



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Estrategia de administración de justicia para la atención del usuario en juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia - Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Gilberth Christian Panduro Cardenas: (ORCID: 0000-0003-2812-6978)

ASESOR:

Dr. Félix Díaz Tamay (ORCID: 0000-0002-9803-4887)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

Chiclayo – Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios:

Por haberme permitido llegar a éste punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Raneé:

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi compañera de vida Zenovia:

Quien me brindó su amor, estímulo, comprensión y paciencia para que pudiera culminar con éxito ésta meta, evidencias de su gran amor.

A mí amada hija Christyne:

Tu afecto y tu cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti. Fuiste mi motivación más grande para concluir con éxito éste proyecto de tesis.

El autor

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento al **Dr. Félix Díaz Tamay**, quien, con sus conocimientos y experiencia, ha logrado que pueda concluir con éxito éste proyecto.

A los Catedráticos de la Universidad “César Vallejo”, por quienes hemos llegado a obtener los conocimientos necesarios para desarrollar ésta tesis.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y Compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí.

El autor

PÁGINA DEL JURADO



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: PANDURO CARDENAS GILBERTH CHRISTIAN

Para obtener el Grado Académico de Maestro en **Gestión Pública**, ha sustentado la tesis titulada:

ESTRATEGIA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN JUZGADOS CIVILES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA - LAMBAYEQUE

Fecha: 12 de setiembre del 2019

Hora: 4:00 pm.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Ruiz Pérez Aurelio

Firma:

SECRETARIO: Dra. Saldaña Millan Jackeline Margot

Firma:

VOCAL : Dr. Díaz Tamay Félix

Firma:

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobador por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

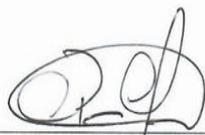
Yo, Gilberth Christian Panduro Cardenas, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41409305, con la tesis titulada "Estrategia de administración de justicia para la atención del usuario en juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia – Lambayeque.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse las faltas de: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 27 de Setiembre, 2019



Gilberth Christian Panduro Cárdenas
DNI N° 41409305

ÍNDICE

<i>Dedicatoria</i>	<i>ii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iii</i>
<i>Página del jurado</i>	<i>iv</i>
<i>Declaratoria de autenticidad</i>	<i>v</i>
<i>Índice</i>	<i>vi</i>
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	19
2.1. <i>Tipo y Diseño de Investigación</i>	19
2.2. <i>Operacionalización de Variables</i>	21
2.3. <i>Población, muestra y muestreo</i>	25
2.4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</i> .	28
2.4.1. <i>Técnicas</i>	28
2.5. <i>Validación y Confiabilidad</i>	28
2.6. <i>Métodos de análisis de datos</i>	29
2.7. <i>Métodos de Investigación</i>	29
2.8. <i>Aspectos éticos</i>	29
III. RESULTADOS	30
3.1. <i>Descripción de Resultados</i>	30
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	61
REFERENCIAS	62
ANEXOS	64
<i>Matriz de Consistencia</i>	66
<i>Validación del instrumento y confiabilidad</i>	67
<i>Autorización para el desarrollo de la tesis</i>	68
<i>Autorización para la publicación electrónica de la tesis</i>	69
<i>Acta de aprobación de originalidad de tesis</i>	70
<i>Reporte turnitin</i>	71
<i>Autorización de la versión final del trabajo investigación</i>	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición conceptual y operacional de la variable dependiente	21
Tabla 2: Definición conceptual y operacional de la variable independiente	22
Tabla: 3 Operacionalización de las variables independientes y dependientes.....	23
Tabla 4: Población – Total de Usuarios Externos que acuden a los Juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque	25
Tabla 5: Conocimientos de los trabajadores	31
Tabla 6: Trabajadores brindan buen servicio	32
Tabla 7: Trabajadores le orientan bien en sus trámites.....	33
Tabla 8: Trabajadores le informan bien sobre sus derechos.....	34
Tabla 9: El personal llevo su expediente sin errores	35
Tabla 10: Los trabajadores tienen un comportamiento confiable	36
Tabla 11: Se siente seguro con la atención brindada.....	37
Tabla 12: Algún trabajador le realizó algún cobro "indebido"	38
Tabla 13: Luego de la atención recibida Ud. tiene dudas de la atención	39
Tabla 14: Luego de la atención recibida alguna vez Ud. se sintió maltratado	40
Tabla 15: Los trabajadores de los Juzgados lo atendieron rápidamente	41
Tabla 16: Los empleados le comunicaron cuando concluye la atención que les brinda	42
Tabla 17: Los empleados siempre estuvieron ocupados como para no atenderlo	43
Tabla 18: Los empleados del Poder Judicial le ofrecieron atención individualizada	44
Tabla 19: Los horarios de los Juzgados Civiles del Poder Judicial son convenientemente para su atención.....	45
Tabla 20: Los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial fueron amables con usted.	46
Tabla 21: Los trabajadores siempre se mostraron dispuestos a ayudarlo	47
Tabla 22: Los trabajadores le inspiran confianza	48
Tabla 23: Cree que los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial se preocupan por atenderlo.	49
Tabla 24: Cree Ud. que los trabajadores comprenden sus necesidades	50
Tabla 25: Cree que los juzgados cuentan con equipos modernos.	51
Tabla 26: Las instalaciones lucen atractivas	52
Tabla 27: Los trabajadores tienen buena apariencia.....	53
Tabla 28: Los materiales asociados con el servicio resultan atractivos para Ud..	54
Tabla 29: Usted cree que en las Oficinas hay muchos usuarios	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Conocimientos de los trabajadores.....	31
Figura 2: Trabajadores brindan buen servicio.....	32
Figura 3: Trabajadores le orientan bien en sus trámites.....	33
Figura 4: Trabajadores le informan bien sobre sus derechos.....	34
Figura 5: El personal llevo su expediente sin errores.....	35
Figura 6: Los trabajadores tienen un comportamiento confiable.....	36
Figura 7: Se siente seguro con la atención brindada.....	37
Figura 8: Algún trabajador le realizó algún cobro "indebido".....	38
Figura 9: Luego de la atención recibida Ud. tiene dudas de la atención.....	39
Figura 10: Luego de la atención recibida alguna vez Ud. se sintió maltratado.....	40
Figura 11: Los trabajadores de los Juzgados lo atendieron rápidamente.....	41
Figura 12: Los empleados le comunicaron cuando concluye la atención que les brinda.....	42
Figura 13: Los empleados siempre estuvieron ocupados como para no atenderlo.....	43
Figura 14: Los empleados del Poder Judicial le ofrecieron atención individualizada.....	44
Figura 15: Los horarios son convenientes para su atención.....	45
Figura 16: Los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial fueron amables con usted.....	46
Figura 17: Los trabajadores siempre se mostraron dispuestos a ayudarlo.....	47
Figura 18: Los trabajadores le inspiran confianza.....	48
Figura 19: Cree que los trabajadores se preocupan por atenderlo.....	49
Figura 20: Cree Ud. que los trabajadores comprenden sus necesidades.....	50
Figura 21: Cree que los juzgados cuentan con equipos modernos.....	51
Figura 22: Las instalaciones lucen atractivas.....	52
Figura 23: Los trabajadores tienen buena apariencia.....	53
Figura 24: Los materiales asociados con el servicio resultan atractivos para Ud.....	54
Figura 25: Ud. cree que en las Oficinas hay muchos usuarios.....	55

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar La presente investigación titulada “Estrategia de administración de justicia para mejorar la atención del usuario en los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia - Lambayeque”, tuvo como objetivo general: Proponer una estrategia que permita mejorar la atención del usuario en los juzgados civiles, de la corte superior de justicia de Lambayeque.

La presente investigación está enmarcada en un modelo cuantitativo de tipo descriptiva de corte transversal, con un diseño no experimental, y se realizó con una muestra de 276 usuarios externos de los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lambayeque los cuales fueron elegidos en forma probabilística y muestreo aleatorio simple.

De acuerdo a los resultados se pudo concluir que:

El 51.1% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los trabajadores de los juzgados civiles del Poder Judicial le brindaron bien el servicio en la primera vez que acudió a ellos.

El 39.1% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores de los juzgados civiles del Poder judicial tienen un comportamiento confiable

Los resultados demuestran que no hay un alto nivel de relación entre las variables estudiadas. Que los usuarios externos se encuentran insatisfechos

Por otro lado, los trabajadores del Poder judicial no cuentan con los instrumentos y técnicas modernas de gestión que ayuden a fortalecer y mejorar la atención que ellos brindan. Por lo que es urgente una reingeniería en el Poder Judicial empezando por mejorar la atención de los litigantes, dar celeridad a los procesos judiciales y buscar la mayor probidad de las sentencias para que los usuarios no queden insatisfechos.

Palabras clave: Atención al Usuario, Accesibilidad, Seguridad, Competencia Profesional, Empatía.

ABSTRACT

The present investigation titled "Strategy of administration of justice to improve the attention of the user in the Civil Courts of the Superior Court of Justice - Lambayeque", had like general objective: To propose a strategy that allows to improve the attention of the user in the civil courts, of the superior justice court of Lambayeque.

The present investigation is framed in a quantitative model of descriptive type of cross section, with a non-experimental design, and it was made with a sample of 276 external users of the civil courts of the superior court of justice of Lambayeque which were elected in a probabilistic and simple random sampling.

According to the results, it could be concluded that:

51.1% of the users surveyed indicated that sometimes the workers of the civil courts of the Judiciary provided the service well the first time they went to them.

The 39.1% of users surveyed indicated that always the workers of the civil courts of the Judicial Power have a reliable behavior

The results show that there is no high level of relationship between the variables studied. That external users are dissatisfied

On the other hand, judicial branch workers do not have the tools and modern management techniques that help strengthen and improve the attention they provide. So it is urgent reengineering in the Judiciary beginning by improving the attention of litigants, speed up judicial processes and seek the greatest probity of sentences so that users are not dissatisfied.

Keywords: User Attention, Accessibility, Security, Professional Competence, Empathy.

I. INTRODUCCIÓN

La atención al usuario es la forma con la cual la organización establece contacto con sus clientes o se relaciona con ellos, es pues el modo en que la organización replica o absuelve consultas o problemas sobre productos o servicios que se les brinda o han adquirido en ella, es pues necesario que esto sea replicado en organismos públicos. El poder Judicial no es un ente aislado y también tiene la obligación de entregar al igual que cualquier empresa u organización privada servicios de calidad con los que sus usuarios se sientan identificados y servidos, pero esto no que allí nomas, sino que también al igual que se sirve al usuario externo se debe tener preocupación por el usuario interno tratando de que los profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares desarrollen sus actividades en climas laborales óptimos en donde sus servicios no solo sean reconocidos, sino también sean efectivos, lo que conllevará a una mayor dignificación como servidor público y como ser humano.

La presente investigación ha sido estructurada en cuatro capítulos tal como lo establece el reglamento de posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, teniendo en cuenta lo siguiente: En el capítulo primero, se encuentra la realidad problemática, en el segundo todo lo concerniente a metodología, en el capítulo tercero se encuentra la exegesis de los resultados y su discusión; aquí mismo encontramos la organización y fundamentación de la propuesta para dar pase en la parte final a las conclusiones y sugerencias, las que se han alcanzado con el proceso investigativo que hemos realizado. Con respecto a las referencias bibliográficas, estas constituyen el soporte teórico y de gabinete para la investigación y se han elaborado teniendo en cuenta el estilo APA, así mismo se ha consignado los anexos que respaldan la presente. Esperando que mi estudio sea una gota de agua en este mar de los procesos investigativos sobre la gestión pública lo pongo a disposición para que si se cree a bien también sea parte de un proceso de impulso para el cambio.

La percepción que tienen los usuarios sobre la administración de justicia no es una de las mejores, de por medio está en entredicho la transparencia con que actúan no solo las entidades que tiene que desarrollar esta difícil tarea sino los

resultados de ella, la que la ha convertido en el eje principal y principio rector para la política judicial como un derecho de recibir la atención que se merece y en donde debe primar la competencia profesional y una serie de actitudes (eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad), las cuales como ya dijimos deben ser soporte fundamental para lograr los objetivos que se plantean (Arenas, 2011, p.68).

Se ha observado en nuestro país, que el Poder Judicial sigue conservando a través de los años serias limitaciones y que a pesar de que se han detectado los problemas y se han desarrollado estrategias, estas en la práctica han tenido poca o nula efectividad., lo que ha conllevado a que todo el aparato encargado de la administración de justicia en nuestro país presente realidades complejas y sea caracterizada por procesos judiciales lentos debido a la excesiva carga procesal en los juzgados lo que se refleja en la insatisfacción de los usuarios los cuales dudan de la transparencia y el buen desempeño catalogándolo como corrupto y poco efectivo.

En su Plan Estratégico 2007 – 2009 al realizar la prognosis; los entes rectores de la justicia peruana como la Presidencia de la Corte Suprema verificó que las características negativas en cuanto a lo que se refiera a administrar justicia está vinculada a la no existencia y/o casi nula actuación de mecanismos que pueden constituirse en alternativas para solucionar conflictos, además de la falta de: llegada, la comunicación y coordinación con sectores que se constituyen en población usuaria del servicio así como de organismos que deben estar dentro del entorno del poder judicial lo cual coadyuva a desarrollar la mala imagen y la insatisfacción en este poder del Estado.

Por lo que este problema de investigación se relaciona con la desconfianza e insatisfacción de la población con la atención que brinda el Poder Judicial, el cual quizás por la excesiva carga procesal judicial que se amontona e incrementa día a día en vez de contraerse. Por consiguiente, la lentitud de estos procesos no garantiza que los usuarios se sientan satisfechos.

Que la ciudadanía se sienta satisfecha debe ser una prioridad de los servicios de Justicia, ofrecer un buen servicio oportuno, eficaz y eficiente en la administración

de justicia implica remover mentalidades ancestrales y burocráticas y transformarlos en nuevo paradigma de brindar atención como “Proveedores de Servicios de Justicia”; y para tal fin, la mejor satisfacción en la tramitación de los derechos del ciudadano depende del pleno empleo de todos los recursos (humanos, tecnológicos y económicos) del Poder Judicial.

Las dificultades en la gestión judicial no es un tema nuevo ha sido tema de análisis y reformas en diferentes periodos a lo largo de 200 años de vida democrática, los esfuerzos puestos no son pocos en especial aquellos que fueron orientados a reducir y descongestionar todo lo relacionado a los procesos judiciales y a la satisfacción de los usuarios, tratando siempre de buscar las mejores alternativas para solucionar dichos problemas.

El ente rector de la Justicia en nuestra Región es la Corte Superior de Justicia, el cual es un ente autónomo que tiene una gran vocación para el servicio público; ella se encarga que a través de sus diferentes órganos de su jurisdicción sea administrada la Justicia de forma eficaz y eficiente, ella se ubica en la cálida ciudad de la amistad, Chiclayo, Capital de la Región Lambayeque y no es ajena a esta realidad pues atiende a usuarios con mucha frecuencia; por esta razón, nos propusimos desarrollar un trabajo de investigación cuyo objetivo es reconocer los componentes que se asocian a la satisfacción de los usuarios y de esa manera plantear propuestas para mejorar la satisfacción de ellos, que son los que acuden a los juzgados civiles que conforman la Corte Superior de Justicia de nuestra Región, Lambayeque.

La realidad demuestra que la Corte Superior de Justicia de Lambayeque no se encuentra acorde con el signo de los tiempos que es que cuente con un Portal de Internet el cual debe estar orientado a los servicios de las personas que acuden con usuarios externos entre ellos podemos mencionar a los abogados de la defensa, a los que litigan, a los del ministerio público, a los que toman la defensa del estado, etc., éste tendría que contar con una plataforma de atención de quejas, reclamaciones, sugerencias o cualquier otro que ayude y eficiente los diferentes protocolos para atender a los usuarios de tal manera que ellos se sientan que

también son parte importante en la administración de justicia de los Despachos Judiciales de Lambayeque.

González (2008), en su investigación intitulada "Servicio al cliente como estrategia para el crecimiento empresarial de los restaurantes de la ciudad de Quetzaltenango", se indicó que los servicios al cliente son proporcionados por todo tipo de empresa indistintamente del rubro al que esté orientada y que ella se da como soporte en el desempeño de los productos básicos que pueden ofrecer u ofrecen las empresas y en la cual también se incluye: responder a interrogantes relacionados a pedidos, reclamos, facturación, mantenimiento y reparación de productos, etc; este servicio por lo general siempre es gratuito y se constituye como herramienta fundamental para construir buenas relaciones con los clientes, siempre y cuando sea un servicio de calidad, aunque esto no debe confundirse en ningún momento con los servicios que se brindan en las operaciones de venta.

Coincido con lo que indica el autor, respecto al servicio del cliente ya que es un proceso decisivo y determinante, para realizar una mejor atención de los interesados. En los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia Lambayeque también existen limitantes, que son difíciles, pero no imposibles de superar y mejorar.

Salguero (2009), en su investigación intitulada "Servicio al Cliente en el Registro de Vecindad de la Municipalidad de Mixco", fundamenta que los clientes son la razón de ser es decir el elemento más importante para una organización u empresa y que los productos y/o servicios que ofrezcan deben estar dirigidos y orientados hacia ellos, es decir debe ser lo que el cliente necesite, ellos se constituyen en lo que llamaríamos un servicio óptimo, y la que se constituye como una herramienta principal para captar y mantener a sus clientes.

El autor de la tesis anterior expone que los colaboradores son la pieza fundamental para el éxito de toda institución, de esa forma podrán cumplir los objetivos y por ende mejorar el desempeño del personal, por tal motivo comparto su opinión.

Méndez (2010), en su investigación intitulada “evaluación del servicio al cliente de la asociación de transporte urbano “Cuna del Sol” de la cabecera municipal de Jutiapa”, dice que los malos servicios son ocasionados por diferentes causas entre las que se pueden manifestar las siguientes: en el aspecto interno se encuentra el poco conocimiento del personal que colabora con la organización, también está el valor del producto o servicio y un factor determinante es la competencia y entre los factores externos están y que muy posiblemente la organización no tenga injerencia en ellos están el desconocimiento del personal que tiene que ver con los temas de transporte y el desconocimiento que se pone de manifiesto en las carencias que hay en las distribución de líneas y paraderos.

Dicho lo anterior podemos afirmar que lo que se busca con ésta investigación es mejorar la atención al usuario, utilizando como estrategia principal la capacitación del personal. Siempre buscando la productividad de los trabajadores y la mejora del desempeño del personal.

Velarde y Medina (2016) en su tesis intitulada “Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016”, investigación de tipo correlacional que tuvo como objeto principal determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, durante el año 2016. Para esta investigación se contó con una muestra de 279 clientes los cuales habían realizado la compra de algún producto, llegándose a determinar que existe un índice de relación altamente significativo entre las dos variables en estudio, es decir: calidad de servicio y satisfacción del cliente.

A través de la presente investigación el autor arriba a la afirmación de que existe una alta correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, esto se debe a que ya sea que el equipo este bastante motivado o que funcione con eficacia y eficiencia esté debe tener un objetivos , metas y sobre todo protocolos bien establecidos, los que permitirán estrechar la conexión de los directivos con los empleados, detalles que se están obviando en los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia-Lambayeque.

