor regulativos, que contribuyan a monitorear el cumplimiento de las metas establecidas, para posteriormente medir la evaluación. De esa

manera se podrá desarrollar una excelente calidad del servicio. Así mismo, evaluar los riesgos acerca de todos los procedimientos administrativos en la gestión de la Corte Superior. Todo esto, conlleva al beneficio de la institución, el cual va a desarrollar una mejor productividad de sus procesos.

- **Con relación a la hipótesis específica N°3:** Existe una relación significativa entre la Autogestión y la calidad del servicio con la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. La autogestión en la calidad del servicio, se desarrolló mediante la aplicación de una prueba de hipótesis. El cual expresó un valor de 0,767, reflejando una correlación positiva moderada, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson. Afirmando, la correlación positiva entre la autogestión y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. En base a los resultados expuestos en la investigación, se realizó el análisis de la dimensión autogestión, donde se puede apreciar en la tabla N°5 y la figura N°4, que más del 35% de los trabajadores, se encuentran satisfechos, con la autogestión interna que existe en la Corte Superior de Justicia de Huánuco. Alrededor del 65% de los colaboradores (como se puede verificar en la figura N°4), expresan que la institución cuenta con una autogestión adecuada; dando como manifestada la gestión que realiza la institución. Este resultado deduce una positiva autogestión en la institución, destacando factores como la autonomía, resolución de problemas, trabajo en equipo, desarrollo profesional y personal. Una autogestión adecuada, vela por la administración de la entidad; implementa adecuadamente los procedimientos administrativos, el equipo de trabajo, la distribución de las áreas laborales, delegación de los trabajadores y regula un control de todos los objetivos alcanzados. Dicho resultado se asocia al de Flores (2021), La presente investigación proyecta la siguiente conclusión; uno de los estigmas importantes en toda organización, es llevar a cabo una gestión administrativa adecuada, donde todas las áreas, los procesos, actividades, puestos laborales y los trabajadores. Sepan cuál es su rol en la institución y de qué manera va a realizar sus actividades.

CONCLUSIONES

- De acuerdo con el objetivo general, se determinó la relación entre el control interno y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco en 2022. Esta relación se refleja en la tabla N° 13, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.734, evidenciando una correlación positiva que indica que el control interno está relacionado con la calidad del servicio. Además, los resultados muestran en la figura N° 1 que el 33.60% de los trabajadores se siente medianamente satisfecho con el control interno, lo que se atribuye a factores como el autocontrol, la autorregulación y la autogestión. Esto puede influir en que un 40.60% de los usuarios, según la figura N° 5, se sientan muy satisfechos con la calidad del servicio. Entre los elementos considerados en esta satisfacción se encuentran la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la seguridad, la empatía y otros aspectos tangibles, que los colaboradores deben tener en cuenta al brindar el servicio. En este contexto, es fundamental que se preste atención al control interno en la Corte Superior, ya que esto contribuirá a mejorar la calidad del servicio.
- De acuerdo con el objetivo específico N° 1, se determinó la relación entre el autocontrol y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco en 2022. Esta relación se refleja en la tabla N° 14, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.759, evidenciando una correlación positiva que indica que el autocontrol está relacionado con la calidad del servicio. Además, en la figura N° 2, el 35.70% de los trabajadores se siente medianamente satisfecho con el autocontrol implementado en la Corte Superior. Este resultado sugiere la necesidad de mejorar los procedimientos que faciliten la consecución de objetivos. El autocontrol es esencial, ya que permite tomar medidas correctivas adecuadas ante situaciones laborales, garantizando así un control riguroso de todas las actividades desarrolladas en la institución. Por lo tanto, fomentar el autocontrol contribuirá a que la calidad del servicio sea más eficiente, lo que a su vez generará una mayor satisfacción entre los usuarios de la Corte Superior.

