



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión del recurso humano para el servicio en mesa de partes
de una corte superior de justicia del norte peruano

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Barrantes Barboza, Hugo Raul (orcid.org/0000-0002-1537-107X)

ASESOR:

Dr. Carrion Barco, Gilberto (orcid.org/0000-0002-1104-6229)

CO-ASESOR:

Dr. Gomez Fuertes, Alberto (orcid.org/0000-0003-0908-5138)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi hija Mirell Cristina,
y a mis padres Rodolfo y Cristina.

Agradecimiento

A todos los que formaron parte en mi educación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel del plan de gestión del recurso humano y sus dimensiones	19
Tabla 2 Niveles del servicio en la mesa de partes y sus dimensiones.....	20
Tabla 3 Dimensiones de la variable mesa de partes	21
Tabla 4 Validez de Propuesta	23

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de diseño.....	14
--	----

Resumen

El objetivo general fue proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano. La metodología aplicada fue de tipo propositiva, con enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental. La población lo conformó 150 trabajadores de una Corte del norte peruano y la muestra 59 trabajadores del área, penal, civil, laboral y familia, la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento el cuestionario, la validez de los instrumentos lo realizaron 3 expertos y la confiabilidad fue el alfa de Cronbach. Como resultado se obtuvo que el nivel de la gestión del recurso humano de los trabajadores, donde se obtuvo un nivel regular de 77.97% y un nivel bueno 22.03% en el tema de sus gestiones y el nivel del servicio en la mesa de partes, donde se obtuvo un nivel regular de 93.22%. Se concluyó que, regularmente los trabajadores a cargo de las contrataciones cumplen con el procedimiento de selección de nuevo personal y regularmente los trabajadores muestra interés al momento de brindar el servicio y muy pocas veces los litigantes se sienten satisfechos con el servicio recibido.

Palabras clave: Gestión, talento humano, servicio mesa de partes.

Abstract

The general objective was to propose a human talent management plan to improve the service at the table of parties of a Superior Court of Justice in northern Peru. The applied methodology was purposeful, with a quantitative approach and a non-experimental design. The population was made up of 150 workers from a Court of Justice in northern Peru and the sample was 59 workers from the area, criminal, civil, labor and family, the technique used was the survey, the instrument the questionnaire, the validity of the instruments was carried out by 3 experts and the reliability was Cronbach's alpha. As a result, it was obtained that the level of the management of the human resources of the workers, where a regular level of 77.97% and a good level of 22.03% was obtained in the matter of their efforts and the level of service in the parts table, where a regular level of 93.22% was obtained. It was concluded that regularly the workers in charge of the contracts comply with the selection procedure for new personnel and regularly the workers show interest when providing the service and very rarely the litigants feel satisfied with the service received.

Keywords: Management, human talent, parts desk service.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la gestión del personal es muy importante para la atención al cliente o usuario, de igual manera es una actividad diseñada por las organizaciones para satisfacer las necesidades de los clientes y con ello incrementar su productividad y competitividad. El cliente es el protagonista y el factor más importante en la gestión empresarial, si se examina los enfoques modernos que se encuentran en diferentes organizaciones, se puede evaluar que para tener éxito en el servicio de mesa de parte al cliente, las empresas deben considerar varios elementos como la buena gestión del personal, la eficiencia operativa, el capital humano, la cultura organizacional, y estos últimos deben estar claramente definidos para que los integrantes tengan clara la misión y visión de la empresa, por lo que cuando los empleados se sienten identificados y pertenecientes a ella, se motivan a realizar sus actividades con calidad, lo que repercute positivamente en la atención de los clientes tanto a nivel interno como externo (Pincay et al., 2020).

En México la gran mayoría de los empleados tienen una baja satisfacción laboral con respecto a la administración, lo que genera que tenga un bajo desempeño, porque solo se enfocan en el logro de metas laborales y no toman en cuenta a los usuarios y clientes que reciben la información por parte de los trabajadores, lo que muchas veces tienen quejas de los servicios que brindan, lo que se manifiesta en insatisfacción y desempeño laboral (Saavedra, 2020).

En Perú, Abanto (2019) mencionó que hay un desinterés por parte del Poder Judicial en el área de recursos humanos, para erradicar al personal de dicha área, por tal motivo añade que es necesario restituir el Programa de Meritorios ya que la ciudadanía se queja constantemente de la calidad negativa que presta el personal del Estado, esto genera un malestar para ellos. De igual manera indicó que la mayoría de estos colaboradores tienden a migrar a otras instituciones que pueden ser privadas o estatales con la finalidad de obtener una remuneración más alta.

En la investigación de una Corte Superior de Justicia del norte peruano, el problema que se encontró es la mala gestión del personal en el área de servicio de mesa de partes, debido a que se tiene personal que le cuesta comunicarse o interactuar con los usuarios o clientes, lo cual perjudica la reputación de una Corte del norte peruano haciendo que se tenga quejas por parte de los usuarios, por no llegar a brindar la información oportuna y adecuada por lo que los usuarios no entienden y se quejan de la mala información recibida por parte del personal de mesa de partes. El mal control que el personal autorizado realiza a los litigantes es uno de los problemas más recurrentes, ello debido a la falta de capacitación e interés por parte de los encargados de mesa de partes, de igual manera se tiene que la institución carece de una supervisión constante que verifique el desempeño y el cumplimiento de los objetivos y metas que la Corte Superior de Justicia del norte peruano tenga en proyección.

Ante la problemática encontrada se realizó el siguiente problema general: ¿De qué manera la propuesta de un plan de gestión del talento humano mejorará el servicio en mesa de partes en una corte superior de Justicia del norte peruano?, como problemas específicos se consideró a los siguientes: ¿Cuál es el nivel de gestión del talento humano de una Corte Superior de Justicia del norte peruano?, ¿Cuál es el nivel de servicio en la mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano?, ¿Con la formulación de un plan de gestión del talento humano se podrá mejorar el servicio de la mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano? y ¿Cuáles serían los indicadores y criterios para validar el plan de gestión de talento humano que mejorará el servicio de mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano?

De igual manera la investigación se justificó en los siguientes ámbitos, metodológica: desde el punto de vista científico la investigación, es importante porque contribuyó con investigaciones futuras y como información relevante para los trabajadores de una Corte Superior de Justicia del norte peruano. Además, sirvió para la realización del presente estudio para la recolección de datos a través de instrumentos con el fin de poder evaluar y crear la propuesta de estrategias de

gestión. Social: se buscó que los resultados logrados ayuden a otros tesisistas que tienen el mismo problema en su investigación, por ejemplo, proponer un plan de gestión para los trabajadores para que mejoren el servicio a los usuarios de la Corte Superior. Del mismo modo, esto beneficiará tanto a la entidad como a su personal, ya que se esfuerza no solo por obtener la mejor administración posible, sino también por mejorar el servicio a los usuarios. Asimismo, se justificó teóricamente: donde permitió medir el nivel de las variables en estudio como es las gestiones que realizan los trabajadores de la corte, para poder proponer un plan de gestión que permita mejorar el servicio en la mesa de partes. De igual modo con la indagación se realizó el plan de gestión en busca de mejorar al momento de brindar los servicios a los usuarios.

Para esta investigación se formuló el siguiente objetivo general: Proponer un Plan de gestión del recurso humano para mejorar el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano, asimismo se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión del talento humano en la Corte Superior de Justicia del norte peruano; identificar el nivel del servicio en la mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano; formular un plan de gestión del talento humano que permita mejorar el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano; validar el plan de gestión del talento humano que permita mejorar el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.

Asimismo, la hipótesis que se formuló es, HG: La propuesta de un plan de gestión del talento humano mejorará el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.

II. MARCO TEÓRICO

Al nivel internacional, se encuentra a Bernal (2018) su propósito fue mejorar los tiempos de respuesta del servicio al cliente en la empresa Genionet Telecomunicaciones. Su metodología empleada es de tipo descriptiva-mixta, su muestra lo conforma 5 empleados del área de servicio al cliente. En base a los resultados del análisis de datos internos de la entidad, encontramos que el 34% de solicitudes, quejas y reclamos de la empresa que no cumplieron con el tiempo de respuesta. Se concluye, que se encontró deficiencias en el área de atención al cliente como son, la falta de seguimiento a los requerimientos, reclamos, y a medir el nivel de satisfacción de los clientes, pero a la vez los trabajadores se comprometen a mejorar continuamente.

Para Zayas (2020) en su artículo, el propósito fue determinar como se convierte en necesidad la gestión del talento humano para el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas. La metodología que empleó fue de tipo cuantitativa, la muestra estuvo conformada por 27 dueños de las empresas, la técnica empleada es la entrevista. Como resultado se determinó que el 80% de los dueños de las empresas no tienen conocimiento de la gestión del personal, el 20% da a conocer que no tienen los recursos necesarios para la contratación de personal, el 90% indica que es de vital importancia la gestión de personal porque ayuda a reclutar trabajadores con buenas capacidades y el 10 % se muestra interesado con el tema para que puedan contratar personal eficiente. En conclusión, las pequeñas y medianas empresas están interesadas en el tema de estudio, porque consideran que les ayudará a contratar personal eficiente donde se logrará el crecimiento local, regional e internacional.

Según Valenzuela et al. (2019) en su artículo, su propósito fue analizar la percepción de los clientes deseados de las PYMES orientadas a servicios sobre su satisfacción con los productos adquiridos. La metodología empleada es descriptiva-cuantitativa, la técnica empleada es la encuesta con su escala de Likert, la muestra lo conforman 50 clientes. Se determinó, que las percepciones de los encuestados

fueron, el 1% consideró que recibió muy buena atención, el 23% consideró que fue buena, el 54% consideró que fue normal y el 22% consideró que fue insuficiente, muy inadecuada, y con respecto a los servicios, el 6% afirmó que recibe una excelente atención, el 24% una buena atención, el 48% regular y el 22% es deficiente. En conclusión, la empresa requiere de esfuerzos basados en los resultados percibidos de los clientes prioritarios, por lo tanto, considerando a la competencia que impera en todas las empresas, será necesario trabajar más en el futuro para mantenerse en el mercado

Para Fontalvo et al. (2020) en su artículo su finalidad fue proponer un método para evaluar la calidad del servicio de una unidad usuaria en una empresa de agua en Colombia. La metodología que se empleó fue de tipo propositiva, la técnica empleada fue el análisis de documentos. Como resultado se pudo demostrar que el proceso de provisión de servicios se puede evaluar en la unidad de servicio de usuario. En conclusión, si bien los indicadores de desempeño (Y) y los niveles sigma (Z) no aumentan de un período a otro, los niveles logrados al analizar en la evaluación de la dimensión calidad, se puede percibir que son superiores a los indicadores esperados, por lo que se puede decir que el centro de atención al cliente brindó un servicio excelente.

Según Ramírez (2020) en su tesis, el objetivo más importante fue ofrecer un modelo de gestión de atención al cliente para asociaciones, que tiene como objetivo fortalecer las relaciones con los empleados, atendiendo oportunamente sus necesidades y profundizando en el conocimiento de sus necesidades e intereses. El tipo de investigación es descriptiva con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 2 gremios importantes, la técnica aplicada fue la encuesta y el análisis documental. Como resultado se obtuvo que el gremio 1 y 2 investigado, el 69,2% y el 61,1%, manifestó que recibió la capacitación necesaria para desarrollar las habilidades y competencias que les permitirían administrar los servicios a sus afiliados y contribuir a sus objetivos. En conclusión, dada la importancia de la calidad del capital humano en las organizaciones, se evidencia que existen claras oportunidades para fortalecerlo en ambas asociaciones.

Según Silva et al. (2020) en su artículo su objetivo primordial fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente y fidelización de clientes. El tipo de investigación es exploratorio-explicativo y con un diseño descriptivo-correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario que se aplicó a una muestra de 93 trabajadores. Se obtuvo como resultado que la satisfacción del cliente es del 67 % lo quiere decir que se brinda una buena atención y el nivel de servicio es del 64 % lo que quiere decir que los clientes quedan satisfechos con el trato que se brinda. En conclusión, se ha confirmado que la calidad del servicio se relaciona positivamente con las variables lealtad del cliente y satisfacción del cliente.

Para Zavala et al. (2020) es su estudio, el objetivo principal fue analizar la literatura científica sobre la gestión de la calidad y la relación de la atención al cliente y detallar los efectos positivos que se pueden ver reflejados en la gestión de la calidad empresas que utilizan estas variables como factores competitivos. La metodología aplicada es de tipo descriptiva-cualitativa-documental, la población estuvo conformada por la documentación obtenida. Se determinó que la gestión de la calidad tiene como finalidad lograr la satisfacción del cliente, así como lograr la competitividad de la empresa, su finalidad es la competencia con otras organizaciones, también significa que la empresa tiene una cartera creciente de clientes que deben estar satisfechos con los productos y la atención recibida. En conclusión, el buen servicio de atención a los clientes es un elemento esencial para alcanzar los objetivos y garantizar la calidad de una organización debería crear un conjunto de actividades buscando mejora continua de la organización, institución o sistema.