Castillo (2015) realizó una investigación “Influencia de la motivación en la atención al público en el Poder Judicial San Martín año 2015” del tipo explicativa donde se utilizó el método deductivo, así como también las técnicas usadas tanto, la entrevista como el análisis documental y los resultados obtenidos, nos confirman la hipótesis y determinan que la motivación influye en forma significativa en la calidad del servicio que brindan los trabajadores del Poder Judicial de San Martín.

Teniendo en cuenta lo que menciona el tesista anterior, se ha llegado a la conclusión que promoviendo la comunicación y difundiendo la información entre los colaboradores es una eficiente manera de mantener su motivación, para ello los directivos deberán asegurar que cada colaborador persiga una meta de desarrollo y se identifique con objetivos comunes lo cual generará que: “Un empleado motivado es un empleado creativo.”

Pérez (2010) en el trabajo de investigación intitulado “El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote”; la cual se determinó como una investigación de tipo descriptiva correlacional y que presentó una muestra conformada por 19 trabajadores, utilizándose un muestreo probabilístico y en la cual se arriba a la conclusión siguiente: de que no existe un clima laboral favorable en los colaboradores del SENATI de Chimbote.

En base a la tesis anterior, nuevamente llegamos a la conclusión que los individuos motivados dan mejores resultados que los desmotivados. Por lo que empresas y/o organizaciones deben de tratar a sus colaboradores como el activo más valioso, lo cual se verá reflejado en el trabajo desarrollado y su influencia hacia él. Otro punto relevante es que la interrelación que se establece entre los colaboradores y sus directivos (la confianza, el respeto y la consideración), son clara muestra de aspectos “blandos” de la dirección que sin embargo son utilizadas para levantar el ánimo de los colaboradores, que pueden conseguir mejor desempeño entre ellos y que pueden marcar una diferencia ente la calidad de directivos.

Para Mintzberg quien manifiesta que la estrategia no es más que la secuencia de acciones para lograr una meta a largo plazo y cuya raíz etimológica provienen del griego **stratos** que significa ejército y de la también palabra griega **agein** que

se refiere al que guía o conduce, es pues esta palabra de uso militar que ha sido transferida al vocabulario administrativo y donde hace referencia a un plan o secuencia coherente que se debe seguir y donde se integran para las metas y las políticas organizacionales; pero sobre todo para Mintzberg la estrategia no es más que el conocimiento tanto interno de la organización como el externo que es el entorno para que se desarrolle situaciones viables y originales que puedan anticipar cambios o hacer frente a situaciones imprevistas generadas por la competencia (Mintzberg Henry, 1997, p.7).

Los objetivos que se establezcan deben definir lo que se quiere alcanzar y en qué tiempo; aunque lo más difícil es como alcanzarlos fundamentalmente para aquellas metas que se consideran principales y que afectan a la Dirección General las cuales han sido llamadas como metas estratégicas. El término estrategia ha sido usado de diferentes modos.

La descomposición de las actividades que llamaríamos estratégicas fue abordada por Porter y su cadena de valor en la que se aplican el enfoque o alcance, la diferenciación y el costo del liderazgo (Porter, Michael, 1995).

Para Porter quien pone de manifiesto que lo fundamental cuando se formula una estrategia es el saber adecuarse a la competencia existente de tal manera que participes de la batalla por posicionarte en el mercado esto debe ser un norte en las empresas, pero que sin embargo tenemos que prepararnos para las fuerzas que puedan surgir como competencia (clientes, proveedores, participantes potenciales y productos sustitutos), ya que no podemos minimizar a ninguna de ellas y a su lugar de origen, e incluso ellas pueden constituirse en una fuerza colectiva que pueden llevar a la empresa o industria a obtener utilidades potenciales llevándolas a niveles de intensidad baja es decir donde ninguna empresa obtiene tantos rendimientos por su inversión a niveles de intensidad moderada donde se pueden obtener rendimientos muy altos (Porter, Michael, 1995).

Nuestra sociedad ha llegado a un nivel de hartazgo con la corrupción del sistema judicial. Importantes gremios empresariales se han declarado contra esta epidemia. Y la opinión pública ya se ha manifestado con sus votos, penalizando las listas que contenían a evidentes personajes públicos que representan los íconos

de esta enfermedad. Pero atacar a una persona o hacer comunicados genéricos es solo tocar la punta de un iceberg. Pues esto no se compone de un pequeño grupo de poderosas personas públicas, sino es un sistema de negocios, que integran miles de pequeñas figuras inmorales trabajando en las sombras.

Brasil implementó una estrategia que fue digitalizar los expedientes como una manera de transparentar, disponibilizando sin restricciones toda la información. La luz pública mató el monstruo de la corrupción en quien y donde quiera que esté.

La inseguridad jurídica y las carencias existentes en lo que respecta a las reglas de juego ahuyentan inversiones serias que producirían riqueza en el Perú.

La difusión de audios y videos en los que se involucra a jueces y fiscales en actos irregulares ha ahondado la crisis judicial, la cual se genera debido al nombramiento o promoción en el sistema judicial de jueces y fiscales carentes de la preparación técnica debida o suficiente y por la cual Pásara manifiesta que: “El juez peruano es hoy en día un hombre de origen social bajo, que ansía mejoras como cualquier profesional por medio del trabajo que desarrolla, pero que muchas veces con un nivel de formación con bastantes carencias y que en la mayoría de los casos es difícil de disminuir esas carencias debido también a la endeble economía que envuelve al poder judicial peruano (Pásara 2017, p. 206),

De otro lado el marco normativo laboral en que se desarrollan los empleados de la administración de justicia se constituye en un grave problema para el sistema ya que por ejemplo durante las huelgas que afronta el sistema en forma periódica los más perjudicados son los ciudadanos que buscan justicia y que en todo caso son los que menores recursos poseen, esto no solo desprestigia al sistema sino que lo pone en jaque, aun cuando no se ha definido en forma clara el derecho a huelga de los servidores judiciales ni tampoco se lo ha compatibilizado de tal manera que cuando surja pueda ser resultado en forma rápida de tal manera que el usuario casi no perciba ni se sienta incomodo, también existe la carencia de estatutos que normen el accionar del colaborador judicial, tanto en el tema de ascensos, disciplina, concursos y otros que se convierten en un talón de Aquiles para el sistema, trayendo como ya lo habíamos manifestado corrupción, indisciplina, falta de autoridad y por ende el desprestigio institucional.

Etimológicamente el vocablo jurisdicción proviene del latín *jurisdicción* o *dicción* del Derecho que no es más que la injerencia que tiene el estado a través de jueces y magistrados ya sea en formas individual o en forma colegiada de ejercer Justicia como función pública por medio de los tribunales, sin embargo para que pueda ser ejercida esa función tiene que estar acompañada de: En primer término de protocolos regulados legalmente de donde el Juez pueda basar su accionar y que deben estar respaldados por la realidad y deben ser de conocimiento público de tal manera que no permita sorpresas a los operadores de justicia; en segundo término deberá dársele todas las facilidades para ejercer su labor esto quiere decir las condiciones tanto físicas, como materiales y todo lo que conlleve a ejercer de la mejor manera su labor y como cereza que adorna el pastel en tercer término deberá existir el personal idóneo que apoye la labor del Juez de tal manera que sean profesionales quienes brinden su apoyo eficiente y efectivo no solo en su oficina sino a nivel de todos los estamentos judiciales que van a permitir tal como ya habíamos mencionado procesos eficientes y efectivos que al final coadyuven a desarrollar un trabajo en bien de los usuarios del servicio de justicia (Montero, 1997, p.36).

Según estudios realizados por el Banco Mundial sobre las carencias en el funcionamiento de los operadores judiciales en nuestro país, arroja que este se constituye en un lastre para desarrollar a nuestro país desde el punto de vista social, económico y político y que si el aparato judicial pudiese mejorarse llegando a los niveles promedio en el que se ubica la región (América y el Caribe), simple y llanamente la riqueza se vería incrementada en un 50%, el Estado ha hecho y realizado desde ya hace varias décadas planteamientos de reformas para la administración de justicia en forma total y también a través de sus componentes, uno de los entes creados para generar reformas fue la Comisión Especial de Estudio del Plan Nacional de Reforma Integral de la Administración de Justicia (CERIAJUS) que fue creado en el 2003 y que estuvo representado por todos los operadores que participaban en el aparato de justicia. Este organismo (CERIAJUS), elaboró el Plan Nacional de Reforma Integral de la Administración de Justicia (PNRIAJ), este documento se presentó en el año 2004; a la fecha se ha presentado el Programa de Modernización del Sistema de Administración de

Justicia para mejorar los Servicios que se brindan a la Población Peruana (PMSAJ), este instrumento trata de realizar una reforma profunda e integral del aparato judicial buscando que participen todos los entes implicados y es importante sobre todo por su propuesta de no intervención política y pluralismo participativo incluyendo a la sociedad civil de tal manera que se trabaje en pro de un nuevo sistema judicial donde prime la autonomía de los participantes (instituciones que lo conforman), de tal manera también que sea asequible y donde el ciudadano sienta que puede confiar en el sistema, esto solo se lograra si es que se logra consolidar el aparato para realizar la defensa pública y se implementa los mecanismos alternos para solucionar los conflictos, y también si se logra superar los obstáculos que se constituyen a partir de las diferencias geográficas, culturales y económicas, cumpliendo todo esto podremos ofrecer las condiciones adecuadas y de acceso a todos los pobladores que lo necesiten indistintamente de su sexo, raza, o condición económica que hará que la justicia se verdaderamente para todos.

Los componentes de la Administración Judicial no la tienen fácil, la percepción negativa que tiene toda la colectividad de ellos ponen en entredicho su accionar y por lo tanto todo aquello que según sus principios deben de defender, lo que se quiere con este documento es que a través del modelo CANVAS (modelo empresarial que busca encontrar los principales componentes de un emprendedorismo), se planteen estrategias que busquen mejorar la calidad del sistema, identificando sus puntos críticos, para poder ser revertidos y de esta forma lograr poco a poco recobrar la confianza en el sistema (Herrera, 2014). Así mismo,

Para llegar a ese devenir se debe realizar la identificación de puntos críticos en los procesos judiciales, en recursos humanos, en los despachos, en los expedientes digitales, el control, las alianzas estratégicas para la verificación y análisis de los procesos de calidad y a partir de la identificación y comprensión de esos puntos críticos iniciar procesos que conlleven a desarrollar mejoras y procesos de calidad para y por el bien de los usuarios (Herrera, 2014).

Pero de lo que:

No podemos dudar es que debido a la magnitud y el trabajo que toma desarrollar todos los procesos en los diferentes estamentos y órganos del aparato

judicial esto debe llevarse a cabo por partes de tal manera que también los presupuestos asignados para el sector no se vean disminuidos por todas las operaciones de calidad que queremos alcanzar (Herrera,2014).

La transformación de una organización, entidad o un sistema no son cosas fáciles, se debe de pasar de una visión de funciones para lograr implementar una visión de servicio con un planteamiento de calidad, para esto se debe replantear costos, estructuras y sobre todo los gastos.

Cuando se diseña los conductos que van a ser utilizados dentro de las organizaciones para poder relacionarse con sus clientes o potenciales clientes, deben estas dar respuestas a las interrogantes que puedan plantear ser los usuarios sobre el consumo de productos o el uso de los mismos que la organización empresarial ha puesto a su disposición (Montero, 1997 p.36).

a. Competencia Profesional: No es más que: Conjunto de sapiencias, destrezas y cualidades que se debe tener para desarrollar una profesión, el profesional podrá solucionar problemas en forma autónoma, flexible, y será capaz de colaborar con su entorno profesional y con la organización donde desarrolle su labor (Montero, 1997 p. 36).

b. Seguridad: Se dice que: el proceso por el cual se requiere que se optimicen los beneficios a fin de mitigar en la mayor parte los riesgos que puedan presentarse a los usuarios al recibir los servicios y de tal manera que de tal manera (Montero, 1997 p. 36).

c. Accesibilidad: Este proceso es: por el cual se eliminan las barreras que se puedan presentar y que obstaculicen el poder brindar servicios de calidad y de manera eficiente; esos obstáculos pueden ser de diferentes tipos y que pueden transitar desde lo geográfico hasta lo lingüístico pasando por lo cultural, lo económico, etc, (Montero, 1997 p. 36).

d. Empatía: No es más que: “entender a todas las personas de tal manera que hagamos nuestros sus pensamientos y emociones de tal manera que desarrollemos un espíritu solidario y de entendimiento (Montero, 1997 p. 36).

e. **Comodidades:** Se refiere: a todo aquello que puede complementar el servicio y que no está incluido en el pero que si se pone simplemente el usuario encontrará mayor satisfacción en el servicio y acrecentará este de tal manera que el usuario se sentirá feliz de regresar a la entidad (Montero, 1997 p. 36).

Para Lamb en su libro especifica que el usuario: [...] Se ha mencionado que sobre la gestión de relaciones con el cliente en tanto estrategia que involucra un proceso, se administra cada interacción entre la organización y los clientes. El éxito deseado por las organizaciones impulsa a la identificación de clientes para rendir una rentabilidad potencial o alta en el mejor caso. El logro de esta tarea, obliga a recopilar cantidades grandes de información perteneciente a sus clientes, se almacena, se integra, así se cuenta con un almacenamiento de datos que luego se analizan para ubicar comunes elementos que produzcan segmentos que resulten similares, aunque diferentes a otros bloques o segmentos de clientes.

Según el Boletín Informativo “El Magistrado” publicación del órgano supremo de Justicia de la República publicada en la capital durante su quinto año de publicación y con el N° 50 de marzo del 2014, menciona que según una investigación que se realizó a los usuarios directos de sistema Judicial entre ellos a profesionales del derecho, a los litigantes de los procesos y a los procuradores, dio como resultado que solo el 37% de los encuestados muestran confianza en el sistema, esta investigación estuvo monitoreada por Vox Populi, Comunicación y Marketing empresa que realizó dicho estudio entre el 21 y 27 de noviembre del 2013 y donde se originaron los siguientes resultados: Con respecto al índice de confianza y con una muestra de 500 usuarios por sede a quienes se les interrogó en la ciudad de Lima, en la sede de la Corte superior de Justicia hay un nivel de confianza de 43%; en Alzamora Valdés hay un nivel de confianza de un 35%: en Anselmo Barreto hay un nivel de confianza de 42% y en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte hay un nivel de confianza de 35%. Lo que resalta del estudio es que los encuestados fueron usuarios directamente relacionados con el que hacer de justicia y que lo que quieren es la resolución inmediata de sus problemas, esta investigación dio valiosa información para el trabajo de políticas públicas y de las mejoras que se deben realizar para procurar mejorar el servicio hacia los usuarios de los servicios de justicia, esto también ha traído como consecuencia que sé que

para procurar mejorar los servicios hacia los usuarios se forme la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial – CNAUJ, el cual tiene entre sus objetivos los siguientes:

- Realizar una prognosis de la problemática más relevante que tiene los usuarios del sistema judicial en todo el ámbito nacional.
- Realizar una medición de los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios del sistema judicial a través del monitoreo constante, esto se hará por medio de encuestas.
- Determinar los tipos de usuarios de los diferentes componentes del sistema judicial, así como también la motivación que han tenido para hacer uso de ellos.
- Realizar una evaluación sobre los accesos a los diferentes componentes del sistema judicial.
- Analizar las propuestas realizadas por los usuarios para las mejoras del sistema judicial.
- Construir y mantener una base de datos que tengan un respaldo estadístico donde se pueda recurrir a fin de que se estudien y propongan posibles políticas públicas y disposiciones de carácter administrativo que mejoren el sistema judicial.
- Realizar propuestas para la realización de capacitaciones que ayuden a mejorar la calidad del servicio brindado por el sistema judicial.
- Realizar propuestas de cualquier otro tipo tendientes a mejorar la calidad del servicio brindado por el sistema judicial.

Su Finalidad es:

La finalidad de esto es que a través de todo lo propuesto se mejore los servicios que se brindan a los usuarios de los diferentes estamentos del aparato judicial, así como lograr una mejora en el nivel de percepción sobre su imagen, tratando de lograr estándares de calidad y servicio que lo catapulten a tipos de sistemas del primer mundo.

Según la Ley Orgánica del Poder Judicial, las competencias de las Salas civiles son:

1. De los recursos de apelación y de casación de su competencia
2. De las contiendas de competencia y de los conflictos de autoridad, conforme al Código Procesal Civil
3. De los procesos de responsabilidad civil contra los Vocales de la propia Corte Suprema y de las Cortes Superiores y contra miembros del Consejo Supremo de Justicia Militar y otros funcionarios, conforme a la Constitución y las leyes, en primera instancia
4. En primera instancia de las acciones contencioso-administrativas, en los casos que la ley así lo establece
5. De los demás procesos que señala la ley (Art.33).

En relación a la instalación del Tribunal Superior de Justicia se tiene la siguiente información:

En la ciudad de Chiclayo, Capital del Departamento de Lambayeque, a los veintitrés días del mes de Mayo de mil novecientos veinte, siendo las tres de la tarde, reunidos en el local designado para la Corte, los señores Prefecto del departamento Don Moisés Ecurra, vocales Dr. Manuel C. Rodríguez, Dr. Augusto R. Llontop, Dr. Elíseo Pérez Velásquez, Dr. Augusto Ríos, con el objeto de proceder a la instalación del Tribunal Superior de Justicia de este departamento, creado por la Ley del treinta de marzo de mil novecientos veinte, número cuatro mil cuarentinueve y de conformidad con el Decreto Supremo del cuatro del corriente, y con asistencia de la Junta Departamental, Consejo Municipal, de los Jueces de Primera Instancia y Agente Fiscal de esta provincia y demás empleados de justicia, del señor Subprefecto y otras autoridades locales, se dio principio al acto y con la lectura de la Ley antes citada, y el Decreto Supremo que acuerda la forma de la instalación (El Magistrado 2014).

Visión

“Institución autónoma con vocación de servicio; que enfrente los desafíos del futuro con magistrados comprometidos con el proceso de cambio, transformación y modernidad; que se traduzca en seguridad jurídica e inspire plena confianza en la ciudadanía, contando para ello con un adecuado soporte administrativo y tecnológico” (El Magistrado 2014).

Misión

"Administrar Justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional, para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional"(El Magistrado 2014).

Así también

“Para el cabal cumplimiento de esta misión es necesario dotar al Poder Judicial de los siguientes elementos: Magistrados respetados, probos, capaces, éticos y justos y, además, actualizados en su calificación jurídica” (El Magistrado 2014).

Esto pasa por:

“Crear nuevos sistemas de gestión y modernización para contar con despachos judiciales modernos, con infraestructura adecuada y sistemas de información actualizados, proporcionar a los magistrados el personal de apoyo jurisdiccional y administrativo capacitado y con vocación de servicio y articular una administración con criterio gerencial moderno y descentralizado” (El Magistrado 2014).

Objetivos: buscar que se fortalezca la autonomía de todo el Aparato Judicial y por ende que los magistrados actúen en forma autónoma, ampliando su acceso a todos los que requieran del sistema judicial, así como lograr que todos sus entes se modernicen para lograr un alto grado de calidad y optimización en pro de los usuarios.