- De acuerdo con el objetivo específico N° 2, se determinó la relación entre la autorregulación y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco en 2022. Esta relación se refleja en la tabla N° 15, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.710, lo que indica una correlación positiva entre la autorregulación y la calidad del servicio. Además, en la figura N° 3, el 35.70% de los trabajadores se siente medianamente satisfecho con la autorregulación implementada en la Corte Superior. Este resultado destaca la importancia de los mecanismos que la entidad posee para autorregularse, lo que contribuye a generar un equilibrio institucional y a clarificar las normas y procedimientos de las actividades laborales. Asimismo, esta autorregulación regula la ética judicial y garantiza los derechos individuales de todos los ciudadanos. Por lo tanto, el desarrollo de una autorregulación adecuada permitiría mejorar aún más la calidad del servicio, ya que es fundamental que todos los aspectos de la Corte Superior se manejen bajo principios de autorregulación.
- De acuerdo con el objetivo específico N° 3, se determinó la relación entre la autogestión y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco en 2022. Esta relación se refleja en la tabla N° 16, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.767, indicando una correlación positiva entre la autogestión y la calidad del servicio. Además, en la figura N° 4, el 37.10% de los trabajadores se siente satisfecho con la autogestión implementada en la Corte Superior. Este resultado sugiere una autogestión positiva en la institución, destacando factores como la autonomía, la resolución de problemas, el trabajo en equipo, y el desarrollo profesional y personal. Una autogestión adecuada contribuye a una mejor administración de la entidad, ya que permite implementar correctamente los procedimientos administrativos, gestionar el equipo de trabajo, distribuir las áreas laborales, delegar responsabilidades y llevar un control efectivo de los objetivos alcanzados. Por lo tanto, la autogestión que realizan los colaboradores es fundamental para ofrecer una buena calidad de servicio a todos los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Implementar mecanismos que conlleven a un adecuado interno control de la institución, donde el control, la regulación y la gestión, se den de manera adecuada y precisa, tomando en cuenta los lineamientos, así como los objetivos trazados en la organización. Se logró apreciar, que la mayoría de trabajadores dieron su punto de vista positiva, referente al control interno que posee la institución. Sin embargo, se debe realizar mediciones de todos los objetivos alcanzados en la organización; así la entidad, pueda administrar mejor todas las áreas, actividades, maximizar las funciones y manejar adecuadamente todos los procedimientos administrativos. De esa manera se pueda implementar un control interno que maximice todos procesos laborales para brindar una adecuada calidad de servicio.
- Realizar periódicamente mediciones de autocontrol, que le admita comprobar el desempeño de las metas, mejorar las actividades a desarrollar, delegar las funciones adecuadas a los trabajadores y analizar el riesgo de las operaciones. Si bien es cierto existe un 60% de los trabajadores, que afirman encontrarse satisfechos, con el autocontrol interno existente en la institución. Se debe implementar mecanismos que ayuden a mejorar el autocontrol, la autonomía y que disminuya los riesgos de los procedimientos.
- Implementar un sistema autorregulatorio, ayuda a detectar los puntos débiles para prevenir los riegos, también ayuda a mejorar la flexibilidad de los procedimientos, ya que permite a la entidad ajustarse de manera rápida a los cambios. Así misma mejora el intercambio de información y la agilización de los procesos. Genera un mayor compromiso en los trabajadores y permite el cumplimiento de los objetivos.
- Fomentar una autogestión adecuada. Para ello, se debe trazar ordenadamente los objetivos y mejorar la comunicación interna con todo el equipo de trabajo; monitorear y medir los procesos, para poder ver los puntos débiles y fuertes que existe en la Institución; capacitar a los

empleados para que realicen sus actividades con mayor conocimiento, desarrollar habilidades de liderazgo, que motive al equipo de trabajo. En conclusión, se debe implementar una autogestión adecuada, donde se desarrollen los objetivos a mediano y corto plazo. Las metas organizacionales deben estar implementadas correctamente, dado que, los trabajadores sepan el rol que deben desarrollar día tras día.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abascal, E. y Esteban, I. G. (2005). *Análisis de encuestas*. Esic editorial.
<https://acortar.link/Wm5pd5>
- Acevedo, D., Torres, J. D. y Jiménez, M. J. (2015). Factores asociados a la repetición de cursos y retraso en la graduación en programas de ingeniería de la Universidad de Cartagena. *Revista formación universitaria*, 8(2).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062015000200006
- Alpuche, E. y Bernal, J. L. (2015). La institución y la organización: un análisis centrado en el sector. *Revista Intersticios Sociales*, 10.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642015000200002
- Alvarado, L. C. (2018). El sistema judicial y la competitividad de servicios en la Corte Superior de Justicia de Huánuco 2016. *Revista Gaceta Científica*, 4(1), 30-34. <https://acortar.link/A0NLJH>
- Andía, W. (2016). Enfoque metodológico para los objetivos estratégicos. *Revista Industrial Data*, 19(1), 28-32.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062004.pdf>
- Aránguiz, P., Palau-Salvador, G. Belda, A. & Peris, J. (2020). Critical Thinking using Project based learning: the case of the agroecological market at the “Universitat Politècnica de València”. *Journal of Sustainability*, 12(9), 1-23. <https://acortar.link/FvMLd3>
- Arce, L. (2010). Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. *Revista perspectivas*, 25, 191-201.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Arribas, M. C. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Revista Matronas profesión*, 5(17), 23-29. <https://acortar.link/M1eaav>
- Bacallao, M. (2009). Génesis del Control Interno. *Revista Contribuciones a la Economía*. <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://acortar.link/TrseZ6>