Para Cardona et al. (2019) en su estudio, el objetivo general fue realizar una revisión bibliográfica con respecto al talento humano que se desarrolla en las organizaciones de Justicia para lo cual se utilizó una metodología de tipo descriptiva – documental, la población estuvo conformada por un grupo de colaboradores de una Corte en Cartagena a los cuales se les realizó un análisis, el resultado de este arrojó que a los trabajadores les hace falta capacitaciones donde les muestren como atender a los litigantes. Concluyó que el personal manifiesta un desinterés por la

corregir y tratar de mejorar en la atención que brindan a los ciudadanos al momento de presentarse en la mesa de recolección de documentos.

Al nivel nacional se tiene a Adrianzen (2022) es su tesis su objetivo fue realizar un plan de estrategias para mejorar la competitividad del personal en un municipio de la Región de Lambayeque. El estudio tiene un diseño no experimental, de tipo cuantitativo y con un alcance descriptivo, la muestra estuvo constituida por los trabajadores del municipio, la técnica utilizada para recopilar información son la encuesta y el análisis documental. Como resultado se muestra que la agencia tiene un bajo nivel de planificación estratégica, falta de competitividad e innovación, calidad y ventajas competitivas; estos factores también pueden indicar que los empleados están menos motivados para realizar sus funciones laborales, razón por la cual brindan servicios de baja calidad. En conclusión, según la encuesta a los empleados, la competitividad actual del recurso humano de la ciudad no convence debido a que la innovación y las ventajas competitivas están en un nivel bajo y la calidad es moderada en los municipios de la región Lambayeque, el análisis tiene en cuenta la tecnología, la formación, la gestión, la motivación y otros aspectos que no se han considerado adecuadamente en los municipios, lo que afecta directamente la competitividad de los empleados municipales.

Según Arca (2020) en su tesis, su principal objetivo fue desarrollar un plan de marketing interno. Organizar estrategias para ayudar a mejorar el clima organización de empresas SCI S.A.C y mejora de la productividad del trabajo; el estudio es de tipo descriptiva y con un diseño no experimental, se encuestó a 44 colaboradores y 7 gerentes que informaron sobre clima laboral y temas en gestión de capital humano. Como resultado se determinó que la organización está realizando capacitaciones a los empleados y estos reciben la información pertinente en su debido tiempo de los clientes comerciales, pero el problema es que no se molestan en categorizar las actividades de acuerdo con las habilidades de cada empleado. Se concluye que la identificación del clima organizacional se considera en gran medida normal y baja, con una relativa falta de rapidez y agilidad en la comunicación interna.

Para Paz (2020) en su tesis su objetivo principal es determinar la relación entre el desempeño laboral y la gestión del recurso humano de la empresa Inmobiliaria Lima SA, 2020. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, su diseño no experimental y como técnica e instrumento utilizaron la encuesta y cuestionario respectivamente. Se obtuvo como resultado que del 100% de los encuestados, el 38,6% cree que la gestión de los recursos humanos es insuficiente y el 48,6% cree que es regular la gestiones que realizan los trabajadores y un nivel de eficiencia es de 12,9%, asimismo, el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,762, creando una correlación positiva normal. Se concluye según los resultados que la gestión de recursos humanos se relacionó significativamente con el trabajo de los empleados de la empresa municipal Inmobiliaria.

Según Mendivel et al. (2020) en su artículo su propósito principal es determinar la relación de la gestión del talento humano y la gestión administrativa según competencias en la Universidad de los Andes, Chanchamayo, 2019. Se empleó una metodología de tipo correlacional, con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental-transversal, la muestra lo conforman 20 trabajadores a los cuales se les realizó un análisis a cada una de las variables mediante el cual se obtuvieron como resultados que el proceso para la elección del personal debe ser igual para todas las áreas en especial para el área de recursos humanos ya que mediante esta área se determinarán al nuevo personal que laborará en la organización.

En Perú Castro et al. (2021) en su artículo, su objetivo general es definir las estrategias de Recursos Humanos al momento de la selección de personal, se utilizó un método descriptivo, la muestra estuvo conformada por cierto grupo de 40 artículos de los cuales para la muestra se seleccionaron sólo 10 de ellos que definen a la variable, para ello utilizaron un criterio de inclusión y se tomaron sólo los artículos que están entre los años 2010 y 2020, los resultados de la investigación arrojaron que el 70% de los artículos mencionan que la mayoría de trabajadores no se sienten a gusto en la institución, mientras que el 30% infiere que el problema es la falta de capacitación que persiste en la organización.

Para la gestión de recursos humanos según el Decreto Legislativo N°1023 que crea la autoridad nacional del servicio civil, rectora del sistema administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el título preliminar de los principios del servicio civil y del compromiso del estado al servicio de la ciudadanía en el Art.2 manifiesta que el servicio civil es el conjunto de medidas institucionales por las que el personal del Estado gestiona y que debe atender armoniosamente los intereses de la sociedad y los derechos de las personas que se encuentren al servicio del Estado Peruano.

Con respecto a las bases teóricas se menciona a la variable independiente, gestión del talento humano: es un proceso mediante el cual el funcionario encargado realiza una selección de personal para tenerlos en cuenta en el momento en que se requieran de sus servicios, el tiempo que se les va a necesitar, teniendo en cuenta una planificación estratégica para que así los motive y pueda dirigirlos utilizando una correcta administración estratégica de la mano con un control para los trabajadores puedan recibir capacitaciones y así se puedan sentir a gusto en sus labores (Ángulo, 2014).

El área de recursos humanos cumple una serie de funciones mediante las cuales demuestra su efectividad en la organización, dentro de ellas encontraremos el planificar plantillas, revisar el perfil del profesional, el verificar la información del personal, el seleccionar al personal adecuado, luego de ello evaluar el desempeño de cada uno de los colaboradores dentro de la empresa, tomar decisiones y escoger las mejores estrategias para prevenir riesgos futuros (Ibáñez, 2015).

Los elementos que componen el área de recursos humanos inciden en la falta de organización que existe en la empresa por parte de los colaboradores, el puesto de trabajo que naturalmente ocupan cada uno de los trabajadores llevando un control estratégico adecuado para el buen manejo de sus actividades; la organización en las actividades de los colaboradores debe mantenerse bajo un orden específico para que puedan desempeñarse sin inconvenientes (Rogríguez, 2004).

El área de recursos humanos es importante en las instituciones porque refleja el nivel de avance de las labores de sus empleados, manifiesta una síntesis de los resultados que se logran gradualmente dentro de la organización, teniendo en cuenta que se realiza un control en cada puesto de trabajo para saber si requieren de algún cambio o alguna mejora para lograr una mejor producción y una mejor convivencia entre los colaboradores.

Con respecto a las dimensiones de la variable independiente tenemos a la planificación estratégica: este conjunto de procedimientos es muy importante para la organización ya que mediante ella se desarrolla un procedimiento de estrategias, este procedimiento es particular entre las empresas en las cuales se realiza anualmente una supervisión para determinar que tanto se está reflejando dicho proceso en la entidad (Ramos & Sánchez, 2013).

Asimismo, tenemos a sus indicadores, proceso de reclutamiento, selección e inducción del recurso humano: es el procedimiento mediante el cual el encargado de reclutar, seleccionar e inducir al personal para las distintas actividades encomendadas incentivándolos a utilizar los recursos de la empresa de manera necesaria. Plan de desarrollo del recurso humano: en este proceso es donde se plasman los objetivos que la empresa tiene, esta planificación puede ser a mediano, largo o corto plazo, esto es según el tiempo que la organización lo disponga; de igual manera los colaboradores deben reflejar dicho procedimiento para así poder lograr las metas planteadas. Plan de Gestión del recurso humano: es un procedimiento donde se manifiesta la productividad dentro de cada sector señalando la eficiencia que cada colaborador tiene en cada una de sus actividades dadas, esto teniendo en cuenta un modelo de gestión de manera provisional que se les alcanzará con el fin de que sus trabajadores cumplan con la labor encargada sin generar atrasos en la producción. Plan de bienestar social: es una planificación que refiere el tener una convivencia armoniosa entre los colaboradores, aquí destacan muchos de los valores que cada uno de ellos posee, recalando a la empatía, solidaridad, humildad, entre otros. Plan de programas de seguridad en el trabajo: este sistema es vital en las organizaciones porque ayuda a proteger la integridad de

cada uno de sus colaboradores, estos programas en su mayoría se ven reflejados en un momento de evacuación ante un accidente, sismo, o un desastre provocado. Clima laboral: el área o departamento en el que el colaborador se desempeña tiene que ser satisfactorio para que pueda desempeñar sus actividades con positivismo, y los resultados sean buenos para la empresa, de igual forma se manifestará en el comportamiento de los trabajadores (Ramos & Sánchez, 2013).

También tenemos a la dimensión administración estratégica: es un procedimiento de mejora continua que ayuda a la empresa al correcto manejo de sus actividades, su principal objetivo es dar solución a los problemas de la organización, supone también una visión del presente y el futuro de la misma utilizando las fortalezas y oportunidades con las que cuenta (Luna, 2014).

Como indicadores tenemos al manual de perfiles de puestos: es la base para la selección de personal, ayuda a poder verificar en que área se desempeñará cada funcionario, usualmente se tiene en cuenta los conocimientos, la experiencia laboral y la manera de hacer frente a situaciones de problemas. Cuadro para reglamento interno del servidor. Se manifiesta mediante una relación de estrategias que ayuda a regular la convivencia del personal que labora en la organización de manera regular y positiva. Programas de capacitación anual: Son reuniones trascendentales que se dan en la organización cada un año aproximadamente, esto con la finalidad de poder capacitar a sus colaboradores, mostrarles el sistema correcto para un buen desempeño laboral. Motivación de incentivos: se refiere al conjunto de estímulos que las empresas manifiestan a sus trabajadores con la finalidad de aumentar su nivel de producción y mejorar su rendimiento en la producción laboral. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: consiste en una serie de procedimientos donde la empresa se encarga de organizar, planificar, aplicar y evaluar la realización de una auditoría con la finalidad de controlar los riesgos a la que la empresa este expuesta (Luna, 2014).

De igual manera se indica que la dimensión control estratégico: es la supervisión que una empresa realiza para poder tener un control sobre el manejo

de los colaboradores hacia sus labores, de igual manera se plantean etapas por las cuales debe pasar el proceso (Sainz, 2018).

Los indicadores son, las medidas correctivas y sancionadas: es la acción que el encargado de llevar los controles en la organización realiza al momento de percatarse de irregularidades en el desempeño de las actividades de sus colaboradores para lo que utiliza estas medidas de corrección y si en caso es necesario aplicará las sanciones pertinentes según mande el reglamento de la empresa. Evaluación del desempeño del recurso humano: esta evaluación se lleva a cabo continuamente supervisando las actividades diarias que los trabajadores realizan, tomando en cuenta el tiempo que utilizan, la cantidad de producción, el desenvolvimiento de cada uno de los colaboradores. Monitoreo de los procesos de gestión del recurso humano: es un seguimiento que se realiza a los procedimientos que se dan en la empresa para supervisar el nivel de avance del trabajo de sus colaboradores (Sainz, 2018).

También se define a la variable dependiente, Servicio de mesa de partes: es la actividad donde se encargan de recibir los archivos que se analizarán y evaluarán cierta operación, ya sea para solicitar un reporte, un reclamo, una afiliación o alguna operación similar (Oviedo, 2021).

Los procedimientos del servicio de mesa de partes indican que se empieza por la recepción de la documentación, luego se organiza de manera adecuada utilizando un orden cronológico, se realiza la digitación de los archivos para después resguardar el documento en forma física y almacenarlo en un espacio seguro de tal manera que facilite la distribución en otras áreas (Pardo, 2015).

El servicio de mesa de partes cumple con funciones estratégicas, atención al usuario al momento de recepcionar los documentos, el registro en archivos, realizar el folio de acuerdo a como esté estipulado en la organización, proceder con la clasificación de los archivos según el orden indicado, y distribuirlos según lo solicitado por la institución (Palomar, 2016).

Es un proceso que utilizan las organizaciones para la recepción de sus documentos al momento de que los usuarios solicitan realizar una operación, para ello cada institución dispone de una serie de requerimientos que los usuarios deben cumplir, esos documentos se almacenarán previa evaluación de un encargado para después pasarlos a un archivo y poder distribuirlos (Rodríguez, 2018).

De igual manera, se manifiesta como dimensión a la empatía: es la capacidad de poder ponerse en el lugar de otra persona, de igual manera se puede decir que es un valor que resalta la solidaridad que una persona puede sentir hacia otra en un momento indicado, este puede ser de preocupación, motivo de ayuda, de cooperación, de trabajo en equipo, sobre todo de demostrar (Rodríguez, 2018).

