



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Transparencia y atención al usuario en solicitantes de
información pública de la Corte Superior de Justicia de
Huaura, Perú, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Enrique Mejía, Hellen Lizeth (orcid.org/0000-0001-5774-4316)

ASESORAS:

Mg. Villa Santillán, María Silvia (orcid.org/0000-0003-1971-2545)

Dra. Medali Cueva Rodríguez (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ
2023**

DEDICATORIA

A Sixto y Gilda mis padres por sus enseñanzas de vida y su apoyo incondicional; Fernando, mi hermano por ser un ejemplo de perseverancia y por su calidad humana; Pablo, mi esposo por demostrarme su amor apoyándome y motivándome en todos mis proyectos, a mi hijo Joaquín por representar la prueba más grande que Dios me pudo dar para conocer mi fortaleza y mi fe; Fabio y Gonzalo, mis hijos, mi fuerza, mi motivación, razón de mi vida, por ustedes y para ustedes siempre.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros por compartir sus conocimientos académicos y experiencia profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Nivel de percepción de la variable transparencia y dimensiones	20
Tabla 2 Nivel de percepción de la variable atención al usuario y dimensiones	21
Tabla 3 Correlación transparencia y atención al usuario	22
Tabla 4 Correlación entre gobierno abierto y atención al usuario	23
Tabla 5 Correlación entre el principio de publicidad y atención al usuario	24
Tabla 6 Correlación entre el acceso a la información y atención al usuario	25
Tabla 7 Confiabilidad de la variable transparencia	
Tabla 8 Confiabilidad de la variable atención al usuario	
Tabla 9 Prueba de normalidad	

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Esquema del diseño de la investigación	14

RESUMEN

La investigación tuvo como objeto determinar la relación entre transparencia y atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo básica, nivel correlacional, se aplicó una muestra de 84 administrados que presentaron solicitudes al amparo de la ley de transparencia durante el año 2022 en el distrito judicial de Huaura, utilizándose encuesta y cuestionario para la recolección de información, para la validez del instrumento se recurrió al juicio de expertos; la confiabilidad del cuestionario fue determinada desde el coeficiente de alfa de Cronbach, resultando alta y muy alta por variable. Considerando los resultados, se pudo concluir que existe relación directa y significativa entre transparencia y atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, con un Rho de Spearman 0.726, significando una correlación positiva de grado alto, en vista a ello se puede determinar que si la institución trasparenta documentación e información pública la atención al usuario se verá fortalecida en la medida de la transparencia institucional que demuestra.

Palabras clave: Principio de transparencia, atención al usuario, acceso a la información pública.

ABSTRACT

The purpose of the investigation was to determine the relationship between transparency and user service in the Superior Court of Justice of Huaura, a quantitative approach methodology was applied, non-experimental design, basic type, correlational level, a sample of 84 administrators who presented requests under the transparency law during the year 2022 in the judicial district of Huaura, using a survey and questionnaire for the collection of information, for the validity of the instrument expert judgment was used; The reliability of the questionnaire was determined from the Cronbach's alpha coefficient, resulting high and very high by variable. Considering the results, it was possible to conclude that there is a direct and significant relationship between transparency and user service in the Superior Court of Justice of Huaura, with a Spearman's Rho of 0.726, meaning a high degree positive correlation, in view of this it can be determined that if the institution makes public documentation and information transparent, customer service will be strengthened to the extent of the institutional transparency that it demonstrates.

Keywords: principle of transparency, customer service, access to public information, advertising.

I. INTRODUCCIÓN

La transparencia permite obtener información pública sea por expedición o publicidad documentaria. Las administraciones públicas de España presentaron dificultades ante los requerimientos normativos de transparencia, perjudicando el funcionamiento del gobierno y su rendimiento en beneficio de la población (Medir, 2021). El Poder Judicial español evidenció incumplimiento legal y comisión de delitos generando rechazo de la ciudadanía (Chamorro, 2022). La inobservancia de este principio posicionó a México como uno de los países más corruptos según Transparency International (Zayas, 2021). En América Latina, se evidenció ocultamiento de información, resultando básicas las iniciativas legales, ante los requerimientos de la sociedad (Christofolletti et al., 2020). En Chile, diversas instituciones públicas, entre ellas el Poder Judicial son señaladas negativamente debido a su forma de administración, aspectos burócratas en los procedimientos y la indebida atención al usuario (Ganga et al., 2019).

A nivel nacional, una de las principales deficiencias de gestión pública es el inadecuado proceso de producción de bienes y servicios públicos, en razón a una limitada capacidad de gestión que impide proveer con eficacia, eficiencia y transparencia servicios públicos de calidad (Política Nacional de Modernización, 2021) Dicha deficiencia en cuanto a la transparencia se ve reflejada en el informe anual 2022, que registró un 6.9% correspondiente a 15,103 solicitudes rechazadas por diversas instituciones públicas (Ministerio de Justicia y de Derechos Humanos, 2023). La falta de transparencia conlleva a una deficiente atención al ciudadano, ocasionado que los mismos acudan en vía de apelación al Tribunal de transparencia para hacer valer sus derechos, de acceder a información clara, precisa, completa y actualizada conforme se describe en el Exp. 00208-2022-JUS/TTAIP (Tribunal de transparencia y acceso a la información Pública [TTAIP], 2022).

En el ámbito Judicial, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial mediante Resolución Administrativa N° 333-2021-CE-PJ dejó de manifiesto que las Cortes Superiores de País no cumplen con transparentar información pública en sus portales web exhortando a las Presidencias de las Cortes Superiores publicar documentación e información pública (Poder Judicial [PJ], 2023). En virtud a ello se mejoró el contenido de las informaciones públicas considerando criterios de

facilidad, eficiencia y transparencia con el objeto de beneficiar a los usuarios con los servicios judiciales, sin embargo, resulta evidente y necesario optimizar la calidad de atención (Távora, 2019).

A nivel local, la Corte Superior de Justicia de Huaura, mediante Oficio N° 00232-2023-P-CSJHA-PJ, remitió al Ministerio de Justicia la base de datos contenido del detalle de solicitudes ingresadas durante el año 2022 al amparo de la Ley transparencia, en el cual se evidenció resistencia a facilitar información a los usuarios, puesto que algunas exigencias de información motivadas por Ley 27806 no se atendieron dentro del plazo legal y otras fueron denegadas, generalmente las referidas a expedientes de procesos judiciales archivados y en trámite (Corte de Huaura, 2023). Esta información se contrastó con los recursos de apelación contra las denegatorias formulados ante la instancia superior que declaró fundado y ordenó a la Corte de Huaura la expedición de información requerida, dichos procesos se tramitaron en el Expediente 00598-2022-JUS/TTAIP, 01504-2022-JUS/TTAIP, 01368-2022-JUS/TTAIP, entre otros (TTAIP, 2023). Así también, del rubro de las solicitudes que se detallan en la referida base de datos, obran requerimientos que se encuentran en el portal web institucional, lo cual evidencia carencia de política de publicidad.

Esta situación ha ocasionado una percepción de deficiente calidad de atención al usuario, incumplimiento legislativo y deterioro en la imagen institucional, razón por la cual y en aras de contribuir con el fortalecimiento de la democracia, participación ciudadana y mejora institucional, se plantea como problema general ¿Cuál es la relación entre transparencia y atención al usuario en solicitantes de información pública de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023? asimismo como problemas específicos se considera a) ¿De qué manera se relaciona el gobierno abierto con atención al usuario? b) ¿Cuál es la relación existente entre el principio de publicidad y atención al usuario?, c) ¿Cuál es la relación existente entre el acceso a la información y atención al usuario?

La investigación tiene el propósito de evaluar la política de transparencia en la Corte de Huaura y la percepción del usuario ante la atención de sus requerimientos, se justifica teóricamente, porque se evaluará el cumplimiento de las disposiciones legales y pronunciamientos sobre la transparencia a fin de optimizar la atención al usuario, como nuevo conocimiento se planteará el concepto de gobierno abierto,

se permita el acceso a la información y la transparencia en favor del usuario de la Corte Superior de Justicia de Huaura. En la práctica, porque se obtendrá información que contribuirá en la solución de problemas de la referida institución y demás cortes del país a fin de mejorar la gestión administrativa. Socialmente, porque beneficiará a los usuarios para que acceda a toda información pública, asimismo, beneficiará institucionalmente, porque su imagen pública consolidará el principio de gobierno abierto, en dicho Distrito Judicial.

Considerando el planteamiento del problema, el estudio se justifica accediendo a la información de la institución, vigilen las actuaciones institucionales de tal manera que los funcionarios actúen con mayor diligencia en sus funciones, asimismo, sería benéfico para el referido ente estatal, puesto que el proceder asequible y oportuno de los requerimientos de la ciudadanía, consolidará el principio de gobierno abierto y permitirá fortalecer la imagen institucional. Además, con el estudio y los resultados de la investigación, la Corte de Huaura y las Cortes del país, podrán mejorar su política pública de gestión.

La presente investigación tiene por objeto determinar la relación existente entre transparencia y atención al usuario en solicitantes de información pública de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023 y los objetivos específicos son a) Determinar la relación existente entre gobierno abierto y atención al usuario, b) Determinar la relación existente entre el principio de publicidad y atención al usuario c) Determinar la relación existente entre el acceso a la información y atención al usuario.

Finalmente, como hipótesis general se plantea que la transparencia tiene una relación significativa con la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023, asimismo como hipótesis específicas a) El gobierno abierto y la atención al usuario se relacionan positivamente. b) El principio de publicidad y atención al usuario se relacionan directamente. c) El acceso a la información y atención al usuario guardan relación significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales, Yautibug (2020) tuvo por finalidad decretar si los portales web institucionales de las entidades de Orellana cumplen con transparentar información pública en beneficio de la ciudadanía, tipo básica, enfoque mixto, diseño no experimental y alcance correlacional, su instrumento fue el cuestionario aplicado a 300 moradores, evidenciándose desconocimiento de los moradores sobre la implementación, contenido y beneficios de la página institucional web, puesto que solo el 40% de los encuestados afirmaron conocer y haber accedido en alguna oportunidad y el 60% que corresponde a más de la mitad de la muestra manifestaron desconocer la forma de ingreso al portal web, concluyó su investigación determinando que la transparencia institucional es inadecuada, poco efectiva por falta de difusión para su accesibilidad asimismo carece de información actualizada que permita mantener informada a la población.

Reyes (2021) consideró investigar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del ciudadano que acude a una empresa pública de Jipijapa, Ecuador, tipo básica, no experimental, enfoque cuantitativo, aplicó un cuestionario dirigido a 236 usuarios, como principales resultados obtuvo que el 51% consideraron como óptima la atención del servidor público al gestionar el servicio o procedimiento solicitado, el 21% reportó indecisión en la resolución de los requerimientos, por ende ausencia de celeridad y los demás calificaron como deficiente y dilatada la atención recibida, estos resultados le permitieron concluir que la primera variable se encuentra estrechamente relacionada con la satisfacción al usuario requiriéndose para dicho fin que el servidor cuente con cualidades no solo profesionales sino humanas como buena actitud, eficiencia, empatía, demostrar interés en las quejas y reclamos.

Valle (2019) tuvo como propósito conocer el proceso de implantación y medir el nivel de transparencia en las municipalidades de España, empleó un enfoque mixto con fuentes documentales, cuestionario y entrevistas. Consideró como población a comunidades autónomas y municipios provinciales, entre sus resultados reflejó la falta de interoperabilidad en el acceso de información pública y la carencia por parte de los ayuntamientos de procedimientos técnicos y tecnológicos que avalen la comunicabilidad adecuada de información a la ciudadanía. Concluyó que la implementación de la transparencia es un proceso

complejo y progresivo, no limitándose a una regulación legal, sino a implementación de medidas que superen las carencias de recursos, fortaleciéndose la planificación, instrumentalización y estrategias para su eficiente aplicación, lo cual beneficiará notablemente a la comunidad.

Mosquera (2018) evaluó la calidad y satisfacción de atención en el Ministerio de trabajo de la Región de Guayaquil, su investigación fue básica, no experimental, cuantitativo, nivel correlacional, consideró una población de 414 personas, 136 personas como muestra, a quienes aplicó encuesta como técnica e instrumento el cuestionario, resultando el 87.50% de los encuestados con una percepción de buena atención a sus solicitudes y/o requerimientos, así también en cuanto al cumplimiento de plazos y efectivo diligenciamiento de las solicitudes un 60.29% lo calificaron positivamente, en este contexto el 90.44% dejaron constancia de la satisfacción en la atención recepcionada y calificándolo como una institución con una política de gestión eficiente, concluyendo que la misma se logra a través de la óptima atención brindada por parte de empleado, relacionadas a factores de tiempo de espera, diligencia procedimental y conocimiento de los procedimientos.

Tavares y Da Cruz (2020) tuvieron por objeto determinar si la transparencia está impulsada principalmente por el liderazgo, capacidad y otras características políticas o si depende de aspectos sociales, culturales y/u otros, fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, descriptivo, de alcance correlacional, consideró 64 entidades municipales de Portugal como muestra a quienes aplicaron cuestionario, resultando que tienen menos nivel de transparencia aquellas entidades que no cuentan con políticas procedimentales efectivos, asimismo carecen de avances tecnológicos, esto es organización documental, accesibilidad por plataformas, publicidad web, en virtud al cual concluyó que las entidades presentan negativa al principio de transparencia de información por ausencia de liderazgo que permita una debida adecuación de los procedimientos, asimismo tienen complicaciones en el uso de herramientas digitales que apertura información a la ciudadanía.