- Calvo, J., Pelegrín, A. y Gil, C. M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Revista Retos de la Dirección*, 12(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006#:~:text=Dentro%20de%20la%20literatura%20m%C3%A1s,relaci%C3%B3n%20entre%20objetivos%20y%20recursos.
- Camue, A., Carballal, E. y Toscano, D. F. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Revista Confin Habana*, 11(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. Editorial MC Graw Hill. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual Del Control Interno*. <https://acortar.link/FXFmMS>
- Cordero, E. (2019). Los reglamentos como fuente del derecho administrativo y su control jurisdiccional. *Revista Ius et Praxis*, 25(1). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122019000100285
- Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A. y Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso organizacional: antecedentes y consecuencias. *Revista Conciencia Tecnológica*, 60. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad; Implantación control y certificación*. Profit Editorial. <https://acortar.link/6Vyrp2>
- Cuyubamba, C. (2020). *Control interno y las contrataciones menores o iguales a 8 UIT en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://acortar.link/QKy1OH>

- Delfino, A. (2009). La metodología de uso del tiempo; sus características, limitaciones y potencialidades. *Revista Espacio*, 18(2), 199-218. <https://www.redalyc.org/pdf/122/12211826001.pdf>
- Di Pierri, C. (2006). De la producción masiva a la personalización masiva. *Revista Argos*, 23(44). https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-16372006000100003
- Dorta, G. (2005). Cortesía y descortesía. *Revista boletín lingüística*, 17(24). https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97092005000200007#:~:text=2.,16
- Fernando, S. J. (2004). Consideraciones preliminares sobre la credibilidad. *Revista Teología*, 187-195. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0049-34492004000200002#:~:text=Por%20credibilidad%20se%20suele%20entender,de%20fe%20o%20de%20confianza.
- Flores, R. C. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de caja chica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://acortar.link/JkUqPm>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista Telos*, 18(3), 381-398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- González, S. E. (2008). Ciclo de planeación y control para el modelo de gerencia del sector público de Cali. *Revista Libre Empresa*, 5(2), 159-176. <https://acortar.link/jrGifF>
- Guajardo, G. (2023). ¿Qué es la infraestructura?. *Revista ARQ*, 114. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-69962023000200004
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill. <https://acortar.link/I03so>
- Huayra, O. (2021). *Control interno en la ejecución de obras por administración directa de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, Huánuco*

- 2019 [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional. <https://acortar.link/hTsL6F>
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la Administración Pública. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://acortar.link/6cjlbn>
- Malca, L. Y. (2020). *Gestión por procesos y calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://acortar.link/5P3wc0>
- Montesinos, S., Vázquez, C., Maya, I. y Gracida, E. (2020). Mejora continua en una empresa en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1863-1883.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29065286036/html/#:~:text=Fue%20desarrollado%20por%20Edward%20Deming,para%20mejorar%20continuuamente%20su%20calidad.>
- Montilla, O. J., Montes, C. A. y Mejía, E. (2007). Análisis de la fundamentación del modelo estándar de control interno, MECI 1000: 2005. *Revista Estudios Gerenciales*, 23(104), 47-75. <https://acortar.link/2CGLsu>
- Moreno, T. (2010). Competencias en educación, una mirada crítica. *Revista Mexicana de investigación educativa*, 15(44).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662010000100017#:~:text=Una%20competencia%20es%20m%C3%A1s%20que,en%20situaciones%20reales%2C%20afirma%20el
- Mulder, M., Weugel, T. y Collings, K. (2008). El concepto de competencia en el desarrollo de la educación y formación profesional en algunos Estados miembros de la UE. *Revista de currículum y formación de profesorado*, 12(3), 1-25.
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56712875007.pdf>
- Naranjo, R. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio Institucional. <https://acortar.link/XODR8C>
- Ojeda, J., Quintero, J. y Machado, I. (2007). La ética en la investigación. *Revista Telos*, 9(2), 345-347. <https://acortar.link/Y1UHty>