Sus indicadores son: el interés del personal de mesa de partes al momento de prestar el servicio al usuario, este debe ser atento, con una comunicación asertiva y una labor eficaz; el segundo indicador manifiesta la satisfacción del usuario con la atención del colaborador para con las necesidades que requiere cumplir (Rodríguez, 2018).

De igual forma, se comenta a la dimensión seguridad: es la función que tienen las organizaciones al momento de aplicar principios de protección a la salud de sus colaboradores para así poder observar una buena producción, que sea de calidad y con un buen control de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus actividades (Butrón, 2018).

Asimismo, a la dimensión capacidad de respuesta: es la disposición con la que el funcionario da respuesta al cliente para satisfacer una demanda (Oviedo, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

En la presente investigación se utilizó un tipo de investigación básica, porque surgió y permaneció dentro de un marco teórico. Su objetivo fue entender, explicar y predecir principios fundamentales en diversos fenómenos observados en el entorno (García & Sánchez, 2020).

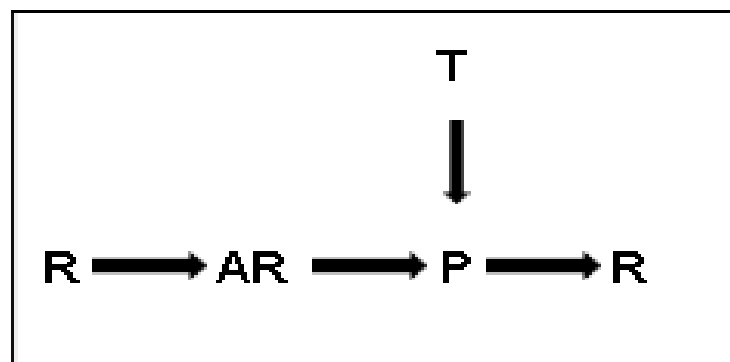
Así mismo el enfoque fue cuantitativo, porque manifestó la toma de decisiones para poder tener una solución para el área de recursos humanos, analizará datos específicos que contengan información relevante para el estudio, se utiliza para entender los análisis a desarrollar (Manterola et al., 2019).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio fue no experimental porque las variables no cambiaron ni se modificaron (Rodríguez & Mendivelso, 2018).

Figura 1

Esquema de diseño



Fuente: Elaboración propia

Dónde:

Realidad observada(R): Un mal servicio por parte del personal de mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.

Análisis de la realidad (AR): Diagnóstico del servicio de una mesa de partes.

Propuesta(P): Propuesta de un plan de gestión

T: Teoría que fundamenta la propuesta.

Realidad que se desea lograr(R): Mejorar la atención en el servicio de mesa de partes.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable independiente: Gestión del talento humano

Es un proceso de movimiento continuo y sistemático que brinda una mejor orientación a la organización, brinda información y asigna recursos en las áreas de apoyo estratégico y resultados (Albizu et al., 2011).

3.2.2. Variable dependiente: Servicio de mesa de partes

Están diseñados principalmente para establecer control interno y seguimiento. Estos documentos se emiten y distribuyen entre departamentos y personas como prueba de las transacciones que se realizan dentro de la empresa (Ena et al., 2006).

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

3.3.1. Población

La población es un conjunto de individuos o elementos con una particularidad en común o rasgos de interés (Stanley, 2006). En el estudio la población estuvo conformada por 150 trabajadores de

una Corte Superior de Justicia del norte peruano del área, penal, civil, laboral y familia.

Criterios de inclusión: trabajadores del área, penal, civil, laboral y familia.

Criterios de exclusión: los trabajadores del área de mesa de partes.

3.3.2. Muestra

La muestra es una fracción de la población, esta es una muestra probabilística donde se ha considerado a los más resaltantes del grupo al que corresponden y que apoyarán con la recolección de información de las variables en estudio (Quispe et al., 2020).

La muestra de la investigación lo conformó 59 trabajadores del área, penal, civil, laboral y familia.

3.3.3. Muestreo

El muestreo es probabilístico es una técnica de muestreo en la que los investigadores seleccionan muestras en función de un juicio subjetivo en lugar de una selección aleatoria (Alvarez et al., 2021). En la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico porque la muestra se obtuvo por medio de una fórmula y no al azar.

3.4. Técnicas de recolección de datos

La encuesta: es una técnica que sirvió para recopilar la información necesaria, se basó en la aplicación de un cuestionario (Granados, 2020).

El cuestionario: es una herramienta o instrumento conformado por preguntas mediante las cuales el investigador pretende manifestar la problemática que existe en la institución aplicándose en los encuestados. Fueron creados para el análisis estadístico de las respuestas que se recolecten cuestionario (Duque et al., 2022).

El instrumento fue validado por 3 especialistas en la variable estudiada, de manera que tengan conocimiento de las dimensiones e indicadores, los cuales sean accesibles y factibles para la aplicación del cuestionario (Villasís et al., 2018)

La confiabilidad de las variables se midió y reconoció según el alfa de Cronbach con la finalidad de identificar la medición del grado de coherencia y razonabilidad de ambas variables (Manterola et al., 2018).

3.5. Procedimientos

La investigación se realizó en base a las variables gestión del talento humano y servicio en mesa de partes, lo primero que se realizó fue solicitar una autorización a la organización para poder desarrollar la investigación, después de la aprobación, se procedió a buscar información de las variables antes mencionadas, la recolección de información se realizó mediante las plataformas de Scielo, Scopus Dianet, Redalyc, entre otros artículos científicos indexados, para la información sobre la institución en estudio se desarrolló un cuestionario mediante la cual se aplicó una encuesta y se obtuvo información del trabajo investigado. Se pidió permiso a la Corte Superior de Justicia del norte peruano, una vez otorgado el permiso, se realizó la aplicación del instrumento el cual está basado en preguntas cerradas de cada una de las variables en estudio. Con anterioridad a la aplicación se explicó a los encuestados el objetivo de la investigación. De igual manera, el desarrollo de la encuesta fue voluntaria, de tal forma que los encuestados tuvieron la libertad de manifestar su posición según las preguntas, la información recaudada sirvió para la obtención de resultados, conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados se obtuvieron según la información de la encuesta, después de ingresar la información a la base de datos de Excel se derivó al SPSS 25, del mismo modo al obtener las tablas y gráficos se procedió a la parte de resultados del estudio para luego realizar la interpretación de cada uno de ellos.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo de investigación se basó en distintos aspectos éticos, según (Ferrero et al., 2022):

Beneficencia: Es un principio donde se aplicó el bien, con la ayuda asistencial que se brindó, de igual manera se relacionó con procurar el bien a quien se siente en responsabilidad de ayudar.

No maleficencia: se tuvo en cuenta el no abusar de la confianza, los tratos malos que existan, institucionalización inadecuada, amenazas por parte de otros colaboradores.

Autonomía: Se refiere al atentado que se hace en contra de los principios, a la falta de respeto a la intimidad de cada colaborador, privacidad y confidencialidad

Justicia: Se refiere a la falta de coordinación de servicio, a la falta de atención con los clientes.

IV. RESULTADOS

En referencia al **primer objetivo específico** se identificó el nivel de gestión del talento humano en la Corte Superior de Justicia del norte peruano.

Tabla 1

Nivel del plan de gestión del recurso humano y sus dimensiones

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
V1. Gestión del recurso humano	Malo	0	0.00%
	Regular	46	77.97%
	Bueno	13	22.03%
	Total	59	100.00%
D1. Planificación estratégica	Malo	0	0.00%
	Regular	51	86.44%
	Bueno	8	13.56%
	Total	59	100.00%
D2. Administración estratégica	Malo	0	0.00%
	Regular	46	77.97%
	Bueno	13	22.03%
	Total	59	100.00%
D3. Control estratégico	Malo	0	0.00%
	Regular	51	86.44%
	Bueno	8	13.56%
	Total	59	100.00%

Nota. Datos extraídos del Spss.v.26

En la tabla 1, con respecto a la variable gestión del recurso del personal, según la encuesta realizada se obtuvo que el personal de mesa de parte está en un nivel regular de 77.97% y un nivel bueno 22.03% en el tema de sus gestiones.

En cuanto a la dimensión planificación estratégica, se obtuvo un nivel bueno de 13.56% y regular de 86.44%. Esto quiere decir que, regularmente los trabajadores a cargo de las contrataciones cumplen con el procedimiento de selección de nuevo personal, asimismo, el plan con el que cuenta muy pocas veces contribuye a la mejora del desempeño de los trabajadores.

Con respecto a la dimensión administración estratégica, el nivel encontrado fue regular 77.97% y bueno 22.03%. Lo que reflejó que regularmente se tiene un cuadro para poder designar al personal provisional, al igual que muy pocas veces se brinda incentivos a los trabajadores por su buen desempeño.

De acuerdo con el control interno, el nivel es bueno 13.56% y regular 86.44%. Lo que indicó que, regularmente se cumplen las reglas correctivas y solamente algunas veces se realiza el monitoreo a los procedimientos de gestión.

Con respecto al **segundo objetivo específico** se identificó el nivel del servicio en la mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.

Tabla 2

Niveles del servicio en la mesa de partes y sus dimensiones

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
V2. Servicio en mesa de partes	Malo	0	0.00%
	Regular	55	93.22%
	Bueno	4	6.78%
	Total	59	100.00%
D1. Empatía	Malo	0	0.00%
	Regular	53	89.83%
	Bueno	6	10.17%
	Total	59	100.00%
D2. Seguridad	Malo	9	15.25%
	Regular	45	76.27%
	Bueno	5	8.47%
	Total	59	100.00%
D3. Capacidad de respuesta	Malo	6	10.17%
	Regular	51	86.44%
	Bueno	2	3.39%
	Total	59	100.00%

Nota. Datos extraídos del Spss.v.26

El nivel de la variable servicio en la mesa de partes fue buena en un 6.78% y regular 93.22%.

Según la dimensión empatía, se obtuvo un nivel de regular 89.83% y bueno 10.17%. Lo que reflejó regularmente el personal muestra interés al momento de brindar el servicio y muy pocas veces los litigantes se sienten satisfechos con el servicio recibido.

Para la dimensión seguridad, la encuesta demostró un nivel malo de 15.25%, bueno 8.47% y regular 76.27%. Por lo tanto, los trabajadores transmiten confianza cuando atienden a los litigantes.

Por último, acerca de la capacidad de respuesta el nivel fue bueno en 3.39%, malo 10.17% y regular 86.44%. Por lo que se entendió que, el servicio que brinda mesa de partes es regularmente eficiente y muy pocas veces el litigante se siente satisfecho con la inmediatez de respuesta.

Para el **tercer objetivo específico** se formuló un plan de gestión del talento humano que permita mejorar el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.

Tabla 3

Dimensiones de la variable mesa de partes

Nivel	D1. Empatía		D2. Seguridad		D3. Capacidad de respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0.00%	9	15.25%	6	10.17%
Regular	53	89.83%	45	76.27%	51	86.44%
Bueno	6	10.17%	5	8.47%	2	3.39%
Total		100.00%		100.00%		100.00%

Nota. Datos extraídos del Spss.v.26

En la tabla 3, se ve reflejado que se tiene un nivel regular con respecto a la empatía por parte de los trabajadores al momento de brindar atención a los usuarios, en el tema de seguridad de la información es regular y en cuanto a la respuesta de sus reclamos o preguntas las respuestas están en un nivel regular lo que quiere decir que tardan un poco.

Ante este contexto, fue de mucha importancia proponer un plan para mejorar la comunicación entre trabajadores y con los litigantes de una Corte Superior de

Justicia del norte peruano, por lo tanto, se plasmaron actividades y estrategias las cuales serán de mucha ayuda en el mejoramiento de la comunicación (Anexo 6).

La propuesta tuvo como objetivo general: Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar la atención al usuario a través de la comunicación, integración y motivación en los trabajadores del área de mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte del peruano.

Así mismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: fortalecer el conocimiento de los trabajadores en cuanto a la misión y visión de la institución, para mejorar la identidad corporativa; motivar a los trabajadores a mejorar la calidad del servicio que brindan al momento de la atención por medio de charlas; mejorar la comunicación interna que existe entre los trabajadores del área de mesa de partes de la Corte; mantener informados a los usuarios de las distintas actividades que realiza la institución por medio de material comunicacional, mejorar la inmediatez al momento de brindar la información; Involucrar a los usuarios para mejorar la atención al usuario por medio de estrategias constantes.

Finalmente, para el **cuarto objetivo específico**, se validó el plan de gestión del talento humano que permita mejorar el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano

Con el fin de garantizar la correcta aplicación del plan de la comunicación interna para la mejora en la atención a los usuarios de mesa de partes, la propuesta fue revisada y aprobada por tres expertos en gestión pública.

Se contó con los siguientes maestros, los mismos que se encargaron de revisar minuciosamente a detalle cada punto de la propuesta, dando su visto bueno para la presentación (Anexo 7).

Tabla 4

Validez de Propuesta

Experto	Especialidad	Decisión
Mtra. Fernandez Pisfil Gloria	Maestra en Gestión Pública	El plan de mejora propuesto es el adecuado y óptimo para ser presentado y aplicado en una Corte Superior de Justicia del norte del peruano.
Mtra. Alvitez Ruiz Mercy Manuela del Socorro	Maestra en Gestión Pública	El plan propuesto es el indicado para resolver el problema de los trabajadores de mesa de partes. Por lo tanto, debe ser aplicado para que mejore la comunicación de los trabajadores y litigantes en una Corte Superior de Justicia del norte del peruano.
Mtro. Andrade Guimarey Eduardo	Maestro en Tributación y Gestión Fiscal	La propuesta realizada para una Corte Superior de Justicia del norte del peruano está bien diseñada y es la adecuada para que sea aplicada y mejore la relación de los trabajadores y los usuarios.

V. DISCUSIÓN

Una vez obtenido los resultados se discutió con los antecedentes de estudio y con las bases teóricas.

Con respecto al objetivo específico 1, analizar los niveles del plan de gestión del recurso humano e la Corte Superior de Justicia del norte peruano. Se obtuvo como resultado que el personal de mesa de parte está en un nivel regular de 77.97% y un nivel bueno 22.03% en el tema de sus gestiones. En cuanto a la dimensión planificación estratégica, se obtuvo un regular. Esto quiere decir que, regularmente los trabajadores a cargo de las contrataciones cumplen con el procedimiento de selección de nuevo personal, asimismo, el plan con el que cuenta muy pocas veces contribuye a la mejora del desempeño de los trabajadores. Con respecto a la dimensión administración estratégica, el nivel es regular. Lo que refleja que regularmente se tiene un cuadro para poder designar al personal provisional, al igual que muy pocas veces se brinda incentivos a los trabajadores por su buen desempeño. De acuerdo con el control interno, el nivel es regular 86.44%. Lo que indica que, regularmente se cumplen las reglas correctivas y solamente algunas veces se realiza el monitoreo a los procedimientos de gestión.

Concuerda con el estudio de Abanto (2019) donde indica la falta de interés del poder judicial por el personal, agregó que es necesario revivir el meritorio programa ya que los litigantes se quejan constantemente de su impacto negativo en los empleados del gobierno. Esto sugiere que se brinde incentivos para que el personal no se traslade a otras instituciones privadas o públicas para recibir una compensación más alta.

Asimismo, coincide con la investigación de Zayas (2020) donde encontró que los empresarios no conocen las habilidades de gestión de personas, al igual que no cuenta con los recursos necesarios para contratar personas y menciona que las gestiones del personal es crítica, y no ayuda en la contratación de trabajadores con buenas habilidades y un interés en este tema para que puedan contratar a personas ineficaces. Concuerda porque la evaluación al personal es de interés para que a las

empresas les ayudé a contratar gente eficaz y así desarrollarse a nivel local, regional e internacional.

De acuerdo al estudio realizado por Adrianzen (2022) tiene similitud con el estudio donde demuestra que la agencia tiene un bajo nivel de planificación estratégica, falta de competitividad e innovación, calidad y ventaja competitiva; Estos factores también pueden indicar que los empleados están menos motivados para realizar sus funciones laborales, por lo que brindan servicios de mala calidad. Es por ello que, se debe tener en cuenta la tecnología, la educación, gestión, motivación y otras condiciones que son debidamente importantes para mejorar la atención al usuario.

También coincide con el estudio de Arca (2020), donde determinó que la organización a pesar de realizar capacitaciones a los empleados y estos recibe la información pertinente en su debido tiempo de los clientes comerciales, el problema es que no se molestan en categorizar las actividades de acuerdo con las habilidades de cada empleado. Por lo tanto, el personal cuenta con una regular rapidez y agilidad en la comunicación interna y desarrollo de las actividades.

También se asemeja a lo mencionado por Paz (2020) en su estudio donde muestra que el 38,6% del 100% de los encuestados cree que la gestión de los recursos humanos es insuficiente, el 48,6% cree que el esfuerzo de los empleados es regular y el nivel de eficiencia es del 12,9%. Se puede decir que, la gestión de personal se relaciona significativamente con el trabajo de los empleados en las empresas.

No concuerda con los resultados de la indagación de Ramírez (2020) donde da a conocer que, obtuvo que el gremio 1 y 2 investigado, el 69,2% y el 61,1%, manifestó que recibió la capacitación necesaria para desarrollar las habilidades y competencias que les permitirían administrar los servicios a sus afiliados y contribuir a sus objetivos. En otras palabras, dada la importancia de la calidad del capital humano en las organizaciones, se evidencia que existen claras oportunidades para fortalecerlo en ambas asociaciones.

Tiene similitud con lo expuesto en la indagación de Mendivel et al. (2020) donde obtuvieron que, el proceso para la elección del personal debe ser igual para todas las áreas en especial para el área de recursos humanos ya que mediante esta área se determinará al nuevo personal que laborará en la organización.

No concuerda con la base teórica de Ángulo (2014) donde indica que la gestión de recursos humanos son los proceso mediante el cual el funcionario responsable seleccionar a las personas a considerar, cuándo se necesitarán sus servicios, se necesitará su tiempo, teniendo en cuenta la planificación estratégica y como los motivan, y la estrategia correcta puede usar la gestión y el control para guiarlos de modo que los empleados puedan capacitarse para que se sientan cómodos en sus puestos de trabajo.

Del mismo modo, concuerda con la base teórica de Ibáñez (2015) donde menciona que, el área de recursos humanos cumple una serie de funciones mediante las cuales demuestra su efectividad en la organización, dentro de ellas encontraremos el planificar plantillas, revisar el perfil del profesional, el verificar la información del personal, el seleccionar al personal adecuado, luego de ello evaluar el desempeño de cada uno de los colaboradores dentro de la empresa, tomar decisiones y escoger las mejores estrategias para prevenir riesgos futuros.

Con respecto al segundo objetivo específico, identificar el nivel del servicio en la mesa de partes en una Corte Superior de Justicia del norte peruano. El nivel de los servicios es regular. Según la dimensión empatía, se obtuvo un nivel de regular 89.83%. Lo que refleja regularmente el personal muestra interés al momento de brindar el servicio y muy pocas veces los litigantes se sienten satisfechos con el servicio recibido. Para la dimensión seguridad, la encuesta demostró un nivel regular. Por lo tanto, los trabajadores transmiten confianza cuando atienden a los litigantes. Por último, acerca de la capacidad de respuesta el nivel es regular. Por lo que se entiende que, el servicio que brinda mesa de partes es regularmente eficiente y muy pocas veces el litigante se siente satisfecho con la inmediatez de respuesta.

El resultado coincide con la investigación de Bernal (2018) encontrando según la base en el análisis de datos internos de la unidad estructural, encontramos que las solicitudes, quejas y reclamos de la empresa no cumplen con el tiempo de respuesta. Se concluyó que existían brechas en la atención al cliente, como la falta de seguimiento de las solicitudes, quejas y medición de los niveles de satisfacción de los clientes, pero al mismo tiempo el personal no se dedicaba a la mejora continua.

Concuerda con el estudio de Valenzuela et al. (2019) indicando que las percepciones de los encuestados se definieron de la siguiente manera: considerando que no estaban bien atendido con el servicio de las personas, afirmaron no estar bien atendidas, y no recibieron una buena atención, al que recibieron regular atención y algunos recibieron una mala atención. Por lo tanto, las empresas deben realizar esfuerzos en función del resultado percibido de sus clientes deseados, por lo que, en el futuro, se debe hacer más para permanecer en el mercado, considerando la competencia general para todas las empresas.

También concuerda con la investigación de Saavedra (2020) donde indicó que, en las entidades mexicanas la mayoría de los empleados tienen baja satisfacción con el trabajo administrativo, lo que conduce a malos resultados, debido a que se enfocan solo en el logro de los objetivos de trabajo, sin tener en cuenta a los usuarios y clientes que reciben la información. Quejas sobre los servicios que brindaban, los cuales mostraban insatisfacción y esfuerzo laboral.

Según el estudio de Fontalvo et al. (2020) concuerda con los resultados porque, pudo demostrar que el proceso de prestación del servicio puede ser evaluado en la unidad de atención al usuario. Si bien los indicadores de desempeño y los niveles sigma no aumentaron de un período a otro, los niveles obtenidos al analizar la evaluación de las dimensiones de calidad fueron superiores a lo esperado, por lo que se puede decir que el servicio en el centro de atención al cliente es muy bueno.

Con lo expuesto en su estudio de Zavala et al. (2020) tiene similitud con los resultados porque, afirmó que el objetivo de la gestión de la calidad es lograr la

satisfacción del cliente, así como lograr la competitividad de la empresa, pretende competir con otras organizaciones, lo que también significa que la empresa tiene que satisfacer una cartera de clientes cada vez mayor. Productos y atención recibida. Es por ello, el buen servicio al cliente es un elemento esencial para el logro de los objetivos y el aseguramiento de la calidad de la organización, y debe generar una serie de actividades encaminadas a la mejora continua de la organización, institución o sistema.

Del mismo modo, según lo manifestado por Cardona et al. (2019) tiene relación con el estudio porque, obtuvo como resultado que los empleados necesitan capacitación que les muestre cómo atender a los reclamantes. Por lo tanto, el personal manifiesta un desinterés por corregir y tratar de mejorar en la atención que brindan a los ciudadanos al momento de presentarse en la mesa de recolección de documentos.

Según la investigación de Silva et al. (2020) no se asemeja al resultado porque, obtuvieron que la satisfacción del cliente es del 67 % lo quiere decir que se brinda una buena atención y el nivel de servicio es del 64 % lo que quiere decir que los clientes quedan satisfechos con el trato que se brinda. Confirmado que la calidad del servicio se relaciona positivamente con las variables lealtad del cliente y satisfacción del cliente.

Coincide con la base teórica expuesta por Oviedo (2021) donde menciona que el servicio de mesa de partes es la actividad donde se encargan de recibir los archivos que se analizarán y evaluarán cierta operación, ya sea para solicitar un reporte, un reclamo, una afiliación o alguna operación similar.

Del mismo modo concuerda con la base teórica de Palomar (2016) donde da a conocer que, el servicio de mesa de partes cumple con funciones estratégicas, atención al usuario al momento de recepcionar los documentos, el registro en archivos, realizar el folio de acuerdo a como esté estipulado en la organización, proceder con la clasificación de los archivos según el orden indicado, y distribuirlos según lo solicitado por la institución.

Con respecto al tercer objetivo específico, formular un plan de gestión del recurso humano que permita mejorar el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano. Se llegó a realizar un plan para mejorar la comunicación interna de los trabajadores del área de mesa de partes, del mismo modo se realizó un análisis FODA, donde se pudo percibir que los trabajadores no son capacitados, tampoco reciben talleres ni incentivos, por lo que se formuló estrategias que ayuden a mejorar la comunicación de trabajador y usuario, disminuyendo las quejas a través de charlas y talleres.

El resultado coincide con Castro et al. (2021) donde llegó a definir estrategias para mejorar la atención del talento Humano con los usuarios debido a que el 70% de los trabajadores no se sienten a gusto en la institución, mientras que el 30% infiere que el problema es la falta de capacitación que persiste en la organización.

En cuanto al cuarto objetivo específico, validar el plan de gestión del recurso que permita mejorar el servicio en mesa de partes en una Corte Superior de Justicia del norte peruano. La propuesta realizada fue presentada a 3 expertos en el tema, obteniendo un resultado positivo, indicaron que el plan de mejora propuesto es eficaz para que los usuarios de mesa de partes puedan ponerlo práctica. Esto quiere decir que, si se mejora las gestiones en el personal se brindará un mejor servicio a los litigantes en el área de mesa de partes.

Este resultado tiene similitud con la indagación de Pincay et al. (2020) donde su propuesta menciona que, para tener éxito en el servicio de atención al cliente, una entidad debe considerar varios elementos, tales como: excelente gestión del personal, la eficiencia operativa, el capital humano, la cultura organizacional, etc. Todos estos requisitos deben estar claramente definidas para que los integrantes tengan claridad sobre la misión y visión de la empresa, de manera que cuando los colaboradores se sientan identificados y escuchados, se motiven a realizar su trabajo de manera eficaz e influir positivamente en el impacto del servicio al cliente interno y externo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó el nivel de la gestión del recurso humano de los trabajadores, donde se obtuvo un nivel regular de 77.97% y un nivel bueno 22.03% en el tema de sus gestiones. Esto quiere decir que, regularmente los trabajadores a cargo de las contrataciones cumplen con el procedimiento de selección de nuevo personal, asimismo, el plan con el que cuenta muy pocas veces contribuye a la mejora del desempeño de los trabajadores, al igual que regularmente se cumplen las reglas correctivas y solamente algunas veces se realiza el monitoreo a los procedimientos de gestión.
2. Se identificó el nivel del servicio en la mesa de partes, donde se obtuvo un nivel regular de 93.22%. Lo que refleja regularmente el personal muestra interés al momento de brindar el servicio y muy pocas veces los litigantes se sienten satisfechos con el servicio recibido. Asimismo, los trabajadores regularmente transmiten confianza cuando atienden a los litigantes y muy pocas veces el litigante se siente satisfecho con la inmediatez de respuesta en una Corte Superior de Justicia del norte peruano.
3. Se llegó a formular un plan que mejore la comunicación del talento humano el cual permita mejorar el servicio en mesa de partes. Para ello se realizó un plan para mejorar la comunicación interna de los trabajadores, al igual que un análisis FODA, donde se pudo percibir que los trabajadores no son capacitados, por lo que se formuló estrategias que ayuden a mejorar la comunicación de trabajador y usuario.
4. Se validó que un plan de gestión del recurso si permite mejorar el servicio en mesa de partes en una Corte Superior de Justicia del norte peruano. Donde se obtuvo un resultado positivo por parte de los validadores, indicando que es apto para poder ser aplicado. Esto quiere decir que, si se mejora la comunicación del personal se brindará un mejor servicio a los litigantes en el área de mesa de partes.

VII. RECOMENDACIONES

- 1 Se recomienda una Corte Superior de Justicia del norte peruano. Realizar la elección de personal teniendo en cuenta las bases del proceso, con el fin de escoger al personal adecuado para ocupar el puesto en mesa de partes y puedan brindar un buen servicio a los litigantes.
- 2 Se recomienda al personal de mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano, mejorar la comunicación con los litigantes, para que ellos entiendan el mensaje que transmiten y puedan sentirse satisfechos con el servicio que les brindan.
- 3 Al área de recursos humanos de una Corte Superior, realizar todas las actividades y estrategias propuestas, para que el personal de mesa de partes pueda mejorar la comunicación con los litigantes.
- 4 Al área de mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano, cumplir y asistir a las actividades propuestas, con el fin de mejorar su relación con sus compañeros y los litigantes, contribuyendo a mejorar la calidad de atención a los usuarios que pidan información en mesa de partes.

REFERENCIAS

- Abanto Torres, J. (2019). Algunos apuntes para mejorar los recursos humanos en el Poder Judicial. <https://laley.pe/art/8614/algunos-apuntes-para-mejorar-los-recursos-humanos-en-el-poder-judicial>
- Adrianzen Padilla, L. C. (2022). *Modelo de planeamiento estratégico para la competitividad del recurso humano en una municipalidad provincial de la Región Lambayeque*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94387/Adrianzen_PLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Albizu Gallastegi , E., & Landeta Rodríguez , J. (2015). *Dirección estratégica de los recursos humanos: Teoría y práctica* (2 ed.). Pirámide. https://www.amazon.es/Direcci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-los-recursos-humanos/dp/8436825284/ref=sr_1_1?qid=1647362386&refinements=p_27%3AEneka+Albizu&s=books&sr=1-1#detailBullets_feature_div
- Alvarez Romero , D., Castañeda Sáenz , D., Rosero Machado , A., & Yanchapaxi Vilatuña , M. (2021). Sampling plans by attributes applied to the industrial field; a literature review. *Revista electrónica Tambara*, 17(97), 1411-1423. http://tambara.org/wp-content/uploads/2022/03/3.PlanMuestro_Alvarez_et_al.pdf
- Ángulo Aguirre, L. (2016). *Preparación para la Certificación PMP basado en la Guía PMBOK*. Lima. <https://books.google.com.pe/books?id=hgovDgAAQBAJ&pg=PA261&dq=plan+de+gestion+de+proceso+humano&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjR-Pvww8T6AhX4RLgEHdu6A8AQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=plan%20de%20gestion%20de%20proceso%20humano&f=false>
- Arca Ruiz , D. C. (2020). *Plan de marketing interno para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa Servicios Cobranzas E Inversiones SAC, Chiclayo*. [Tesis de

posgrado, Universidad Señor de Sipan]
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7165/Arca%20Ruiz%20Delia%20Carmen%20Lidia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Management of Human Resources. *Scielo*, 11(4), 163-170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163

Bernal Castrillón , F. (2018). *Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente en la empresa Genionet Telecomunicaciones S.A.S.* [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20732/FreyzerBernalCastrillon2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Butrón Palacio, E. (2018). Seguridad y salud en el trabajo 7 pasos. https://www.google.com.pe/books/edition/Seguridad_y_salud_en_el_trabajo_7_pasos/FzSjDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Seguridad+en+el+trabajo&printsec=frontcover

Cardona Arbeláez, D., Del Río Cortina, J., Romero Severiche, A., & Lora Guzmán , H. (2019). The learning curve and its contribution to the human talent performance in organizations: a theoretical review. *Rev.investig.desarro.innov* 10(1), 37-51 <http://www.scielo.org.co/pdf/ridi/v10n1/2027-8306-ridi-10-01-37.pdf>

Castro Castillo, D., Zapata Quispe, R., Díaz Espinoza , M., & Reyes Ramírez, R. (2021). Administrative Management in the Selection of Human Talent. *Revista Iberoamericana de la Educación*, 1,1-16. <http://revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/114/275>

Cegarra Sánchez, J. (2017). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*(1ra ed.). Madrid. https://books.google.com.pe/books?id=-XG4KMFNnP4C&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Duque de Rodriguez , G., Laredo, S., & Soriano , J. (2022). Validated questionnaires in spanish for research on breastfeeding: A systematic review. *Revista Nutrición*, 42(2), 43-57.
<https://revista.nutricion.org/index.php/ncdh/article/view/249/213>
- Ena Ventura, B., Delgado Gonzáles , S., & Ena Ventura, T. (2008). *Gestión Administrativa de Personal* (2 ed.).
<https://books.google.com.pe/books?id=elzca6xvzk4C&printsec=frontcover&dq=LIBRO+DE+gestion+administrativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi0kOHjiLD5AhUkCdQKHccfA4EQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=LIBRO%20DE%20gestion%20administrativa&f=false>
- Ferrero, A., De Andrea, N., & Lucero, F. (2022). A review of the contribution of ethics in research with human beings. Some remarks about psychology field. *Revista Liminales*, 11(21), 53-83.
<https://revistafacso.ucentral.cl/index.php/liminales/article/view/654/691>
- Fontalvo, T. J., De la hoz Dominguez, E. J., & De la Hoz, E. (2020). A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia. *Scielo*. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400027&script=sci_arttext
- García González, J., & Sánchez Sánchez, P. (2020). Theoretical design of research: methodological instructions for the development of scientific research proposals and projects. *Scielo*, 31(6), 159-170.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf>
- Goikoetxea, M., Zurbanoeaskotxea, L., Mosquera, Á., & Pablos, B. (2015). *Código ético para la atención sociosanitaria a las personas mayores*.
<https://books.google.com.pe/books?id=W0atCAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Beneficencia+No+maleficencia++Autonom%C3%ADa++Justicia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiZ-bTxpej6AhWJD7kGHRIBRA4ChDoAXoECAYQAg#v=onepage&q=Beneficencia%20No%20maleficencia%20%20Autonom%C3>

- Granados Muñoz, R. (2020). Theoretical review of methodological tools applied in criminological research. *Dialnet*(59), 501-511.
file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-RevisionTeoricaDeHerramientasMetodologicasAplicada-7219653.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2018). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ibáñez Marcos, B. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión recursos humanos*. https://books.google.com.pe/books?id=BdysBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+recurso+humano&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20recurso%20humano&f=false
- Llanos Gutierrez, J., & Cortez Moreno , M. (2019). Sistema de control interno en las unidades de recursos humanos de las Empresas de servicios: una revisión de la literatura científica de los últimos diez años. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25325/Llanos%20Gutierrez%2c%20Jorge-Cortez%20Moreno%2c%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna González, A. (2017). *Administración estratégica*. Grupo Editorial Patria. https://books.google.com.pe/books?id=HPHhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Administraci%C3%B3n+estrat%C3%A9gica&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica&f=false
- Manterola , C., Quiroz, G., Salazar, P., & García , N. (2019). Methodology of study designs most frequently used in clinical research. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). Reliability, precision or reproducibility of the measurements. Methods of assessment, utility and applications in clinical practice. *Scielo*, 35(6), 680-

688. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-10182018000600680

Mendivel Gerónimo, R. K., Lavado Puente, C. S., & Sánchez Castro, A. (2020). Administrative management and human talent management by competencies at the universidad peruana los andes, subsidiary chanchamayo. *Scielo*, 16(72). <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-262.pdf>

Ñaupas Paitán, H. M. (2016). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=VzOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=libro+metodologia+de+la+investigacion+&ots=RWLs7P7cZZ&sig=MGz-HgU_vodZ60S1qLwDhjSOHyM#v=onepage&q&f=false

Oviedo , J. (2021). *Colección de leyes, decretos y órdenes publicadas en el Perú*. Outlook. <https://books.google.com.pe/books?id=EW9PEAAAQBAJ&pg=PA331&dq=Servicio+de+mesa+de+partes&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjx67DWscf6AhWArJUCHV-IBrs4ChDoAXoECACQAg#v=onepage&q&f=false>

Palomar Olmeda, A. (2016). *Derecho de la función pública*(11va ed.). Dykinson Madrid. <https://books.google.com.pe/books?id=ToVQDAAAQBAJ&pg=PA565&dq=funciones+de+mesa+de+partes&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiiodCO1Nb6AhUPOrkGHZVwCd4Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=funciones%20de%20mesa%20de%20partes&f=false>

Pardo, I. (2015). *Modelo de administración documental electrónica en las organizaciones*. https://www.google.com.pe/books/edition/Modelo_de_administraci%C3%B3n_documental_ele/jNrEjgEACAAJ?hl=es

Paz Jauregui, A. S. (2020). *Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A.,2020*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59062/Paz_JAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pincay Morales, Y. M., & Parra Ferié, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Dialnet*,6(3), 1118-1142. file:///C:/Users/Wilmer%20G/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747.pdf

Quispe, A., Pinto, D., Huaman, M., Bueno, G., & Valle Campos, A. (2020). Quantitative methods: Sample size calculation with STATA and R. *Scielo*, 13(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rcmhnaaa/v13n1/2227-4731-rcmhnaaa-13-01-78.pdf>

Ramírez Gutiérrez, G. (2020). *Propuesta de un modelo de gestión de servicio al cliente para el sector gremial*. [Tesis de posgrado, Universidad del Rosario Bogotá, Colombia]. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/20790/RamirezGutierrez-Giovanny-2020.pdf?sequence=1>

Ramos Ramos, B., & Sánchez Naranjo, C. (2016). *La planificación estratégica como método de gestión pública: experiencias en la administración española*. https://books.google.com.pe/books?id=LbLAAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=planificacion+estrategica&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Reguera, A. (2018). *Metodología de la investigación lingüística*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=cZxjCzwBYiUC&pg=PA57&dq=unidad+de+an%C3%A1lisis&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiq-PuinOj6AhU2JrkGHSYKCyYQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q=unidad%20de%20an%C3%A1lisis&f=false>

Rodríguez del Río, E. (2018). *Recepción y Reservas*. Madrid. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=kcRVDwAAQBAJ&pg=PA111&dq=Unidad+de+Recepci%C3%B3n+Documental&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiUt>

t6x0db6AhVCILkGHQnkCjQ4FBD0AXoECAgQAg#v=onepage&q=Unidad%
20de%20Recepci%C3%B3n%20Documental&f=false

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Design of cross-sectional research. *Médica Sanitas*, 21(3), 141-146. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Fredy-](https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenos_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf)

Mendivelso/publication/329051321_Disenos_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf

Rodríguez Serrano, J. (2004). *El modelo de Gestión de Recursos Humanos*. Barcelona. https://books.google.com.pe/books?id=F5iqQr_Q9dkC&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+recurso+humano&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20recurso%20humano&f=false

Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Job satisfaction in administrative management. *Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>

Sainz de Vicuña, J. M. (2018). *El plan estratégico en la práctica*. Madrid (5ta ed). https://www.google.com.pe/books/edition/El_plan_estrat%C3%A9gico_en_la_pr%C3%A1ctica/VLZiDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=como+hacer+un+plan+estrategico&printsec=frontcover

Scheaffer, R., Mendenhall, W., & Lyman Ott. (2017). *Elementos de muestreo*. https://books.google.com.pe/books?id=o50wIT7hceoC&printsec=frontcover&dq=muestreo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=muestreo&f=false

Scribano, A. (2017). *El proceso de investigación*. <https://books.google.com.pe/books?id=YR0tjqk8my4C&pg=PA159&dq=confiabilidad+en+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi40bvJnuj6AhXoKrkGHZj6BakQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=confiabilidad%20en%20investigaci%C3%B3n&f=false>

- Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (2020). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *Scielo*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>
- Stanley K, S., Jeff Tayman, & Swanson, D. (2016). State and Local Population Projections. https://books.google.com.pe/books?id=D_fZBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=population+methodology&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=population%20methodology&f=false
- Sultan F, K., Fahd M, A., Kolhe, B., & Madhukar Shinde, S. (2022). Scientific Research Methodology Principles, Methods, and Techniques. https://books.google.com.pe/books?id=nteLEAAAQBAJ&pg=PT51&dq=technique+methodology&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjTs4_okOj6AhUKLrkGHWJzDF4Q6AF6BAgJEA#v=onepage&q=technique%20methodology&f=false
- Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Villareal Sánchez, V. L., & Gómez, L. A. (2019). Customer service, service, product and price as determining variables of customer satisfaction in a service SME. *Universidad de los Llanos*. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>
- Villasís Keever, M., Márquez González, H., Zurita Cruz, J., Miranda Novales, G., & Escamilla Núñez, A. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Scielo*, 65(4), 414-421. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>
- Zavala Choez, F. N., & Vélez Moreira, E. M. (2020). Quality management and customer service as a factor of competitiveness in service companies - Ecuador. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>

Zayas Barreras, I. (2020). Human talent management: A necessity for the development of organizations. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14).
<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Título de tesis: Gestión del talento humano para el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano

Variables de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Gestión del talento Humano	Es un proceso de movimiento continuo y sistemático que brinda una mejor orientación a la organización, brinda información y asigna recursos en las áreas de apoyo estratégico y resultados (Albizu et al, 2011).	La variable será estudiada a través de sus 3 dimensiones las cuales son: planificación estratégica, administración estratégica y control estratégico.	Planificación Estratégica	- Proceso de reclutamiento, selección, e inducción del recurso humano.	Ordinal
				- Plan del desarrollo del recurso humano.	
				- Plan de gestión del recurso humano.	
				- Plan del bienestar social.	
				- Plan y programas de seguridad en el trabajo.	
			Administración estratégica	- Clima laboral	
				- Manual de perfiles de puestos.	
				- Cuadro para asignación de personal provisional.	
				- Reglamento interno del servidor.	
				- Programas de capacitación anual.	
- Presupuesto analítico del personal anual.					

				<ul style="list-style-type: none"> - Motivación e incentivos. 	
				<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. 	
			Control estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas correctivas y sancionadoras. 	
				<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del desempeño del recurso humano. 	
				<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo de los procesos de gestión del recurso humano. 	
Variable 2: Servicio en mesa de partes	Están diseñados principalmente para establecer control interno y seguimiento. Estos documentos se emiten y distribuyen entre departamentos y personas como prueba de las transacciones que se realizan dentro de la empresa (Ena et al, 2006)	La variable será estudiada a través de sus 3 dimensiones las cuales son: Empatía, seguridad, capacidad de respuesta.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Interés al prestar servicio. 	
				<ul style="list-style-type: none"> - El servicio eficiente 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza y credibilidad. 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Solución de problemas 	
				<ul style="list-style-type: none"> - Equipos, material de comunicación. 	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión del talento humano para el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable 1: Plan de gestión del recurso humano			
¿Cómo determinar si el Plan de gestión del talento humano para mejorar el servicio en mesa de partes en la corte superior de Justicia del norte peruano?	Determinar si el Plan de gestión del talento humano mejorará el servicio en mesa de partes en una Corte Superior de Justicia del norte peruano.	El Plan de gestión del talento humano mejorará el servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia del norte peruano.	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Niveles o Rangos
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Planificación Estratégica	Proceso de reclutamiento, selección, e inducción del recurso humano.	ORDINAL Malo Regular Bueno	A Veces Siempre
¿Cuál es el nivel de gestión del talento humano de una Corte Superior de Justicia del norte peruano?	Identificar el nivel de gestión del talento humano en una Corte Superior de Justicia del norte peruano.			Plan del desarrollo del recurso humano.		
¿Cuál es el nivel de servicio en la mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano?	Identificar el nivel del servicio en la mesa de partes en una Corte Superior de Justicia del norte peruano.			Plan de gestión del recurso humano.		
				Plan del bienestar social.		
				Plan y programas de seguridad en el trabajo.		
		Administración Estratégica	Clima laboral			
			Manual de perfiles de puestos.			

<p>¿Con la formulación de un plan de gestión del talento humano se podrá mejorar el servicio de la mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano?</p> <p>¿Cuáles serían los indicadores y criterios para validar el plan de gestión de talento humano que mejorará el servicio de mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano?</p>	Superior de Justicia del norte peruano.			Cuadro para asignación de personal provisional.		
	Formular un plan de gestión del talento humano que permita mejorar el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.			Reglamento interno del servidor.		
	Validar el plan de gestión del talento humano que permita mejorar el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.			Programas de capacitación anual.		
				Presupuesto analítico del personal anual.		
				Motivación e incentivos.		
				Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.		
				Medidas correctivas y sancionadoras.		
				Evaluación del desempeño del recurso humano.		
				Monitoreo de los procesos de gestión del recurso humano.		
	Variable 2: Servicio en mesa de partes					
	Empatía	El personal de Mesa de partes muestra interés a la hora de prestar servicio.	ORDINAL Malo Regular Bueno	Nunca A Veces Siempre		

			El servicio que les brinda con respecto a la información y atención cumple sus expectativas
		Seguridad	El servicio que se le brinda le genera confianza y credibilidad.
		Capacidad de respuesta	El servicio que se le brinda es rápido en cuanto a información y solución de su problema.
			El personal cuenta con equipos, material de comunicación y están bien capacitados en cuanto a la atención

Anexo 3: Cálculo de la muestra

$$n = \frac{0^2 U pq}{e^2(U-1) + 0^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 150 * 50% * 50\%}{10\%^2(150-1) + 1.96^2 * 50% * 50\%}$$

$$n = \frac{144.06}{2.45}$$

$$n = 59$$

σ = grado de confianza con el que se va a trabajar	1.96
U = tamaño de la población	150
p = probabilidad a favor	50%
q = probabilidad en contra	50%
e = error de estimación	10%
Muestra finita	59

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la gestión del recurso humano

Datos informativos:

Género: M F

Universidad: Área de trabajo:

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo Identificar el nivel de gestión del recurso humano de una corte superior de justicia del norte peruano. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítem s	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación estratégica						
01	Se cumple con los procesos de contratación del personal de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.					
02	Considera que el plan de desarrollo del recurso humano ha contribuido a mejorar su bienestar y desempeño laboral.					
03	Existe un plan de gestión del recurso humano de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.					
04	Existe un plan del bienestar social de los recursos humanos de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.					
05	La corte superior cumple con las disposiciones normativas en materia de seguridad y salud.					
06	El clima laboral que existe en el área ayuda a la eficiencia y desempeño de sus actividades.					
Dimensión 2: Administración estratégica						
07	El proceso de formulación del manual de perfiles de puestos ha contribuido a mejorar la selección del personal.					
08	Se cuenta con cuadro analítico de personal para asignar al personal provisional.					

09	Se cumple con el reglamento interno de la Corte Superior de Justicia.					
10	Se brinda capacitaciones constantes al personal.					
11	Tiene conocimiento del presupuesto anual de los trabajadores.					
12	Se brindan incentivos por el buen desempeño en las actividades encomendadas.					
Dimensión 3: Control estratégico						
13	Se cumplen las medidas correctivas y sancionadoras de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.					
14	Con las medidas correctivas se llega alcanzar el nivel de desempeño propuesto					
15	Se analiza anualmente el estudio de la provisión de personal y la evaluación del desempeño de acuerdo a las necesidades.					
16	Se cuenta con los indicadores para el monitoreo de los procesos de gestión del recurso humano.					
17	Se realiza el control del desempeño de actividades del personal de mesa de partes.					
18	Los colaboradores de mesa de partes realizan un control para no incurrir en errores.					

Cuestionario para medir el Servicio en mesa de partes

Datos informativos:

Género: M F

Universidad: **Área de trabajo:**

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo de identificar el nivel del servicio de una corte superior de justicia del norte peruano. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Empatía						
01	El personal de mesa de partes muestra interés al momento de brindar el servicio.					
02	Los litigantes se sienten satisfechos con respecto al servicio que brinda el área de mesa de partes.					
03	El servicio que brinda el personal de mesa de partes cumple las expectativas de los litigantes.					
04	Los litigantes se sienten satisfechos con la atención y la información que se brinda.					
05	Si brinda ayuda cuando un usuario tiene problemas en el registro de sus documentos.					
06	Se brinda orientación o atención personalizada a los litigantes para la tramitación de sus documentos a ingresar.					
Dimensión 2: Seguridad						
07	Los trabajadores del área de mesa de partes generan confianza al momento de la atención.					
08	Los trabajadores del área de mesa de partes generan credibilidad al momento de la atención.					
09	Los usuarios se sienten seguros con información registrada en la mesa de partes.					
10	Los litigantes sienten seguridad al usar la mesa de partes electrónica.					

11	Los usuarios pueden acceder con seguridad a la mesa de partes electrónica desde cualquier aplicativo web.					
12	Los litigantes pueden utilizar sin problema la mesa de partes electrónica de la Corte Superior.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
13	El servicio que se brinda en el área de mesa de partes es eficiente.					
14	Se siente satisfecho con respecto a la inmediatez en la atención.					
15	El área de mesa de partes cuenta con equipos y material de comunicación (folletos, trípticos, volantes, mapas, otros) actualizados.					
16	El personal de mesa de partes está bien capacitado con respecto a la atención al usuario.					
17	Que el usuario haga uso de la mesa de partes electrónica permite que se agilicen los procesos en la Corte Superior.					
18	Que el litigante haga uso de la mesa de partes electrónica permite disponer mejor de su tiempo.					

Anexo 5: Validación de los instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ALVITES RUIZ MERCY MANUELA
 Institución donde labora : INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE
 Especialidad : ADMINISTRADORA
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión del recurso humano
 Autor (s) del instrumento (s) : Barrantes Barboza, Hugo Raúl

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del recurso humano.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión del recurso humano.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del recurso humano.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Chiclayo, 24 de noviembre de 2022

INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE
 CONSEJO REGIONAL DE CHICLAYO
 MG. C.P.C. *Mercy Manuella Alvites Ruiz*
 ADMINISTRADORA (e)

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ALVITES RUIZ MERCY MANUELA
Institución donde labora : INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE
Especialidad : ADMINISTRADORA
Instrumento de evaluación : Para evaluar el servicio en mesa de partes
Autor (s) del instrumento (s) : Barrantes Barboza, Hugo Raúl

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicio en mesa de partes.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicio en mesa de partes.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicio en mesa de partes.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Chiclayo, 24 de octubre de 2022

INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE
CONSEJO REGIONAL TAMBAYESE
MG. C.P.C. *Mercy Manuella Alvites Ruiz*
ADMINISTRADORA (a)



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ALVITES RUIZ
Nombres	MERCY MANUELA DEL SOCORRO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40361036

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acta	0684-2021-UCV
Diploma	052-134489
Fecha Matrícula	06/04/2020
Fecha Egreso	08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000797430

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 27/06/2022 17:10:12-0500

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **ANDRADE GUIMAREY EDUARDO**
 Institución donde labora : **INMOBILIARIA ZUNSHYNE**
 Especialidad : **GERENTE COMERCIAL**
 Instrumento de evaluación : **Para evaluar la gestión del recurso humano**
 Autor (s) del instrumento (s) : **Barrantes Barboza, Hugo Raúl**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del recurso humano.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión del recurso humano.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del recurso humano.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento listo para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Chiclayo, 24 de octubre de 2022


 M. DC. HUGO RAÚL BARRANTES BARBOZA
 ASesor en Recursos Humanos
 16786997

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ANDRADE GUIMAREY EDUARDO
Institución donde labora : ZUNSHYNE INMOBILIARIA
Especialidad : GERENTE COMRRCIAL
Instrumento de evaluación : Para evaluar el servicio en mesa de partes
Autor (s) del instrumento (s) : Barrantes Barboza, Hugo Raúl

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicio en mesa de partes.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicio en mesa de partes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicio en mesa de partes.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

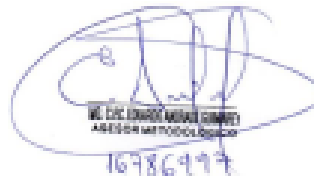
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento listo para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Chiclayo, 24 de octubre de 2022



16786999



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ANDRADE GUINAREY
Nombres	EDUARDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16786997

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.
Rector	FIDEL RAMIREZ PRADO
Secretario General	CARLOS HINOJOSA UCHOFEN
Director	JORGE LAZO ARRASCO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN TRIBUTACION Y GESTION FISCAL
Fecha de Expedición	25/06/2010
Resolución/Acta	7158-2010-R-UAP
Diploma	A01151291
Fecha Matricula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000797289

JESSICA MARYTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente autorizado.
Fecha: 27.06.2022 10:50:03-0590

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://entrega.sunedu.gob.pe>

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Fernández Pisfil Gloria
 Institución donde labora : Abogada independiente
 Especialidad : Maestra en gestión pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión del recurso humano
 Autor (s) del instrumento (s) : Barrantes Barboza, Hugo Raúl

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del recurso humano.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión del recurso humano.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del recurso humano.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chiclayo, 24 de octubre de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Fernández Pisfil Gloria
Institución donde labora : Abogada independiente
Especialidad : Maestra en gestión pública
Instrumento de evaluación : Para evaluar el servicio en mesa de partes
Autor (s) del instrumento (s) : Barrantes Barboza, Hugo Raúl

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicio en mesa de partes.					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicio en mesa de partes.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicio en mesa de partes.					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chiclayo, 24 de octubre de 2022



Gloria Fernández Pisfil
ABOGADA
C.A.L. Nº 5783



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	FERNANDEZ PISFIL
Nombres	GLORIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16787568

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/12/18
Resolución/Acta	0406-2018-UCV
Diploma	052-048713
Fecha Matricula	05/01/2013
Fecha Egreso	31/12/2014

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001002123

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 25/11/2022 10:48:58-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito

Anexo 6: Propuesta de mejora

PLAN DE MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

I. GENERALIDADES

Entidad: Una Corte Superior de Justicia del norte peruano

Nombre de la propuesta: Plan de mejora de la comunicación interna para la mejora en la atención a los usuarios de mesa de partes.