En el ámbito nacional, Cubas (2022) buscó relacionar la gestión institucional de una Corte Superior con la celeridad en la atención a los usuarios, utilizó metodología básica, no experimental, transversal, aplicó encuestas a 34 usuarios que fueron parte de su muestra, de los cuales el 44% consideraron regular la gobernanza institucional, en cuanto a celeridad en la atención 39 % refirieron que

la institución carece de servidores capacitados para una oportuna atención, puesto que los mismos demuestran rechazo o indiferencia en el procesamiento de los requerimientos, concluye la investigación manifestando la correlación de las referidas variables, obteniendo el coeficiente de pearson con calificación muy alta 0,982 asimismo determinó que la institución debe de trabajar aspectos como fortalecimiento del talento humano para una eficiente gestión institucional lo cual permitirá una labor más eficiente que beneficien al usuario.

Mayanga (2022) basó su investigación en la atención al ciudadano y su relación con el gobierno digital de la Municipalidad de Pítipo, fue un estudio básico, cuantitativo, no experimental, como muestra tuvo a 364 ciudadanos, empleó instrumentos de entrevista y encuestas, como resultado obtuvo que el 22.7% de entrevistados consideraron malo el nivel de gobernanza digital, en la misma medida fue calificada la atención al ciudadano, asimismo un 32% consideraron como malo la gestión institucional que comprende planificación, organización y ejecución, comprobó la relación significativa entre gobierno digital y la atención al ciudadano; considerando que la política de gobierno digital es sustancial en la institución pública en estudio para una gestión moderna, tecnológica y abierta, así también para el trabajador porque le brindara una herramienta laboral eficiente y para el ciudadano a fin de satisfacer sus necesidades.

También, Núñez (2022) planteó como objetivo determinar la relación de la atención al ciudadano y el gobierno electrónico en la Municipalidad de Puente Piedra, tipo básica, cuantitativo, no experimental, trabajó con 120 ciudadanos como muestra a quienes aplicó un cuestionario, resultando una calificación positiva con un 95.8% el gobierno electrónico y un 85.8% consideró como óptimo el nivel de atención al ciudadano, significando efectividad en el diseño, elaboración y publicidad de sus portales web, acceso a la información y organización documental lo cual ha permitido atender eficientemente el requerimiento de la ciudadanía y lograr su satisfacción, en este contexto concluye afirmando su objetivo principal, en razón que la entidad se caracteriza por aplicar una política digital, ello ha permitido contar con una aceptación favorable por parte de su población y mantener una imagen favorable .

Morocho (2020) consideró investigar la repercusión de la ausencia de transparencia y accesibilidad de información con la corrupción en el ámbito judicial,

fue de tipo básica, no experimental, diseño descriptivo, correlacional, participaron 151 usuarios como muestra, a quienes se aplicó el respectivo cuestionario, resultando que el 39.74% de usuarios calificó como poco transparente al Poder Judicial, mientras un 25.83% no transparente y el 34.44 % manifestó lo contrario, en consecuencia concluyó que se percibió corrupción en el rubro judicial por no transparentar y acceder a las solicitudes de información pública, asimismo considera que la transparencia repercute significativamente en la percepción de confiabilidad por parte de la ciudadanía, su incumplimiento genera una imagen negativa con presunciones de corrupción en la gestión, en razón al puntaje de Wald obtenido admitió la hipótesis planteada.

Calle (2021) tuvo por objeto establecer la relación existente entre la motivación del talento humano y la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, utilizó un enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, la población de estudio se conformó por 3192 trabajadores, con una muestra de 343, para quienes utilizó como instrumento el cuestionario, en virtud al cual obtuvo como resultados desfavorables respecto a las dimensiones de motivación intrínseca, capacitaciones, condiciones de trabajo, asimismo respecto a la atención al ciudadano los resultados lo calificaron desfavorablemente destacando el indicador de lentitud para resolver los tramites, incomprensión del problema, desinterés, ausencia de amabilidad, desconocimiento procedimental y corrupción, en dicho contexto obtuvo una correlación positiva moderada de 0.57 con un nivel de significancia de 0.05 entre las variables, concluyendo que una frágil política en el fortalecimiento del talento humano en definitiva afecta negativamente la atención al ciudadano.

Espinoza (2019) investigó la relación entre la transparencia y eficiencia en el servicio al ciudadano de la Corte de Huaura, fue de enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, un cuestionario fue su instrumento aplicado a 196 usuarios, de los cuales el 40.8% consideraron como regular la transparencia, 53.6 como deficiente y un 5.6% como bueno, asimismo en un 50.35% consideraron como regular la publicidad, accesibilidad y gratuidad de servicio, así también obtuvo resultados regulares en su mayoría respecto al grado de empatía, seguridad y capacidad de respuesta, utilizó la estadística no paramétrica que permitió calcular la correlación entre las variables, concluyendo que existe relación entre las

variables antes descritas, asimismo determina que la transparencia se aplica moderadamente en virtud al cual la atención al usuario también resulta con dicho calificativo, en dicho contexto la institución debe fortalecer la política de transparencia.

Por otro lado, se exponen las bases teóricas que sustentan la investigación, la primera variable, transparencia etimológicamente proviene de la palabra medieval latina “transparentem” significa mostrar luz (Lamming et ál., 2009). Tiene la propiedad de transmitir luz al punto de hacerlo completamente visibles a los cuerpos que se encuentran más allá (Oxford English Dictionary, 1971). Asimismo, es la capacidad de ser observado sin distorsión de tal manera que un hecho, proceso o información se encuentre abierto y disponible para su examen y control (Schauer, 2014). La transparencia pública ha dado los primeros pasos para la constitución del gobierno abierto, en razón al acceso a la información para facilitar la rendición de cuentas, control social y participación ciudadana en la toma de decisiones y en la formulación de políticas públicas (Ramírez, 2012).

Es un principio democrata relacionado con la necesidad de construir gobiernos y tomar decisiones, transparentando información pública a disposición de la ciudadanía. (Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2018). En el ámbito académico de las ciencias sociales y económicas es interpretada como la accesibilidad a la información sobre las intenciones y determinaciones de la organización, lo que permite a los stakeholders o grupos de interés tener una opinión sobre ella (Turilli et al., 2009), a nivel gubernamental es el conjunto de procedimientos y decisiones que desarrollan las entidades del estado para acatamiento estricto de la ley de transparencia. (Higgins et al. 2020). Es fundamental y esencial para la libertad porque simboliza fortalecer la rendición de cuentas y posibilita a los ciudadanos saber el destino del dinero público y comprender las acciones administrativas (Androniceanu, 2021).

La ley de libertad de Información promulgada por Estados Unidos en el año 1996, estableció por primera vez como un derecho el acceso a los registros y a la información de las agencias federales, esta disposición representa el sentido actual de la transparencia en las instituciones públicas (Concha, 2012). Posteriormente se estableció el derecho de todo ciudadano de buscar, recibir y difundir informaciones (Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969). El Centro

Latinoamericano de Administración para el Desarrollo en la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto estableció tres tipos de transparencia: a) pasiva, es el ejercicio del derecho a la información; b) activa, es la obligación legal y estrategia de publicación en formato abierto y c) forzada, es la liberación de información de asunto específico, con el objeto de optimizar el conocimiento público en la toma de decisiones (Osorio, 2022).

En esta línea, en el Perú se considera como un derecho fundamental de la persona requerir ante cualquier entidad gubernamental información de interés público sin sustentar motivos, exceptuándose aquellos que menoscaban la intimidad y otras excluidas legalmente (Constitución Política del Perú, 1993). Asimismo, se cuenta con diversas políticas aprobadas en el Foro de Acuerdo Nacional 2002, entre ellas Estado eficiente, transparente y descentralizado (Acuerdo Nacional Unidos para crecer, 2023). Además, en el referido año se aprobó la Ley 27806 y Reglamento de transparencia, regulándose la obligatoriedad de publicitar información en el portal institucional, procedimiento de atención de solicitudes, instancia superior como es el TTAIP, excepciones para expedir información respecto a información confidencial que comprende datos personales, entre otras disposiciones.

Para la variable transparencia, se ha considerado las dimensiones de gobierno abierto, publicidad y acceso a la información. En cuanto al gobierno abierto, promueve significativamente la transparencia, es una modalidad diferente de gestión pública, tiene por objeto fortalecer la relación entre ciudadano y Estado, generando áreas colaborativas determinantes para los procesos de creación y de adopción de decisiones. Este modelo suscita, la rendición de cuentas, participación ciudadana, integridad y acceso a la información (Presidencia del Consejo de ministros, 2023). Se caracteriza por transparentar sus acciones, facilitar a los ciudadanos los servicios e información, apertura a nuevas ideas de orden gubernamental, atención oportuna de demandas y necesidades (Villalobos, 2017).

Se sostienen en la articulación de tres fundamentales principios: transparencia, participación y colaboración (CEPAL, 2023). Para la dimensión en mención se consideró como indicadores, continua actualización del portal de transparencia, población informada y canales de atención, en virtud al V plan de

acción de gobierno abierto 2023-2024 (Presidencia del Consejo de ministros [PCM], 2023).

El principio de publicidad, se encuentra referida a la presunción pública de toda información que posee el estado, salvo las excepciones de ley asimismo refiere que el estado realiza las acciones pertinentes para garantizar y promover la transparencia en las entidades estatales (Ley 27806, 2002). La transparencia debe de identificarse con la publicidad realizada de forma permanente y actualizada de información relevante para la ciudadanía (Gonzales, 2019). Considerando las excepciones de ley principalmente aquellas que afectan la intimidad personal y familiar (Ruiz, 2019). Se consideraron los indicadores de difusión adecuada y excepciones de la ley, las mismas que se encuentran reguladas en la referida Ley, toda vez que las instituciones públicas tienen la obligación de publicitar información de forma adecuada en sus respectivos portales web, asimismo dispone excepciones que eximen a las entidades estatales publiciten o entreguen información, como es en el caso de aquellos que vulnera el derecho a la intimidad, corresponda a un secreto institucional, bancario, de seguridad públicas, aquellos que vulnere los intereses del país, entre otros.

El acceso a la información forma parte de la autonomía de pensamiento y expresión regulada en el artículo 13° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Es la libertad de solicitar, recepcionar y buscar, recibir y propagar información, resaltando su importancia en reducir las brechas existentes entre las personas y el Estado, (Villar, 2021). Este derecho debe ser garantizado por los estados mediante mecanismos que lo regulen y se sustenten en los principios generales, de publicidad, transparencia y participación (Abeleida et al., 2019). Considerando que representa un mecanismo de prevención y control de la corrupción y al mismo tiempo el camino para recuperar la credibilidad en el servidor público y la propia institución (Navarro, 2021). Para esta dimensión se consideró los indicadores de solicitud concreta, organización documentaria y plazos, los mismos que se encuentran fundados en la Ley 27444 de procedimiento administrativo general y de transparencia.

La segunda variable, atención al usuario, representa para las entidades públicas un mecanismo para percibir, recepcionar y solucionar problemas disponiendo acciones operativas y afectivas que permitan dar solución inmediata y

alcanzar la expectativa del usuario (Fontalvo et al., 2020). Para captar clientes y conseguir satisfacer las necesidades de los usuarios es fundamental aplicar una óptima política de atención al usuario, estableciendo nuevas estrategias y métodos en la atención (García et al., 2014). La atención al cliente se constituye como un conjunto de instrumentos, medidas y actos, que permiten contacto con el ciudadano, a fin de entregar información, concretar servicios, atender consultas, recepcionar solicitudes, disconformidades y alternativas de solución. Finalmente se puede concluir que la atención al usuario es aquel proceso que guía a una persona a solucionar alguna necesidad (Arrupe et al., 2015).

En el Perú, la variable en mención se sustenta en la Ley N° 27658, marco de modernización de la gestión del estado, siendo uno de sus propósitos optimizar la atención a la ciudadanía, así también el Decreto Supremo N° 055-2018-PCM regula procedimientos apropiados de mejor atención al ciudadano y sus canales de atención, en ésta misma línea, la instancia administrativa suprema del Poder Judicial mediante Resolución Administrativa Nro. 059-2018-P-PJ dispuso normas para el funcionamiento de los terminales de atención al usuario, incluida la conformación de la comisión nacional de atención al usuario judicial, PJ, actualmente conformada por Resolución Administrativa Nro. 000007-2023-CE-PJ, PJ, que a la fecha vienen operando en todas las cortes judiciales del país, formulando e implementando mecanismos, técnicas, procedimientos que mejoren la atención al usuario judicial, (Poder Judicial [PJ], 2023).

Atención o servicio al cliente, viene desde la era pre industrial donde ser "servido" era un honor y privilegio que tenían las personas clase alta, quienes determinaron que un buen servicio depende de que si éste era inmediato, receptivo y satisfactorio. Con la llegada de la revolución industrial, se desarrolló un proceso de transformación en el ámbito económico, social y tecnológico modificándose los aspectos de la vida cotidiana que implicaba menor uso de los trabajos tradicionales reemplazándolo por tecnologías que conllevaban a la eficiencia y eficacia de procedimientos. En el siglo XVIII aún existía el deseo de un pequeño grupo de clase social alta que disfrutaba la sensación de tener derecho a una atención especial y diferencial frente a ciudadanos de clase regular, sin embargo, dicha situación se ha venido superando, puesto que la atención igualitaria es un principio fundamental y negociable (Grossberg, 2011).

Esta variable fue definida en distintos enfoques, resaltándose el modelo Servqual, que calcula la calidad del servicio que se brinda en una organización lo cual permite conocer las necesidades de los clientes y cual es nivel de apreciación y/o satisfacción percibida en la tramitación de sus requerimientos (Matsumoto, 2014). Considerando que las exigencias de los usuarios han ido ampliándose, a nivel mundial las organizaciones buscan optimar la atención al usuario, recurriendo a nuevas formas de comunicación como la interconectividad que permite un acercamiento más inmediato entre la institución y el usuario, tal es el caso de las por redes sociales (Condori, 2017). En esta línea el uso de la tecnología digital denominada Chatbot, ha sido una importante alternativa de atención y satisfacción a las necesidades de los administrados, significado una importante herramienta digital para la atención al ciudadano (Casazola et al., 2021).