Se debe Priorizar:

- Que todos puedan acceder al sistema sin restricciones.
- Infundir confianza en los usuarios para sientan que serán tratados de igual modo por el sistema judicial.
- Utilizar eficaz y eficientemente los recursos asignados para las tareas a realizar.

La Modernización del sistema judicial se debe realizar de la siguiente manera:

- Desterrar las estructuras que se han impuesto.
- La orientación del servicio debe ser siempre hacia el usuario
- Tratar de que lo que ofertamos en calidad y cantidad sea igual a lo que los usuarios necesitan de tal manera que no tengamos expedientes que duerman el sueño de los justos.

Iniciar procesos de eficiencia y eficacia productiva a través de:

- Se deben sistematizar los procedimientos y los procesos de trabajo.
- Debe haber un efectivo uso de los recursos humanos de tal manera que su trabajo sea eficiente y efectivo.
- Debe realizarse capacitaciones permanentes para que puedan también realizarse evaluaciones.

II. MÉTODO

2.1. *Tipo y Diseño de Investigación*

La presente investigación se encuadra dentro de una orientación cuantitativa ya que para ella examinamos los datos orientándonos hacia un estudio de tipo descriptivo, para ello citamos a Tamayo y Tamayo (1998, pp. 34-35) quien expresa que este tipo de investigación, es decir de tipo descriptivo, tiene una función presente y tiende a registrar, analizar, realizar interpretaciones de la naturaleza o la composición de los procesos dando como resultado conclusiones dominantes, sobre personas, cosas o grupos de personas o cosas (Tamayo y Tamayo, 1988). Así mismo para Sabino (1986, pp. 51-52) las investigaciones de tipo descriptivas se realizan alrededor de la realidad sobre hechos, tratando de dar una interpretación lo más cercana posible a las características de los fenómenos, siendo su preocupación principal descubrir a través de procesos sistematizados características fundamentales que relacionen a un grupo de fenómenos de tal manera que podamos entender su estructura y funcionamiento lo más cercano a la realidad que estamos estudiando (Sabino, 1986).

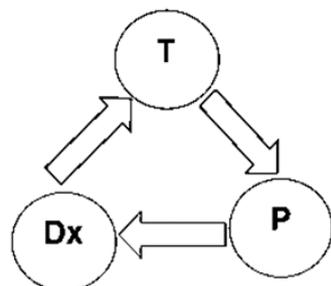
La presente investigación se convierte en propositiva, porque de acuerdo con Hurtado (2008) quien dice que: estos tipos de estudio dan como resultado la producción puede ser de un modelo, de una propuesta, un plan o un programa para dar solución al problema o a la necesidad surgida en un grupo social, organización, área geográfica o dentro del conocimiento mismo, por supuesto iniciándose con un diagnóstico que debe ser lo más verídico posible y que debe dar como resultado determinar los procedimientos a emplearse, los que se deben involucrar y que perspectivas futuras existe para ello, dando inicio a este proceso de investigación o también puede iniciarse un proceso investigativo a partir de resultados que deban ser modificados, o ,por potencialidades que no están siendo tomadas en cuenta de tal manera que el que investiga inicia su trabajo realizando el diagnóstico en un primer momento, para luego pasar a un segundo evento donde se da las causas o se explica el fenómeno y finalizando con una propuesta (Hurtado, 2008).

El Diseño utilizado ,es de tipo no experimental porque solo describimos, con un corte de tipo transversal porque la investigación se realizó en un solo momento, para ello citamos a Kerlinger y Lee, (2002) quienes manifiestan que: en este tipo

de investigación ósea, la no experimental está directamente en relación con el buscar de forma empírica pero sistemáticamente el fenómeno pero dejando constancia que en este tipo de investigación el investigador no posee ni el más mínimo control de la variable independiente debido a que ella ya ocurrió o también a que no tiene un ápice de (Kerlinger y Lee, 2002).

Para Arnau (1995 p.35) quien propone: que este tipo de investigación de carácter no experimental es para nombrar en forma general a un grupo de métodos y técnicas que no llegan a ser cuasi experimentales o experimentales y que por lo tanto no existe forma de manipular las variables (Arnau, 1995).

Para concluir decimos que tiene corte transversal porque según lo que manifiesta Carrasco, (2009, p. 72) en este tipo de investigaciones se permite analizar al hecho o fenómeno en un determinado tiempo poniendo énfasis en su análisis, en sus características, en sus rasgos, propiedades y cualidades (Carrasco 2009).



Donde:

Dx: Diagnóstico de la realidad.

T: Estudios teóricos.

P: Propuesta.

2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Definición conceptual y operacional de la variable dependiente

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional
Estrategia de Administración de Justicia	<p>Para Mintzberg quien manifiesta que la estrategia no es más que la secuencia de acciones para lograr una meta a largo plazo y cuya raíz etimológica proviene del griego stratos que significa ejército y de la también palabra griega agein que se refiere al que guía o conduce, es pues esta palabra de uso militar que ha sido transferida al vocabulario administrativo y donde hace referencia a un plan o secuencia coherente que se debe seguir y donde se integran para las metas y las políticas organizacionales; pero sobre todo para Mintzberg la estrategia no es más que el conocimiento tanto interno de la organización como el externo que es el entorno para que se desarrolle situaciones viables y originales que puedan anticipar cambios o hacer frente a situaciones imprevistas generadas por la competencia (Mintzberg Henry, 1997, p.7).</p>	<p>Son los procesos que se tienen en cuenta para aplicar, analizar y evaluar los eventos a partir de la información obtenida. (Sánchez & Bustamante, 2008)</p>

Tabla 2 Definición conceptual y operacional de la variable independiente

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional
<p>atención del usuario en los juzgados civiles</p>	<p>Cuando se diseñan los conductos que van a ser utilizados dentro de las organizaciones para poder relacionarse con sus clientes o potenciales clientes, deben estas dar respuestas a las interrogantes que puedan plantearse los usuarios sobre el consumo de productos o el uso de los mismos que la organización empresarial ha puesto a su disposición (Montero, 1997 p. 36).</p> <p>a. Competencia Profesional: No es más que: Conjunto de sapiencias, destrezas y cualidades que se debe tener para desarrollar una profesión, el profesional podrá solucionar problemas en forma autónoma, flexible, y será capaz de colaborar con su entorno profesional y con la organización donde desarrolle su labor (Montero, 1997 p. 36).</p> <p>b. Seguridad: Se dice que: el proceso por el cual se requiere que se optimicen los beneficios a fin de mitigar en la mayor parte los riesgos que puedan presentarse a los usuarios al recibir los servicios y de tal manera que de tal manera (Montero, 1997 p. 36).</p> <p>c. Accesibilidad: Este proceso es: por el cual se eliminan las barreras que se puedan presentar y que obstaculicen el poder brindar servicios de calidad y de manera eficiente; esos obstáculos pueden ser de diferentes tipos y que pueden transitar desde lo geográfico hasta lo lingüístico pasando por lo cultural, lo económico, etc, (Montero, 1997 p. 36).</p> <p>d. Empatía: No es más que: "entender a todas las personas de tal manera que hagamos nuestros sus pensamientos y emociones de tal manera que desarrollemos un espíritu solidario y de entendimiento (Montero, 1997 p. 36).</p> <p>e. Comodidades: Se refiere: a todo aquello que puede complementar el servicio y que no está incluido en el pero que si se pone simplemente el usuario encontrará mayor satisfacción en el servicio y acrecentará este de tal manera que el usuario se sentirá feliz de regresar a la entidad (Montero, 1997 p. 36).</p>	<p>Son los factores que se deben tener en cuenta para concretar las mediciones a través del instrumento.</p> <p>(Montgomery ,2004)</p>

Tabla 3 Operacionalización de las variables independientes y dependientes

Variables	Dimensiones	Indicadores	Índice	Sub Índice	Técnicas e Instrumentos	Escala de Medición	
V. D Estrategia de administración de Justicia	a. Demandas de Usuarios	- Flujograma de Atención de Demandas de Usuarios	-Adecuado = <i>Bueno</i>	<u>Bueno</u> : Registro Según Manual de Procedimientos del Módulo Judicial (Procedimiento completo)	- Hoja de Registro de Datos	- Ordinal	
			-Inadecuado =Enmendaduras, No Registró, Registro Inadecuado	<u>Demoras</u> : No cumplimiento del Flujograma según plazos del procedimiento <u>No Registrado</u> : Ítems estudiado no figura en casilla. <u>Registro Inadecuado</u> : Información no consignada en flujogramas			
	b. Percepción del Usuario de la Atención de sus Demandas	- Satisfacción de la Atención	-Adecuado = <i>Excelente, Muy Buena y Buena</i>	-Inadecuado =Regular y Mala	Escala de Likert: Excelente Muy Buena Buena Regular Mala	- Encuestas Presenciales	- Ordinal

V. I Atención del usuario en el juzgado civil	a. Competencia Profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción del Usuario - Percepción del Prestador de Justicia - Registro de la atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuado $\geq 50\%$ - Inadecuado $\leq 50\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia y Porcentaje 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas Presenciales - Hoja Verificación de Datos 	<ul style="list-style-type: none"> - Ordinal
	b. Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción del Usuario - Percepción del Prestador de Justicia 	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuado $\geq 50\%$ - Inadecuado $\leq 50\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia y Porcentaje 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas Presenciales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ordinal
	c. Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción del Usuario - Percepción del Prestador de Justicia 	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuado $\geq 50\%$ - Inadecuado $\leq 50\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia y Porcentaje 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas Presenciales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ordinal
	d. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción del Usuario - Percepción del Prestador de Justicia 	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuado $\geq 50\%$ - Inadecuado $\leq 50\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia y Porcentaje 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas Presenciales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ordinal
	e. Comodidades	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción del Usuario - Percepción del Prestador de Justicia 	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuado $\geq 50\%$ - Inadecuado $\leq 50\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia y Porcentaje 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas Presenciales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ordinal

2.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población, tomada nuestra investigación estuvo constituida por 975 usuarios externos (Abogados litigantes, personas naturales) de ambos sexos que acuden a los “Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque”, para la atención y seguimiento de sus casos Judiciales.

Tabla 4 Población – Total de Usuarios Externos que acuden a los Juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque

TIPO DE JUZGADO	DENOMINACIÓN DEL JUZGADO	Usuarios Externos
		N = 975
CIVIL	1° Juzgado Especializado”	95
CIVIL	2° Juzgado Especializado”	125
CIVIL	3° Juzgado Especializado”	237
CIVIL	4° Juzgado Especializado”	123
CIVIL	5° Juzgado Especializado”	89
CIVIL	6° Juzgado Especializado”	67
CIVIL	7° Juzgado Especializado”	97
CIVIL	“Juzgado Comercial Sub especializado”	142
Total		975

Fuente: Archivo de los Juzgados del Poder Judicial Lambayeque, JUL – SET 2015.

Muestra

Según lo que dice Balestrini (1997) la muestra no es más que la porción de población que se obtiene para realizar la investigación tomando conocimiento de las propiedades y/o características de la población de la cual ha sido tomada (Balestrini, 1997 p.138).

Para el estudio se consideró un muestreo de tipo probabilístico de acuerdo con Chirinos (2009) quien propone que en este tipo de muestreo se brinda a todos los individuos de la población las mismas posibilidades de ser elegidos para la muestra y que es responsabilidad del investigador dar todas las condiciones necesarias a todos los miembros de la población a ser elegidos en la muestra es decir el criterio del investigador debe ser imparcial de tal manera que la muestra sea verdaderamente aleatoria. (Chirinos, 2009).

También se usó el tipo de Muestreo Aleatorio Simple quien de acuerdo con Ochoa (2015), que sostiene que lo fundamental que debe hacer el investigador es tener la seguridad y dar la oportunidad a los integrantes de la población a que sean elegidos mediante el azar (Ochoa, 2015), y también de acuerdo a Mizner (2008) que dice que: para realizar la técnica del muestreo aleatorio sistemático lo primero que debe efectuarse es seleccionar el tamaño de la muestra a través de la fórmula para luego continuar con una división que generara una fracción denominada **fracción de muestreo**, para lo cual se divide la población entre la muestra y que debe ser utilizada como la diferencia constante entre los sujetos”

Para la investigación que hemos presentado se ha elegido el muestreo aleatorio simple, en el cual se determinará la muestra (n) de usuarios externos aleatoriamente, tomando como parámetro la “fracción de muestreo” para cada Juzgado Civil de la “Corte Superior de Justicia de Lambayeque”; utilizando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z^2 p q N}{z^2 P Q + e^2 (N-1)}$$

- Total, de Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque = 08
- Total, de Usuarios Externos de los Juzgados Civiles a Encuestar (N) = 975
- Dónde:
 - n = Tamaño de muestra n
 - N = Población Finita (975)
 - Z =1.96 valor, para tabular de la distribución normal estándar para un Nivel de confianza de 95%
 - $z^2= 3.8416$
 - $p = 0.10$
 - $q = (1 - p) = (1 - 0.10) = 0.90$
 - $E = 5\%$
 - $E^2 = 0.0025$

Debido a que la población es considerada dentro de los parámetros de una población finita, la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{0.25 (975)}{\frac{\alpha^2}{z^2} \times (N-1) + 0.25}$$

$$n = \frac{0.25 (975)}{\frac{0.0025}{3.8416} \times (974) + 0.25}$$

$$n = \frac{243.75}{0,8838}$$

n= 276 Encuestas que aplicar

- Fracción de Muestreo = Muestra/Total de Usuarios Externos de los Juzgados Civiles

$$FM = 276/975$$

$$FM = 0.02830769$$

TIPO DE JUZGADO	DENOMINACIÓN DEL JUZGADO	Usuarios Externos		
		N = 975	Fracción de Muestreo	n = 276
CIVIL	Primer Juzgado Especializado	95	0.28307692	27
CIVIL	Segundo Juzgado Especializado	125	0.28307692	35
CIVIL	Tercer Juzgado Especializado	237	0.28307692	67
CIVIL	Cuarto Juzgado Especializado	123	0.28307692	35
CIVIL	Quinto Juzgado Especializado	89	0.28307692	25
CIVIL	Sexto Juzgado Especializado	67	0.28307692	19
CIVIL	Séptimo Juzgado Especializado	97	0.28307692	27
CIVIL	Juzgado Comercial Sub especializado	142	0.28307692	40
Total		975	0.28307692	276

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación, sirvieron como respaldo para la investigación tanto en el desarrollo del proyecto como en la generación del informe final.

Técnica de Gabinete: La cual empleamos a lo largo de todo el trabajo de investigación no solo en la consulta de bibliografía sino también en el proceso de tabulación de los datos.

Técnica de campo: Las cuales fueron utilizadas para la verificación in situ todo lo relacionado con la investigación, fundamentalmente en la aplicación de la encuesta a los Usuarios.

Técnica Encuesta: Esta técnica permitió la recolección de la información ya que a través del instrumento que fue un cuestionario, se llegó a los usuarios en forma directa.

Técnica Validación: Se refiere a la medición de cuál es la significación y si el instrumento es el adecuado para realizar la labor para la cual se diseñó.

2.4.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario el cual respalda, la técnica empleada que es la de la encuesta, este nos permitió recabar información de primera mano ya que como dice Galán (2009), el cuestionario se constituye en un grupo de interrogantes han sido especialmente elaboradas para generar los datos necesarios y que con su análisis respectivo puedan generar los datos suficientes que se constituyan en el soporte matemático de la investigación de tal manera que esos datos puedan homogenizarse y estandarizarse(Galán, 2009).

2.5. Validación y Confiabilidad

Para Carrasco, (2009), la confiabilidad de algo debe estar tanto en su pasado como en su futuro por lo que manifiesta que el índice de confiabilidad es más certero o confiable, cuando este sea más cercano a uno (entre 0,80 y 1,00), teniendo una confiabilidad alta; pero también se considera de confiabilidad fuerte cuando oscila entre 0,60 y 0,79; siendo de nivel moderado de 0,40 a 0,59; y estando considerado como débil y muy débil entre 0,00 y 0,39.

Pero lo que tenemos que manifestar es que para nuestra investigación estos (validación y confiabilidad), no fueron utilizados debido a que el instrumento utilizado es el modelo SEQUAL que mide los niveles de percepción que los usuarios tienen sobre diferentes servicios por lo que obviamos este proceso.

2.6. Métodos de análisis de datos

Una vez realizada la recolección de los datos a través del cuestionario se procedió a elaborar una matriz a fin de tener una vista panorámica de los datos, procediéndose después a uniformizar la información de acuerdo a la variable e indicadores a estudiar (Competencia profesional, seguridad, accesibilidad, empatía, comodidad); luego los datos fueron ingresados al utilizar el paquete estadístico SPSS v.21 o EPIDAT v.3.1 para Windows.

Para el proceso de análisis e interpretación de los datos recolectados, se utilizó la estadística descriptiva y la elaboración de los gráficos de barras los cuales representan toda la información levantada durante el proceso investigativo especialmente de los instrumentos que se han utilizado para el levantamiento de la información.

2.7. Métodos de Investigación

Entre los métodos empleados para efectuar investigación tenemos:

Método Deductivo: El cual para Rosas lo define como una estrategia de razonamiento que se emplea para producir deducciones o conclusiones de tipo lógico partiendo de una serie de principios o premisas ya elaboradas y que comúnmente se dice que van de lo general es decir de un todo y anclan en lo particular es decir una parte de ese todo. (Rosas,2003).

Método Analítico-Sintético: El cual para Veliz y Jorna definen como la descomposición de un todo en partes haciendo un análisis de sus componentes y conociendo sus raíces para posteriormente sintetizar, reconstruir y volver a explicar el todo (Véliz y Jorna 2014).

2.8. Aspectos éticos

Al realizar la presente investigación nos comprometimos a que los instrumentos que fueron utilizados fueran compartidos con el director de: “La Oficina General de Recursos Humanos de la Corte Superior de Justicia – Lambayeque”.

Así mismo nos comprometimos a que todos los resultados obtenidos y provenientes de esta investigación deban tener la relevancia y puedan ser utilizados para mejorar el sistema de justicia en la Región Lambayeque.

También nos comprometimos a mejorar la realidad encontrada en la atención del usuario de los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de Resultados

El objeto que tuvo esta investigación fue la de proponer una secuencia de interrogantes que logren de alguna manera mejorasen la atención al Usuario, recibida en los “Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia Lambayeque”, las cuales han sido documentadas en el transcurso de la investigación y específicamente en cada uno de los capítulos que se elaboraron a partir de la presente investigación.