Responsable: Oficina del talento Humano

II. FUNDAMENTACIÓN

La implementación del plan de comunicación interna tiene como objetivo implementar diversas propuestas que en conjunto ayuden a mejorar los servicios y la atención que se brinda a los usuarios de Chiclayo en el área de mesa de partes de una Corte Superior, haciendo énfasis en las relaciones interpersonales y de comunicación entre el personal de la dependencia, reflejada en la atención brindada a los usuarios.

La propuesta se basa en los hallazgos de un diagnóstico realizado en un estudio que encontró que los usuarios que recibieron atención en mesa de partes de la jurisdicción calificaron que existe algunos inconvenientes como atención inmediata, falta de capacitación del personal y materiales de comunicación, esto lo convierte en un bien escaso y lo más fuerte es que no existe interés del personal por brindar información. Por otro lado, los trabajadores sienten que la comunicación no se desarrolla eficazmente al igual que no se brindan capacitación y muy pocos trabajadores conocen la misión y visión de la institución

III. ANÁLISIS FODA

<u>FORTALEZAS</u>	<u>OPORTUNIDADES</u>
<ul style="list-style-type: none">✓ Institución que pertenece a uno de los tres poderes del Estado.✓ Alta producción jurisdiccional y manejo de información trascendental.✓ El personal del área conoce las funciones que debe realizar.✓ El área de mesa de partes se encuentra en una buena ubicación para brindar el servicio.	<ul style="list-style-type: none">✓ Incorporación de la tecnología en el servicio judicial.✓ Creación del área de orientación al usuario para facilitar el servicio.✓ Mejora constante de las reformas judiciales.✓ Personal con amplia experiencia en temas jurisdiccionales.
<u>DEBILIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
<ul style="list-style-type: none">✓ La demora en los procesos judiciales.✓ La carencia de comunicación entre los trabajadores del área.✓ Falta de trabajo en equipo.✓ Excesiva carga laboral que tiene el personal del área.✓ Insuficiente orientación y la inadecuada atención al✓ La falta de capacitación al personal.	<ul style="list-style-type: none">✓ La imagen negativa hacia el área por parte de los usuarios.✓ Estrés laboral de los trabajadores del área que disminuye el interés en sus tareas y el sentido de responsabilidad.✓ Equipos tecnológicos en desuso o desactualizados (computadoras, televisores, etc.)✓ La exigencia de los usuarios por que se resuelvan sus procesos.✓ La falta de conocimiento en temas de atención al usuario.

IV. PÚBLICO OBJETIVO

Trabajadores que forman parte del área de mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.

V. BENEFICIARIOS

Trabajadores del área de mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte del peruano.

Usuarios (litigantes) que reciben atención en el área de mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte del peruano.

Abogados que se acercan a realizar trámites de patrocinados al área de Mesa de Partes de una Corte Superior de Justicia del norte del peruano

VI. OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar la atención al usuario a través de la comunicación, integración y motivación en los trabajadores del área de mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte del peruano.

Objetivos específicos

- ✓ Fortalecer el conocimiento de los trabajadores en cuanto a la misión y visión de la institución, para mejorar la identidad corporativa.
- ✓ Motivar a los trabajadores a mejorar la calidad del servicio que brindan al momento de la atención por medio de charlas.
- ✓ Mejorar la comunicación interna que existe entre los trabajadores del área de mesa de partes de la Corte.
- ✓ Mantener informados a los usuarios de las distintas actividades que realiza la institución por medio de material comunicacional.
- ✓ Mejorar la inmediatez al momento de brindar la información.
- ✓ Involucrar a los usuarios para mejorar la atención al usuario por medio de estrategias constantes.

VII. PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA
<p>Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar la atención al usuario a través de la comunicación, integración y motivación en los trabajadores del área de mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte del peruano.</p>	<p>Fortalecer el conocimiento de los trabajadores en cuanto a la misión y visión de la institución, para mejorar la identidad corporativa.</p>	<p>Desarrollar en los trabajadores el sentido de pertenencia, para que cada empleado se sienta identificado con la institución.</p>	<p>Capacitaciones constantes sobre cultura organizacional y clima laboral a fin de que concientizar a los trabajadores del área de mesa de partes de la Corte.</p>	<p>Desarrollar tres capacitaciones por año: febrero, junio, octubre. Al trabajador que asista se le entregará certificado.</p>
	<p>Motivar a los trabajadores a mejorar la calidad del servicio que brindan al momento de la atención por medio de charlas.</p>	<p>Implementar charlas de capacitación constante para mejorar la atención al usuario.</p>	<p>Talleres dinámicos sobre las estrategias de atención al usuario y la comunicación que tiene que existir entre los trabajadores y los usuarios</p>	<p>Desarrollar dos talleres por año: enero y agosto. Con certificados por participación</p>

	<p>Mejorar la comunicación interna que existe entre los trabajadores del área de mesa de partes de la Corte.</p>	<p>Desarrollar talleres de relaciones interpersonales y de habilidades de comunicación con el personal del área de mesa de partes.</p>	<p>Llevar a cabo cursos para mejorar la comunicación interna. Curso: "Comunicación entre nos". Curso: "Mejorando nuestra relación interna".</p>	<p>1er curso en abril. 2do curso: noviembre. Con certificados por participación.</p>
	<p>Mantener informados a los usuarios de las distintas actividades que realiza la institución por medio de material comunicacional.</p>	<p>Diseñar folletos, banners u otro material informativo que mejore la atención al usuario y los mantenga al tanto de las actividades que realiza la institución.</p>	<p>Trípticos con información de las actividades que realiza la Corte. Implementación de un banner con la orientación de las distintas áreas y juzgados. Volantes con información de las</p>	<p>Se actualizarán de acuerdo a las actividades que se realicen. El diseño será de un banner por cada piso, con la información de los juzgados. Se diseñarán volantes para ser</p>

			funciones del área de mesa de partes.	repartidos a todos los usuarios.
	Mejorar la inmediatez al momento de brindar la información.	Fortalecer los espacios para la atención preferencial y mejorar el orden de la atención en el área de mesa de partes.	Crear una ventanilla de atención preferencial.	En el período 2023
	Involucrar a los usuarios para mejorar la atención al usuario por medio de estrategias constantes.	Implementar encuestas de satisfacción entre los usuarios que permitan medir el nivel de eficiencia del área de mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano.	Crear encuestas para medir la satisfacción del usuario: "Tú opinas, yo cambio"	Todos los viernes

Anexo 7: Validación de propuesta por expertos



VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE MESA DE PARTES

Yo, **Fernandez Pisfil Gloria**, identificado con DNI N° **16787568**, con Grado Académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Privada César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001002123

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Plan de mejora de la comunicación interna para la mejora en la atención a los usuarios de mesa de partes**, correspondiente a la Tesis **Gestión del talento humano para el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano**, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: generalidades, fundamentación, análisis FODA, público objetivo, beneficiarios, objetivos, plan de acción y corresponde a la tesis: "Gestión del talento humano para el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		

7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		
---	---	---	--	--

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

El plan de mejora propuesto es el adecuado y óptimo para ser presentado y aplicado en una corte superior de Justicia de Lambayeque.

Chiclayo, 28 de diciembre de 2022.

Mtra. Fernandez Pisfil Gloria, Código de registro de SUNEDU N° 0001002123,
con centro de labores abogada independiente, N° de celular: 978 947 479



GLORIA FERNANDEZ PISFIL
ABOGADA INDEPENDIENTE
REG. Nº 5781

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA DE LA
COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A
LOS USUARIOS DE MESA DE PARTES**

Yo, **Alvitez Ruiz Mercy Manuela del Socorro**, identificado con DNI N° **40361035**, con Grado Académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Privada César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0000797430

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Plan de mejora de la comunicación interna para la mejora en la atención a los usuarios de mesa de partes**, correspondiente a la Tesis **Gestión del talento humano para el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano**, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: generalidades, fundamentación, análisis FODA, público objetivo, beneficiarios, objetivos, plan de acción y corresponde a la tesis: "Gestión del talento humano para el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano"

c. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico	X		

7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		
---	---	---	--	--

d. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

El plan propuesto es el indicado para resolver el problema de los trabajadores de mesa de partes. Por lo tanto, debe ser aplicado para que mejore la comunicación de los trabajadores y litigantes en una Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Chiclayo, 28 de diciembre de 2022.

Mtra. Alvitez Ruiz Mercy Manuela del Socorro, Código de registro de SUNEDU N° 0000797430, con centro de labores en el Instituto Peruano del Deporte, N° de celular: 920440043.


INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE
 CONSEJO REGIONAL LAMBAYEQUE
 MG. C.P.C. *Mercy Manuela Alvitez Ruiz*
 ADMINISTRADORA (e)

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA DE LA
COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A
LOS USUARIOS DE MESA DE PARTES**

Yo, **Andrade Guimarey Eduardo**, identificado con DNI N° **16786997**, con Grado Académico de Maestro en Tributación y Gestión Fiscal en la Universidad Alas Peruanas S.A, con código de inscripción en SUNEDU N° 0000797399.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Plan de mejora de la comunicación interna para la mejora en la atención a los usuarios de mesa de partes**, correspondiente a la Tesis **Gestión del talento humano para el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano**, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: generalidades, fundamentación, análisis FODA, público objetivo, beneficiarios, objetivos, plan de acción y corresponde a la tesis: "Gestión del talento humano para el servicio en mesa de partes de una Corte Superior de Justicia del norte peruano"

e. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico	X		

	del problema			
--	--------------	--	--	--

f. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta realizada para una Corte Superior de Justicia de Lambayeque está bien diseñada y es la adecuada para que sea aplicada y mejore la relación de los trabajadores y los usuarios.

Chiclayo, 28 de diciembre de 2022.

Mtro. Andrade Guimarey Eduardo, Código de registro de SUNEDU N° 0000797399, con centro de labores en la empresa Zhunshyne Express, N° de celular: 936567498.



M. C. P. E. EDUARDO GUIMAREY
 ASESOR METODOLÓGICO
 16986997

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

Anexo 8: Base de datos (niveles por variable)

D1.Planificación estratégica								D2.Administración estratégica								D3.Control estratégico									
1	2	3	4	5	6	D1	Nivel	7	8	9	10	11	12	D2	Nivel	13	14	15	16	17	18	D3	Nivel	V1	Nivel
2	2	2	1	2	2	11	Regular	1	2	2	2	1	2	10	Regular	2	2	1	2	2	2	11	Regular	32	Regular
2	1	2	2	1	2	10	Regular	2	1	1	2	2	2	10	Regular	1	2	1	1	1	2	8	Regular	28	Regular
2	3	1	2	2	1	11	Regular	2	3	2	1	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	35	Regular
1	2	2	2	2	1	10	Regular	1	2	2	2	2	2	11	Regular	2	2	1	2	2	2	11	Regular	32	Regular
2	2	2	1	2	2	11	Regular	1	2	1	2	1	2	9	Regular	1	2	2	2	1	2	10	Regular	30	Regular
2	3	2	2	2	2	13	Bueno	2	2	3	1	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	37	Bueno
2	1	2	2	1	2	10	Regular	2	2	1	2	1	1	9	Regular	2	1	1	2	1	2	9	Regular	28	Regular
2	2	1	2	2	1	10	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	34	Regular
2	2	2	1	2	2	11	Regular	1	2	2	1	1	2	9	Regular	2	2	1	2	2	2	11	Regular	31	Regular
1	2	2	2	2	1	10	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	1	2	2	11	Regular	33	Regular
2	2	2	3	2	3	14	Bueno	2	3	3	2	2	2	14	Bueno	3	2	2	2	2	2	13	Bueno	41	Bueno
1	1	2	2	1	2	9	Regular	1	2	1	1	2	1	8	Regular	2	2	1	2	1	1	9	Regular	26	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	3	2	2	2	3	14	Bueno	38	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	1	2	1	2	2	2	10	Regular	2	2	1	2	2	2	11	Regular	33	Regular
2	2	3	2	2	1	12	Bueno	2	3	2	2	2	2	13	Bueno	2	2	3	2	1	2	12	Regular	37	Bueno
1	2	2	1	2	2	10	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	1	2	2	2	2	3	12	Regular	34	Regular
2	1	1	2	2	1	9	Regular	2	2	1	2	2	1	10	Regular	1	2	2	1	2	3	11	Regular	30	Regular
2	2	2	2	1	2	11	Regular	2	2	2	2	1	2	11	Regular	2	2	2	2	1	3	12	Regular	34	Regular
1	2	1	3	2	2	11	Regular	2	2	2	1	2	2	11	Regular	2	1	2	2	2	1	10	Regular	32	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	36	Regular
2	1	3	2	1	2	11	Regular	2	1	3	2	2	3	13	Bueno	2	2	3	2	3	2	14	Bueno	38	Bueno
2	2	2	2	2	1	11	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	3	13	Bueno	36	Regular
2	2	1	1	2	2	10	Regular	2	1	2	2	1	2	10	Regular	2	1	2	1	1	2	9	Regular	29	Regular
2	2	2	2	3	2	13	Bueno	2	2	3	2	2	3	14	Bueno	2	2	2	3	2	2	13	Bueno	40	Bueno
2	2	2	2	2	3	13	Bueno	2	2	3	2	2	2	13	Bueno	2	2	2	2	1	3	12	Regular	38	Bueno

1	2	2	1	2	1	9	Regular	1	2	1	1	2	1	8	Regular	2	1	2	2	1	1	9	Regular	26	Regular
2	2	2	2	3	2	13	Bueno	2	3	2	2	2	3	14	Bueno	2	2	2	2	2	3	13	Bueno	40	Bueno
2	1	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	35	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	2	2	3	2	2	3	14	Bueno	2	2	2	2	3	2	13	Bueno	39	Bueno
1	2	2	2	1	1	9	Regular	1	2	2	2	1	2	10	Regular	1	2	1	2	2	1	9	Regular	28	Regular
3	2	2	2	3	2	14	Bueno	2	2	3	2	2	2	13	Bueno	3	2	2	3	2	2	14	Bueno	41	Bueno
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	3	2	13	Bueno	37	Bueno
1	2	2	1	1	1	8	Regular	2	1	1	2	1	2	9	Regular	1	2	2	1	1	3	10	Regular	27	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	3	1	12	Regular	36	Regular
2	1	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	1	11	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	34	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	2	2	2	3	2	2	13	Bueno	2	2	2	2	2	3	13	Bueno	38	Bueno
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	2	3	2	2	2	2	13	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	37	Bueno
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	2	2	2	3	2	2	13	Bueno	2	2	3	2	2	2	13	Bueno	38	Bueno
1	2	1	2	2	1	9	Regular	2	2	2	1	1	2	10	Regular	2	2	1	2	2	3	12	Regular	31	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	36	Regular
2	2	2	2	2	1	11	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	3	13	Bueno	36	Regular
1	2	1	2	2	2	10	Regular	1	2	2	1	2	2	10	Regular	2	1	2	2	2	1	10	Regular	30	Regular
1	2	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	35	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	1	2	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	35	Regular
2	1	2	3	2	2	12	Bueno	2	2	2	3	2	2	13	Bueno	2	3	2	2	1	2	12	Regular	37	Bueno
2	2	2	2	2	3	13	Bueno	2	2	2	3	2	2	13	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	38	Bueno
2	2	2	1	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	3	13	Bueno	36	Regular
2	2	2	2	2	1	11	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	1	2	2	11	Regular	34	Regular
1	2	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	1	11	Regular	2	1	2	1	2	1	9	Regular	31	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	2	3	2	2	2	2	13	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	37	Bueno
1	2	2	1	2	2	10	Regular	1	2	1	1	2	1	8	Regular	2	2	1	2	2	2	11	Regular	29	Bueno
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	3	13	Bueno	37	Bueno
2	1	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	35	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	3	2	2	2	3	2	14	Bueno	3	2	2	3	2	2	14	Bueno	40	Bueno
2	3	2	2	2	2	13	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	3	13	Bueno	38	Bueno
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	2	1	2	1	1	2	9	Regular	2	2	1	2	2	2	11	Regular	32	Regular
1	2	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	3	13	Bueno	36	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Bueno	1	2	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	1	3	12	Regular	35	Regular
2	1	2	1	2	1	9	Regular	2	2	2	2	1	2	11	Regular	2	1	2	2	2	2	11	Regular	31	Regular

VARIABLE :Servicio en mesa de partes																									
D1. Empatía								D2. Seguridad								D3. Capacidad de respuesta									
24	25	26	27	28	29	D1	Nivel	30	31	32	33	34	35	D2	Nivel	36	37	38	39	40	41	D3	Nivel	V2	Nivel
2	2	2	2	2	3	13	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	37	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	2	1	1	1	1	8	Malo	1	2	2	2	1	2	10	Regular	25	Regular
2	2	1	2	2	1	10	Regular	2	1	1	2	2	2	10	Regular	2	1	2	2	3	2	12	Regular	32	Regular
1	1	1	3	1	1	8	Regular	3	2	2	3	2	2	14	Regular	2	1	2	1	1	1	8	Malo	30	Regular
2	3	2	3	2	1	13	Bueno	3	2	1	2	1	2	11	Regular	2	2	2	2	3	3	14	Regular	37	Regular
1	2	1	2	1	1	8	Regular	1	2	2	2	3	2	12	Regular	2	2	1	3	2	1	11	Regular	31	Regular
1	1	1	3	2	2	10	Regular	2	2	3	2	2	2	13	Regular	1	2	1	2	2	2	10	Regular	33	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	1	2	2	2	1	10	Regular	2	1	1	1	1	1	7	Malo	24	Regular
1	1	1	2	2	2	9	Regular	2	2	1	2	2	1	10	Regular	2	2	2	1	1	2	10	Regular	29	Regular
1	1	1	1	1	1	6	Regular	1	1	2	2	1	1	8	Regular	2	1	2	2	2	2	11	Regular	25	Regular
1	1	1	3	2	1	9	Regular	3	2	2	2	2	2	13	Regular	2	3	1	2	2	1	11	Regular	33	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	2	1	2	2	2	11	Regular	1	2	2	2	1	2	10	Regular	28	Regular
1	2	2	2	2	1	10	Regular	2	2	2	3	2	3	14	Regular	2	2	3	1	2	1	11	Regular	35	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	1	2	1	2	2	10	Regular	2	2	1	2	1	2	10	Regular	27	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	1	2	2	2	2	11	Regular	2	1	2	1	1	1	8	Malo	26	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	1	1	3	2	2	11	Regular	2	2	3	2	1	2	12	Regular	30	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	1	2	2	2	1	10	Regular	2	1	2	2	1	2	10	Regular	27	Regular
1	1	1	1	2	1	7	Regular	2	1	2	2	2	2	11	Regular	1	2	1	1	1	2	8	Malo	26	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	1	11	Regular	35	Regular
2	1	1	2	2	1	9	Regular	3	2	2	2	2	2	13	Regular	2	2	3	2	2	2	13	Regular	35	Regular
2	2	1	2	2	1	10	Regular	1	1	3	2	1	1	9	Malo	1	2	2	1	2	3	11	Regular	30	Regular
2	1	1	3	2	1	10	Regular	2	2	1	3	2	2	12	Regular	2	1	2	1	2	2	10	Regular	32	Regular
1	2	1	2	1	1	8	Regular	1	1	1	2	3	2	10	Regular	2	2	3	1	2	1	11	Regular	29	Regular
1	1	1	3	2	1	9	Regular	2	2	1	2	3	2	12	Regular	3	2	2	2	2	2	13	Regular	34	Regular
1	2	2	2	1	1	9	Regular	2	3	1	3	3	3	15	Bueno	2	3	1	2	2	3	13	Regular	37	Regular

2	1	1	2	1	2	9	Regular	2	1	1	2	1	2	9	Malo	2	1	2	1	2	2	10	Regular	28	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	3	1	3	3	3	15	Bueno	3	2	3	1	2	1	12	Regular	34	Regular
1	1	1	2	3	1	9	Regular	1	2	3	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	1	2	11	Regular	32	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	1	1	2	2	1	9	Malo	2	2	2	1	2	1	10	Regular	26	Regular
1	2	1	2	1	1	8	Regular	2	1	1	1	2	1	8	Malo	1	1	1	2	1	1	7	Malo	23	Regular
2	2	3	2	1	3	13	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	3	2	2	1	2	2	12	Regular	37	Regular
2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	3	2	3	14	Regular	38	Bueno
1	1	1	3	1	1	8	Regular	3	1	1	3	2	3	13	Regular	1	1	3	2	1	2	10	Regular	31	Regular
1	2	1	2	1	1	8	Regular	3	2	1	1	1	1	9	Malo	2	2	1	2	1	2	10	Regular	27	Regular
2	1	2	3	2	1	11	Regular	3	1	1	2	2	3	12	Regular	2	2	2	3	3	1	13	Regular	36	Regular
3	2	2	2	2	2	13	Bueno	3	3	3	3	2	2	16	Bueno	2	2	2	3	2	2	13	Regular	42	Regular
2	2	2	2	2	1	11	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	1	2	3	1	11	Regular	34	Regular
1	2	1	2	1	1	8	Regular	2	1	1	2	2	2	10	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	30	Regular
1	1	1	3	2	1	9	Regular	3	2	2	3	2	3	15	Bueno	2	1	3	3	2	1	12	Regular	36	Regular
2	1	3	2	2	3	13	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	37	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	3	1	1	3	2	2	12	Regular	2	1	1	2	3	2	11	Regular	30	Regular
1	1	1	3	2	1	9	Regular	3	3	1	1	3	3	14	Regular	2	2	3	3	3	3	16	Bueno	39	Bueno
2	1	1	2	2	2	10	Regular	1	2	3	2	2	2	12	Regular	2	2	2	1	2	2	11	Regular	33	Regular
1	2	1	2	2	2	10	Regular	3	1	2	2	2	3	13	Regular	2	2	2	2	2	1	11	Regular	34	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	1	1	2	2	2	10	Regular	2	2	3	1	2	2	12	Regular	29	Regular
2	1	1	2	3	1	10	Regular	2	1	1	2	2	2	10	Regular	2	3	1	2	2	1	11	Regular	31	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	1	3	3	2	3	14	Regular	2	2	3	2	3	1	13	Regular	34	Regular
1	2	1	3	1	2	10	Regular	2	1	1	2	2	3	11	Regular	2	1	3	1	2	3	12	Regular	33	Regular
2	1	1	2	1	2	9	Regular	1	2	1	1	2	1	8	Malo	2	2	2	2	1	2	11	Regular	28	Regular
1	1	2	2	1	1	8	Regular	2	1	3	1	2	2	11	Regular	2	2	1	2	1	2	10	Regular	29	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	1	2	2	2	3	12	Regular	2	2	1	2	3	2	12	Regular	31	Regular
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	1	2	3	2	2	12	Regular	2	2	3	2	3	2	14	Regular	33	Regular
1	1	1	2	2	1	8	Regular	2	1	1	1	2	1	8	Malo	2	2	1	1	1	2	9	Malo	25	Regular
2	2	2	1	2	2	11	Regular	2	2	2	2	3	2	13	Regular	2	2	3	2	2	2	13	Regular	37	Regular
3	2	2	3	2	2	14	Bueno	2	3	2	3	1	3	14	Regular	2	2	2	2	3	2	13	Regular	41	Bueno
1	1	1	2	1	1	7	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	3	1	3	2	13	Regular	32	Regular
3	1	1	3	3	1	12	Regular	3	3	1	3	2	2	14	Regular	2	2	2	2	1	3	12	Regular	38	Bueno
1	1	1	3	2	1	9	Regular	3	2	2	3	3	2	15	Bueno	2	2	3	3	3	2	15	Bueno	39	Bueno
1	1	1	2	2	3	10	Regular	2	1	1	2	3	2	11	Regular	2	1	2	2	1	3	11	Regular	32	Regular



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRION BARCO GILBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTION DEL RECURSO HUMANO PARA EL SERVICIO EN MESA DE PARTES DE UNA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL NORTE PERUANO", cuyo autor es BARRANTES BARBOZA HUGO RAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 24 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRION BARCO GILBERTO DNI: 16720146 ORCID: 0000-0002-1104-6229	Firmado electrónicamente por: CCARRIONBA el 06- 01-2023 18:08:17

Código documento Trilce: TRI - 0501169