- Oscanoa, G. P. (2023). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Microred de Salud Chupaca – Junín, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional. <https://acortar.link/SSH1db>
- Rivero, M. S., Meneses, P. W., García, J., Anibal, R. A., y Zevallos, E. L. (2021). *Metodología de la investigación*. Editorial Universitaria Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://acortar.link/TCpFRS>
- Rodríguez, R., Formoso, A. y Socorro, A. (2020). Experiencias en la articulación de proyectos de investigación y vinculación con la sociedad. *Revista Conrado*, 16(75). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400231
- Sandoval, M. (2007). Sociología de los valores y juventud. *Revista última década*, 15(27). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22362007000200006
- Tapia, G. S. y Arteaga, B. A. (2020). Evaluación de la calidad percibida del servicio por los consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro. *Revista de estudios empresariales y empresariales*, 4(2). <https://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/94>
- Tuesta, J. A., Riva-Ruiz, R., Pérez-Tello, C. y Pinchi-Vásquez, A. (2023). Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), 1-7. <https://acortar.link/41liYi>
- Urbina, P. (2022). Reducción de tiempos de espera y calidad de atención en pacientes de un hospital público. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3213-3230. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3314/5038>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicios conceptos y herramientas*. (3° ed.). Editorial Ecoe ediciones. <https://acortar.link/PzpHnR>
- Zárate, R. A. y Acosta, J. C. (2012). Importancia de las teorías acerca de los colaboradores en la gestión y liderazgo eficaces. *Revista EAN*, 73. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-

81602012000200007#:~:text=Los%20colaboradores%20son%20indiv
duos%20honestos,1968%3B%20Kelley%2C%201992).

Zárraga, L., Molina, V. y Corona, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. *Revista de estudios en contaduría*, 7(18). <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Palpa Collazos, A. (2026). *Control interno y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco 2022* [Tesis de posgrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Problema general ¿De qué manera se relaciona el control interno y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022?	Objetivo general Determinar de qué manera se relaciona el control interno y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022.	Hipótesis general Existe una relación considerable entre el control interno y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022.	Variable Independiente: Control Interno (X) Dimensiones X1.- Autocontrol X2.- Autorregulación X3.- Autogestión	Tipo de investigación Aplicada Enfoque de investigación Cuantitativo Nivel de investigación Descriptivo correlacional Diseño Investigación experimental no
Problemas específicos ¿De qué manera se relaciona el Autocontrol y la Calidad de Servicio en Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022? ¿De qué manera se relaciona la Autorregulación y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022? ¿De qué manera se relaciona la Autogestión la calidad del servicio con la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022?	Objetivos específicos Determinar de qué manera se relaciona el Autocontrol y la calidad de servicios en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. Determinar de qué manera se relaciona la Autorregulación y la calidad de servicio con la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. Determinar de qué manera se relaciona la Autogestión y la calidad del servicio con la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022.	Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre el Autocontrol y la calidad de servicios en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. Existe una relación significativa entre la Autorregulación y la calidad de servicio con la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022. Existe una relación significativa entre la Autogestión y la calidad del servicio con la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2022.	Variable Dependiente: Calidad del servicio (Y) Dimensiones Y1.- Capacidad de Respuesta Y2.- Fiabilidad Y3.- Seguridad Y4.- Empatía Y5.- Elementos tangibles	Población Población y muestra 1: 07 colaboradores de la OCMA (Oficina de Control de la Magistratura) Población y muestra 2: El total de usuarios (152) de la Corte Superior de Justicia Huánuco del primer trimestre del año 2022.

ANEXO 02 INSTRUMENTO

CUESTIONARIO: CONTROL INTERNO

El presente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, tiene como objetivo recopilar datos para un trabajo de investigación sobre “CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO 2022”, les agradecemos anticipadamente por su participación. Marque con un aspa la respuesta que a su criterio es la más apropiada.

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. Se siente comprometido con la institución para lograr objetivos establecidos					
2. Considera que el compromiso institucional es relevante para el funcionamiento para realizar su labor					
3. Existe evaluación periódica de conocimiento, destreza y habilidades relevantes para realizar su labor					
4. Realiza con responsabilidad la actividad laboral y se autoevalúa					
5. La Corte Superior de Justicia de Huánuco define los objetivos con suficiente claridad					
6. La Corte Superior de Justicia de Huánuco define los objetivos para evitar riesgos					
7. La Corte Superior de Justicia de Huánuco identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos.					
8. La Corte Superior de Justicia de Huánuco considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos.					
9. La Corte Superior de Justicia de Huánuco identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.					
10. La Corte Superior de Justicia de Huánuco define y desarrolla actividades de Control.					
11. La Corte Superior de Justicia de Huánuco define y desarrolla actividades para reducir los riesgos.					
12. La Corte Superior de Justicia de Huánuco define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología.					
13. La Corte Superior de Justicia de Huánuco despliega las actividades de control.					
14. La Corte Superior de Justicia de Huánuco comunica información sobre el logro de objetivos.					
15. La organización comunica oportunamente las responsabilidades de cada servidor público.					
16. El sistema de control interno está presente y en funcionamiento					
17. La Corte Superior de Justicia de Huánuco evalúa y comunica a las partes responsables que deben aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda					

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO



DIRIGIDO: A usuarios de la Corte Superior de Justicia

TEMA: “CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO 2022”.

Esta investigación tiene fines académicos, de tal manera les agradecemos anticipadamente por su participación.

INDICACIONES: En este cuestionario no hay respuestas malas, ni buenas, por ello marque con un aspa la respuesta que a su criterio es la más apropiada.

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta					
1. Los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia cuentan con la información disponible para usted					
2. Los servidores públicos presentan disponibilidad para atenderlos a la brevedad posible					
3. Los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia tienen respuesta a sus consultas en un tiempo prudente					
4. Los servidores públicos le brindan un trato satisfactorio					
Fiabilidad					
5. Los servidores públicos le brindan asesoramiento del proceso de atención					
6. Los servidores públicos muestran interés por resolver el caso que le presenta					
7. Los servidores públicos muestran un buen desempeño al momento de resolver su caso					
8. Los servidores públicos demuestran ser capaces de resolver el caso que le presenta					
Seguridad					
9. Los servidores públicos muestran tener los conocimientos requeridos sobre sus servicios					
10. Los servidores públicos le brindan información adecuada para el caso que le presenta					
11. Los servidores públicos muestran un comportamiento que transmite confianza					

12. Los servidores públicos le brindan la seguridad que necesite para que usted vuelva a recurrir a ellos					
Empatía					
13. Los servidores públicos entienden las necesidades que usted presenta					
14. Los servidores públicos le brindan una atención personalizada					
15. Los servidores públicos muestran cordialidad en el trato que le brindan					
Elementos tangibles					
16. Las instalaciones de la Corte Superior de Justicia se encuentran limpias					
17. Los servidores públicos se encuentran debidamente uniformados e identificados					
18. Las áreas de la Corte Superior de Justicia están debidamente señalizadas para su fácil acceso					
19. Las instalaciones de la Corte Superior de Justicia le brindan comodidad para hacer de su tiempo de espera más ameno					

ANEXO 03

EVIDENCIAS DE LAS ESTADÍSTICAS

*Edgar 2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos											
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	Las instalaciones...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	Los servidores ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	Las áreas de la...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	Las instalaciones...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	Se siente comp...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	Considera que ...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	Existe evaluaci...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númérico	8	0	Realiza con res...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númérico	8	0	La Corte superi...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númérico	8	0	La Corte superi...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Númérico	8	0	La Corte superi...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Númérico	8	0	La Corte superi...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Númérico	8	0	La Corte superi...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Númérico	8	0	La Corte superi...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Númérico	8	0	La Corte superi...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Númérico	8	0	La Corte superi...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	Númérico	8	0	La Corte superi...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	Númérico	8	0	La Corte superi...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	Númérico	8	0	La organización...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P35	Númérico	8	0	El sistema de c...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P36	Númérico	8	0	La Corte superi...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	V1	Númérico	8	0	Control interno	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
38	V2	Númérico	8	0	Calidad del serv...	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
39	D1	Númérico	8	0	Autocontrol	{1, Muy ins...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

ANEXO 05
PANEL FOTOGRÁFICO