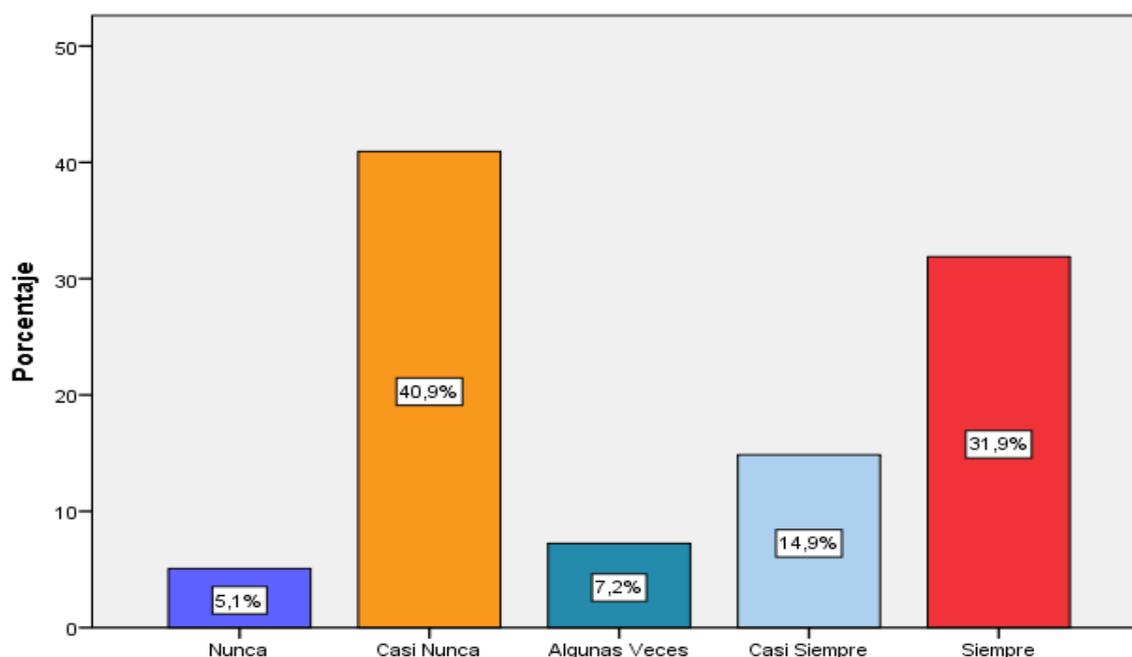
A los usuarios externos que acuden a los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia Lambayeque, se les aplicó la presente encuesta, con la finalidad de determinar la satisfacción de la atención del Usuario, cuyos resultados son los siguientes:

Tabla 5 Conocimientos de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	5,1
Casi Nunca	113	40,9
Algunas Veces	20	7,2
Casi Siempre	41	14,9
Siempre	88	31,9
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 1 Conocimientos de los trabajadores.



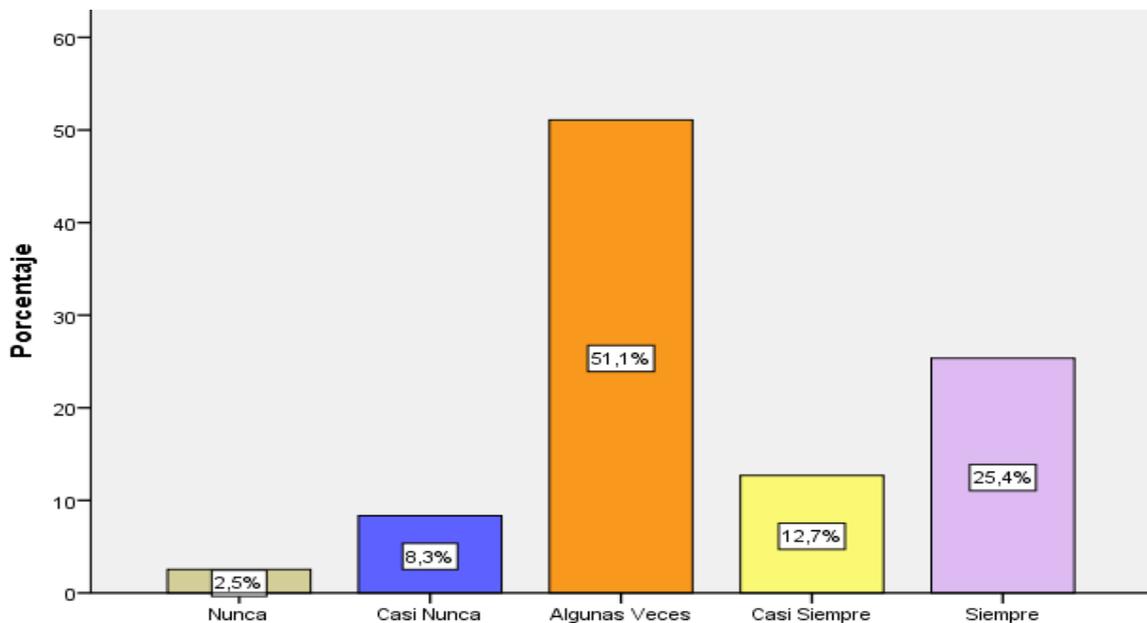
El 40,9% de los usuarios encuestados indicó que Casi nunca los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial tienen conocimientos suficientes, el 31,9% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial tienen conocimientos suficientes y el 5,1% de los usuarios encuestados indicó que nunca los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial tienen conocimientos suficientes.

Tabla 6 Trabajadores brindan buen servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	2,5
Casi Nunca	23	8,3
Algunas Veces	141	51,1
Casi Siempre	35	12,7
Siempre	70	25,4
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 2 Trabajadores brindan buen servicio



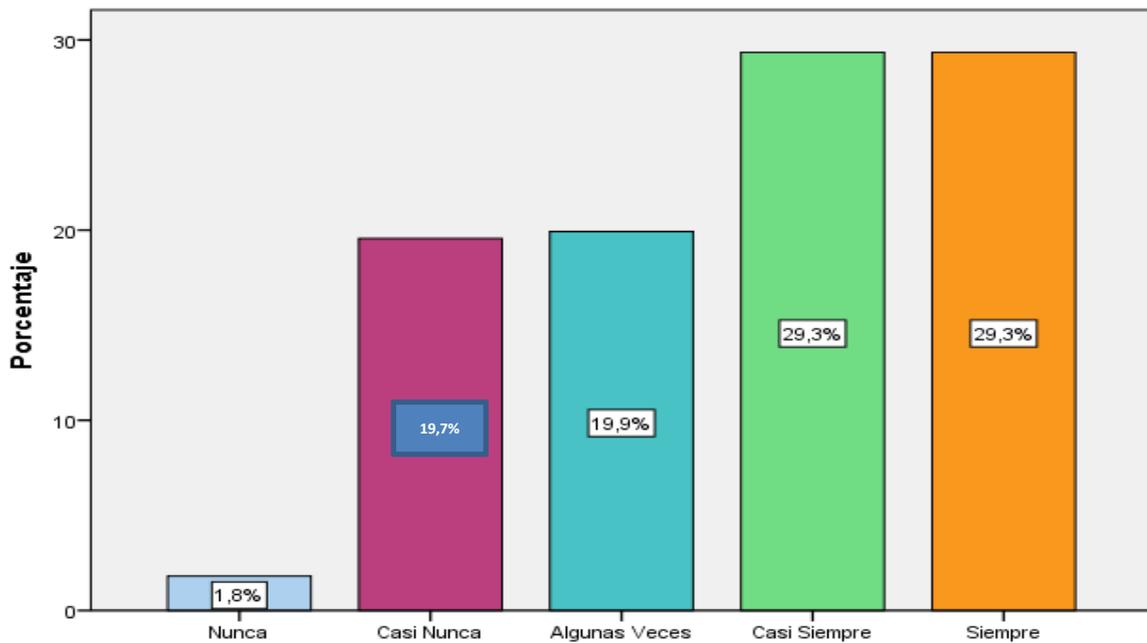
El 51,1% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le brindan bien el servicio la primera vez que acudió a ellos, el 25,4% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le brindan bien el servicio la primera vez que acudió a ellos y el 2,5% de los usuarios encuestados indicó que nunca los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le brindan bien el servicio la primera vez que acudió a ellos.

Tabla 7 Trabajadores le orientan bien en sus trámites

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1,8
Casi Nunca	54	19,7
Algunas Veces	55	19,9
Casi Siempre	81	29,3
Siempre	81	29,3
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 3 Trabajadores le orientan bien en sus trámites



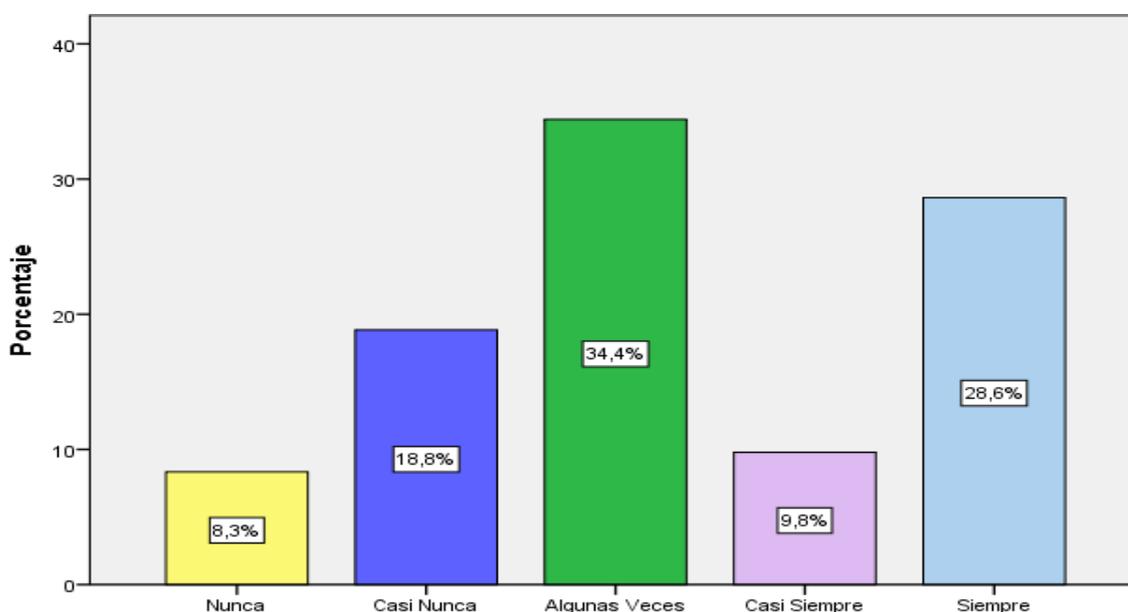
El 29,3% de los usuarios encuestados indicó que siempre y casi siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le orientan bien en sus trámites, el 19,9% de los usuarios encuestados indicó que casi nunca los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le orientan bien en sus trámites y el 1,8% de los usuarios encuestados indicó que nunca los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le orientan bien en su trámite

Tabla 8 Trabajadores le informan bien sobre sus derechos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	8,3
Casi Nunca	52	18,8
Algunas Veces	95	34,4
Casi Siempre	27	9,8
Siempre	79	28,6
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 4 Trabajadores le informan bien sobre sus derechos



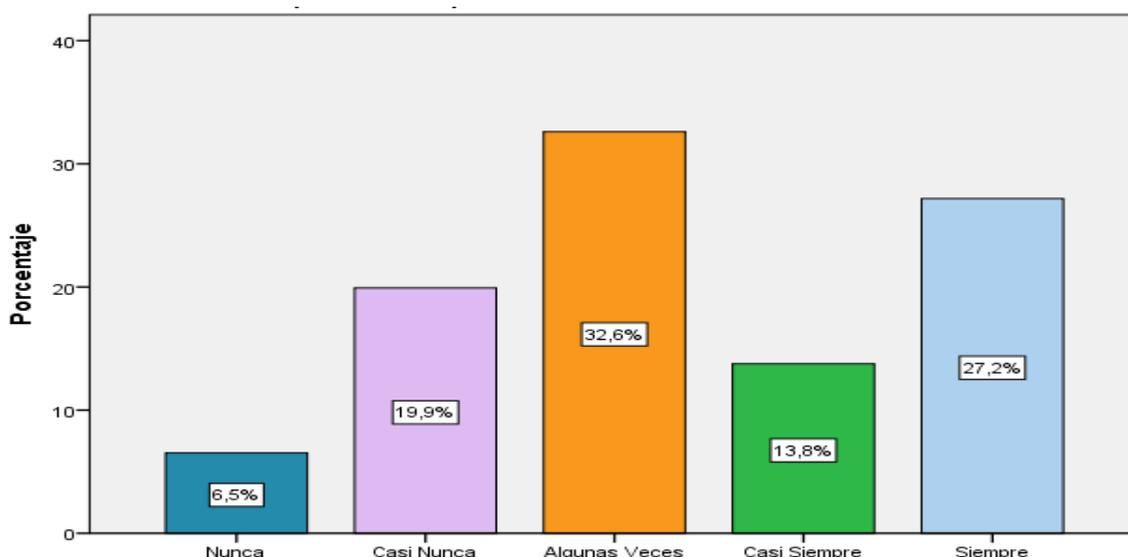
El 34,4% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le informan bien sobre sus derechos, el 28,6% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le informan bien sobre sus derechos y el 8,3% de los usuarios encuestados indicó que nunca los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le informan bien sobre sus derechos.

Tabla 9 El personal llevo su expediente sin errores

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	6,5
Casi Nunca	55	19,9
Algunas Veces	90	32,6
Casi Siempre	38	13,8
Siempre	75	27,2
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 5 El personal llevo su expediente sin errores



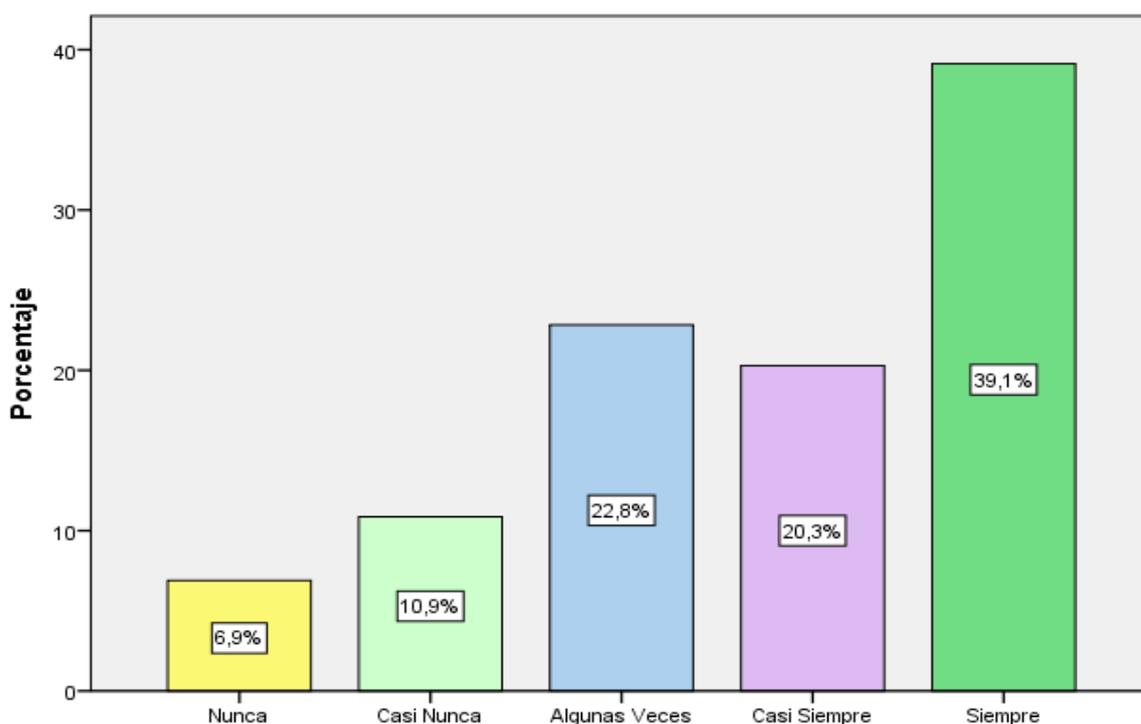
El 32,6% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces el personal de los Juzgados Civiles del Poder Judicial llevo su expediente o pedido de servicio sin errores, el 27,2% de los usuarios encuestados indicó que siempre el personal de los Juzgados Civiles del Poder Judicial llevo su expediente o pedido de servicio sin errores y el 6,5% de los usuarios encuestados indicó que nunca el personal de los Juzgados Civiles del Poder Judicial llevo su expediente o pedido de servicio sin errores.

Tabla 10 Los trabajadores tienen un comportamiento confiable

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	6,9
Casi Nunca	30	10,9
Algunas Veces	63	22,8
Casi Siempre	56	20,3
Siempre	108	39,1
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 6 Los trabajadores tienen un comportamiento confiable



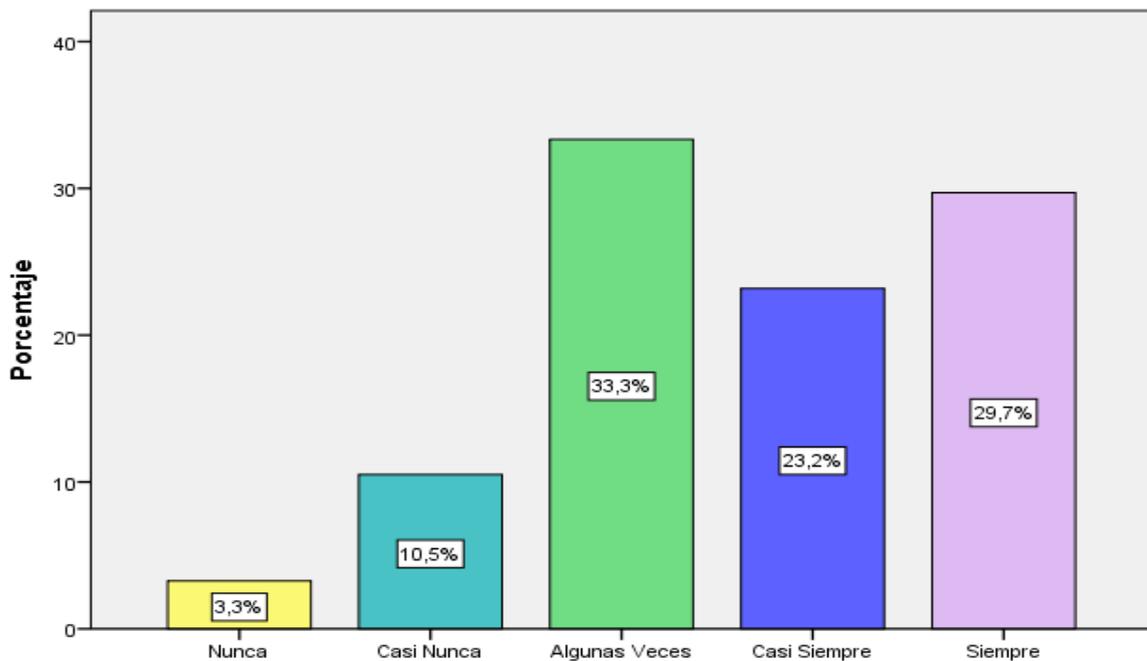
El 39,1% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial tienen un comportamiento confiable, el 22,8% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial tienen un comportamiento confiable y el 6,9% de los usuarios encuestados indicó que nunca los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial tienen un comportamiento confiable.