Para la variable Atención al usuario se consideraron dimensiones de accesibilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, respecto a la accesibilidad, es el conjunto de políticas o cambios en el entorno para que los servicios o bienes sean comprensibles, utilizables y accesibles (Levine, 2020) considera que es la relación servicios - sujetos creando la posibilidad o imposibilidad de encontrarse (Comes et al., 2007), refiere que es la posibilidad del usuario de disponer y utilizar con confort y seguridad los servicios o productos en igualdad de condiciones, la importancia y necesidad de fortalecer la accesibilidad se sustenta en cuatro argumentos: ético-político, no discriminatorio, legal, demográfico, económico y rentable (Alonso, 2007). Para esta dimensión se consideraron indicadores de facilidad en recepción documentaria y capacidad tecnológica en virtud a la Ley N° 27658, de modernización y gestión del estado.

Capacidad de respuesta, se encuentra enfocado hacia la sensibilización organizacional en referencia al trato brindado a los usuarios, caracterizándose por la predisposición, prestación oportuna de servicios, absolución de consultas y quejas, para las aseguradoras este aspecto sensitivo es decisivo para la captación del cliente (Zeithaml et al., 2009). Representa un aspecto fundamental para medir el nivel de satisfacción al usuario, reflejándose cuando sus expectativas son alcanzadas o superadas ampliamente (Febres et al., 2020). Así también se vincula con la capacidad de resolver los requerimientos de los usuarios que acuden a las instituciones con diversas dudas, problemáticas, quejas (Calixto et al., 2017). Se

consideraron los indicadores de Personal capacitado, organización y cumplimiento de plazos, los dos primeros corresponden a los deberes y principios éticos del funcionario público (Ley N° 27815, 2002) y el último al plazo que debe cumplirse en la atención de solicitudes. (Ley 27444, 2001).

Empatía, corresponde al grado de atención particularizada brindada por las empresas a sus clientes, acorde al requerimiento del cliente, transmitiéndoles lo cuan importantes son para la empresa (Matsumoto, 2014). Esta posición es compartida por (Riveros, 2007), quien refiere que es la capacidad organizacional de entender los problemas del cliente, comprometiéndose con el mismo, conociendo sus características y requerimientos. Así también es considerada como la habilidad del servidor público para atender las experiencias y perspectivas interiores del usuario con la capacidad de mostrar entendimiento y actuar de acuerdo a sus necesidades sustentándose en cuatro componentes fundamentales: emotivo, moral, cognitivo y comportamental (Kelm et al., 2014). Se consideraron los indicadores de atención individualizada y satisfacción, los mismos que están relacionados a canalizar adecuadamente el requerimiento del usuario de acuerdo a sus necesidades con el objeto de lograr su entera satisfacción (Matsumoto, 2014).

La dimensión seguridad es el discernimiento y esmero que demuestra el trabajador para inspirar creencia y confianza en el ciudadano que acude a la institución en busca de un servicio (Matsumoto, 2014). Implica un perfil de cualidades como honestidad, credibilidad e integridad, percibiéndose su importancia en los servicios que por su naturaleza ostentan mayores riesgos, como servicios bancarios, seguros, asuntos legales, otros (Calixto et al. 2017). Asimismo, es la disposición de conocimientos, habilidades y capacidades que van a permitir transmitir al cliente una imagen honesta y veraz en el otorgamiento del servicio (Riveros, 2007). Debido a la naturaleza de los servicios que brindan las organizaciones, la atención brindada por el funcionario debe caracterizarse por su amplio conocimiento y habilidad para afrontar situaciones a fin de reflejar ante el usuario una atención segura (Suarez et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Es de tipo básica, en razón de pretender un discernimiento más amplio para lo cual es necesario entender la realidad de los hechos y sus particularidades que pueden observarse (CONCYTEC, 2020).

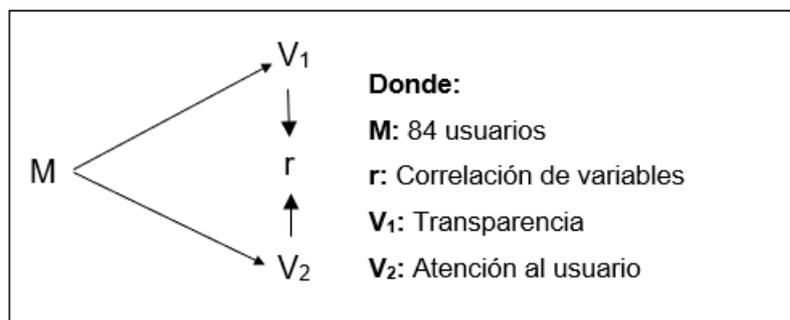
Se aplicó enfoque cuantitativo, habiéndose recurrido a al uso de herramientas matemáticas y estadísticas para deducir los resultados de la investigación e identificar asociaciones explicativas o relacionales entre las causales. (Padilla, 2021).

3.1.2 Diseño de investigación: Se empleó un diseño no experimental, transversal, toda vez que no se maniobró las variables y la recolección de datos se realizó en un solo momento, teniendo por objeto narrar variables analizando el suceso e interrelación en un determinado momento. (Huairé, 2019).

Corresponde a un nivel correlacional, por medirse el nivel de asociación entre las variables, describirse, cuantificarse y analizarse la vinculación. (Guillen et al., 2020).

Figura 1

Esquema del diseño de la investigación



3.2 Variables y operacionalización

La transparencia es la primera variable (V1) y atención al usuario es la segunda variable (V2) determinadas en esta investigación, teniendo una matriz de operacionalización. (ver anexo 2)

Variable 1: Transparencia

- **Definición conceptual:**

Serie de decisiones y procesos llevados a cabo por los organismos gubernamentales para el cumplimiento obligatorio de la ley de transparencia en virtud al cual se otorgue contenido relevante (Higgins et al., 2020).

- **Definición operacional:**

Se encuentra conformado por tres dimensiones: gobierno abierto, principio de publicidad y acceso a la información. (Ley 27806)

- **Indicadores**

Continua actualización del portal de transparencia, población informada, canales de atención, difusión adecuada, excepciones por ley, solicitud concreta, organización documentaria y plazos.

- **Escala de medición**

Ordinal, determinado por respuestas nunca, casi nunca, a veces casi siempre y siempre, con valores numéricos del 1 al 5.

Variable 2: Atención al usuario

- **Definición conceptual:** Son acciones que se encuentran encaminadas para lograr la aceptación y conformidad del usuario recurrente a la organización para satisfacer sus necesidades (Uribe et al., 2017)

- **Definición operacional:**

Para la variable atención al usuario se consideraron cuatro dimensiones: Accesibilidad, capacidad de respuesta y empatía y seguridad (Matsumoto, 2014).

- **Indicadores**

Facilidad en recepción documentaria, capacidad tecnológica, personal capacitado, organización, cumplimiento de plazos, atención individualizada, satisfacción, legibilidad de información.

- **Escala**

Ordinal, determinado por respuestas nunca, casi nunca, a veces casi siempre y siempre, con valores numéricos del 1 al 5.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es finita cuando hay conocimiento de los individuos que constituyen parte de la población (Arias et al. 2022). El estudio está conformado por 84 usuarios de la Corte de Huaura, que presentaron solicitudes amparados en la LTAIP durante el año 2022.

- **Criterios de inclusión.** Ciudadanos que presentaron solicitudes en el marco de la LTAIP durante el año 2022.
- **Criterios de exclusión.** Usuarios que modificaron sus datos iniciales y registros duplicados.

3.3.2 Muestra

Es la demarcación acorde con los objetivos trazados y según el planteamiento de la problemática, pueden ser probabilísticas y no probabilísticas (Arias et al. 2022). Bajo este contexto 84 usuarios de la CSJHA corresponden a la delimitación para la presente investigación.

3.3.3 Muestreo

Es la técnica para evaluar la muestra, seleccionando componentes de la muestra total de la población (Arias et al. 2022). Considerando ello, es de tipo no probabilístico intencional.

3.3.4 Unidad de análisis

Un usuario de la CSJHA.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se empleó encuesta, herramienta utilizada a través del instrumento cuestionario, aplicada exclusivamente a personas para conocer opiniones percepciones, conductas con el fin de obtener resultados cuantitativos o cualitativos (Arias et al. 2022).

Instrumento

Son los medios de trabajo utilizados por el investigador para afrontar problemas, fenómenos y extraer información de ellos (Arias et al. 2022). Se utilizará un cuestionario de 20 preguntas por cada variable (Ver anexo 03 y 04).

FICHA TÉCNICA

Nombre	:	Cuestionario de transparencia
Autor	:	Hellen Lizeth Enrique Mejía
Año	:	2023
Objetivo	:	Obtener información a través de encuestas a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022
Población	:	84 usuarios de la Corte - Huaura, que presentaron solicitudes amparados en la LTAIP durante el año 2022
Lugar de aplicación	:	Huacho - Huaura - Lima
Forma de aplicación	:	Cuestionario Online
Duración	:	15 minutos
Puntuación	:	Escala de Likert

FICHA TÉCNICA

Nombre	:	Cuestionario de atención al usuario
Autor	:	Hellen Lizeth Enrique Mejía
Año	:	2023
Objetivo	:	Obtener información a través de encuestas a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022
Población	:	84 usuarios de la Corte - Huaura, que presentaron solicitudes amparados en la LTAIP durante el año 2022
Lugar de aplicación	:	Huacho - Huaura - Lima
Forma de aplicación	:	Cuestionario Online
Duración	:	15 minutos
Puntuación	:	Escala de Likert

Validez

Es el nivel que el instrumento mide efectivamente a la variable en estudio de acuerdo con voces calificadas que viene a ser los jueces expertos (Rodríguez, 2021).

Se empleó juicio de expertos, con el objeto de valorar la claridad y eficacia del instrumento y por ende la validez de la investigación, para el caso en estudio fue validado y aprobado por tres jueces expertos en el tema de Gestión Pública tomando en cuenta los principios de claridad, coherencia y relevancia, quienes lo calificaron en un rango alto (anexo N°4).

Expertos:	Grado Académico
Mg. Sussy Silvia Espinoza Espinoza	Mg. Gestión Pública
Mg. Cristhian Pablo Chávez Julca	Mg. Gestión Pública
Mg. Hugo Chávez Julca	Mg. Gestión Pública

Confiabilidad

Es el grado de congruencia a través del cual el instrumento mide la variable, verificando la existencia de la correlación en las mediciones, así también la fiabilidad corresponde a la exactitud en las mediciones en diferentes momentos (López, 2019). En el presente caso se aplicó la encuesta a 20 participantes como parte de una prueba piloto para definir que el instrumento sea fiable, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach para ambas variables y se obtuvo 0.80 de confiabilidad para la primera variable y 0.89 para la segunda, siendo interpretada como un instrumento con aceptación alta y muy alta. Dichos resultados se aprecian en los anexos N° 5 y N° 6.

3.5 Procedimientos

Al amparo de la ley de transparencia, se solicitó al responsable de atender solicitudes en el marco de la LTAIP de la Corte de Huaura, expedición digital del informe anual 2022 sobre solicitudes tramitadas durante dicho periodo, en virtud al cual mediante Oficio N° 0026-2023-LT-P-CSJHA-PJ se expidió la información requerida. Seguidamente considerando la identificación de

dimensiones, indicadores, ítems, se consideró pertinente aplicar una encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento respectivamente, se prosiguió con la identificación de la muestra dentro de la población establecida que fueron 84 usuarios a quienes se les remitió para el llenado correspondiente. Finalmente, con las respuestas obtenidas se realizó sobre el instrumento la confiabilidad respectiva aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach para ambas variables a fin de validar el instrumento con los tres jueces expertos.

3.6 Método de análisis de datos

Se desarrolló la estadística inferencial, generándose conclusiones y resultados aplicados al instrumento a la muestra, la información se encuentra resumida en valores numéricos, procesando los resultados de ambas variables mediante tablas de cruzadas, asimismo se analizaron los resultados a través de gráficos estadísticos.

3.7 Aspectos éticos

Se desarrolló en una realidad empírica y hechos verídicos, asimismo los argumentos que lo sustentaron fueron citados adecuadamente de acuerdo a las disposiciones reguladores de escrituras a fin de evitar plagios de textos (Moreno et al., 2019), cumpliéndose con los estándares señalados por la universidad. Respecto a los resultados obtenidos se utilizaron exclusivamente con fines eruditos y de ninguna forma causarán perjuicio a los participantes, aplicándose la encuesta de forma anónima. En consecuencia, se aplicaron en razón a los principios de autonomía, beneficencia y no maleficencia.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1.

Nivel de percepción de la variable transparencia y dimensiones

Nivel	V1: Transparencia		D1: Gobierno Abierto		D2: Principio de publicidad		D3: Acceso a la información	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	63	75.0	67	79.8	47	56.0	48	57.1
Regular	11	13.1	6	7.1	29	34.5	32	38.1
Bueno	10	11.9	11	13.1	8	9.5	4	4.8
Total	84	100.0	84	100.0	84	100.0	84	100.0

Nota. Datos extraídos de la encuesta aplicada a los solicitantes de información pública.

En la tabla 1, se visualiza que las 84 observaciones son válidas, de los cuales 10 encuestados, equivalente al 11,9%, tiene la percepción que la transparencia en la Corte de Huaura es buena, así también 11 encuestados correspondiente al 13,1% califican como regular, mientras 63 usuarios equivalente al 75% manifiestan que es mala. En esta línea la transparencia en la Corte de Huaura no es considerada como buena, englobando dicha calificación a la deficiente transparencia de información pública en su portal web, medios digitales, así como también en la atención y tratamiento brindado a los usuarios respecto a sus solicitudes al amparo de la Ley de transparencia.