Tabla 11 Se siente seguro con la atención brindada

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	3,3
Casi Nunca	29	10,5
Algunas Veces	92	33,3
Casi Siempre	64	23,2
Siempre	82	29,7
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 7 Se siente seguro con la atención brindada



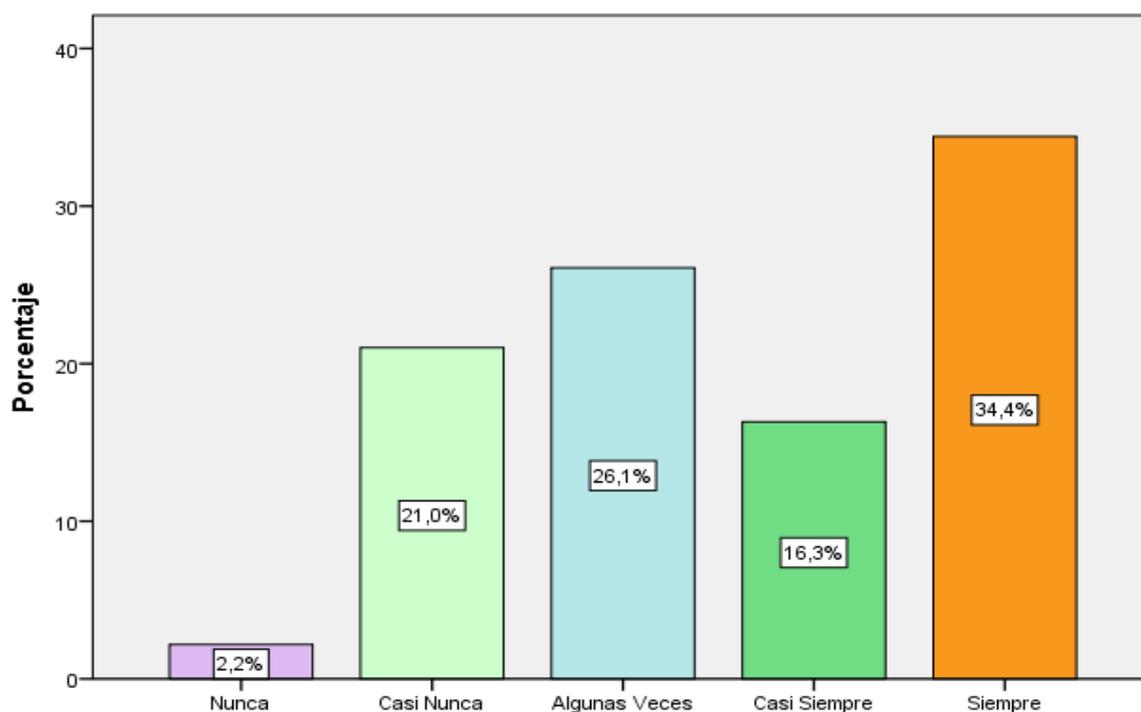
El 33,3% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces se sienten seguros con la atención brindada por los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial, el 29,7% de los usuarios encuestados indicó que siempre se sienten seguros con la atención brindada por los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial y el 3,3% de los usuarios encuestados indicó que nunca se sienten seguros con la atención brindada por los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial.

Tabla 12 Algún trabajador le realizó algún cobro "indebido"

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	2,2
Casi Nunca	58	21,0
Algunas Veces	72	26,1
Casi Siempre	45	16,3
Siempre	95	34,4
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 8 Algún trabajador le realizó algún cobro "indebido"



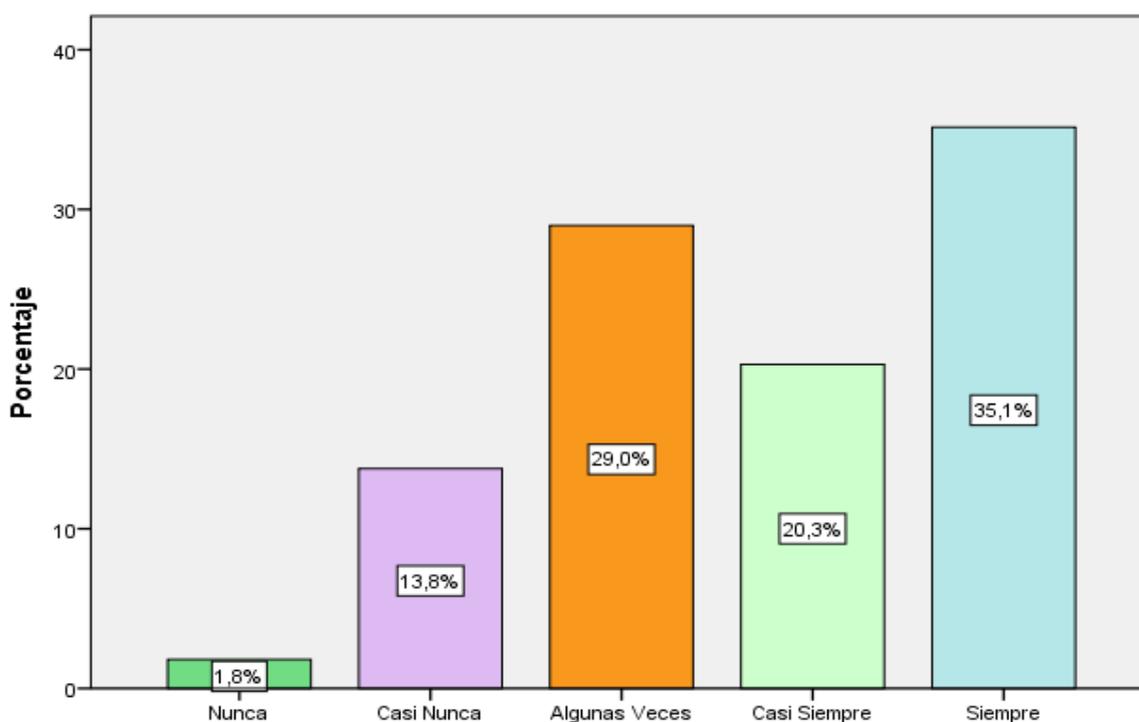
El 34,4% de los usuarios encuestados indicó que siempre algún trabajador de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le realizó algún cobro indebido, el 26,1% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces algún trabajador de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le realizó algún cobro indebido y el 2,2% de los usuarios encuestados indicó que nunca algún trabajador de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le realizó algún cobro indebido.

Tabla 13 Luego de la atención recibida Ud. tiene dudas de la atención

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1,8
Casi Nunca	38	13,8
Algunas Veces	80	29,0
Casi Siempre	56	20,3
Siempre	97	35,1
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 9 Luego de la atención recibida Ud. tiene dudas de la atención



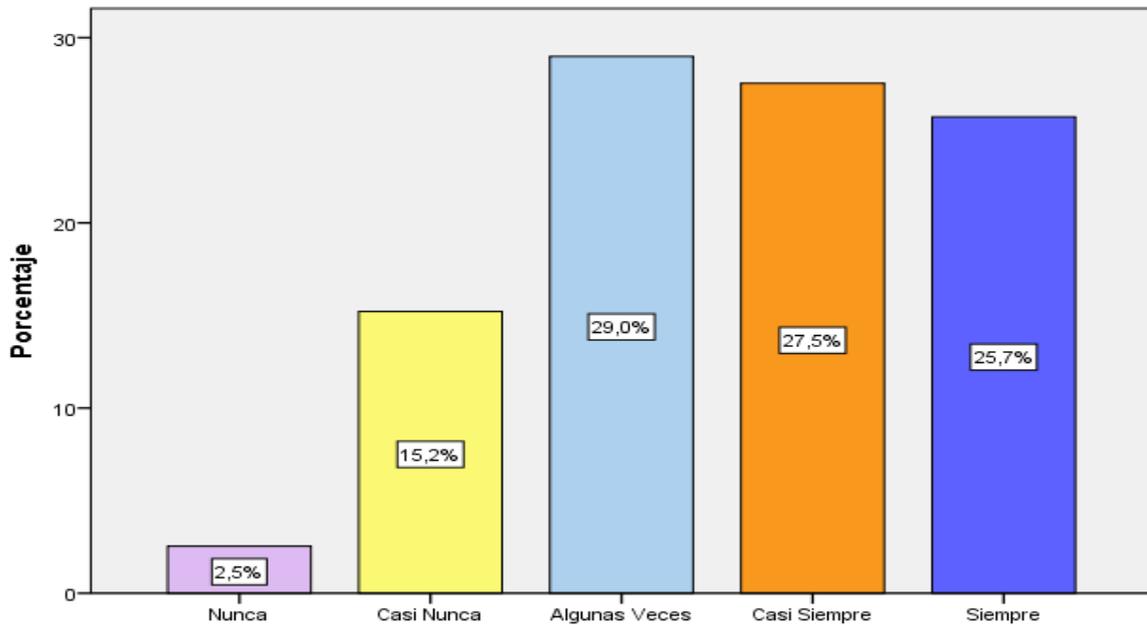
El 35,1% de los usuarios encuestados indicó que siempre tiene dudas ,luego de la atención recibida por los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial, el 29,0% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces tiene dudas , luego de la atención recibida por los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial y el 1,8% de los usuarios encuestados indicó que nunca tiene dudas, luego de la atención recibida por los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial

Tabla 14 Luego de la atención recibida alguna vez Ud. se sintió maltratado

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	2,5
Casi Nunca	42	15,2
Algunas Veces	80	29,0
Casi Siempre	76	27,5
Siempre	71	25,7
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 10 Luego de la atención recibida alguna vez Ud. se sintió maltratado



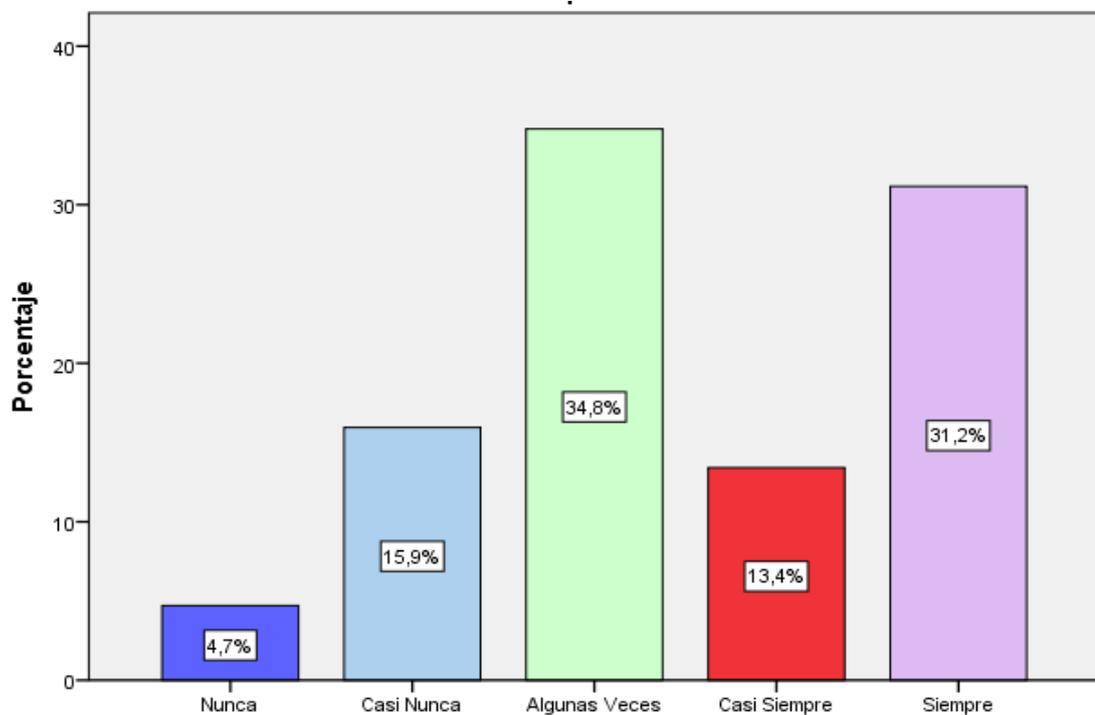
El 29,0% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces se sintió maltratado luego de la atención recibida por los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial, el 27,5% de los usuarios encuestados indicó que casi siempre se sintió maltratado luego de la atención recibida por los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial y el 2,5% de los usuarios encuestados indicó que nunca se sintió maltratado luego de la atención recibida por los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial.

Tabla 15 Los trabajadores de los Juzgados lo atendieron rápidamente

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	4,7
Casi Nunca	44	15,9
Algunas Veces	96	34,8
Casi Siempre	37	13,4
Siempre	86	31,2
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 11 Los trabajadores de los Juzgados lo atendieron rápidamente



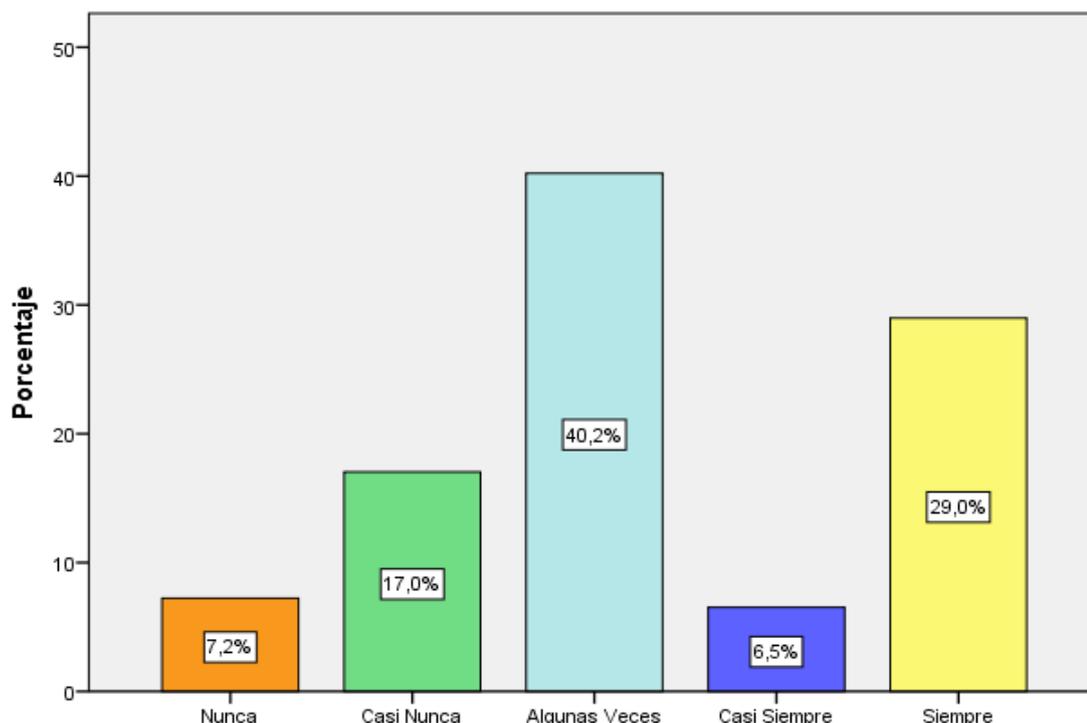
El 34,8% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial lo atendieron rápidamente, el 31,2% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial lo atendieron rápidamente y el 4,7% de los usuarios encuestados indicó que nunca los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial lo atendieron rápidamente.

Tabla 16 Los empleados le comunicaron cuando concluye la atención que les brinda

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	7,2
Casi Nunca	47	17,0
Algunas Veces	111	40,2
Casi Siempre	18	6,5
Siempre	80	29,0
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 12 Los empleados le comunicaron cuando concluye la atención que les brinda



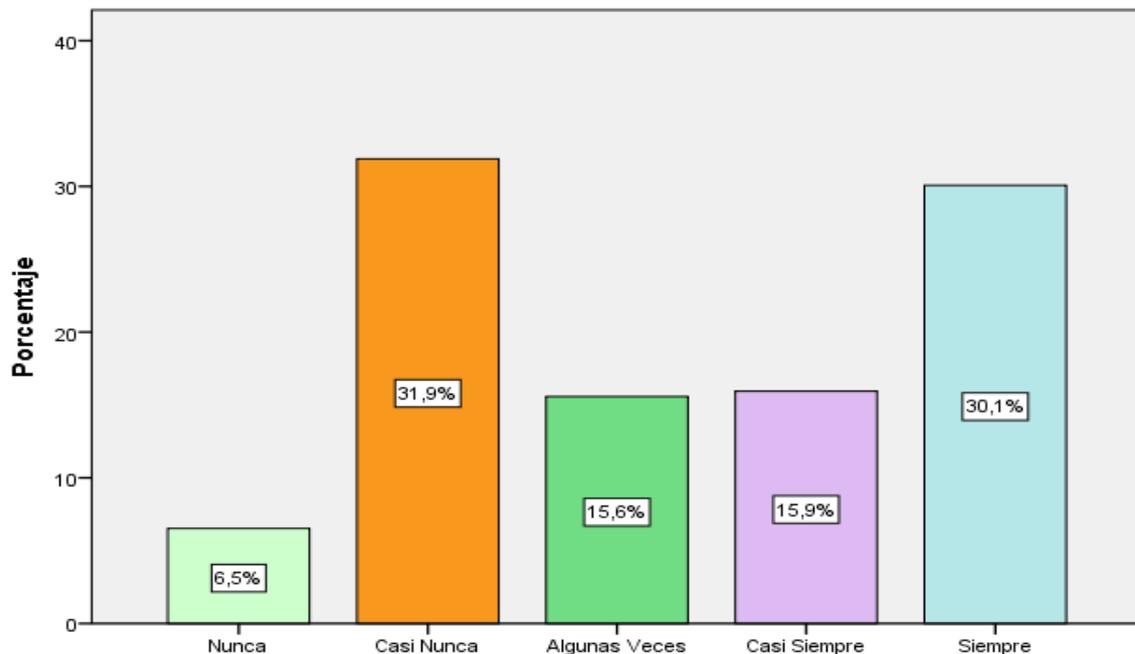
El 40,2% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los empleados del Poder Judicial le comunicaron cuando concluye la atención que les brinda, el 29,0% de los usuarios encuestados indicó que siempre los empleados del Poder Judicial le comunicaron cuando concluye la atención que les brinda y el 6,5% de los usuarios encuestados indicó que casi siempre los empleados del Poder Judicial le comunicaron cuando concluye la atención que les brinda.

Tabla 17 Los empleados siempre estuvieron ocupados como para no atenderlo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	6,5
Casi Nunca	88	31,9
Algunas Veces	43	15,6
Casi Siempre	44	15,9
Siempre	83	30,1
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 13 Los empleados siempre estuvieron ocupados como para no atenderlo



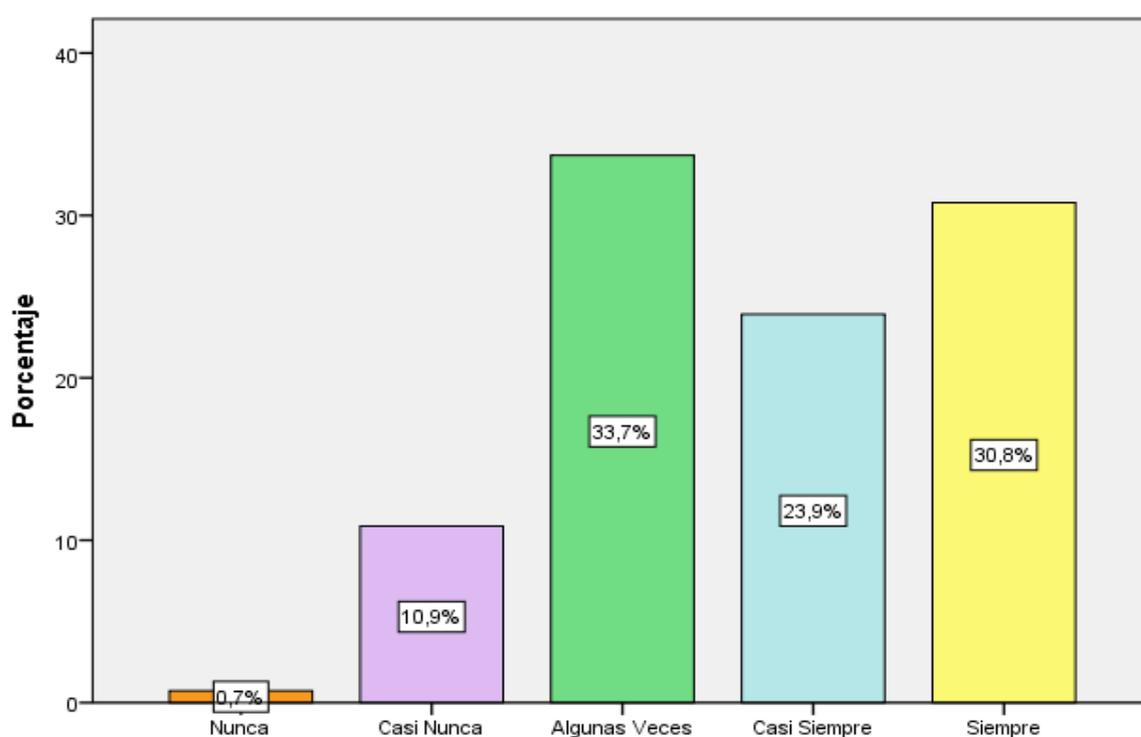
El 31,9% de los usuarios encuestados indicó que casi nunca los empleados del Poder Judicial estuvieron ocupados como para no atenderlo, el 30,1% de los usuarios encuestados indicó que siempre los empleados del Poder Judicial estuvieron ocupados como para no atenderlo y el 6,5% los usuarios encuestados indicaron que nunca los empleados del Poder Judicial estuvieron ocupados como para no atenderlo.

Tabla 18 Los empleados del Poder Judicial le ofrecieron atención individualizada

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	,7
Casi Nunca	30	10,9
Algunas Veces	93	33,7
Casi Siempre	66	23,9
Siempre	85	30,8
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario

FIGURA 14 Los empleados del Poder Judicial le ofrecieron atención individualizada



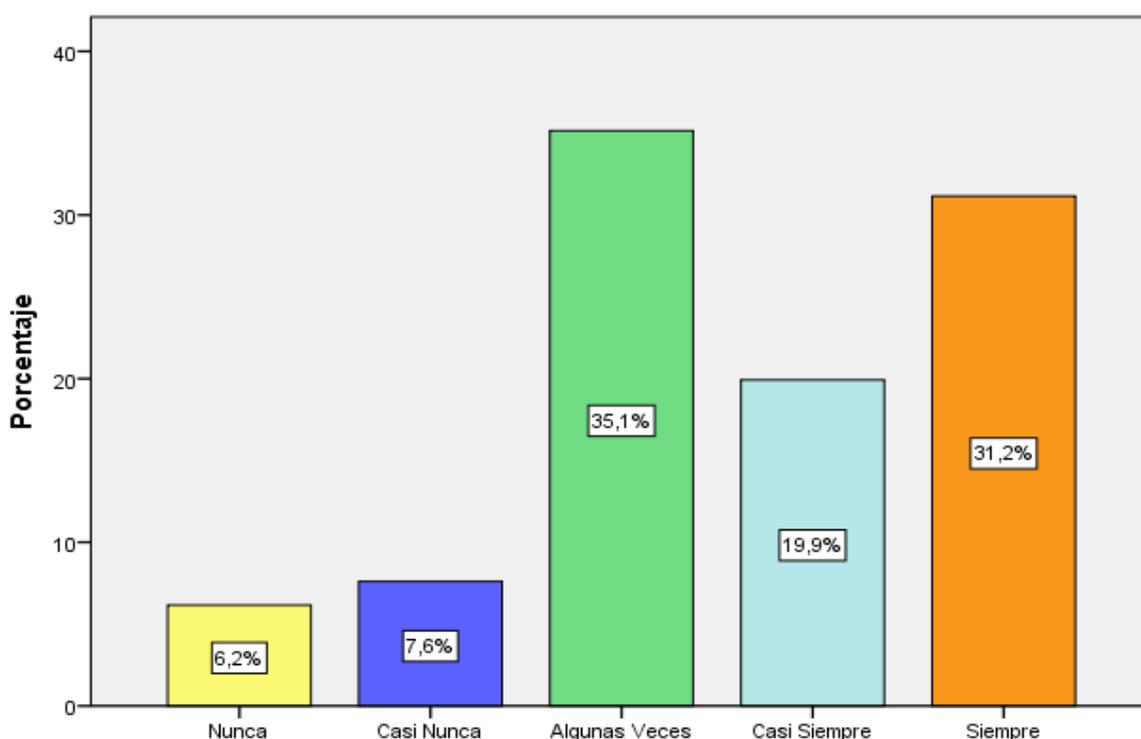
El 33,7% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los empleados del Poder Judicial le ofrecieron atención individualizada, el 30,8% de los usuarios encuestados indicó que siempre los empleados del Poder Judicial le ofrecieron atención individualizada y el 0,7% de los usuarios encuestados indicó que nunca los empleados del Poder Judicial le ofrecieron atención individualizada.

Tabla 19 Los horarios de los Juzgados Civiles del Poder Judicial son convenientes para su atención

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	6,2
Casi Nunca	21	7,6
Algunas Veces	97	35,1
Casi Siempre	55	19,9
Siempre	86	31,2
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 15 Los horarios son convenientes para su atención



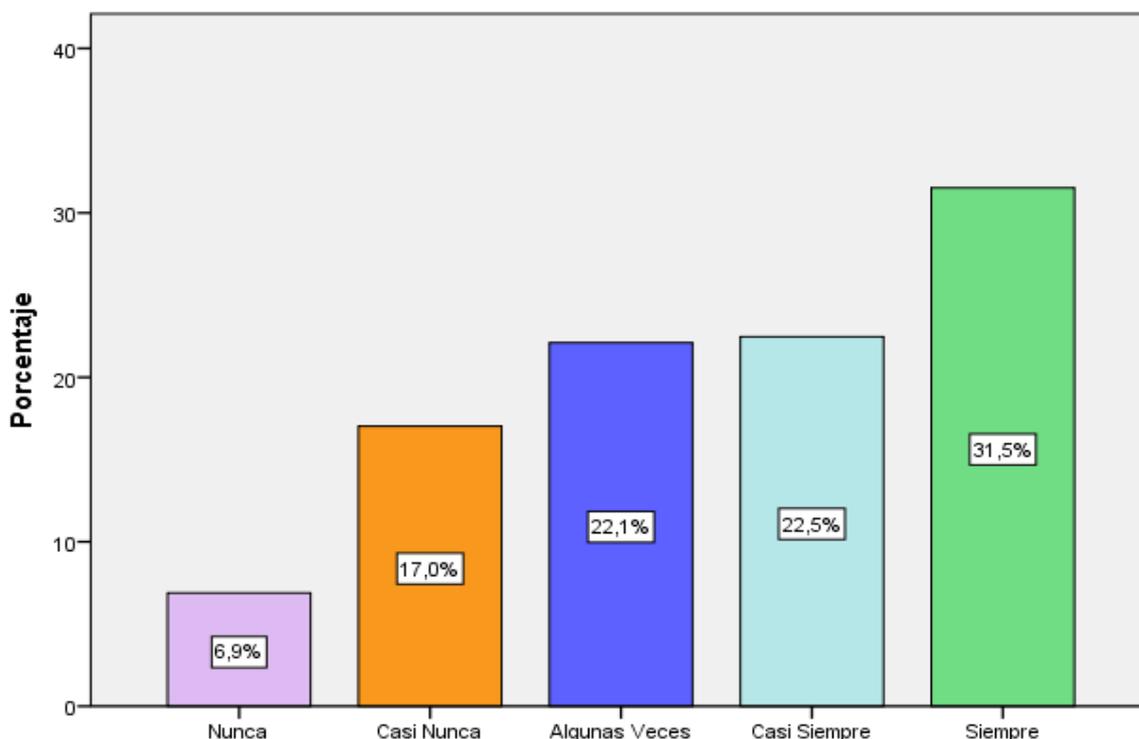
El 35,1% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los horarios de los Juzgados Civiles del Poder Judicial son convenientes para su atención, el 31,2% de los usuarios encuestados indicó que siempre los horarios de los Juzgados Civiles del Poder Judicial son convenientes para su atención y el 6,2% de los usuarios encuestados indicó que nunca los horarios de los Juzgados Civiles del Poder Judicial son convenientes para su atención.

Tabla 20 Los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial fueron amables con usted.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	6,9
Casi Nunca	47	17,0
Algunas Veces	61	22,1
Casi Siempre	62	22,5
Siempre	87	31,5
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 16 Los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial fueron amables con usted.



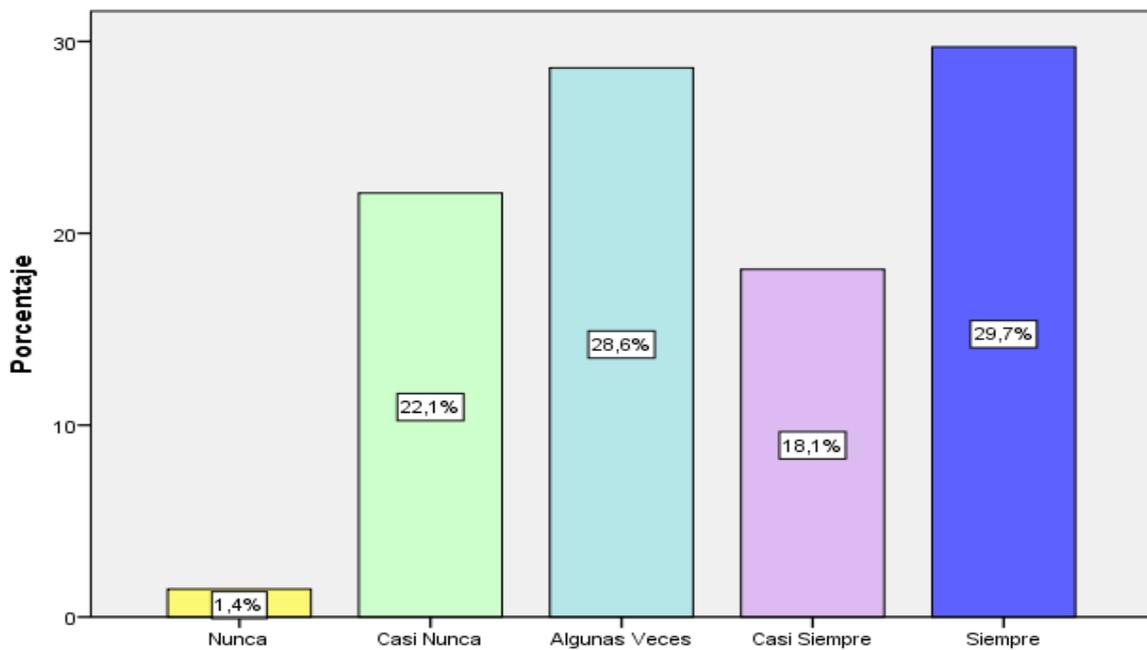
El 31,5% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial fueron amables, el 22,5% de los usuarios encuestados indicó que casi siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial fueron amables y el 6,9% de los usuarios encuestados indicó que nunca los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial fueron amables.

Tabla 21 Los trabajadores siempre se mostraron dispuestos a ayudarlo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	1,4
Casi Nunca	61	22,1
Algunas Veces	79	28,6
Casi Siempre	50	18,1
Siempre	82	29,7
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 17 Los trabajadores siempre se mostraron dispuestos a ayudarlo



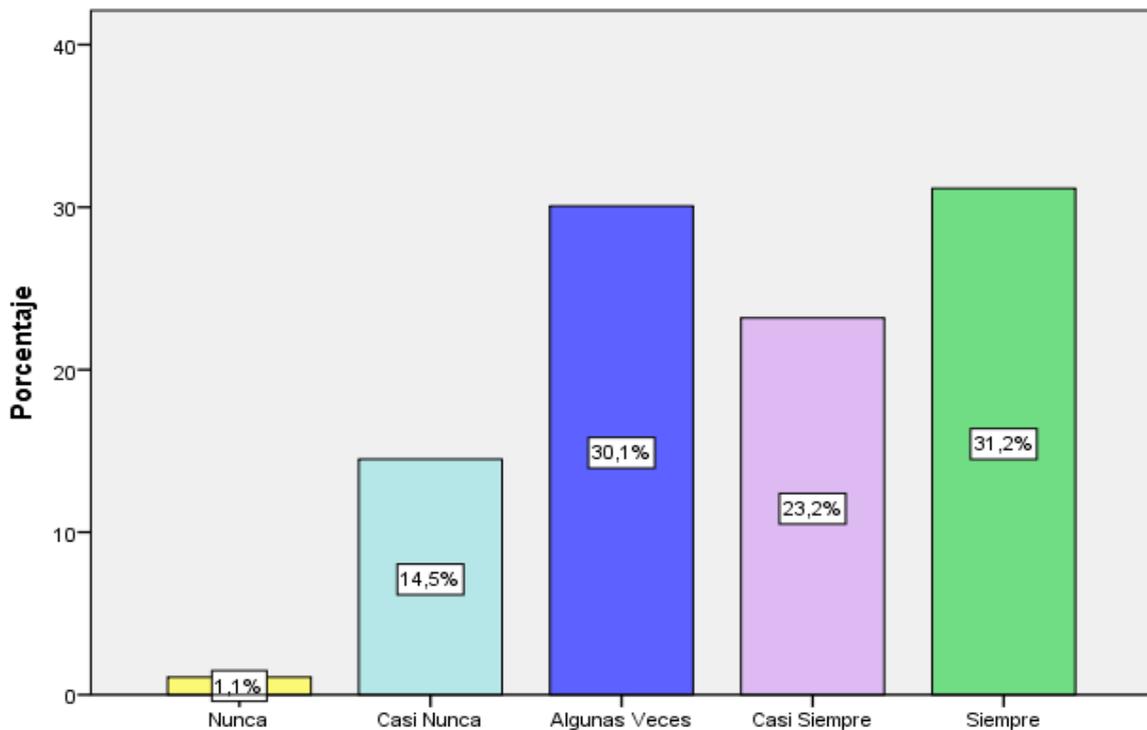
El 29,7% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial siempre se mostraron dispuestos a ayudarlo, el 28,6% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial siempre se mostraron dispuestos a ayudarlo y el 1,4% de los usuarios encuestados indicó que nunca los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial siempre se mostraron dispuestos a ayudarlo.

Tabla 22 Los trabajadores le inspiran confianza

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1,1
Casi Nunca	40	14,5
Algunas Veces	83	30,1
Casi Siempre	64	23,2
Siempre	86	31,2
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 18 Los trabajadores le inspiran confianza



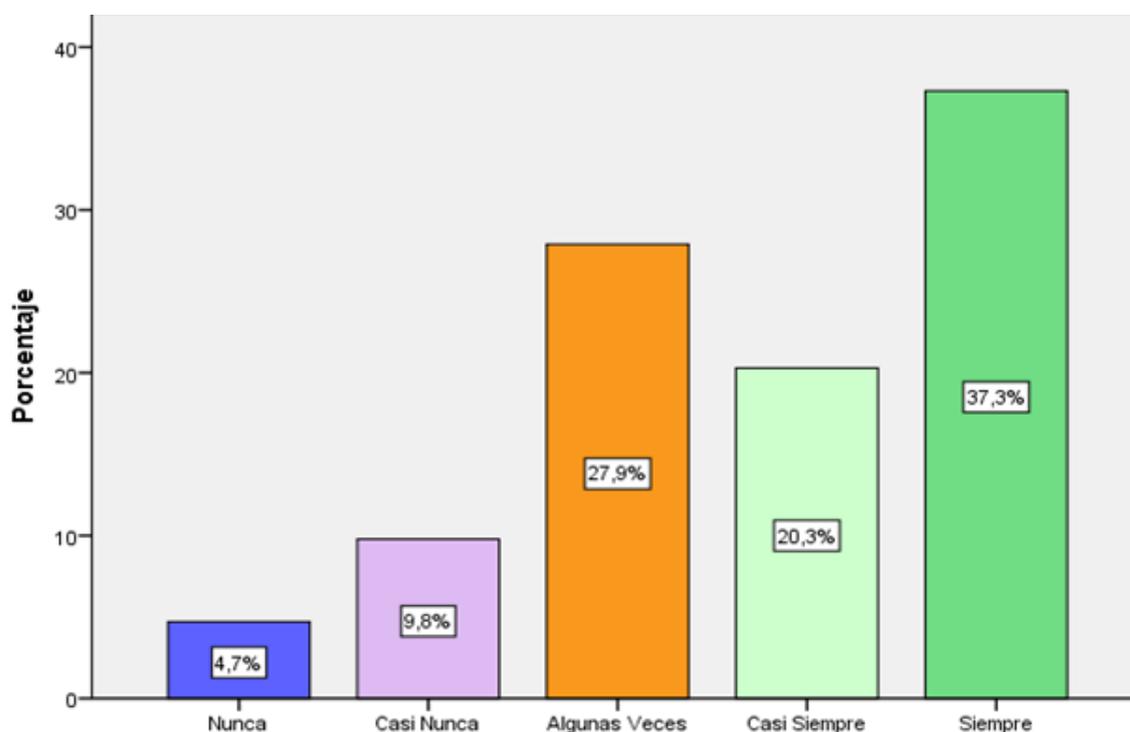
El 31,2% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le inspiran confianza, el 30,1% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le inspiran confianza y el 1,1% de los usuarios encuestados indicó que nunca los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le inspiran confianza.