En relación a la dimensión gobierno abierto, 11 de los encuestados (13,1%) consideraron bueno, asimismo 6 personas (7,1%) calificaron como regular y por último 67 usuarios (79 %) señalaron como malo. En cuanto a la dimensión principio de publicidad, 8 personas equivalentes al 9,5%, lo consideraron como bueno, 8 encuestados representando al 34,5% consideraron regular y por último el 56 % correspondiente a 47 usuarios lo calificaron como malo. Respecto a la última dimensión el 4,8% consideraron en nivel bueno, 32 encuestados (38,1%) calificaron como regular y por último 44 usuarios (57,1 %) calificaron malo la referida dimensión

Tabla 2.*Nivel de percepción de la variable atención al usuario y dimensiones*

Nivel	V2: Atención al usuario		D1: Accesibilidad		D2: Capacidad de respuesta		D3: Empatía		D4: Seguridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	30	35.7	37	44.0	36	42.9	8	9.5	29	34.5
Regular	39	46.4	32	38.1	33	39.3	45	53.6	42	50.0
Bueno	15	17.9	15	17.9	15	17.9	31	36.9	13	15.5
Total	84	100.0	84	100.0	84	100.0	84	100.0	84	100.0

Nota. Datos extraídos de encuesta aplicada a los solicitantes de información pública.

La tabla 2, refleja que las 84 observaciones son válidas, mostrándose que 15 encuestados (17,9%), consideraron que la atención al usuario se encuentra en un nivel bueno, asimismo 39 usuarios (46,4%) lo consideraron como regular y 30 ciudadanos (35,7 %) calificaron como malo. En este contexto, se puede manifestar que la atención al ciudadano en el Poder Judicial de Huaura es percibida como malo, evaluación preocupante, puesto que pese de implementarse canales de atención virtual como presencial y además de contar con una comisión a nivel nacional y distrital de atención al usuario, es de verse que no es efectiva para satisfacer la necesidad del usuario.

En cuanto a la dimensión accesibilidad 15 personas (17,9%) lo consideraron en un nivel bueno, 32 encuestados (38,1%) respondieron que es regular y por último 44 usuarios (37%) respondieron negativamente. La dimensión capacidad de respuesta, obtuvo 17,9% de aceptación positiva, 33 encuestados (39.3%) indicaron regular y 36 usuarios (42,9 %) manifestaron su total negativa. Respecto a la dimensión empatía 31 encuestados (36,9%) respondieron positivamente, asimismo 31 encuestados (36, 9%) respondieron como regular y por último 8 usuarios (9,5 %) calificaron negativamente. Finalmente, para la última dimensión, se evidenció la aceptación de 13 encuestados (15,5%) , asimismo 42 usuarios (50%) respondieron como regular y por último 29 ciudadanos (34,5 %) consideraron como malo

4.2 Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la transparencia y atención al usuario

Tabla 3

Correlación transparencia y atención al usuario

		Atención al usuario	
	Transparencia	Coefficiente de correlación	.775**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.84

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

La tabla 4 resulta que el p-valor es menor que < 0.05 , lo cual descarta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis establecida, resultados que hace posible confirmar la existencia relacional entre las variables, considerando que la transparencia es un derecho fundamental de todo ciudadano y un principio que toda institución del estado debe de considerar en su plan de gestión a fin de publicitar información de interés público y acceder a las solicitudes de transparencia sin expresión de causa en cumplimiento a las disposiciones y procedimientos de la Ley de transparencia y su respectivo Reglamento.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados obtenidos, es visible la presencia del coeficiente de correlación 0.775, significando una correlación positiva de grado alto, en consecuencia, se puede afirmar que un punto importante para que la Corte de Huaura mejore la atención al usuario y con ello su imagen institucional es seguir una óptima política de transparencia, que implique publicidad y accesibilidad documental.

Prueba de hipótesis específica 1

Ha: Existe relación positiva entre el gobierno abierto y la atención al usuario

Tabla 4

Correlación entre gobierno abierto y atención al usuario

			atención al usuario
Rho de Spearman	Gobierno Abierto	Coefficiente de correlación	.851**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	84

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

El p-valor es menor que < 0.05 con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, en este contexto se evidencia que existe relación entre el gobierno abierto y atención al usuario, al respecto, es evidente que el gobierno abierto tiene amplia influencia en la atención al usuario, puesto que una gestión transparente, íntegra, con la capacidad de rendir cuentas y apertura a la participación ciudadana generará la aceptación, mejora en la imagen institución y sustancialmente satisfacción en los administrados

Asimismo, visto los resultados, se presenta un coeficiente de correlación de 0.851, significando que se relaciona de manera positiva y con un grado muy alto. Estando a lo antes descrito, se aprecia que la adecuada atención al ciudadano optimizará la política de gobierno abierto en la Corte de Huaura.

Prueba de hipótesis específica 2

Ha: Existe relación directa entre el principio de publicidad y la atención al usuario.

Tabla 5

Correlación entre el principio de publicidad y atención al usuario

			Atención al usuario
Rho de Spearman	Principio de publicidad	Coeficiente de correlación	.726**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	84

La tabla 6 refleja que el p-valor es menor que < 0.05 significando que la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis de investigación, siendo así es evidente la relación entre el principio de publicidad y atención al usuario. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación de 0.726, significando que se relaciona de manera positiva y con un grado muy alto. Estando a lo antes descrito, se puede afirmar que la publicidad es un factor transcendental que debe de trabajar la Corte de Huaura para mejorar la atención al usuario, implicando que el área correspondiente amplíe el trabajo de publicidad documental y procedimental tanto en los portales web como canales digitales.

Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre el acceso a la información y la atención al usuario

Tabla 6

Correlación entre el acceso a la información y atención al usuario

			Atención al usuario
Rho de Spearman	Acceso a la información	Coeficiente de correlación	.655**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	84

La tabla 7 refleja que el p-valor es menor que < 0.05 significando que la hipótesis nula no corresponde, aceptándose la hipótesis de investigación, en este sentido se evidencia que existe relación entre el acceso a la información y la atención al usuario. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación de 0.655, significando que se relaciona de manera positiva y con un grado alto. En este contexto, es evidente que el acceso a la información contribuirá en la atención al usuario, puesto que dicho actuar restablecerá la confianza de la población hacia el funcionario público y la institución, reduciéndose la presunción de ocultamiento de información, irregularidades y corrupción.

V. DISCUSIÓN

Teniendo a consideración el objeto principal de la investigación realizada en la Corte Superior de Huaura, al respecto es fundamental hacer mención que las instituciones públicas en sus diversos rubros desde el gobierno nacional hasta local vienen siendo cuestionados y afectados en su imagen institucional, por no tener una adecuada política de transparencia que implica publicidad y accesibilidad pública, ésta situación además de afectar a la institución influye directamente al usuario que tiene derecho a conocer información relevante de la institución para tomar conocimiento y entender las decisiones y procedimiento de la gestión, asimismo para obtener documentación que considere necesaria. Particularmente en la Corte de Huaura de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia deficiencias en el cumplimiento de la transparencia.

Por otro lado, también se refleja la insatisfacción del usuario que acude a las instituciones públicas, por considerar una deficiente atención a sus necesidades, siendo una de ellas la apertura oportuna de información, debe de tenerse en cuenta que la calificación del usuario es un factor de medición de la gestión, revelándose las fortalezas y debilidades las mismas que deben ser el punto de partida de los objetivos institucionales para perfeccionar la atención.

Desarrollando los específicos objetivos, relacionados al gobierno abierto y atención al usuario, los resultados demuestran que la relación entre ambos es positiva y alta con un coeficiente de 0.851. Además, según los encuestados se encontraron evidencias de lo negativo que resulta el nivel de percepción de los usuarios respecto al gobierno abierto es malo, ello representado por un 79%. Estos resultados confirman la teoría de Villalobos (2017) quien menciona que el gobierno abierto tiene el propósito de fortalecer la transparencia, apoyar, promover la participación ciudadana y manejar las nuevas tecnologías con el fin de mejorar el funcionamiento del gobierno público.

La investigación guarda similitud con Cubas (2022) en referencia al objetivo puesto que también pretendió relacionar la gestión de una determinada entidad y la prontitud de sus procedimientos, converge respecto en los resultados que indican la significancia de trabajar adecuadamente, llegó a la conclusión que en la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente predominan la actitud

positiva, imagen, inmediatez, trato personalizado, reducción de plazos, compromiso ante quejas y reclamos y ambientes adecuados.

Asimismo, Mosquera (2018) también obtuvo resultados similares al momento de recolectar los datos de la muestra, el cual concluye con la importancia que tiene la atención por parte de empleado para satisfacer al usuario sin embargo factores como tiempo de espera, conocimiento de los procedimientos son relevantes para calificar la atención recibida.

Con los resultados del primer objetivo específico de esta investigación se puede confirmar lo que manifiesta Ramírez (2012) en su teoría respecto a la transparencia pública, que ha significado el inicio de la constitución del gobierno abierto en razón al acceso a la información para que de esa manera se pueda facilitar la rendición de cuentas, control social y participación ciudadana en la aplicación de tomar decisiones y formular nuevas políticas públicas. Por tanto, el gobierno abierto como ya se conoce, es una nueva modalidad de gobernanza que permite solucionar los principales problemas públicos cuya base es una efectiva colaboración entre las autoridades y la ciudadanía.

Respecto al segundo objetivo, se pudo demostrar indubitablemente la relación del principio de publicidad y atención al usuario, estos datos fueron comprobados con una prueba de hipótesis, usando el coeficiente Rho de Spearman para verificar la correlación entre ambos, estos resultados arrojaron una relación positiva alta de 0.726 y además según las encuestas el principio de publicidad es percibido como malo con un 56%, de otro lado el 34.5% lo califica como regular y un 9.5% lo define como malo. Significando que la población no se encuentra satisfecha con los procesos de transparencia y publicidad de los actos públicos de la CSH (Corte Superior de Huaura), es importante entender que en este aspecto el acceso a la información es un instrumento y a su vez una herramienta clave para incentivar eficiencia y eficacia de calidad en las acciones del Estado, sobre todo respecto al manejo de los recursos públicos.

Estos resultados confirman lo que se menciona en el artículo 3° de la Ley 27806, que todo acervo documental y/o información que posee la entidad estatal se presume pública, los usuarios manifestaron que en la Corte Superior de Huacho no se está cumpliendo con lo estipulado por dicho artículo debido a que no existe difusión de trámites ni en el portal de transparencia de dicha Institución, se

encuentra desactualizada la información. Asimismo, este principio es propio de una cultura de transparencia, aunque muchas instituciones públicas suponen que toda documentación pública les pertenece solo a servidores públicos y que se debe de negar la información a las demás personas, esto se refleja en una conducta antiética con la democracia, por lo que se exige luchar por modelos nuevos con paradigmas actualizados.

Asimismo, en el tercer objetivo concerniente a determinar la relación del acceso documental y/o procedimental con la atención al usuario, que obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.655 significó la existencia relacional positiva y directa entre ambas. Tomando en cuenta la dimensión acceso a la información, se visualiza que cuatro de los encuestados equivalentes a 4.8% consideraron que es óptimo el acceso a la información, asimismo 32 encuestados equivalentes al 38.1% de la muestra respondieron que dicha dimensión es regular y por último el 57.1 % de la muestra que corresponde a 44 usuarios califican de malo la dimensión de acceso a la información. En este sentido se puede manifestar que dimensión en la Corte de Huaura es percibido como deficiente.

También es posible expresar coincidencia con los resultados obtenidos en la investigación de Cubas (2022) quien pudo verificar que la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en sede judicial - Juanjuí se atañen, por otro lado, también se verifica la similitud con esta investigación en cuanto a la metodología utilizada y los resultados de coeficiencia correlacional.

Sin embargo, existen otros estudios que difieren como por ejemplo Mosquera (2018), que evaluó la calidad del servicio y la satisfacción de la atención al ciudadano que realizan los funcionarios del Ministerio de Trabajo - Región Guayaquil, respecto a los resultados obtenidos, considerando el interés demostrado en la atención de las solicitudes y el servicio otorgado el 87.50% de usuarios calificaron óptimamente, en esta línea también obtuvo un nivel de aceptación del 60.29% respecto a la celeridad de atención, en referencia a ello es posible comprobar la hipótesis que es transcendental el perfil y conducta del empleado para que la institución pública logre los objetivos planteados entre ellos optimizar el buen servicio al ciudadano y se logre complacencia en sus requerimientos.

Por otra parte, es importante mencionar el funcionamiento, contenido y retroalimentación de los canales de comunicación, de acuerdo a los resultados se evidencia que gran parte de la población desconoce del portal web, del contenido que puede obtenerse, así también hay carencia de difusión de las plataformas virtuales que fueron implementadas en su mayoría por la pandemia COVID-19 las mismas que mantienen vigencia en la actualidad, sin embargo no utilizadas por desconocimiento de los usuarios que se ven obligados a recurrir a los métodos tradicionales, Por otro lado se evidencia que no se promueve a la participación ciudadana que permita a la población manifestar su posición, presentar propuestas de mejoramiento continuo, quejas y reclamos a tomarse en cuenta, al respecto, el estudio permitirá proponer alternativas e solución .

La transparencia de la información pública, es indispensables para evitar actos ilícitos con fondos públicos y fomentar gobiernos más transparentes, por lo cual es recomendable sugerir, que se realicen más seguimientos sobre las páginas webs de los Municipios de la Provincia de Orellana, dado la escasez de información que estas presentan actualmente. Uno de los principales hallazgos encontrado por Tavares y Da Cruz (2020) tuvieron por objeto determinar si la transparencia está impulsada principalmente por el liderazgo, la capacidad y otras características políticas de los propios gobiernos locales o si depende de factores sociales, culturales y/u otros de la comunidad local, del mismo modo, en esta investigación se rescata la importancia de contar con capacidades como el liderazgo para que las instituciones públicas cumplan con las acciones necesarias y satisfagan las necesidades de los usuarios.

Una de las principales fortalezas encontradas en este estudio, fue la base de datos detallada que maneja de la Corte de Huaura, respecto a las solicitudes presentadas y atendidas en el marco de la ley de transparencia, lo cual permitió diagnosticar la problemática en sus atenciones durante el año 2022, esto es retraso de atención en sus solicitudes, negatoria de acceso a la información principalmente de expedientes judiciales y manifiesto de insatisfacción de los usuarios respecto a la repuesta otorgada por el responsable de transparencia. También es reconfortante que dicha institución no puso objeción alguna para proceder con la investigación, otorgándose las documentaciones y permisos correspondientes.

Es necesario también mencionar las debilidades presentadas durante el ejercicio de la investigación, como lo fue el tiempo y un limitante importante los costos que se incurren para realizar la tesis. Uno de los principales problemas identificados en este estudio, fue que el portal de transparencia no está actualizado y además la ciudadanía no conoce ni está capacitado para saber cómo ingresar a este portal y enterarse de todos los procesos judiciales. Sin embargo, el principio de publicidad no se está trabajando como se debe, la difusión no es la correcta, el acceso a los aplicativos y el portal de transparencia son obsoletos. Uno de los obstáculos de esta investigación fue sin duda, que al iniciar la primera etapa del proyecto de investigación el enfoque con el que se estuvo trabajando fue cualitativo, pero hubo muchas barreras en cuanto al aspecto metodológico, por lo que se consideró cambiar el enfoque al cuantitativo y empezar a trabajar nuevamente, la recolección de datos para los antecedentes ha sido un reto muy difícil porque existe poca información en revistas científicas y tesis actualizadas.

Para concluir con este apartado, queda claro que en la CSH la transparencia y la atención al usuario son dos factores importantes que benefician el mejor manejo de los recursos públicos, además de concientizar a la población respecto a los procesos transparentes que se realizan con los trámites. Es importante entender que el contar con acceso a la información en el sector público reducirá los problemas de corrupción y además genera mucha más confianza por parte de los usuarios, de que sus trámites estén a buen recaudo. Tener un portal de transparencia no solo incluye el de subir información y difundirla sino que además, estos datos tienen que ser veraces y actualizados cuidando siempre que la página web se encuentre activo.

De un lado, se tiene las dimensiones de la transparencia que son: el gobierno abierto, el acceso a la información pública y el principio de publicidad. La transparencia es ahora una guía clave de calidad de los gobiernos que buscan ser percibidos como democracias y presupuestos necesarios para que los ciudadanos aprecien y participen verdaderamente en las intervenciones. La política de Estado es transparente si es fácil de entender, o si la información es favorable, se garantiza el derecho a la información pública, se garantiza la protección de los datos personales de los solicitantes, las obligaciones son claras y los ciudadanos conocen su papel en ella.

El gobierno abierto busca incluir las deficiencias y expectativas del público en la toma de decisiones, la creación e implementación de políticas públicas y la mejora del suministro de bienes y servicios a las comunidades locales, busca la confianza de los ciudadanos en el liderazgo del gobierno, aumenta la legitimidad de la toma de decisiones del gobierno, se esfuerza por mejorar los resultados y también brinda oportunidades de formulación de políticas públicas para una participación justa en el proceso.

Por otro lado, las dimensiones de la variable atención al usuario fueron: capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía. Para ello se hizo uso del modelo SERVQUAL definido como aquel que mide la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, en base a cinco dimensiones, que son; dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles.

Por tanto, se hizo uso de diferentes antecedentes nacionales e internacionales para aumentar el sustento teórico de las variables y conocer un poco más de otras investigaciones y sus resultados. Como es el caso de Yautibug (2020) quien realizó una investigación en tres municipios de la provincia de Orellana, coincidiendo en sus resultados con esta tesis. Uno de los principales hallazgos de Orellana fue que en estos municipios la transparencia era deficiente, no se cumple por la falta de difusión, la información incompleta y la casi nula capacitación que existe en esa institución pública. Si bien es cierto existe mucha coherencia con este estudio, los resultados que Yautibug encontró difieren en el grado de correlación, sus variables tienen un grado positivo moderado mientras que esta investigación la correlación es directa positiva y alta.

VI. CONCLUSIONES

- PRIMERO:** La investigación tuvo como resultados un coeficiente de correlación de 0.775 lo que pone en evidencia que sí existe relación directa entre la transparencia y la atención del usuario, positiva y muy alta, estos resultados corroboran que si la Corte de Huaura actúa de forma transparente en la publicidad y entrega de información pública se optimizara la atención al usuario.
- SEGUNDO:** Se determina que, si existe relación significativa entre la dimensión gobierno abierto y la variable atención al usuario, cuyo coeficiente de correlación fue de 0.851 lo que demuestra que la relación entre ambos es positiva y de grado alto, asimismo permite manifestar que si la gestión se caracteriza por tener una política de gobierno abierto esto contribuirá a una mejora continua en la satisfacción al usuario.
- TERCERO:** Ante los resultados expuestos, se puede concluir que el principio de publicidad y la atención al usuario guardan una relación positiva de grado alto, con un coeficiente de correlación de 0.726, ante ello es evidente que la publicidad por diversos medios sea por el portal web, canales digitales y virtuales contribuye a la atención que merece el usuario judicial.
- CUARTO:** Finalmente se puede demostrar que existe relación positiva directa y de alto grado entre el acceso a la información y atención al usuario, cuyo coeficiente rho de spearman es de 0.655 lo que demuestra una relación fuerte entre ambos, en razón que el usuario percibirá una buena atención en cuanto se le brinde facilidades de accesibilidad.

VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** Ante los resultados obtenidos se recomienda al presidente de la Corte de Huaura, disponer a quien corresponda, mejorar la publicidad documentaria institucional, asimismo instaurar la política de población informada difundiendo las bondades del portal web y difundir los derechos de los ciudadanos respecto a la atención de sus requerimientos en el marco de la ley de transparencia.
- SEGUNDO:** También se recomienda al titular de la entidad, disponga la difusión permanente de los canales de atención virtual y presencial, de las plataformas virtuales implementadas sean para información administrativa o jurisdiccional, tutoriales de manejo y beneficios.
- TERCERO:** Se recomienda al presidente de Corte a través de sus órganos de dirección, fortalecer la política de publicidad, retroalimentando constantemente información pública en mayor magnitud, no limitándose a los documentos mínimos exigidos por ley sino adaptándose a las necesidades de conocimiento de los usuarios considerando las excepciones de ley.
- CUARTO:** Se sugiere al Coordinador de Recursos Humanos programe y ejecute capacitaciones dirigidas al personal administrativo y jurisdiccional en cuanto a la transparencia pública y atención al usuario, a fin que conozcan indubitablemente que documentaciones son de acceso público sus excepciones de ley, así también técnicas de atención al ciudadano para que la misma de realice de forma oportuna y adecuada, ello aportará en el mejoramiento de la imagen institucional y optimización de atención al usuario.

REFERENCIAS

- Abeleida, C., Carvajal, J., Finol L. y Manzano L. (2019). Avances de la transparencia activa y datos abiertos en gobiernos locales: el caso de Coquimbo y La Serena en Chile. *Rev. iberoam. estud. munic. no.20 Santiago*.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902019000200149>
- Alonso, F. (2007). Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. *Trans. Revista de traductología 11, Num. II*.
<https://revistas.uma.es/index.php/trans/article/view/3095/2859>
- Androniceanu, A. (2021). Transparency in public administration as a challenge for. *Revista Administratie și management public, 22, (4)*.
<https://acortar.link/T0eF8m>
- Arrupe, M. y Milito, E. (2015). Atención al ciudadano en el ámbito municipal. Subsecretaría para la modernización del estado de Buenos Aires. *Comisión de investigaciones científicas*. <https://acortar.link/LbhwdP>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur T. & Vásquez M. (2022). Metodología de la investigación: *El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Calixto, A. y Hernández C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. *Reflexiones teóricas. Vol. 12. N°2*.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Carta Iberoamericana de gobierno abierto (2016). Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo. <https://acortar.link/BuTVRe>
- Calle, M. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data, 217–247, vol.24 no.2 Lima*. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Casazola, O., Alfaro, G., Tejada, J. y Ramos, O. (2021). La usabilidad percibida de los chatbots sobre la atención al cliente en las organizaciones: una revisión de la literatura. *Interfases, 14(014), 184-204*.
<https://doi.org/10.26439/interfases2021.n014.5401>
- CEPAL (2023). Biblioguías, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Repositorio Digital
<https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto/principios/transparencia>

- Chamorro, J. (2022). Transparencia y buen gobierno. Una visión desde el poder judicial. *Revista Española de la Transparencia*, Núm. 15. Segundo semestre, pp. 63-77. <https://doi.org/10.51915/ret.248>
- Christofoletti R., Becker D. (2020). Retos para la adopción de la transparencia en la agenda de ética periodística en América Latina. *Sintaxis*, 1(5), 11–30. <https://doi.org/10.36105/stx.2020n5.01>
- Comes Y., Solitario R., Garbus, P., Mauro M., Czerniecki S., Vázquez, A., Sotelo R. y Stolkiner A. (2007). El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios. *Anu. investig. v.14 Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. <https://acortar.link/KXp1QI>
- Concha, G., Naser, A. (2012). El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. CEFAL; Naciones Unidas. <https://acortar.link/fQngt6>
- CONCYTEC, (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo. <https://acortar.link/zQiGRA>
- Condori Quispe, W. (2017). *Desarrollo de un Asistente Virtual Utilizando Facebook Messenger para la Mejora del Servicio de Atención al Cliente en la Universidad Privada de Tacna en el 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/163>
- Convención Americana sobre Derechos Humanos - Pacto de San José (1978). <https://acortar.link/gE693>
- Constitución Política del Perú (1993).
- Corte Superior de Justicia de Huaura (2023). Portal Web. <https://www.gob.pe/pi>
- Cubas, S. (2022). *Gestión institucional y celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres – Juanjuí*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81919>
- Decreto Supremo N° 055-2018-PCM (2018). Decreto Supremo que aprueba disposiciones de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, y sus canales de atención
- Espinoza, S. (2019). *La transparencia y calidad del servicio en el Poder Judicial Corte Superior Justicia de Huaura, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3415166>

- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* vol.20 no.3 Lima jul./sep 2020. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. y De la Hoz E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Inf. tecnol.* vol.31 no.4 La Serena. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Acuerdo Nacional Unidos para crecer (2023) <https://acuerdonacional.pe/>
- Ganga, F., Alarcó, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Ingeniare. Rev. chil. ing.* vol.27 no.4 Arica. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García Gómez F., Diaz Grau A. (2014). La atención al usuario en la biblioteca pública Virtual: estrategias y recursos utilizados. *Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia)*. <http://eprints.rclis.org/6883/1/atencionusuarioBPV.pdf>
- Gonzales, I. (2019). La transparencia como principio vertebrador de la contratación pública: significado y problemas de articulación normativa. *REALA, número 12*. <https://doi.org/10.24965/reala.i12.10714>
- Grossberg, K. (2011). The Origins of Customer Service as Concept and Strategy. *Waseda Business & Economic Studies NO.47*. [286930834.pdf \(core.ac.uk\)](https://www.waseda.ac.jp/~business/286930834.pdf)
- Guillen, O., Sánchez, M. y Begazo, L. (2020). Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. Bajo el enfoque cuantitativo, variable categórica, escala ordinal y la estadística no paramétrica. 1era edición. *Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú, Nro. 2020-00802*. <https://acortar.link/1RW0NL>
- Higgins, C., Tang, S., & Stubbs, W. (2020). On managing hypocrisy: The transparency of sustainability reports. *Journal of Business Research*, 114, 395-407.
- Huaire Inacio E. (2019). Método de Investigación. licencia de Creative Commons. <https://www.academica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78>
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2018). La experiencia de las

- veedurías sociales en la reducción de la corrupción y en el aumento de la transparencia. <https://acortar.link/HYAV7i>
- Kelm Z., Womer, J., Walter, J. y Feudtner, C. (2014). Interventions to cultivate physician empathy: a systematic review. *BMC Medical Education*. doi:[10.1186/1472-6920-14-219](https://doi.org/10.1186/1472-6920-14-219)
- Lamming R, Caldwell N., Phillips W. (2006). A Conceptual Model of Value-Transparency in Supply, *European Management Journal*, 24(2–3), 206-213.
- Levine, J. (2020). A century of evolution of the accessibility concept. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*. Volume 83. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2020.102309>
- Ley N° 24444 (2001). Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658 (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27806 (2002). Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27815 (2002). Código de Ética de la Función Pública.
- López R. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, Vol. 48, No. 2(Sup). <https://acortar.link/wH1xVO>
- Matsumoto, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. *Perspectivas*, núm. 34, octubre, 2014, pp. 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mayanga, A. (2022). Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipo. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78463>
- Medir Tejado LI., Pano Puey E., Vallbe Fernández J. y Magre Ferran J. (2021). La implementación de las políticas de transparencia en los municipios españoles de mayor población. *GAPP. Nueva Época – No 27, noviembre 2021*. <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10888/12064>
- Ministerio de Justicia de Derechos Humanos. (2023). Portal Institucional, Informe anual 2021. Expediente 00208-2022-JUS/TTAIP. Expediente 00598-2022-

JUS/TTAIP. Expediente 01504-2022-JUS/TTAIP. Expediente 01368-2022-JUS/TTAIP.

<https://acortar.link/yS5Xo6>

Moreno, D. y Carrillo J. (2019). Normas APA 7.^a edición Guía de citación y referenciación. *Universidad central. Coordinación editorial.*

<https://acortar.link/V2sxZe>

Morocho, M. (2020). La transparencia en el Poder Judicial y la percepción de corrupción por usuarios externos e internos. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/MsX1Nd>

Mosquera, Y. (2020). Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil- Ecuador. *Universidad Estatal de Milagro.* <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5231>

Navarro, D. (2021). Gobierno abierto: transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales. *Biolex vol.12 no.22 Hermosillo ene./jun. 2020.* <https://doi.org/10.36796/biolex.v22i0.172>

Núñez, C. (2022). *Gobierno electrónico y atención al ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83809>

Osorio, M. y Barreto P. (2021). Public Transparency: Analysis of its evolution and contribution to the development of open governments. Center for Legal, Political and Social Research.

Padilla, C. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Rev. Estomatol. Herediana vol.31 no.4 Lima.*

<https://doi.org/10.20453/reh.v31i4.4104>

Presidencia del Consejo de ministros [PCM]. (2022). P. Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/22904-que-es-el-gobierno-abierto>

Poder Judicial (2023). Portal Web. <https://acortar.link/aCeQmM>

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. <https://acortar.link/ZXPTta>

Ramírez, A. (2012). Gobierno abierto es la respuesta: ¿Cuál era la pregunta? Más Poder Local. 12, 14-22. *Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas (GIGAPP).* <https://acortar.link/5t4G9z>

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica (2020) Vol.*

9(3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Reyes, L. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa, Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Manabí].

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>

Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos*. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia. <https://acortar.link/TGolx3>

Rodríguez, M., Alvarado, L., Gonzales, A., y Rodríguez, M. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22). [10.23913/ride.v11i22.960](https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.960)

Ruíz, C. (2019). Análisis comparativo de la legislación iberoamericana en materia de transparencia y derecho de acceso a la información. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado, nueva serie, año LI, núm. 154*. <http://dx.doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2019.154.14144>

Schauer F. (2014). Transparency in three dimensions. *University of Illinois Law Review (Vol. 2011, N° 4)*.

<http://revistas.uach.cl/pdf/revider/v27n1/art04%20-%20copia.pdf>

Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchundia R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev cubana Invest Bioméd vol.38 no.2 Ciudad de la Habana*.

<https://acortar.link/H3EDfG>

Távora, F. (2019). El Rol del Poder Judicial en su lucha contra la corrupción: externa e interna. *Revista Oficial del Poder Judicial*.

Tavares, A. y Da Cruz, N. (2020). Explaining the transparency of local government websistes through a political market framework. *Sciencedirect*, 37(3), 115-131. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.08.005>

The compact edition of the oxford english dictionary 3383 (1971).

Turilli, M., y Floridi, L. (2009). The ethics of information transparency, *Ethics and Information Technology*, 11, 105–112.

Tribunal de Transparencia y acceso a la información Pública [TTAIP]. (2023). Portal Web. <https://acortar.link/5hJjI>

- Uribe Mejía N., Vásquez N., Usuga D. y Ceballos Y. (2017). Propuesta de mejora a los altos tiempos de espera en puntos de atención al usuario en una entidad promotora de salud empleando simulación discreta. *Año XXII, Vol. 22, No. 4*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84955649007>
- Valle, R. (2019). *La implantación de la transparencia en los municipios españoles*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid Facultad de Derecho]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59240/1/T41730.pdf>
- Villalobos, I. (2017). Desafíos en la política de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales en Perú: una perspectiva de la colaboración en la nueva autoridad nacional. *XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España*. <https://acortar.link/wFIBm7>
- Villar, A. (2021). Acceso a la información pública y gestión documental: la experiencia uruguaya. *Desarrollo e innovaciones vol.11 no.1*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8656760>
- Yautibug, J. (2020). *Transparencia de la información pública en los gobiernos autónomos municipales de la provincia de Orellana*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/18795>
- Zayas Campas, M., et al (2021): Modelo de gestión para el cumplimiento de la transparencia en los gobiernos locales, Universidad de Sonora. *Diagnostico Facil empresarial núm. 16, 2021*. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/522/5222333001/html/>
- Zeithalm, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill. México.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
TRANSPARENCIA	Serie de decisiones y procesos llevados a cabo por los organismos gubernamentales para el cumplimiento obligatorio de la Ley de Transparencia en virtud al cual se otorgue contenido relevante (Higgins et al., 2020).	Se encuentra conformado por 3 dimensiones: gobierno Abierto, principio de publicidad y acceso a la información, Ley 27806 (2002)	Gobierno abierto	Continua actualización del portal de transparencia	1 - 2	Ordinal Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Población informada	3 - 6	
				Canales de atención	7 - 8	
			Principio de publicidad	Difusión adecuada	9 - 13	
				Excepciones por Ley	14 - 15	
			Acceso a la información	Solicitud Concreta	16	
				Organización documentaria	17 - 19	
Plazos	20					
ATENCIÓN AL USUARIO	Son acciones que se encuentran encaminadas para lograr la aceptación y conformidad del usuario recurrente a la organización para satisfacer sus necesidades (Uribe et al., 2017)	Conformado por 04 dimensiones: Accesibilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Matsumoto (2014)	Accesibilidad	Facilidad en recepción documentaria	1 - 3	Ordinal Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Capacidad Tecnológica	4	
			Capacidad de respuesta	Personal capacitado	5 - 10	
				Organización	11 - 12	
			Empatía	Cumplimiento de plazos	13	
				Atención individualizada	14 - 16	
			Seguridad	Satisfacción	17	
Legibilidad de información	18 - 20					

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO - TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL USUARIO EN SOLICITANTES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA, PERÚ, 2023.

La presente investigación es conducida por Hellen Lizeth Enrique Mejía, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación es determinar la relación existente entre transparencia y atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022.

Su participación es voluntaria. Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial, es decir su nombre o identidad no serán expuestos a la comunidad tampoco serán utilizados en el procesamiento de datos.

INSTRUCCIONES: En este cuestionario se le solicita ser lo más honestos posibles con sus respuestas dado que los resultados se utilizarán solo con fines de investigación. Por consiguiente, se solicita marcar una de las alternativas.

Se agradece su gentil atención y colaboración.

Saludos cordiales.

Variable 1: Transparencia

N°	ÍTEMS	VALORIZACION				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Gobierno abierto						
1	¿Con que frecuencia Ud. accede al Portal Web de Transparencia de la Corte de Huaura?					
2	¿La Corte de Huaura, en su portal web publica información institucional relevante de tal manera que la población se encuentre enterada sobre las acciones y/o decisiones de la institución?					
3	¿La Corte de Huaura a través de otros mecanismos de publicidad, difunde información institucional relevante, de tal manera que la población se encuentre enterada sobre las acciones y/o decisiones de la institución?					
4	¿Con que frecuencia la Corte de Huaura difunde los mecanismos o procedimientos de acceso a los servicios que brinda?					
5	¿Con que frecuencia la Corte de Huaura realiza eventos de participación ciudadana, que promuevan la transparencia judicial y lucha contra la corrupción?					
6	¿Con que frecuencia la Corte de Huaura, con sus acciones de gestión procura aumentar la confianza de los ciudadanos?					

7	¿Con que frecuencia utiliza Ud. los canales digitales de atención implementados por la Corte de Huaura?					
8	¿Con que frecuencia la información que necesita de la Corte de Huaura puede ser adquirida a través de su portal web u otros canales digitales?					
Dimensión 2: Principio de publicidad						
9	¿Con que frecuencia la Corte de Huaura vulnera el principio de publicidad?					
10	¿Conoce Ud. los alcances de la plataforma de decisiones judiciales?					
11	¿La Corte de Huaura difunde cuales son los beneficios de la plataforma de decisiones judiciales?					
12	¿Con que frecuencia la Corte de Huaura difunde que toda información cuya publicidad se configure como una vulneración a la intimidad personal y familiar se encuentra excepcionada al ejercicio del derecho de Transparencia y acceso a la información pública?					
13	¿Con que frecuencia tiene la necesidad de solicitar acceso a la información en razón de no estar publicitado en el portal web?					
14	¿La Corte de Huaura no publicita diversas informaciones con la finalidad de no vulnerar el derecho a la intimidad?					
15	¿La Corte de Huaura, aplica el principio de consentimiento en la tramitación de solicitudes al amparo de la Ley de Transparencia? (Principio de consentimiento: El tratamiento de los datos personales es lícito cuando el titular del dato personal hubiere prestado su consentimiento libre, previo, expreso, informado e inequívoco)					
Dimensión 3: Acceso a la información						
16	¿Con que frecuencia sus solicitudes fueron observadas por no contener un petitorio concreto?					
17	¿La Corte de Huaura permite a los solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público?					
18	¿Con que frecuencia los funcionarios administrativos de la Corte de Huaura se rehúsan al acceso de la información de documentos administrativos?					
19	¿Con que frecuencia los magistrados de la Corte de Huaura se rehúsan al acceso de la información de expedientes judiciales?					
20	¿Con que frecuencia la Corte de Huaura cumple con los plazos para el acceso a la información pública?					

Variable 2: Atención al usuario

N°	ITEMS	VALORIZACION				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Accesibilidad						
1	¿Considera Ud. que el área de mesa de partes de la Corte de Huaura es accesible a sus dudas y consultas respecto a la presentación de solicitudes?					
2	¿Considera Ud. que el área de mesa de partes de la Corte de Huaura es accesible en los horarios de recepción documental?					
3	¿La Corte de Huaura implementa métodos en la atención con el objeto de mejorar la atención al usuario?					
4	¿Sabe Ud. si la Corte de Huaura cuenta con una plataforma virtual de recepción documental?					
5	¿Considera Ud. que los servidores y Jueces se encuentran capacitados respecto a la Ley de Transparencia?					
6	¿Es efectiva las gestiones que realiza el área de atención al usuario de la Corte de Huaura respecto a sus requerimientos de información?					
7	¿Una eficiente atención al usuario mejora la imagen institucional?					
8	¿Los canales de atención de la Corte de Huaura muestra capacidad en atender las solicitudes, preguntas y reclamos con la debida premura?					
9	¿Para mejorar la atención al usuario en la Corte de Huaura es necesaria la capacidad de recursos financieros y humanos?					
10	¿Una eficiente atención al usuario depende de capacidad de respuesta que demuestran sus funcionarios?					
Dimensión 2: Capacidad de Respuesta						
11	¿Considera Ud. que los Órganos Jurisdiccionales tienen organizados los expedientes judiciales para atender efectivamente las solicitudes?					
12	¿Considera Ud. que las áreas administrativas tienen organizados los documentos para atender efectivamente las solicitudes?					
13	¿La Corte de Huaura atiende oportunamente las solicitudes de acceso a la información pública?					
Dimensión 3: Empatía						
14	¿Considera importante que la atención que brinda la Corte de Huaura sea de forma personalizada?					
15	¿La atención brindada por la Corte de Huaura le transmite lo cuan importantes es para la institución?					
16	¿La Corte de Huaura adopta sugerencias provenientes de la ciudadanía a fin de optimizar los servicios que brinda?					
17	¿La información brindada por la Corte de Huaura satisface su necesidad de acceso a la información?					

Dimensión 4: Seguridad						
18	¿Confía en la información institucional publicada por la Corte de Huaura?					
19	¿La Corte de Huaura expide información completa de su solicitud?					
20	¿La Corte de Huaura le transmite una imagen honesta y veraz en el otorgamiento del servicio?					

Gracias por su participación.

Anexo 3: Consentimiento informado



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Huaura
Gerencia de Administración Distrital

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Huacho, 19 de Julio del 2023



Firmado digitalmente por
VELASQUEZ MAGALLANES Marco
Enrique FNU 20602769504 soft
Gerente De Administración Distrital
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.07.2023 12:40:51 -05:00

CARTA N° 000090-2023-GAD-CSJHA-PJ

Señora
MBA. RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA
Coordinadora General del Programa de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo
Lima.-

Asunto: Autorización de acceso

Referencia: Carta N° P.0510-2023-UCV-EPG-SP

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención a la carta de la referencia, mediante la cual solicita autorización para la obtención de información en nuestra institución para el trabajo de investigación (tesis) de la estudiante Hellen Lizeth Enrique Mejía.

Al respecto, a fin de brindar atención a su requerimiento y de acuerdo a los lineamientos de Gestión del Presidente de Corte en bienestar del desarrollo profesional del estudiante, se autoriza a la mencionada para la realización de su trabajo de investigación de tesis: "Transparencia y Atención al Usuario en solicitantes de información pública de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023", quedando a la espera del resultado obtenido.

Es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

MARCO ENRIQUE VELASQUEZ MAGALLANES
Gerente de Administración Distrital
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Huaura

MVM/msl

EXPEDIENTE 004208-2023-MUP-GA
HOJA DE ENVIO 002115-2023-GAD-CSJHA (17JUL2023)

Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifica.pj.gob.pe/dooolegd> CÓDIGO: 634011 CLAVE: 1N4Y0K
CARTA N° 000090-2023-GAD-CSJHA Página 1 de 1



Anexo 4: Matriz de evaluación por juicio de expertos - Validez

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor:
CRISTHIAN PABLO CHAVEZ JULCA
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Transparencia y Gestión de Calidad en los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
HELLEN LIZETH ENRIQUE MEJIA
DNI N° 42104923

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	CRISTHIAN PABLO CHAVEZ JULCA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Logística, Asesoría Externa
Institución donde labora:	MINERA CASTOR SAC.
Tiempo de experiencia profesional:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la Variable transparencia
Autor (a):	Enrique Mejía Hellen Lizeth
Objetivo:	Obtener información por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022
Administración:	Personal
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Distrito Judicial de Huaura
Dimensiones:	03
Confiabilidad:	0.80 - Alta
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la Variable atención al usuario
Autor (a):	Enrique Mejía Hellen Lizeth
Objetivo:	Obtener información por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022
Administración:	Personal
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Distrito Judicial de Huaura
Dimensiones:	04
Confiabilidad:	0.89 – Muy alta
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la variable atención al usuario elaborado por Enrique Mejía Hellen Lizeth en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
	4. Alto nivel	

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide las variables: Transparencia y Atención al Usuario

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
TRANSPARENCIA	Gobierno abierto	Continúa actualización del portal de transparencia	¿Con que frecuencia Ud. accede al Portal Web de Transparencia de la Corte de Huaura?	4	4	4	
			¿La Corte de Huaura, en su portal web publica información institucional relevante de tal manera que la población se encuentre enterada sobre las acciones y/o decisiones de la institución?	4	4	4	
			¿La Corte de Huaura a través de otros mecanismos de publicidad, difunde información institucional relevante, de tal manera que la población se encuentre enterada sobre las acciones y/o decisiones de la institución?	4	4	4	
			¿Con que frecuencia la Corte de Huaura difunde los mecanismos o procedimientos de acceso a los servicios que brinda?	4	4	4	
		Población informada	¿Con que frecuencia la Corte de Huaura realiza eventos de participación ciudadana, que promuevan la transparencia judicial y lucha contra la corrupción?	4	4	4	
			¿Con que frecuencia la Corte de Huaura, con sus acciones de gestión procura aumentar la confianza de los ciudadanos?	4	4	4	
			¿Con que frecuencia la Corte de Huaura realiza eventos de participación ciudadana, que promuevan la transparencia judicial y lucha contra la corrupción?	4	4	4	
		Canales de atención	¿Con que frecuencia utiliza Ud. los canales digitales de atención implementados por la Corte de Huaura?	4	4	4	
			¿Con que frecuencia la información que necesita de la Corte de Huaura puede ser adquirida a través de su portal web u otros canales digitales?	4	4	4	
			¿Con que frecuencia la Corte de Huaura vulnera el principio de publicidad?	4	4	4	
	PRINCIPIO DE PUBLICIDAD	Difusión adecuada	¿Conoce Ud. los alcances de la plataforma de decisiones judiciales?	4	4	4	
			¿La Corte de Huaura difunde cuáles son los beneficios de la plataforma de decisiones judiciales?	4	4	4	
			¿Con que frecuencia la Corte de Huaura difunde que toda información cuya publicidad se configure como una vulneración a la intimidad personal y familiar se encuentra exceptuada al ejercicio del derecho de Transparencia y acceso a la información pública?	4	4	4	
		Excepciones por Ley	¿Con que frecuencia tiene la necesidad de solicitar acceso a la información en razón de no estar publicitado en el portal web?	4	4	4	
			¿La Corte de Huaura no publicita diversas informaciones con la finalidad de no vulnerar el derecho a la intimidad?	4	4	4	
			¿La Corte de Huaura, aplica el principio de consentimiento en la tramitación de solicitudes al amparo de la Ley de Transparencia? (Principio de consentimiento: El tratamiento de los datos personales es lícito cuando el titular del dato personal hubiere prestado su consentimiento libre, previo, expreso, informado e inequívoco).	4	4	4	
	ACCESO A LA INFORMACIÓN	Solicitud Concreta	¿Con que frecuencia sus solicitudes fueron observadas por no contener un peticionario concreto?	4	4	4	
		Organización documentaria	¿La Corte de Huaura permite a los solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia los funcionarios administrativos de la Corte de Huaura se rehúsan al acceso de la información de documentos administrativos?		4	4	4		

Atención al Usuario	Plazos	¿Con que frecuencia los magistrados de la Corte de Huaura se rehúsan al acceso de la información de expedientes judiciales?	4	4	4			
		¿Con que frecuencia la Corte de Huaura cumple con los plazos para el acceso a la información pública?	4	4	4			
	Accesibilidad	Facilidad en recepción documentaria	¿Considera Ud. que el área de mesa de partes de la Corte de Huaura es accesible a sus dudas y consultas respecto a la presentación de solicitudes?	4	4	4		
			¿Considera Ud. que el área de mesa de partes de la Corte de Huaura es accesible en los horarios de recepción documental?	4	4	4		
		¿La Corte de Huaura implementa métodos en la atención con el objeto de mejorar la atención al usuario?	4	4	4			
	Capacidad de respuesta	Capacidad tecnológica	¿Sabe Ud. si la Corte de Huaura cuenta con una plataforma virtual de recepción documental?	4	4	4		
			¿Considera Ud. que los servidores y jueces se encuentran capacitados respecto a la Ley de Transparencia?	4	4	4		
		Personal capacitado	¿Es efectiva las gestiones que realiza el área de atención al usuario de la Corte de Huaura respecto a sus requerimientos de información?	4	4	4		
			¿Una eficiente atención al usuario mejora la imagen institucional?	4	4	4		
			¿Los canales de atención de la Corte de Huaura muestra capacidad en atender las solicitudes, preguntas y reclamos con la debida premura?	4	4	4		
			¿Para mejorar la atención al usuario en la Corte de Huaura es necesaria la capacidad de recursos financieros y humanos?	4	4	4		
			¿Una eficiente atención al usuario depende de capacidad de respuesta que demuestran sus funcionarios?	4	4	4		
			Organización	¿Considera Ud. que los Organos Jurisdiccionales tienen organizados los expedientes judiciales para atender efectivamente las solicitudes?	4	4	4	
				¿Considera Ud. que las áreas administrativas tienen organizados los documentos para atender efectivamente las solicitudes?	4	4	4	
			Cumplimiento de plazos	¿La Corte de Huaura atiende oportunamente las solicitudes de acceso a la información pública?	4	4	4	
	Empatía	¿Considera importante que la atención que brinda la Corte de Huaura sea de forma personalizada?		4	4	4		
		Atención individualizada	¿La atención brindada por la Corte de Huaura le transmite lo cuan importantes es para la institución?	4	4	4		
	Satisfacción	¿La Corte de Huaura adopta sugerencias provenientes de la ciudadanía a fin de optimizar los servicios que brinda?	4	4	4			
		¿La información brindada por la Corte de Huaura satisface su necesidad de acceso a la información?	4	4	4			
	Seguridad	Legibilidad de información	¿Confía en la información institucional publicada por la Corte de Huaura?	4	4	4		
¿La Corte de Huaura expide información completa de su solicitud?			4	4	4			
La Corte de Huaura le transmite una imagen honesta y veraz en el otorgamiento del servicio	4	4	4					

CRISTHIAN PABLO CHAVEZ JULCA

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHAVEZ JULCA, CRISTHIAN PABLO DNI 42233245	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2016 Fecha egreso: 25/09/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor:
HUGO CHAVEZ JULCA
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Transparencia y Gestión de Calidad en los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	HUGO CHAVEZ JULCA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Penal – control institucional
Institución donde labora:	Ministerio Público
Tiempo de experiencia profesional:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la Variable transparencia
Autor (a):	Enrique Mejía Hellen Lizeth
Objetivo:	Obtener información por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022
Administración:	Personal
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Distrito Judicial de Huaura
Dimensiones:	03
Confiabilidad:	0.80 - Alta
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la Variable atención al usuario
Autor (a):	Enrique Mejía Hellen Lizeth
Objetivo:	Obtener información por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022
Administración:	Personal
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Distrito Judicial de Huaura
Dimensiones:	04
Confiabilidad:	0.89 – Muy alta
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la variable atención al usuario elaborado por Enrique Mejía Hellen Lizeth en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	------------------------------------	---

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide las variables: Transparencia y Atención al Usuario

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES	
TRANSPARENCIA	Gobierno abierto	Continua actualización del portal de transparencia	¿Con que frecuencia Ud. accede al Portal Web de Transparencia de la Corte de Huaura?	4	4	4		
			¿La Corte de Huaura, en su portal web publica información institucional relevante de tal manera que la población se encuentre enterada sobre las acciones y/o decisiones de la institución?	4	4	4		
			¿La Corte de Huaura a través de otros mecanismos de publicidad, difunde información institucional relevante, de tal manera que la población se encuentre enterada sobre las acciones y/o decisiones de la institución?	4	4	4		
			¿Con que frecuencia la Corte de Huaura difunde los mecanismos o procedimientos de acceso a los servicios que brinda?	4	4	4		
		Población informada	¿Con que frecuencia la Corte de Huaura realiza eventos de participación ciudadana, que promuevan la transparencia judicial y lucha contra la corrupción?	4	4	4		
			¿Con que frecuencia la Corte de Huaura, con sus acciones de gestión procura aumentar la confianza de los ciudadanos?	4	4	4		
			¿Con que frecuencia utiliza Ud. los canales digitales de atención implementados por la Corte de Huaura?	4	4	4		
			¿Con que frecuencia la información que necesita de la Corte de Huaura puede ser adquirida a través de su portal web u otros canales digitales?	4	4	4		
		Canales de atención	¿Con que frecuencia la Corte de Huaura vulnera el principio de publicidad?	4	4	4		
			¿Conoce Ud. los alcances de la plataforma de decisiones judiciales?	4	4	4		
		PRINCIPIO DE PUBLICIDAD	Difusión adecuada	¿La Corte de Huaura difunde cuales son los beneficios de la plataforma de decisiones judiciales?	4	4	4	
				¿Con que frecuencia la Corte de Huaura difunde que toda información cuya publicidad se configure como una vulneración a la intimidad personal y familiar se encuentra excepcionada al ejercicio del derecho de Transparencia y acceso a la información pública?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia tiene la necesidad de solicitar acceso a la información en razón de no estar publicitado en el portal web?			4	4	4		
	¿La Corte de Huaura no publicita diversas informaciones con la finalidad de no vulnerar el derecho a la intimidad?			4	4	4		
	¿La Corte de Huaura, aplica el principio de consentimiento en la tramitación de solicitudes al amparo de la Ley de Transparencia? (Principio de consentimiento: El tratamiento de los datos personales es lícito cuando el titular del dato personal hubiere prestado su consentimiento libre, previo, expreso, informado e inequívoco)			4	4	4		
	Excepciones por Ley							
	ACCESO A LA INFORMACIÓN		Solicitud Concreta	¿Con que frecuencia sus solicitudes fueron observadas por no contener un peticion concreto?	4	4	4	
				¿La Corte de Huaura permite a los solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público?	4	4	4	
	ACCESO A LA INFORMACIÓN		Organización documental	¿Con que frecuencia los funcionarios administrativos de la Corte de Huaura se rehúsan al acceso de la información de documentos administrativos?	4	4	4	

Atención al Usuario	Accesibilidad	Plazos	¿Con que frecuencia los magistrados de la Corte de Huaura se rehúsan al acceso de la información de expedientes judiciales?	4	4	4		
			¿Con que frecuencia la Corte de Huaura cumple con los plazos para el acceso a la información pública?	4	4	4		
			¿Considera Ud. que el área de mesa de partes de la Corte de Huaura es accesible a sus dudas y consultas respecto a la presentación de solicitudes?	4	4	4		
			¿Considera Ud. que el área de mesa de partes de la Corte de Huaura es accesible en los horarios de recepción documental?	4	4	4		
	Capacidad tecnológica	Facilidad en recepción documental	¿La Corte de Huaura implementa métodos en la atención con el objeto de mejorar la atención al usuario?	4	4	4		
			¿Sabe Ud. si la Corte de Huaura cuenta con una plataforma virtual de recepción documental?	4	4	4		
			¿Considera Ud. que los servidores y jueces se encuentran capacitados respecto a la Ley de Transparencia?	4	4	4		
			¿Es efectiva las acciones que realiza el área de atención al usuario de la Corte de Huaura respecto a sus requerimientos de información?	4	4	4		
	Capacidad de respuesta	Personal capacitado	¿Una eficiente atención al usuario mejora la imagen institucional?	4	4	4		
			¿Los canales de atención de la Corte de Huaura muestra capacidad en atender las solicitudes, preguntas y reclamos con la debida premura?	4	4	4		
			¿Para mejorar la atención al usuario en la Corte de Huaura es necesaria la capacidad de recursos financieros y humanos?	4	4	4		
			¿Una eficiente atención al usuario depende de capacidad de respuesta que demuestran sus funcionarios?	4	4	4		
		Organización	¿Considera Ud. que los Organos Jurisdiccionales tienen organizados los expedientes judiciales para atender efectivamente las solicitudes?	4	4	4		
			¿Considera Ud. que las áreas administrativas tienen organizados los documentos para atender efectivamente las solicitudes?	4	4	4		
			Cumplimiento de plazos	¿La Corte de Huaura atiende oportunamente las solicitudes de acceso a la información pública?	4	4	4	
				¿Considera importante que la atención que brinda la Corte de Huaura sea de forma personalizada?	4	4	4	
	Empatía	Atención individualizada	¿La atención brindada por la Corte de Huaura le transmite lo ovan importantes es para la institución?	4	4	4		
			¿La Corte de Huaura adopta sugerencias provenientes de la ciudadanía a fin de optimizar los servicios que brinda?	4	4	4		
		Satisfacción	¿La información brindada por la Corte de Huaura satisface su necesidad de acceso a la información?	4	4	4		
			¿Confía en la información institucional publicada por la Corte de Huaura?	4	4	4		
	Seguridad	Legibilidad de información	¿La Corte de Huaura expide información completa de su solicitud?	4	4	4		
			¿La Corte de Huaura le transmite una imagen honesta y veraz en el otorgamiento del servicio?	4	4	4		

HUGO CHAVEZ JULCA
DNI 43679525

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHAVEZ JULCA, HUGO DNI 43679525	Maestro en Gestión Pública Fecha de diploma: 21/03/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora:
SUSSY SILVIA ESPINOZA ESPINOZA
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Transparencia y Gestión de Calidad en los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
HELLEN LIZETH ENRIQUE MEJIA
DNI N° 42104923

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	SUSSY SILVIA ESPINOZA ESPINOZA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Jurisdiccional - Administrativo
Institución donde labora:	Corte Superior de Justicia de Huaura
Tiempo de experiencia profesional:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la Variable transparencia
Autor (a):	Enrique Mejía Hellen Lizeth
Objetivo:	Obtener información por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022
Administración:	Personal
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Distrito Judicial de Huaura
Dimensiones:	03
Confiabilidad:	0.80 - Alta
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la Variable atención al usuario
Autor (a):	Enrique Mejía Hellen Lizeth
Objetivo:	Obtener información por parte de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022
Administración:	Personal
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Distrito Judicial de Huaura
Dimensiones:	04
Confiabilidad:	0.89 – Muy alta
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la variable atención al usuario elaborado por Enrique Mejía Hellen Lizeth en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide las variables: Transparencia y Atención al Usuario

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES	
TRANSPARENCIA	Gobierno abierto	Continúa actualización del portal de transparencia	¿Con que frecuencia Ud. accede al Portal Web de Transparencia de la Corte de Huaura?	4	4	4		
			¿La Corte de Huaura, en su portal web publica información institucional relevante de tal manera que la población se encuentre enterada sobre las acciones y/o decisiones de la institución?	4	4	4		
		Población informada	¿La Corte de Huaura a través de otros mecanismos de publicidad, difunde información institucional relevante, de tal manera que la población se encuentre enterada sobre las acciones y/o decisiones de la institución?	4	4	4		
			¿Con que frecuencia la Corte de Huaura difunde los mecanismos o procedimientos de acceso a los servicios que brinda?	4	4	4		
			¿Con que frecuencia la Corte de Huaura realiza eventos de participación ciudadana, que promuevan la transparencia judicial y lucha contra la corrupción?	4	4	4		
			¿Con que frecuencia la Corte de Huaura, con sus acciones de gestión procura aumentar la confianza de los ciudadanos?	4	4	4		
		Canales de atención	¿Con que frecuencia utiliza Ud. los canales digitales de atención implementados por la Corte de Huaura?	4	4	4		
			¿Con que frecuencia la información que necesita la Corte de Huaura puede ser adquirida a través de su portal web u otros canales digitales?	4	4	4		
		PRINCIPIO DE PUBLICIDAD	Difusión adecuada	¿Con que frecuencia la Corte de Huaura vulnera el principio de publicidad?	4	4	4	
				¿Conoce Ud. los alcances de la plataforma de decisiones judiciales?	4	4	4	
	¿La Corte de Huaura difunde cuales son los beneficios de la plataforma de decisiones judiciales?			4	4	4		
	Excepciones por Ley		¿Con que frecuencia la Corte de Huaura difunde que toda información cuya publicidad se configure como una vulneración a la intimidad personal y familiar se encuentra exceptuada al ejercicio del derecho de Transparencia y acceso a la información pública?	4	4	4		
			¿Con que frecuencia tiene la necesidad de solicitar acceso a la información en razón de no estar publicitado en el portal web?	4	4	4		
			¿La Corte de Huaura no publicita diversas informaciones con la finalidad de no vulnerar el derecho a la intimidad?	4	4	4		
	ACCESO A LA INFORMACIÓN	Solicitud Concreta	¿Con que frecuencia sus solicitudes fueron observadas por no contener un peticionario concreto?	4	4	4		
			¿La Corte de Huaura permite a los solicitantes el acceso directo y de manera inmediata a la información pública durante las horas de atención al público?	4	4	4		
		Organización documental	¿Con que frecuencia los funcionarios administrativos de la Corte de Huaura se rehúsan al acceso de la información de documentos administrativos?	4	4	4		

Atención al Usuario	Accesibilidad	Plazos	¿Con que frecuencia los magistrados de la Corte de Huaura se rehúsan al acceso de la información de expedientes judiciales?	4	4	4	
			¿Con que frecuencia la Corte de Huaura cumple con los plazos para el acceso a la información pública?	4	4	4	
		Facilidad en recepción documental	¿Considera Ud. que el área de mesa de partes de la Corte de Huaura es accesible a sus dudas y consultas respecto a la presentación de solicitudes?	4	4	4	
			¿Considera Ud. que el área de mesa de partes de la Corte de Huaura es accesible en los horarios de recepción documental?	4	4	4	
	Capacidad de respuesta	Capacidad tecnológica	¿La Corte de Huaura implementa métodos en la atención con el objeto de mejorar la atención al usuario?	4	4	4	
			¿Sabe Ud. si la Corte de Huaura cuenta con una plataforma virtual de recepción documental?	4	4	4	
		Personal capacitado	¿Considera Ud. que los servidores y Jueces se encuentran capacitados respecto a la Ley de Transparencia?	4	4	4	
			¿Es efectiva las gestiones que realiza el área de atención al usuario de la Corte de Huaura respecto a sus requerimientos de información?	4	4	4	
			¿Una eficiente atención al usuario mejora la imagen institucional?	4	4	4	
			¿Los canales de atención de la Corte de Huaura muestra capacidad en atender las solicitudes, preguntas y reclamos con la debida premura?	4	4	4	
	Organización	¿Para mejorar la atención al usuario en la Corte de Huaura es necesaria la capacidad de recursos financieros y humanos?	4	4	4		
		¿Una eficiente atención al usuario demuestra su funcionalidad?	4	4	4		
	Empatía	Atención individualizada	¿Considera Ud. que los Organos Jurisdiccionales tienen organizados los expedientes judiciales para atender efectivamente las solicitudes?	4	4	4	
			¿Considera Ud. que las áreas administrativas tienen organizados los documentos para atender efectivamente las solicitudes?	4	4	4	
		Satisfacción	¿La Corte de Huaura atiende oportunamente las solicitudes de acceso a la información pública?	4	4	4	
			¿Considera importante que la atención que brinda la Corte de Huaura sea de forma personalizada?	4	4	4	
	Seguridad	Legibilidad de información	¿La atención brindada por la Corte de Huaura le transmite lo cuan importantes es para la institución?	4	4	4	
			¿La Corte de Huaura adopta sugerencias provenientes de la ciudadanía a fin de optimizar los servicios que brinda?	4	4	4	
		Seguridad	¿La información brindada por la Corte de Huaura satisface su necesidad de acceso a la información?	4	4	4	
			¿Confía en la información institucional publicada por la Corte de Huaura?	4	4	4	
			¿La Corte de Huaura expide información completa de su solicitud?	4	4	4	
			¿La Corte de Huaura le transmite una imagen honesta y veraz en el otorgamiento del servicio?	4	4	4	


SUSSY SILVIA ESPINOZA ESPINOZA
 DNI N° 15731014

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ESPINOZA ESPINOZA, SUSSY SILVIA DNI 15731014	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 22/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/02/2018 Fecha egreso: 10/02/2019	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU

Anexo 5: Resultado de similitud del Programa Turnitin

HELLEN LIZETH ENRIQUE MEJIA | ssss



Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %	>
3	issuu.com Fuente de Internet	1 %	>
4	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
6	repositorio.caen.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>

¹ ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN

PÚBLICA

TÍTULO DE LA TESIS

Transparencia y atención al usuario en solicitantes de información pública de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Enrique Mejía, Hellen Lizeth (ORCID: [0000-0001-5774-4316](#))

ASESORAS:

²⁶ Mg. Villa Santillán, María Silvia (ORCID: [0000-0003-1971-2545](#))

Dra. Medali Cueva Rodríguez (ORCID: [0000-0002-1301-5477](#))

² LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Anexo 6: Matriz de consistencia

Título: Transparencia y Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2022.										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variable 1: Transparencia							
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre Transparencia y Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿De qué manera se relaciona el Gobierno Abierto con atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación existente entre el principio de publicidad y atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación existente entre el Acceso a la información y atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación existente entre Transparencia y Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar la relación existente entre el Gobierno Abierto y atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023</p> <p>b) Determinar la relación existente entre el principio de publicidad y atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023</p> <p>c) Determinar la relación existente entre el Acceso a la información y Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La Transparencia y Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023 se relacionan significativamente</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) El Gobierno Abierto y la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023 se relacionan positivamente</p> <p>b) El principio de publicidad y atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023 se relacionan directamente</p> <p>c) El Acceso a la información y Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023 se relacionan significativamente.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición				
							Gobierno abierto	Continua actualización del portal de transparencia	1-2	Ordinal Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
							Principio de publicidad	Población informada	3 - 6	
				Canales de atención	7 - 8					
				Acceso a la información	Difusión adecuada	9 - 13	Ordinal Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre			
					Excepciones por Ley	14 - 15				
					Solicitud Concreta	16				
					Organización documentaria	17 - 19	Ordinal Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre			
					Plazos	20				
Variable 2: Atención al Usuario										
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición				
			Accesibilidad	Facilidad en recepción documentaria	1 - 3	Ordinal Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre				
				Capacidad tecnológica	4					
			Capacidad de respuesta	Personal capacitado	5 - 10					
				Organización	11 - 12					
			Empatía	Cumplimiento de plazos	13	Ordinal Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre				
				Atención individualizada	14 - 16					
			Seguridad	Satisfacción	17					
				Legibilidad de información	18 - 20					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar						
<p>TIPO:</p> <p>El tipo del estudio es básica de nivel correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>El diseño es no experimental, transversal</p>	<p>Población</p> <p>84 usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huaura, que presentaron solicitudes amparados en la LTAIP durante el año 2022.</p> <p>Tamaño de muestra</p> <p>84 usuarios de la CSJHA</p> <p>Tipo de muestreo</p> <p>No probabilístico intencional</p>	<p>Variable 1: Transparencia</p> <p>Encuesta – Cuestionario</p> <p>Variable 2: Atención al Usuario</p> <p>Encuesta - Cuestionario</p>		<p>Estadística descriptiva</p> <p>Estadística inferencial</p>						

Anexo 7: Confiabilidad

Tabla 7

Confiabilidad de la variable transparencia

Alfa de Cronbach	Elementos válidos
.801	20

Tabla 8

Confiabilidad de la variable atención al usuario

Alfa de Cronbach	Elementos válidos
.892	20

Anexo 8: Prueba de Normalidad

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a Estadístico	gl	Sig.
Transparencia	.257	84	<.001
Atención al usuario	.394	84	<.001

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando los datos y en razón que la muestra es $84 > 50$ se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, a efectos de verificar si las puntuaciones obtenidas de la muestra siguen una distribución normal o no. Sin embargo, considerando las cifras de la tabla 3 se aplicó el sistema SPSS para determinar la prueba de normalidad, observándose que las variables no siguen distribución de normalidad ya que el p-valor es < 0.05 . Razón por la cual y a efectos de medir la correlación de variables se aplicará la prueba de Rho de Spearman.

Anexo 9: Carta de autorización del uso del nombre



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Huaura

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Huacho, 10 de Octubre del 2023



Firmado digitalmente por TIMANA
GRIO Wilson FAU 2062789137 soft
Presidente De La Cj. De Huaura
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.10.2023 14:16:05 -05:00

RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000930-2023-P-CSJHA-PJ

VISTO:

Expediente N° 5931-2023, Solicitud presentada por la servidora Hellen Lizeth Enrique Mejía.

CONSIDERANDO:

Primero.- Constituyen atribuciones del Presidente de la Corte Superior de Justicia, representar al Poder Judicial, así como dirigir la política del Poder Judicial en el ámbito de su Distrito Judicial, ello conforme lo establecen los incisos 1) y 3), artículo 90° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial; además, compete al Presidente de la Corte Superior de Justicia como máxima autoridad, dictar las medidas administrativas para el adecuado funcionamiento de los órganos jurisdiccionales y/o administrativos que lo conforman; y, procurar una continua mejora del servicio de justicia, acorde a la política implementada por la Presidencia del Poder Judicial.

Segundo. - Mediante expediente N° 5931-2023, la servidora Hellen Lizeth Enrique Mejía, solicita autorización para uso del nombre de la Institución Corte Superior de Justicia de Huaura, para trabajo de investigación, que servirá para la sustentación de tesis a fin de obtener el grado de maestro.

Tercero.- Conforme con lo establecido en el artículo 48° de la Ley Universitaria N° 30220, la investigación es una función esencial y obligatoria de la universidad, que mediante la producción de conocimiento y desarrollo tecnológico responde a las necesidades de la sociedad y del país.

"Artículo 48. Investigación La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas."

Cuarto.- Generalmente se puede publicar el nombre de la organización donde se realizó un estudio o encuesta en una tesis. Esto ayuda a brindar transparencia y confiabilidad a los resultados de la investigación. Sin embargo, es importante considerar los lineamientos y políticas de privacidad de la organización en cuestión, así como obtener su permiso para mencionar su



Firmado digitalmente por CASTILLO
ACUNA Victor Martín FAU
2062789137 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.10.2023 13:52:21 -05:00



Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifica.pj.gob.pe/consulta> CÓDIGO: 662270 CLAVE: FKORLIZ
RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000930-2023-P-CSJHA Pagina 1 de 2





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Huaura

nombre en la tesis. Algunas organizaciones pueden tener restricciones o requerir que se obtenga su aprobación antes de mencionarlas públicamente. Es recomendable comunicarse con la organización y solicitar su consentimiento antes de incluir su nombre en la tesis.

Quinto.- Las Universidades cuentan con el Código de Ética para la Investigación Universitaria, busca promover y desarrollar el bienestar investigativo y académico de la investigación científica en el contexto de la esencia de la persona, la libertad y los derechos humanos.

Por lo expuesto, en uso de las facultades conferidas por el artículo 90º en los incisos 1) y 3) del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, en concordancia con lo normado en los incisos 1) y 3) del artículo 9º del Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que Operan como Unidades Ejecutoras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- AUTORIZAR a la servidora Hellen Lizeth Enrique Mejía usar el nombre de la Corte Superior de Justicia de Huaura, en el trabajo de investigación denominado: "Transparencia y atención al usuario en solicitantes de información pública de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023", para obtener el grado de maestro en gestión pública, por la Universidad Cesar Vallejo.

ARTÍCULO SEGUNDO.- PONER en conocimiento la Presente Resolución a la Gerencia de Administración Distrital, Coordinación de Recursos Humanos, Imagen Institucional, así como a la interesada.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Documento firmado digitalmente

WILIAN TIMANA GIRIO
Presidente de la CSJ de Huaura
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Huaura

WTG/vca



Firmado digitalmente por CASTILLO
ACUNA Victor Martin PAU
20602789137.pdf
Motivo: Dey Vº Bº
Fecha: 10.10.2023 13:52:21 -05:00



Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifica.pj.gob.pe/doclegd> CÓDIGO: 682270 CLAVE: RKORLUZ
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 000930-2023-P-CSJHA Página 2 de 2





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Transparencia y atención al usuario en solicitantes de información pública de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Perú, 2023", cuyo autor es ENRIQUE MEJIA HELLEN LIZETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 13 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA DNI: 08712710 ORCID: 0000-0003-1971-2545	Firmado electrónicamente por: MVILLAS el 17-08- 2023 20:54:19

Código documento Trilce: TRI - 0648865