Tabla 23 Cree que los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial se preocupan por atenderlo.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	4,7
Casi Nunca	27	9,8
Algunas Veces	77	27,9
Casi Siempre	56	20,3
Siempre	103	37,3
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 19 Cree que los trabajadores se preocupan por atenderlo



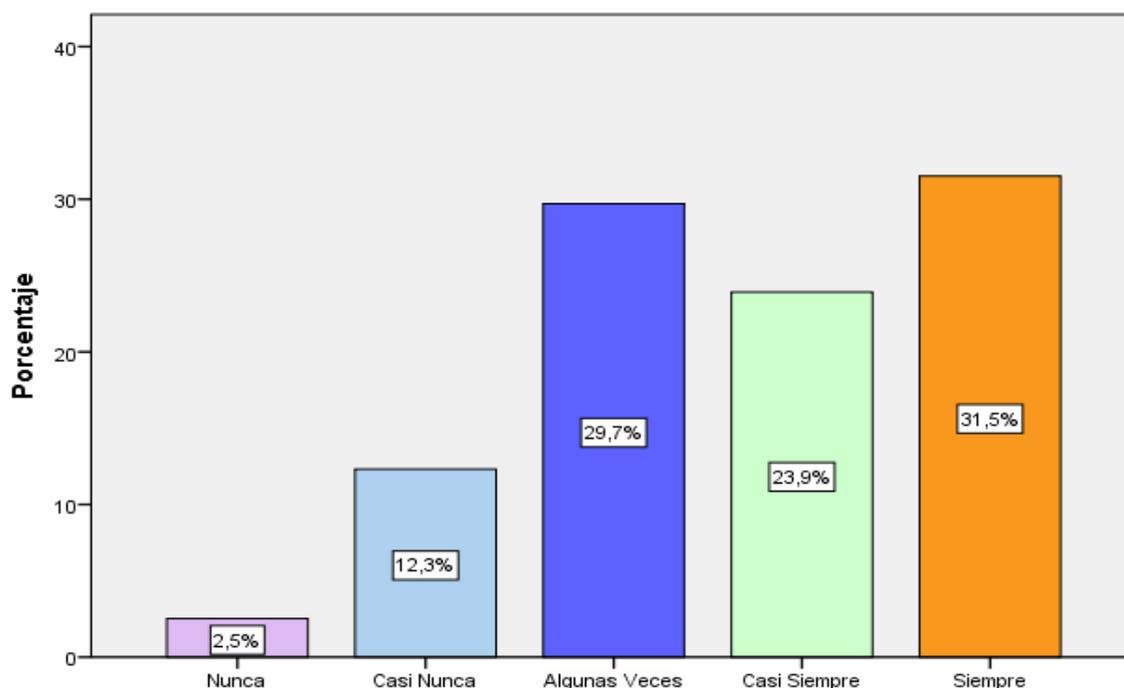
El 37,3% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial se preocupan por atenderlo, el 27,9% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial se preocupan por atenderlo y el 4,7% de los usuarios encuestados indicó que nunca los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial se preocupan por atenderlo.

Tabla 24 Cree Ud. que los trabajadores comprenden sus necesidades

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	2,5
Casi Nunca	34	12,3
Algunas Veces	82	29,7
Casi Siempre	66	23,9
Siempre	87	31,5
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 20 Cree Ud. que los trabajadores comprenden sus necesidades



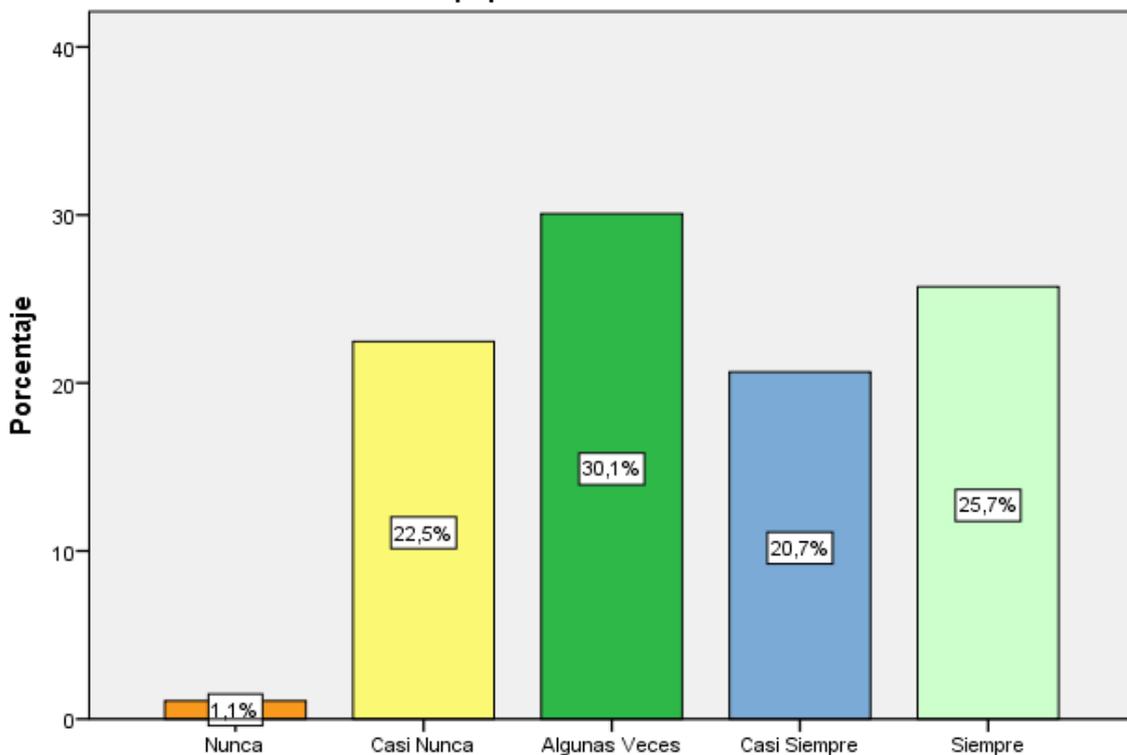
El 31,5% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores del Poder Judicial comprenden sus necesidades cuando busca atención de sus servicios, el 29,7% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los trabajadores del Poder Judicial comprenden sus necesidades cuando busca atención de sus servicios y el 2,5% de los usuarios encuestados indicó que nunca los trabajadores del Poder Judicial comprenden sus necesidades cuando busca atención de sus servicios.

Tabla 25 Cree que los juzgados cuentan con equipos modernos.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1,1
Casi Nunca	62	22,5
Algunas Veces	83	30,1
Casi Siempre	57	20,7
Siempre	71	25,7
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 21 Cree que los juzgados cuentan con equipos modernos



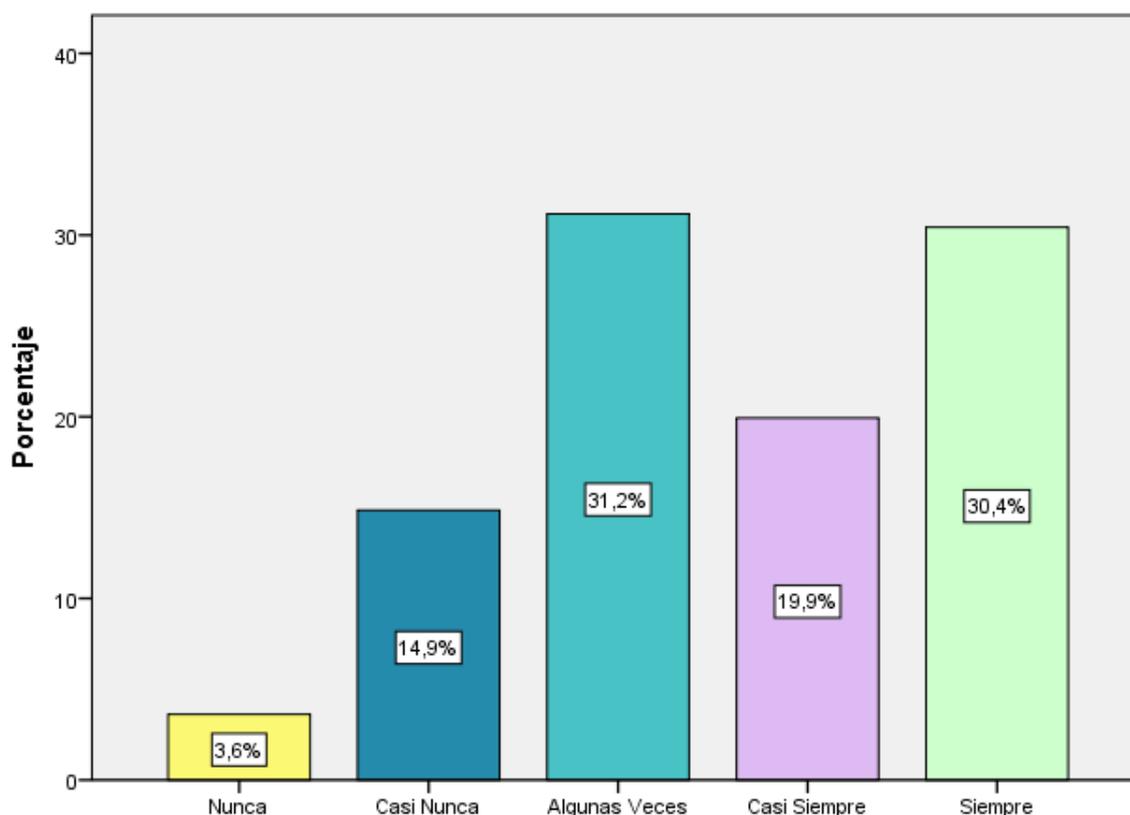
El 30,1% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los juzgados civiles del Poder Judicial cuentan con equipos modernos, el 25,7% de los usuarios encuestados indicó que siempre los juzgados civiles del Poder Judicial cuentan con equipos modernos y el 1,1% de los usuarios encuestados indicó que nunca los juzgados civiles del Poder Judicial cuentan con equipos modernos.

Tabla 26 Las instalaciones lucen atractivas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	3,6
Casi Nunca	41	14,9
Algunas Veces	86	31,2
Casi Siempre	55	19,9
Siempre	84	30,4
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 22 Las instalaciones lucen atractivas



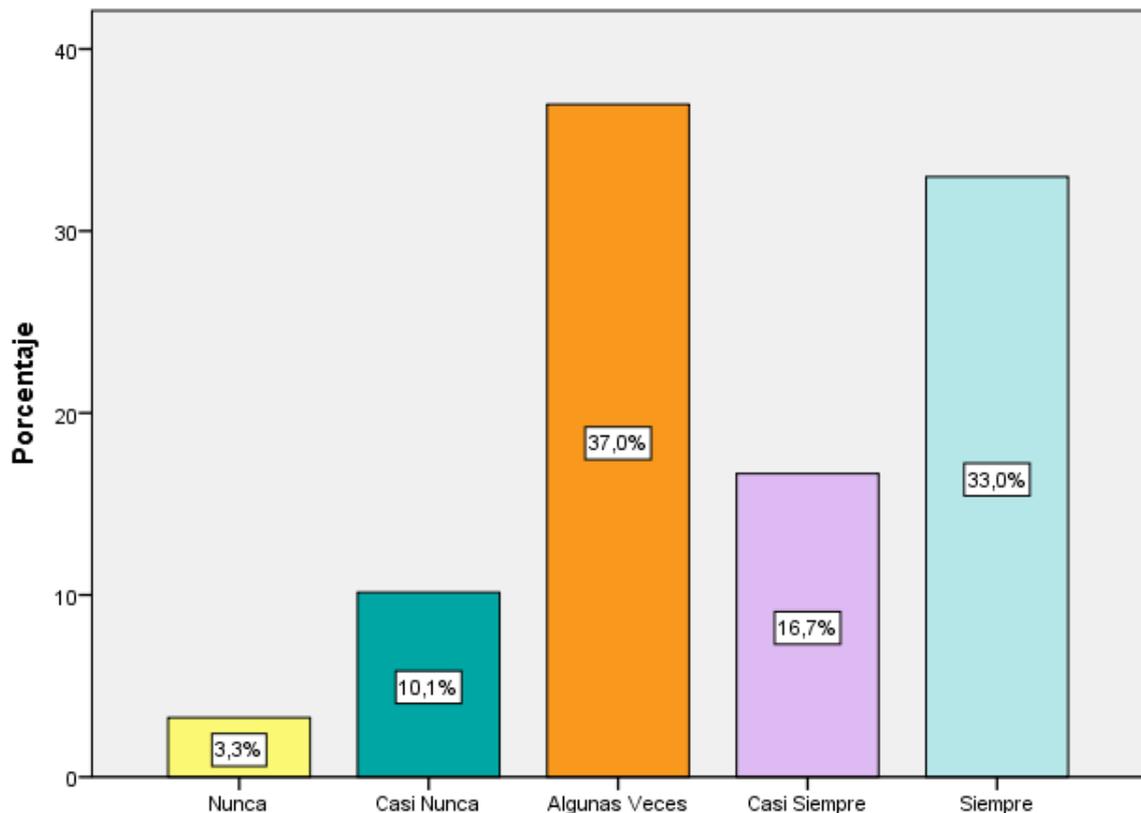
El 31,2% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces las instalaciones físicas del Poder Judicial lucen atractivas, el 30,4% de los usuarios encuestados indicó que siempre las instalaciones físicas del Poder Judicial lucen atractivas y el 3,6% de los usuarios encuestados indicó que nunca las instalaciones físicas del Poder Judicial lucen atractivas.

Tabla 27 Los trabajadores tienen buena apariencia

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	3,3
Casi Nunca	28	10,1
Algunas Veces	102	37,0
Casi Siempre	46	16,7
Siempre	91	33,0
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 23 Los trabajadores tienen buena apariencia



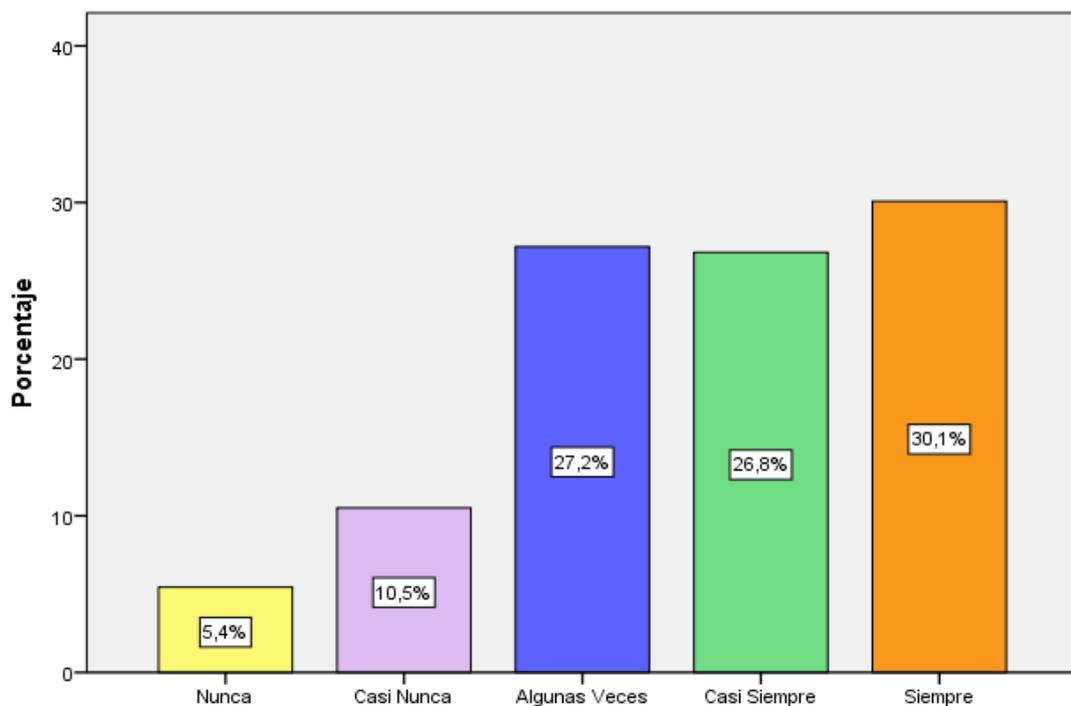
El 37,0% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los trabajadores del Poder Judicial tienen buena apariencia, el 33,0% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores del Poder Judicial tienen buena apariencia y el 3,3% de los usuarios encuestados indicó que nunca los trabajadores del Poder Judicial tienen buena apariencia.

Tabla 28 Los materiales asociados con el servicio resultan atractivos para Ud

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	5,4
Casi Nunca	29	10,5
Algunas Veces	75	27,2
Casi Siempre	74	26,8
Siempre	83	30,1
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 24 Los materiales asociados con el servicio resultan atractivos para Ud



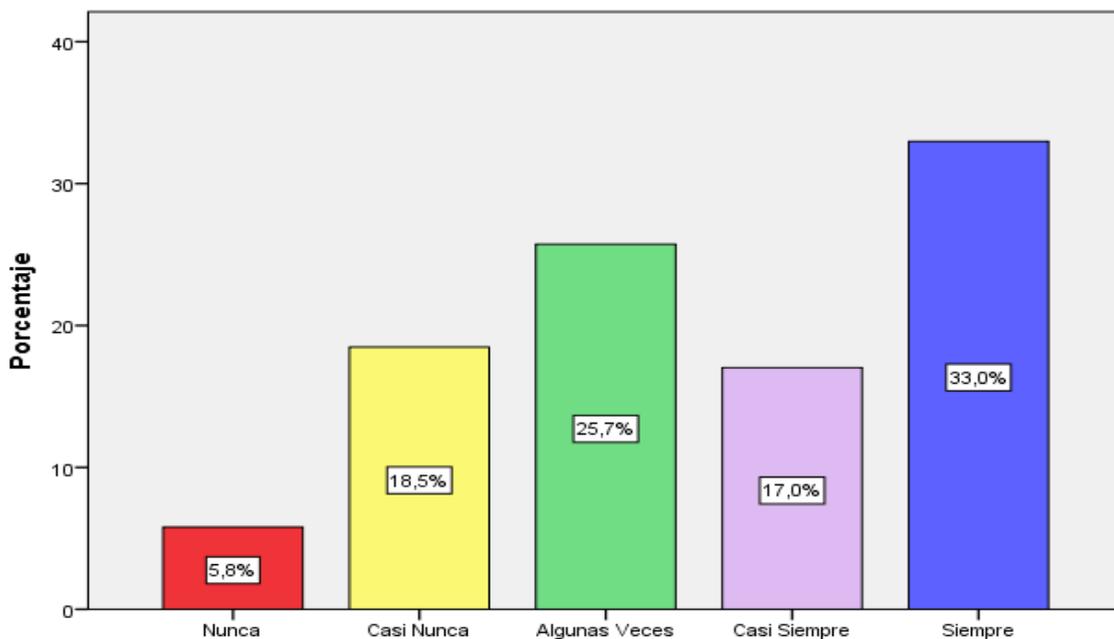
El 30,1% de los usuarios encuestados indicó que siempre los materiales asociados con el servicio (panfletos, tickets, tarjetas, etc.) resultan atractivos, el 27,2% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los materiales asociados con el servicio (panfletos, tickets, tarjetas, etc.) resultan atractivos y el 5,4% de los usuarios encuestados indicó que nunca los materiales asociados con el servicio (panfletos, tickets, tarjetas, etc.) resultan atractivos.

Tabla 29 Usted cree que en las Oficinas hay muchos usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	5,8
Casi Nunca	51	18,5
Algunas Veces	71	25,7
Casi Siempre	47	17,0
Siempre	91	33,0
Total	276	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Atención al Usuario.

FIGURA 25 Ud. cree que en las Oficinas hay muchos usuarios



El 33,0% de los usuarios encuestados indicó que siempre en las oficinas de los juzgados civiles del Poder Judicial hay muchos usuarios y genera incomodidad, el 25,7% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces en las oficinas de los juzgados civiles del Poder Judicial hay muchos usuarios y genera incomodidad y el 5,8% de los usuarios encuestados indicó que nunca en las oficinas de los juzgados civiles del Poder Judicial hay muchos usuarios y genera incomodidad.

IV. DISCUSIÓN

En esta sección se presentan los hallazgos generales y los discutimos utilizando la teoría relacionada al tema y a los trabajos previos. El propósito de esta tesis es buscar mejorar la atención del usuario en los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia y de esta manera proponer una estrategia de administración de justicia, para que la institución pueda desarrollar y nutrir a sus profesionales, ya que el éxito de la misma va corresponder gracias a su capital humano.

Para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación se ejecutó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, que estuvo constituido de 25 interrogantes, el cual se aplicó a 276 usuarios externos (Abogados litigantes y personas naturales) de ambos sexos que acuden a los “Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, para la atención y seguimiento de sus casos Judiciales.

Con respecto a las competencias profesionales, lo más relevante, es que el 51.1% de los usuarios encuestados, indicó que algunas veces los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le brindan bien el servicio la primera vez que acudió a ellos. Lo que implica que los trabajadores no están cumpliendo con su trabajo.

Así mismo en la dimensión accesibilidad; el 35,1% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces los horarios de los Juzgados Civiles del Poder Judicial son convenientes para su atención.

En cuanto a seguridad; El 39,1% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial tienen un comportamiento confiable.

Con relación a la empatía: El 31,5% de los usuarios encuestados indicó que siempre los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial fueron amables. Teniendo en cuenta estos resultados, el trabajo realizado por Velarde y Medina (2016), en su investigación precisaron que “la relación de calidad de servicio de la

empatía y la satisfacción de los clientes, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. Mediante el análisis estadístico Chi-Cuadrado se obtuvo el coeficiente de 130,728 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0,05) con un nivel de confianza del 95% por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la calidad de servicio de la empatía se relaciona favorablemente con la satisfacción de los clientes”

Las comodidades que presentan los locales que ejercen de alguna forma motivación para los usuarios; el 31,2% de los usuarios encuestados indicó que algunas veces las instalaciones físicas del Poder Judicial lucen atractivas.

(Castillo Santa Cruz, 2015), realizó una investigación “Influencia de la motivación en la atención al público en el Poder Judicial San Martín año 2015” del tipo explicativa donde se utilizó el método deductivo, así como también las técnicas de la encuesta, la entrevista y el análisis documental y los resultados obtenidos, nos confirman la hipótesis y determinan que la motivación influye significativamente en la calidad del servicio que brindan los trabajadores del Poder Judicial de San Martín.

En base a los resultados obtenidos en este estudio se encontró que los usuarios siempre tienen dudas luego de la atención que reciben (Tabla 9), sin embargo la parte positiva está en que siempre los trabajadores de los juzgados civiles del Poder Judicial se muestran amables en la atención (Tabla 16) dispuestos a ayudar y orientar a los usuarios (Tabla 17), inspiran confianza (Tabla 18), muestran preocupación por atender a los diferentes usuarios que llegan (Tabla 19) así como siempre comprenden las necesidades cuando los usuarios buscan atención, siempre los materiales asociados al servicio son atractivos (Tabla 24), casi nunca dejaron de brindar atención (Tabla 13) con atención individualizada (Tabla 14) significando todo ello que los trabajadores de los juzgados civiles del Poder Judicial están cumpliendo con corrección sus funciones, concordando con Velarde y Medina (2016) quienes señalan que se tiene que mantener la relación de calidad de servicio de la empatía y la satisfacción de los clientes sin embargo también los usuarios manifiestan que siempre hay incomodidad por la afluencia de usuarios y lo reducido del espacio en las oficinas (Tabla 25).

En otros aspectos los resultados señalan que los usuarios señalan que los trabajadores de los juzgados civiles del Poder Judicial – Lambayeque presentan limitaciones cognitivas respecto a sus funciones (Tabla 1) en algunas ves los trabajadores brindan buen servicio (Tabla 2), casi siempre bien orientan en los trámites que llegan a realizar los usuarios (Tabla 3), algunas veces brindan buena orientación sobre los derechos de los usuarios (Tabla 4), en ciertas oportunidades los usuarios fueron maltratados (Tabla 10) es la motivación un factor importante como lo señala Castillo (2015) que la motivación influye significativamente en calidad del servicio que brindan los trabajadores.

De esta forma los resultados obtenidos y su relación con los teóricos consultados permiten indicar que la estrategia de la administración pública de justicia se constituye en una herramienta fundamental para mejorar la atención del usuario en los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Es por eso que es importante tener programas de capacitación frecuentes estableciendo una reevaluación regular de los trabajadores, las habilidades y los procesos. La capacitación y el desarrollo también influirán en la cultura de la empresa al inculcar un énfasis en la planificación. Se debe tratar de ser ágil y diligente en su campo de trabajo e intentar no repetir los mismos errores una y otra vez, ya que esto puede verse ante los ojos de los usuarios como una incompetencia de parte de los empleados. Posteriormente en el trabajo siempre existe un mínimo error, sin importar cuanta experiencia tengas. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que se deberán llevar a cabo programas de desarrollo de personas, es necesario que haya asignaciones previas, luego de eso establecer procesos de seguimiento exhaustivos para garantizar que se aplique lo que aprendido.

V. CONCLUSIONES

1.-Los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial, para su desempeño, mostraron limitaciones en conocimientos y con ello la atención a los usuarios correspondientes no es satisfactoria.

2.-Se diseñó una estrategia de mejora en la atención al usuario interno, externo y a la sociedad en general, para los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque sustentada en las teorías básicas.

3.-El diseño elaborado se orientó trabajar la atención del usuario con celeridad y eficiencia, con calidez en la atención y trato en general generando un acceso a la justicia en el marco de la transparencia.

4.-El diseño de la estrategia orientada a mejorar la atención al usuario en los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque quedó validada con la opinión de los expertos especialistas en la materia y la consideración de los aspectos principales como el personal, las políticas y estrategias y los recursos.

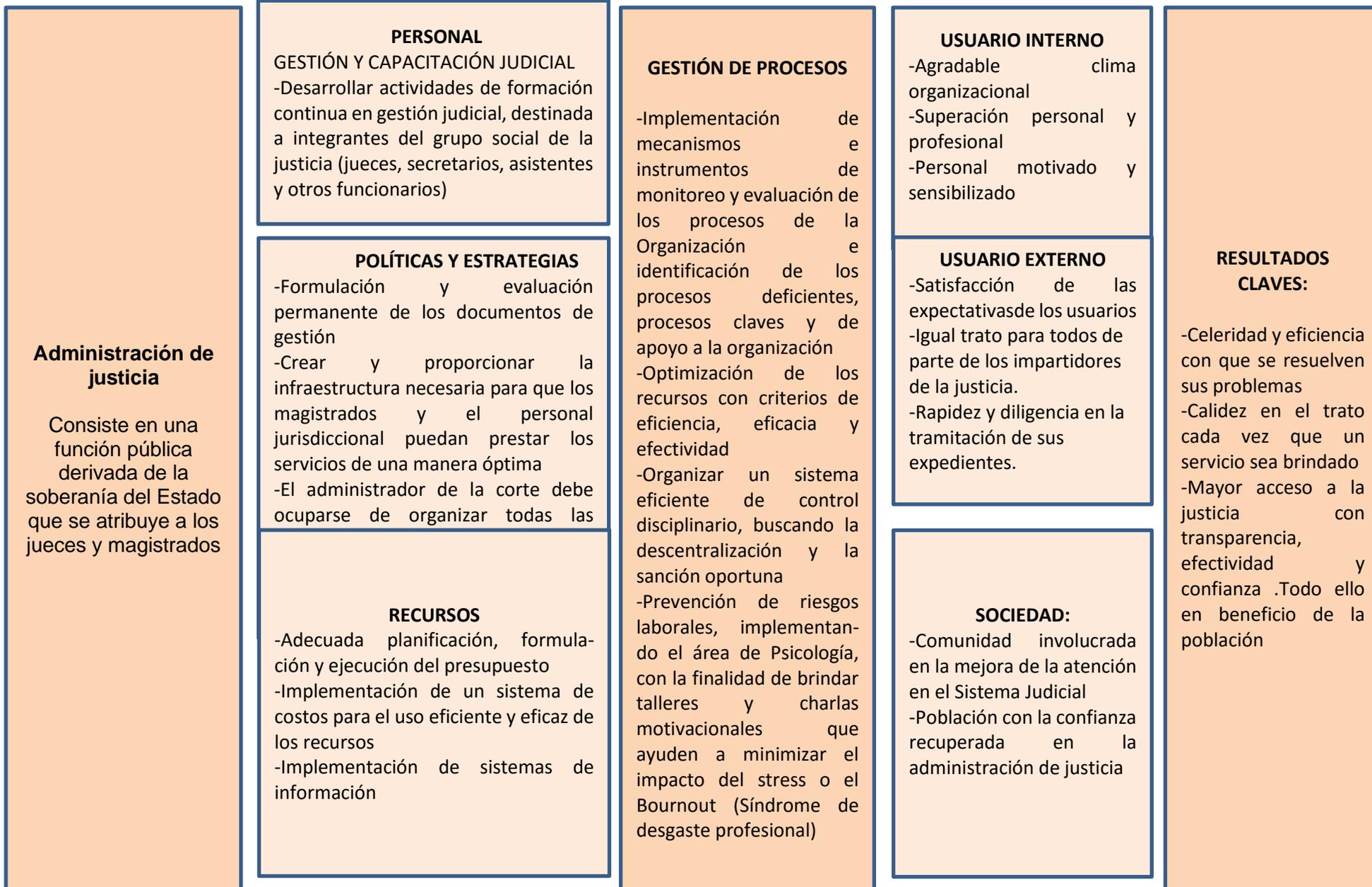
VI. RECOMENDACIONES

1.-La Oficina de Recursos Humanos de los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque debe elaborar un Plan de Capacitación dirigido a los trabajadores involucrados, previas las coordinaciones con los órganos correspondientes orientado a mejorar atención al público concurrente.

2.-Los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, previa las coordinaciones y sensibilización con los trabajadores correspondientes de analizar la presente propuesta y realizar su aplicación a fin de fortalecer la atención a los usuarios.

3.-Los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque en base a la propuesta presentada deben implementar políticas y normas administrativas que ayuden a mejorar la atención al usuario

VII. PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA



REFERENCIAS

- Arenas. (2011). Responsabilidad y procedimiento: *las dilaciones indebidas procedimentales*. Tesis de posgrado, Universidad de Salamanca, UniversitàdegliStudidi Trento, Salamanca. España.
- Boletín Informativo denominado. El Magistrado: *Corte Suprema de Justicia de la República*. Lima - Perú - Año V - N° 50 marzo de 2014
- Castillo, S. (2015). *Influencia de la motivación en la atención al público en el Poder Judicial*. San Martín
- González, S. (2008). *Servicio al cliente como estrategia para el crecimiento empresarial de los restaurantes de la ciudad de Quetzaltenango*. Guatemala
- Gutiérrez, W. (2014). La justicia en el Perú, *Cinco grandes problemas*.
- Mintzberg, H., Brian, J. y Voyer, J. (2006). El proceso estratégico: *Administración del cambio*.
- Herrera, L. (2014). *La calidad en el Sistema de Administración de justicia Universidad*. ESAN.
- Hurtado, J. 2012. Metodología de la investigación, *guía para una comprensión holística de la ciencia*. Bogotá, Ediciones Quirón - Sypal.
- Ley Orgánica del Poder Judicial: *Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial* - DECRETO SUPREMO N° 017-93-JUS
- Méndez, N. (2010). *Evaluación del servicio al cliente de la asociación de transporte urbano "Cuna del Sol" de la cabecera Municipal de Jutiapa*. Guatemala.
- Nieves, F. (2006). *Estrategia del Mundo Contemporáneo*. Ed. Hitek Patrick M. México.
- Parasuraman, Z. y Berry, L. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale journal of retailing*. Vol 67, n°4.
- Pásara, L. (s.f.). *Jueces, justicia y Poder en el Perú*. Lima.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: *A multiple-item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*
- Pérez, J. (2010). *Clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote*. Ancash.

Resultados recientes para las Américas (2003). *Estudios, Calificaciones de Riesgo y Encuestas de Percepción Pública de los Sistemas de Justicia*.

Sabino, C. (1998). *El proceso de investigación*. 4ª Edición. Bogotá: Panamericana
Ricardo Lillo L. *Sistemas judiciales una perspectiva integral sobre la administración de justicia* (2013) Buenos Aires –Argentina

Salguero, 2009 “Servicio al Cliente en el Registro de Vecindad de la Municipalidad de Mixco”- Guatemala

Tamayo, M. (2004). *El proceso de investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. 4ª Edición. México: Limusa.

Thompson, I. (2005). *La satisfacción del cliente. Promonegocios*. [En línea] 2005. <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Velarde, J. y Medina, A. (2016). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, distrito de Lurigancho*. Lima

ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: Día Mes Año

N° Encuesta:

Juzgado:

Buenos días, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer su opinión sobre la atención recibida en los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. La Encuesta es confidencial y anónima, agradecemos responda con la mayor sinceridad posible.

Preguntas	1.Nunca	2. Casi Nunca	3.Algunas Veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
1. Cree que los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial tienen conocimientos suficientes					
2. Cree que los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le brindan bien el servicio la primera vez que acudió a ellos					
3. Los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial, le orientan bien en sus trámites.					
4. Los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le informan bien sobre sus derechos					
5. El personal de los Juzgados Civiles del Poder Judicial, llevo su expediente o pedido de servicio sin errores.					
6. Cree Ud. que los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial tienen un comportamiento confiable.					
7.- Ud. se siente seguro con la atención brindada por los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial					
8.- Algún trabajador de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le realizó algún cobro "Indebido"					
9.- Luego de la atención recibida por Los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial Ud. tiene dudas de la atención.					

10.- Luego de la atención recibida por los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial alguna vez Ud. se sintió maltratado					
11.- los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial lo atendieron rápidamente.					
12.- Los empleados del Poder Judicial le comunicaron cuando concluye la atención que les brinda					
13.- Los empleados del Poder Judicial siempre estuvieron ocupados como para no atenderlo.					
14.- Los empleados del Poder Judicial le ofrecieron atención individualizada					
15.- Los horarios de los Juzgados Civiles del Poder Judicial son convenientes para su atención					
16.- Los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial fueron amables con usted.					
17.- Los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial siempre se mostraron dispuestos a ayudarlo.					
18.- Los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial le inspiran confianza					
19.- Cree que los trabajadores de los Juzgados Civiles del Poder Judicial se preocupan por atenderlo					
20.- Cree Ud. que los trabajadores del Poder Judicial comprenden sus necesidades cuando busca atención de sus servicios.					
21.- Cree que los Juzgados Civiles del Poder Judicial cuenta con equipos modernos					
22.- Las instalaciones físicas del Poder Judicial lucen atractivas					
23.- Los trabajadores del Poder Judicial tiene buena apariencia					
24.- Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tickets, tarjetas, etc.) resultan atractivos para Ud.					
25.- Ud. cree que en las Oficinas de los Juzgados Civiles del Poder Judicial hay muchos usuarios y genera incomodidad					

Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO	HIPÓTESIS	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES E INDICADORES
<p>Estrategia de administración de justicia para mejorar la atención del usuario en juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia - Lambayeque</p>	<p>¿Qué nivel de mejora puede producir una estrategia de administración de justicia en la atención del usuario en los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque?</p>	<p>Objetivo General: Proponer una estrategia de que permita mejorar la atención del usuario en los juzgados civiles, de la corte superior de justicia de Lambayeque.</p> <p>Objetivos Específicos: a. Diagnosticar la atención del usuario en los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. b. Determinar las fuentes teóricas que fundamenten científicamente su aporte a la propuesta. c. Diseñar una propuesta estratégica de mejora en la atención del usuario en los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. D. Validar la Propuesta Estratégica para mejorar la atención del usuario en los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.</p>	<p>Hipótesis: Una estrategia de administración de justicia, puede mejorar la atención del usuario en los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque</p>	<p>No experimental Descriptivo Simple, De corte Transversal</p>	<p>MÉTODO - Cuantitativo</p> <p>TÉCNICAS - Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS - Cuestionario abierto</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA La población al igual que la muestra la conforman los usuarios externos que acuden a los juzgados de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.</p>	<p>V. I. Estrategia de Administración de Justicia</p> <p>V. D. Atención del usuario en los Juzgados civiles</p>

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Y CONFIABILIDAD

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio: fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones:

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Elementos tangibles

Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Por consiguiente, determinando el gap (percepción – expectativa) o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

La confiabilidad de éste cuestionario ha sido demostrada, ya que se usa conocer el grado de satisfacción del usuario externo y es de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud y de uso referencial para los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo de EsSalud, Sanidad de las Fuerzas Armadas, Sanidad de las Fuerzas Policiales, Privados y otros en los que se brinden atenciones de salud, mismo que ha sido refrendado por RM N° 527 – 2011/MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo.

AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS



PODER JUDICIAL DEL PERÚ
Justicia Honorable, País Respetable

La Administradora del Módulo Corporativo Civil Contencioso Administrativo, expide lo siguiente:

AUTORIZACIÓN

Vista la solicitud presentada por el Abog. **Panduro Cardenas Gilberth Christian**, maestrante de la Universidad “Cesar Vallejo”, donde solicita aplicar su Proyecto de Tesis, se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR, al Abogado:

PANDURO CARDENAS, GILBERTH CHRISTIAN

Aplicar su proyecto de tesis titulado “Estrategia de Administración de Justicia para la Atención del Usuario en Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia – Lambayeque”

Chiclayo, 03 de junio del 2019

CONSUELO TORRES ESTELA
ADMINISTRACIÓN
MODULO CORP. CIVIL – CSJLA



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: PANDURO CARDENAS GILBERTH CHRISTIAN
D.N.I. : 41409305
Domicilio : Calle Ulises Ulloa N°100 - Urb. La Primavera
Teléfono : Fijo : ----- Móvil : 920017802
E-mail : gilberthpc_@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Gestión pública

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PANDURO CARDENAS GILBERTH CHRISTIAN

Título de la tesis:

Estrategia de administración de justicia para mejorar la atención del usuario en juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia - Lambayeque

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha: 22 -10-2019

GILBERTH CHRISTIAN PANDURO CARDENAS



Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Félix Díaz Tamay** Asesor del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación y revisor de la tesis del **Br. Gilberth Christian Panduro Cardenas**, titulada: “Estrategia de administración de justicia para mejorar la atención del usuario en juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia - Lambayeque”, constató que la misma tiene un índice de **similitud del 11%**.

Verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 11 de Noviembre del 2019.



.....
Dr. Félix Díaz Tamay
Docente asesor de Tesis
DNI: 16527689

REPORTE TURNITIN

Estrategia de administración de justicia para la atención del usuario en juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia - Lambayeque

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	www.foresjusticia.org.ar Fuente de Internet	1%
3	www.pj.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	grimaldochong.blogspot.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
7	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	<1%
8	docplayer.es	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GILBERTH CHRISTIAN PANDURO CARDENAS

INFORME TÍTULADO:

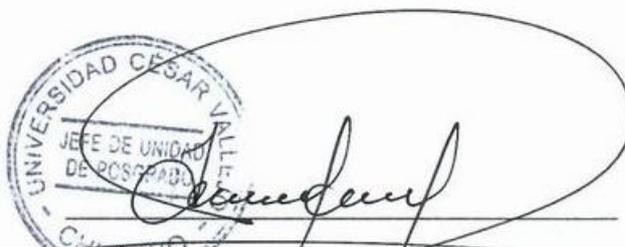
Estrategia de administración de justicia para mejorar la atención del usuario en juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia - Lambayeque

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 12/09/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD


FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO