



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el  
archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Custodio Salazar, Javier Daniel (orcid.org/0000-0001-9944-5875)

**ASESORES:**

Mg. Malca Saavedra, Jhon Wilian (orcid.org/0000-0002-8751-4412)

Mg. Ñique Carbajal, César Armando (orcid.org/0000-0001-6442-9656)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## Dedicatoria

A mis queridos padres, por su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

A Dios, a mis Padres, Familia y Tutores,  
por su apoyo. Los cuales permitieron la  
culminación exitosa del presente trabajo  
de investigación.

## 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.....                                       | 10  |
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación.....                 | 10  |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                   | 11  |
| 3.3. Población y muestra.....                               | 11  |
| 3.4.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos ..... | 12  |
| 3.5.- Procedimientos .....                                  | 13  |
| 3.6.- Método de análisis de datos.....                      | 13  |
| 3.7.- Aspectos éticos .....                                 | 13  |
| IV.- RESULTADOS.....  | 15  |
| V.- DISCUSIÓN .....   | 19  |
| VI.- CONCLUSIONES .....                                     | 25  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                  | 26  |
| REFERENCIAS .....   | 27  |
| ANEXOS.....   | 36  |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Nivel de dimensión 01: Elementos tangibles Lambayeque.....   | 15 |
| Tabla 2. Nivel de dimensión 02: s, Capacidad de respuesta .....   | 16 |
| Tabla 3. Nivel de Idimensión 03: Empatía .....  | 16 |
| Tabla 4. Nivel de medición de la dimensión de la Gestión de Proceso administrativo de la variable Gestión de expedientes..... | 17 |
| Tabla 5. Plan de atención del usuario para mejorar la gestión de expedientes  | 18 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Nivel de atención al usuario del Archivo Central del Poder Judicial .....                 | 15 |
| Figura 2. Nivel de gestión de expedientes del Archivo Central del Poder Judicial de Lambayeque..... | 16 |

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer un plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque. Con un diseño de investigación descriptiva - propositiva, teniendo como instrumento la encuesta, aplicando el método cuantitativo. Así mismo, la muestra estuvo conformada por los usuarios y trabajadores del Archivo Central del Poder Judicial de Lambayeque. Los resultados de la investigación podemos identificar que la atención del usuario se encuentra en un nivel bueno, aunque existen aún algunos aspectos que podemos mejorar para brindar una mejor calidad de atención al usuario. También de lo investigado se desprende que existe una regular gestión de expedientes judiciales, por cuanto se ha podido determinar que no tiene una buena organización administrativa en cuanto a los expedientes judiciales que existen en el archivo central.

**Palabras clave:** atención al usuario, gestión de expedientes, calidad.

## **Abstract**

The objective of this investigation was to propose a user service plan for the management of files in the central archive of the Judiciary of Lambayeque. With a descriptive - purposeful research design, having the survey as an instrument, applying the quantitative method. Likewise, the sample was made up of the users and workers of the Central Archive of the Judiciary of Lambayeque. The results of the investigation we can identify that the user's attention is at a good level, although there are still some aspects that we can improve to provide a better quality of attention to the user. It also follows from the investigation that there is a regular management of judicial files, since it has been possible to determine that it does not have a good administrative organization in terms of the judicial files that exist in the central archive.

**Keywords:** customer service, file management, quality.

## I.- INTRODUCCIÓN

La atención al usuario o al cliente, es considerado como el servicio que se le brinda al usuario antes, durante o después de ofrecer un bien o servicio, esta atención debe ser brindada por personal capacitado (Palacios et al., 2021). Por otro lado, la gestión de expedientes o gestión de documentos es todo proceso que se desarrolla dentro de cada institución cuya finalidad es tener de manera ordenada y simplificada toda aquella documentación que es vital y de suma importancia para la organización (Benavides, 2020).

Actualmente el sector público apoya sus operaciones en el manejo de documentos (documentos), situación que ha llevado a un crecimiento exponencial de los documentos y su custodia y almacenamiento, se estima que este incremento en el número de documentos continuará debido a la Albán (2020, p. 120) afirma: “Se alimenta una subcultura de desconfianza, que es lo que sucede cuando los ciudadanos acuden al Poder Ejecutivo para obtener documentos solicitados por otro poder”. Las gestiones de sistemas documentales de los archivos mejoran directamente en la atención de los usuarios en la jurisdicción (Campos & Romero, 2018)

En el ámbito internacional, en Chile, se puede denotar que aún existe cierta desigualdad con respecto a las personas indígenas, esto viéndose reflejado en la atención que se les brinda como usuarios. Muchos de ellos manifiestan no haber recibido un buen trato cuando han acudido a los tribunales de justicia o al realizar un trámite administrativo. Es por ello que entre los años 2017 – 2019 se implementó un protocolo de atención, en el cual existe normativas que están fundamentadas en la mejora de la atención al usuario dejando de lado la discriminación cultural o etnográfica. Este protocolo tuvo una aprobación y aceptación de un 70% por parte de la población, cabe resaltar que aún se sigue trabajando para disminuir la brecha de desigualdad en atención por parte de instituciones públicas hacia las personas indígenas (Francesconi & Villegas, 2021), es así que la mala organización y sistematización de los expedientes, han generado en los últimos años una disconformidad del 40% de insatisfacción por parte de los usuarios, al no ubicarse

dichos documentos dentro de los repositorios archivísticos (Salinas & Valenzuela, 2021).

En el ámbito nacional, en la ciudad de Tarapoto, se puede apreciar que en el Poder Judicial de la mencionada ciudad, existe una gran disconformidad por parte de los usuarios con respecto a la atención recibida, los usuarios manifiestan su malestar debido a la enorme data que existe en dicha institución, obstaculizando la resolución de los diferentes procesos judiciales, por otro lado manifiestan además que muchos de los expedientes han sido dados como extraviados debido a que no cuentan con una buena organización dentro de los repositorios archivísticos, generando así una demora en los servicios brindados por el archivo central del poder judicial de Tarapoto (Pezo, 2020). En el caso de Ucayali, se puede observar que con respecto a la gestión de expedientes de la corte superior, de dicha ciudad en mención, existe un porcentaje de 18.8%, el cual representa una disconformidad con la atención brindada por la institución; muchos usuarios refieren que no existe una buena gestión administrativa de los expedientes judiciales, generando malestar en la atención de los usuarios (Cabanillas, 2022).

A nivel local, se puede evidenciar que en las instituciones públicas existe muchas deficiencias con respecto a la atención de los usuarios, quienes manifiestan cierta desconfianza, credibilidad e incluso manifiestan que el personal carece de habilidades blandas para la atención. Por otro lado se han ido creando proyectos en beneficio de mejorar las deficiencias que presentan las instituciones públicas, por ejemplo cabe mencionar a la defensoría pública, quienes han creado proyectos en los años 2011 – 2015 en busca de mejorar la calidad de servicio y atención al usuario (Torres, 2021).

Es así que en la actualidad el Poder Judicial presenta ciertas deficiencias dentro de la gestión de expedientes, debido a que muchos de ellos se extravían por la mala o deficiente organización y sistematización que existe dentro del archivo central del Poder Judicial, causando de esta manera incomodidad en los usuarios, quienes se quejan por el déficit atención en las diversas actividades que se realizan en la institución.

Ante la problemática presentada, se plantea como problema general: ¿De qué manera la propuesta de un plan de atención al usuario mejorará la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque?; y por problemas específicos: (1) ¿Cuál es el nivel de atención al usuarios en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque?, (2) ¿Cuál es el nivel de gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque?, (3) ¿Con la formulación de un plan de atención al usuario se podrá mejorar la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque?, (4) ¿Cuáles serían los indicadores y criterios para validar el plan de atención al usuario para la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial?.

Este trabajo de investigación presenta una justificación teórica y con respaldo científico sobre la atención al usuario y la gestión de expedientes, lo que conduce a un hallazgo para la presente realización del estudio de esta investigación. Asimismo, esta investigación presenta una justificación práctica entre sus variables, que permiten identificar las deficiencias que hay, para luego proponer o plantear un plan de mejora. A través de una justificación metodológica se pudo identificar los niveles de las variables. Como justificación social, se contribuirá a la propuesta de un plan para la atención de usuarios. Por conveniencia, por medio de esta propuesta del plan en mención mejorará y optimizará la gestión de expedientes, para así brindar oportuna y eficiente la atención para los usuarios.

Se formuló como objetivo general: Proponer un plan de atención al usuario para mejorar la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque; y por objetivos específicos tenemos: (1) Identificar el nivel de atención al usuario del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, (2) Identificar el nivel de la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, (3) Formular un plan de atención al usuario del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque.

Finalmente se tiene como hipótesis general: La propuesta de un plan de atención de usuarios mejorará la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta a nivel internacional, según Chaves (2020) en su investigación que tuvo por finalidad evaluar el grado de satisfacción de la atención de los usuarios recibida por entidades judiciales, planteando una metodología con enfoque mixto, no experimental, descriptivo; en el cual se pudo recopilar información a través de un cuestionario, en el cual el 1.46% muestra gran insatisfacción con respecto a la atención brindada y por otro lado existe un 94.19 % de alto grado de satisfacción. Finalmente se llega a la conclusión que existe una gran satisfacción por parte de los usuarios con relación a los tratos que reciben por parte de las entidades públicas judiciales.

Por otro lado en Chile, según Bustos (2018) en su trabajo de investigación, el cual presenta un tipo de investigación descriptiva y que tiene por finalidad analizar los diferentes procesos de gestión a nivel tecnológico dentro del Poder Judicial. Para la recopilación de información, se realizó un análisis documental, el cual refleja la situación actual del Poder Judicial, encontrando un nivel bajo en la atención a los usuarios judiciales. Por lo que planteó nuevas opciones que permitirán maximizar la atención a los usuarios haciendo uso de las diversas tecnologías, con la finalidad de brindar mejoras en el servicio al ciudadano y así evitar los trámites burocráticos que muchas veces hacen más difícil y complicados los trámites administrativos.

En Colombia Gaviria (2018) Realizó un análisis sobre los juzgados que, Al ser activos y continuos productores de documentos, crean diariamente en sus actividades archivos que ocupan mucho espacio en las oficinas de gestión, creando así situaciones difíciles en cuanto al proceso de la información. El objetivo principal de este trabajo es conocer el nivel de aplicación y gestión documental de los funcionarios judiciales en los juzgados civiles de la ciudad de Medellín a través de revisiones bibliográficas y documentales del aspecto judicial, así como de entrevistas. Con base en la información recopilada, realizó un plan que ayuden a optimizar la atención a los usuarios y la gestión de documentos en la Oficina Judicial. Concluyen que el nivel de atención al usuario se encuentra en nivel bueno con 71%.

Ling & Ping (2019) en su artículo “Application of Threedimensional Digital Model in Digital Archive Ubiquitous Intelligent Service”; Estudió la aplicación de modelos digitales tridimensionales al concepto de tecnologías inteligentes para la ubicuidad de archivos digitales, con el objetivo de combinar ideas de gestión archivística, sistemas y enfoques organizacionales para mejorar la comunicación de la información archivada; sin embargo, la propuesta presentada en el artículo permitió Que los trabajadores se encuentren preparados para el uso de tecnología actual.

Teniendo en cuenta a nivel nacional,

Por otro lado, según Herrera (2020) en su trabajo de investigación que tiene por finalidad de establecer una relación entre la atención al usuario y el grado de satisfacción dentro de la Defensa Pública de San Martín, la misma que contó con un tipo de investigación básica, no experimental, en la cual se aplicó un cuestionario a una población de 180 personas, con una muestra de 104, evidenciándose en ellas que existe un nivel desfavorable de un 29% con respecto a la atención al usuario, llegando a la conclusión que se deberían de plantear ciertas estrategias para ir acortando esa brecha de insatisfacción por parte de los usuarios para con la institución.

Domínguez (2020) realizó una investigación en la Corte Superior de Justicia del Callao, utilizando un método cualitativo, de tipo básico, diseño fenomenológico, técnica de la entrevista y análisis de literatura, aplicada en 6 participantes, como el poder judicial del Callao, personal del Ministerio Público y abogados. Se utilizó como método de análisis de información (triangulación de datos) para comparar percepciones de fenómenos. Finalmente se concluyó que con la digitalización del acceso a los expedientes penales se optimizaron los servicios judiciales públicos en el Distrito Judicial del Callao, promoviendo así la defensa de los derechos fundamentales a la tutela judicial a favor de los ciudadanos.

Castro y Romero (2021) se plantearon identificar la relación que existe entre el método Kaizen y la gestión de expedientes en el Archivo Descentralizado Judicial Jauja 2020. Para lograr el propósito, es necesario utilizar métodos de investigación,

es decir, mostrar un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, utilizaron métodos científicos de razonamiento deductivo. Para la recolección de información se utilizaron técnicas de encuesta y una herramienta denominada cuestionario, fueron 18 preguntas en total, las cuales aplicadas a 35 colaboradores y se determinó que existía un nivel bajo en un 72% y una brecha entre los métodos de mejora y la gestión de archivos correlación positiva moderada. Concluyen que a mayor utilización de la Metodología Kaizen, hay una mejor Gestión Archivística.

Cabanillas (2022) se planteó determinar la influencia del sistema de gestión de los expedientes dentro de la Procuraduría Pública, la misma que presenta una investigación cuantitativa, de diseño experimental, haciendo uso de herramientas como la observación y el cuestionario, que sirvieron de medios para llegar a cumplir el objetivo trazado dentro de la investigación; obteniéndose como resultado un nivel bajo, en un 65%, por parte de los usuarios y de los colaboradores dentro de la institución, realizó una propuesta de atención así que se logró mejorar la gestión de expedientes dentro de la procuraduría pública, con el fin de brindar a los usuarios un mejor servicio.

Con respecto a la parte Teórica, esta investigación cuenta con una variable independiente: La atención al usuario, la cual se define como el servicio que se le brinda a las personas, buscando llegar o alcanzar una satisfacción, de manera que el beneficiado de esta acción sea el usuario o la persona (Rojas, 2021).

Por otro lado Rodriguez (2017) califica la atención al cliente o usuario, como la acción de satisfacer una necesidad, donde se ve reflejado el esfuerzo de las personas que laboran en un área específica, cuya finalidad es la de brindar un servicio de calidad.

Es así que, teniendo en cuenta a los autores antes mencionados, se puede llegar a la conclusión que la atención al usuario es el servicio que brinda una institución con la finalidad de atender las diversas necesidades que requiere una persona, todo esto lográndose a través de personal capacitado y calificado para poder brindar el servicio oportuno y esperado.

Gestionar conjuntos dispersos de líneas serie y módems para un gran número de los usuarios pueden crear la necesidad de un apoyo administrativo significativo. Dado que los conjuntos de módems son, por definición, un vínculo con el mundo exterior, requieren una cuidadosa atención a la seguridad, la autorización y la contabilidad. En general, el concepto de relación se basa en el principio o norma de reciprocidad. El principio de reciprocidad establece que las personas a menudo combinan los comportamientos experimentados por otros con las acciones realizadas por otros, dando en proporción a lo que reciben (Carr, 2006). La calidad del servicio (SERVQUAL) se evalúa por la brecha de la percepción de los usuarios sobre el servicio y las promesas de servicio con las experiencias pasadas, las necesidades personales y el boca a boca sobre la calidad esperada (Prentise et al., 2019)

Respecto a la atención al usuario según Barrera y Acevez (2013) expresa que toda institución está dirigida al usuario, por lo cual es importante que el personal este bien consigo mismo, porque será trasmitido a los usuarios.

Capacitar a los empleados es crucial para brindar un servicio agradable al cliente, los empleados necesitan desarrollar sus habilidades profesionales o métodos para realizar tareas en función de su puesto de trabajo, su experiencia con los servicios prestados y el uso de las herramientas adecuadas. (Kleiman, G, & J. Ostrom, 2013).

De acuerdo a Duque (2005), los servicios son diferentes, tienen sus propias características acorde al rubro y tipo de servicio que se brinda, muchos de estos son percibidos, pero no visibles por el cliente, por el cual va depender su nivel de satisfacción. Por ello, Zamora (2016) señala que, al ser los servicios intangibles, su evaluación presenta ciertas dificultades, ya que dependerá del nivel de percepción de los clientes en un determinado periodo de tiempo. (página 67). También es adaptación a las expectativas y necesidades: se refiere a adaptar el servicio a los requerimientos del cliente (Luengo, 2016).

Con respecto a las dimensiones de la variable independiente: atención al usuario, se determinó como dimensión 01: elementos tangibles, se define como todo aquello que se puede palpar, es decir tocar. También se puede considerar como todo

aquello que se puede calificar en una escala de satisfacción, con respecto a las instalaciones de una institución sea pública o privada (Nishizawa, 2014). Es así que de esta dimensión presenta 2 indicadores: la tecnología y la infraestructura. Como dimensión 02: capacidad de respuesta, se define como la capacidad de cada persona que tiene para responder frente a una situación específica, la cual debe contar con ciertos conocimientos y capacidades (Demuner Flores et al., 2018). De esta dimensión se desprenden dos indicadores que son: idoneidad en la atención y atención oportuna. Como dimensión 03: empatía, la misma que se define como la característica que debería contar todo servidor, ya sea de institución pública o privada, ya que refleja la capacidad de entender al cliente o usuario y así poder llegar hacia él brindando un servicio de calidad y de esta manera lograr una satisfacción en el bien o servicio brindado (M. B. López et al., 2014). Cuenta con dos indicadores los cuales son: atención individualizada y la convicción de la atención, ambos serán medidos en escala ordinal.

La variable dependiente es gestión de expedientes, que es el proceso mediante el cual se va a ordenar y sistematizar cada expediente para luego ser direccionado a diferentes áreas y luego regresar al repositorio, donde es registrado para una mejor organización (Castillo, 2016).

Es así que la gestión de expedientes es considerada como la organización de expedientes tanto administrativos como jurisdiccionales que están almacenados en el archivo central de la institución, dichos expedientes contienen información relevante e importante sobre el aspecto judicial. La existencia de estos repositorios o almacenes, tiene la finalidad de preservar y conservar dichos documentos.

Según Cruz (1996, p. 57), "la gestión de expedientes se refiere a los archivos, a su conservación, administración, clasificación que se conservan para el trámite respectivo.

Según Gallego (2013, p.8), son las actividades coordinadas para dirección y control de una organización". Nos proporciona métodos y funciones para utilizar, acceder, controlar y conservar adecuadamente los documentos almacenados en los

archivos, para entender con mayor claridad esta definición abordaremos los siguientes temas gestión documental.

Con respecto a la dimensión de la variable dependiente: gestión de expediente, se determinó como dimensión 01: gestión de proceso administrativo, es considerado como la sistematización del conocimiento dentro de una organización y/o institución dentro de la actividad administrativa, con la finalidad de planear, organizar, dirigir y controlar un área, actividad u organización (Mendoza & Mendoza, 2019). De esta dimensión se desprende dos indicadores que son: eficiencia de procesos administrativos e información oportuna y relevante, que serán medidos en una escala ordinal.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, por la recolección y análisis de teorías que existen para la solución de la problemática (Hernández, et al, 2014).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

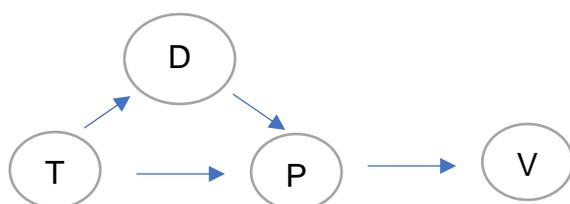
El trabajo tiene enfoque cuantitativo, ya que se recolectaron y analizaron datos estadísticamente, el diseño es no experimental (Hernández, et al, 2014). Asimismo, se trata de un diseño no experimental, transversal, descriptivo y propositivo.

**No experimental;** Evalúa, verifica y sintetiza evidencias que conlleven a obtener conclusiones válidas (Tamayo 1998)

**Transversal;** debido a que cada variable se evalúa en su medio natural, es decir, en un momento dado, además estas solo se evalúan una vez (Supo, 2020)

**Descriptiva;** Son las caracterizaciones de hechos, fenómenos, individuos o grupos con la finalidad de conocer su estructuras o comportamientos (Fidias, 1997). Para conocer la gestión en la atención del usuario del archivo central del poder judicial de Lambayeque,

**Propositiva;** Plantea como se debería darse las cosas para el logro de las metas propuestas y su buena función (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Se realizó un estudio descriptivo que permitió conocer la necesidad para proponer el plan de atención al usuario.



## **Esquema del diseño**

Dónde:

Dx: Recojo de información

T: Revisión de teoría

P: Propuesta

V: Validación de contenido

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable Independiente: Plan de atención al usuario**

Definición conceptual: La atención al usuario o al cliente, es considerado como el servicio que se le brinda al usuario antes, durante o después de ofrecer un bien o servicio, esta atención debe ser brindada por personal capacitado (Palacios et al., 2021).

Definición operacional: La variable atención al usuario será medido a través de un cuestionario de 15 preguntas con opciones de respuesta. Las dimensiones que se plantean son: elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía que será aplicado a usuarios del Poder Judicial de Lambayeque.

#### **Variable Dependiente: Gestión de Expedientes**

Definición conceptual: La gestión de expedientes o gestión de documentos es todo proceso que se desarrolla dentro de cada institución cuya finalidad es tener de manera ordenada y simplificada toda aquella documentación que es vital y de suma importancia para la organización (Benavides, 2020).

Definición operacional: La variable gestión de expedientes será medido por un cuestionario de 12 preguntas. La dimensión que se plantea es: gestión de procesos administrativos. Será aplicado a los usuarios del Poder Judicial de Lambayeque.

### **3.3. Población y muestra**

**Población:** según López (2004) Es el conjunto de individuos u objetos de quienes se desea conocer algo. La población estuvo conformada por 60 usuarios que

requirieron los servicios brindados por el archivo central del poder judicial de la corte superior de justicia de Lambayeque y 24 Trabajadores del Archivo central del Poder Judicial de Lambayeque.

**Criterios de inclusión:**

Todos los usuarios que asisten al archivo central para solicitar los servicios brindados por la institucion.

**Criterios de exclusión:**

Personal de administrativo, como lo es mesa de partes, asistentes, auxiliares, personal de limpieza y vigilancia de dicha Subsede.

**Muestra:** según Arenas (2020) Es un segmento de la población, En el trabajo se utilizaron como muestra a 60 usuarios del Archivo Central del Poder Judicial de Lambayeque 2022 y 24 trabajadores del Archivo del Poder Judicial de Lambayeque.

**Unidad de análisis:** Los usuarios del Archivo Central del Poder Judicial de Lambayeque 2022.

### **3.4.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.4.1. Técnica**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, que Mendoza & Avila (2020) lo definen como proceso de estadística que conlleva a captar opiniones de la sociedad, para conocer las opiniones en mayoría.

#### **3.4.2. Instrumento**

El cuestionario fue el instrumento, para cada una de las variables. La independiente estuvo estructura en 15 ítems y la dependiente en 12 ítems, ambas, tipo Likert.

### 3.5.- Procedimientos

El procedimiento realizado en esta investigación está conformado por tres fases:

1) **Análisis de la teorías del Plan de Atención al Usuario y la Gestión de Expedientes**; se realizó un análisis sistemático para poder encontrar la mejor opción del plan de atención al usuario para la mejor gestión de expedientes en el archivo central,

2) **Aplicación de los instrumentos** por cada variable dirigidos a los usuarios que son nuestra muestra a evaluar.

3) **Interpretación de datos y resultados**; una vez aplicados los instrumentos a los usuarios del archivo central, por medio del análisis de la información conseguida, se podrá obtener una conclusión y recomendación para la mejor atención al usuario generando una mejor gestión de expedientes.

### 3.6.- Método de análisis de datos

Para analizar los datos se llevarán a cabo cuadros y gráficos que describan las variables de atención al usuario y la gestión de expedientes, los cuales serán recolectados a través del instrumento cuestionario y procesados a través del programa Microsoft Excel y SPSS.

### 3.7.- Aspectos éticos

Se consideraron cuatro que son: beneficencia, principio de no maleficencia, autonomía y justicia.

**Principio de beneficencia:** Se enfatiza la ayuda al usuario obviando intereses de manera particular. El fin del colaborador del archivo central del poder judicial de Lambayeque en el principio de beneficencia consiste en el deber de asistir a los usuarios que llegan a solicitar un servicio, el cual debe de caracterizarse por ser de calidad. Dichos colaboradores o trabajadores del archivo central del poder judicial de Lambayeque deberían calificarse por ser personal con preparación, actualización y competente, (Ferro et al., 2009).

**El principio de no maleficencia:** sinónimo del "No dañar", considerado como el otro elemento del par dialéctico beneficencia no maleficencia. Por cuanto se debe tener en cuenta la obligatoriedad de hacer el bien y no hacer el mal. Pero, ¿cuál es el bien y cuál el mal? podemos decir conjunto de individuos que elaboran sus propias teorías de filosofía donde plantean sus aspiraciones y objetivos. Basados en la moral (Amaro et al., 1996).

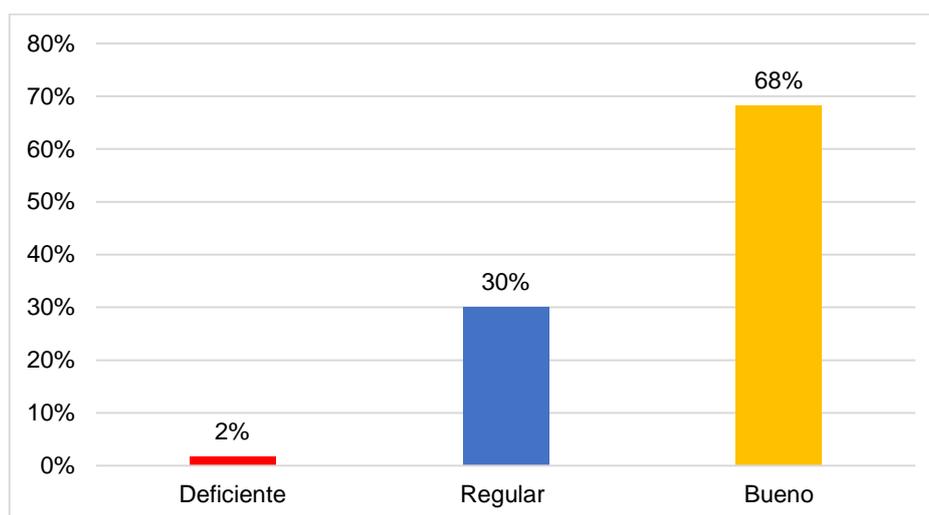
**Principio de autonomía:** capacidad que los individuos poseen para la toma de decisiones en su vida teniendo en cuenta la consecuencia de su acción a realizar. Este principio propone el respeto entre personas y el trato que se merecen. La información brindada al usuario es de conciencia sobre lo que solicita, y a la vez que tenga más argumentos para tomar decisiones relacionadas al servicio solicitado según sus requerimientos (Mora, 2015).

**La justicia:** Dirigida a la igualdad de beneficios en la investigación en los participantes, respecto al problema de investigación (Córdova, 2019).

## IV.- RESULTADOS

De acuerdo con los objetivos planteados, tenemos:

### Nivel de atención al usuario del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque



*Figura 1: Nivel de atención al usuario del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque*  
*Fuente: Elaboración propia del autor*

Se observa en la figura 01, el 68% indicaron que la atención de usuarios en el archivo central es buena, el 30% indicó que es regular y el 2% manifestó que la atención es deficiente.

#### **Tabla 1**

*Nivel de dimensión 01: Elementos tangibles*

| Nivel        | Intervalo | n         | %           |
|--------------|-----------|-----------|-------------|
| Deficiente   | [6 - 15]  | 0         | 0%          |
| Regular      | [16 - 23] | 5         | 8%          |
| Bueno        | [24 - 30] | 55        | 92%         |
| <b>Total</b> |           | <b>60</b> | <b>100%</b> |

Se aprecia en la tabla 01, se observa que el 92% califican que los elementos tangibles con los que cuenta el Poder Judicial de Lambayeque están en un nivel bueno, mientras que el 8% expresa que está en un nivel regular.

**Tabla 2***Nivel de la dimensión 02: Capacidad de respuesta*

| <b>Nivel</b> | <b>Intervalo</b> | <b>n</b>  | <b>%</b>    |
|--------------|------------------|-----------|-------------|
| Deficiente   | [6 - 15]         | 39        | 65%         |
| Regular      | [16 - 23]        | 20        | 33%         |
| Bueno        | [24 - 30]        | 1         | 2%          |
| <b>Total</b> |                  | <b>60</b> | <b>100%</b> |

Según se aprecia en la tabla 02, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 65% de personas encuestadas indicaron que la capacidad para atender y dar trámite a los diversos requerimientos en el Poder Judicial de Lambayeque es deficiente, mientras que el 33% indicaron que es regular y solo el 2% manifestaron que es bueno.

**Tabla 3***Nivel de la dimensión 03: Empatía*

| Nivel             | Intervalo | n         | %           |
|-------------------|-----------|-----------|-------------|
| <b>Deficiente</b> | [3 - 8]   | 60        | 100%        |
| <b>Regular</b>    | [9 - 11]  | 0         | 0%          |
| <b>Bueno</b>      | [12 - 15] | 0         | 0%          |
| Total             |           | <b>60</b> | <b>100%</b> |

Teniendo en cuenta la tabla 03, con respecto a la dimensión empatía, el 100% de personas encuestadas manifestaron que no existe empatía por parte de los colaboradores del Poder Judicial de Lambayeque, quiere decir que existe una disconformidad total por parte de los usuarios.

## Nivel de la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque

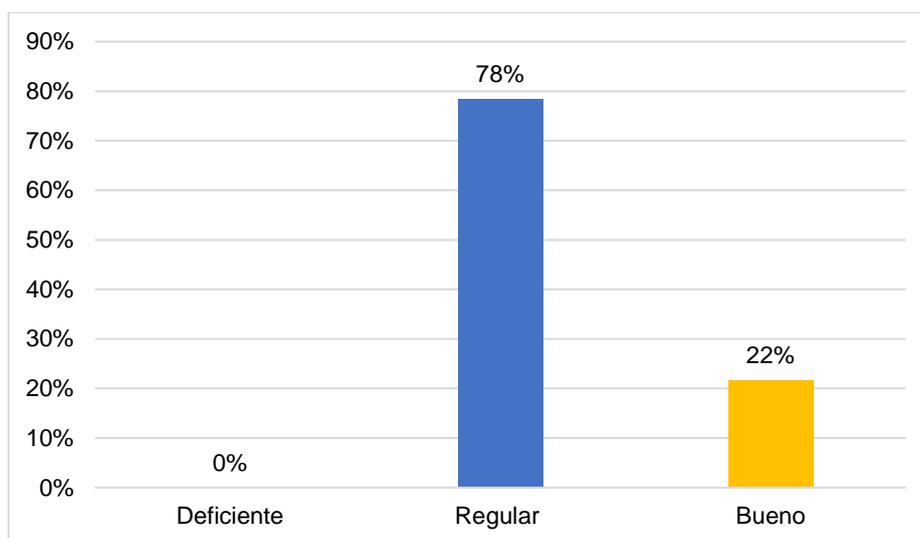


Figura 2 Nivel de la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque  
Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la figura 02, el 78% indicaron que el nivel de la gestión de expedientes dentro del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque es regular, mientras que el 22% de usuarios lo consideran bueno.

### Tabla 4

Nivel de la dimensión: Gestión de procesos administrativos

| Nivel        | Intervalo | n         | %           |
|--------------|-----------|-----------|-------------|
| Deficiente   | [12 - 30] | 23        | 96%         |
| Regular      | [31 - 45] | 1         | 4%          |
| Bueno        | [46 - 60] | 0         | 0%          |
| <b>Total</b> |           | <b>24</b> | <b>100%</b> |

Se aprecia en la table 04, con respecto a la dimensión gestión de procesos administrativos, el 96% de personas encuestadas consideran que es deficiente, mientras que el 4% de usuarios indicaron que la gestión de procesos administrativos es regular dentro del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque.

**Plan de atención al usuario para mejorar la gestión de expedientes en el  
archivo central del Poder Judicial de Lambayeque.**

**Tabla 5**

*Plan de atención del usuario para mejorar la gestión de expedientes*

| <b>Táctica</b>  | <b>Actividad</b>  | <b>Participación</b>   | <b>Responsable</b>                           |
|---|---|--|--|
| <b>Creación del Sistema de Inventario de Archivos del Poder Judicial de Lambayeque.</b> | Registrar y asignar datos de fila, columna y anaquel de los expedientes para una mejor organización, control y ubicación de los mismos. | Personal de Informática y colaboradores del archivo central. | Jefe del archivo central.                    |
| <b>Capacitación al Personal.</b>  | Capacitaciones informativas sobre el manejo del sistema de inventario de archivos del Poder judicial de Lambayeque.                     | Personal del archivo central.                                | Ingeniero encargado del área de Informática. |
| <b>Monitoreo mensual al personal del archivo.</b>                                       | Monitorear los reportes de los ingresos de expedientes al sistema de inventario de archivos del Poder Judicial de Lambayeque.           | Personal del archivo central.                                | Coordinador del archivo central.             |

## V.- DISCUSIÓN

La primera categoría de usuarios válidos, dada la coincidencia de su uso del servicio, se ha dividido en usuarios pasados y presentes, correspondientes a aquellos que han tenido o tienen experiencia relacionada con el poder judicial (aportando información, como testigos o como parte de Inversa, dado el estado actual de la tecnología, estos se distribuyen entre usuarios reales y virtuales. Se consideran usuarios potenciales, por su parte, aquellos cuyas necesidades son de carácter legal, las cuales pueden ser atendidas por cualquier servicio que brinda el poder judicial, pero que no pueden ser satisfechas debido a obstáculos para acceder a la justicia.

La consecuente evolución del sistema de justicia debe incorporar la resolución de los conflictos que en él surgen, y el desafío hoy es reconceptualizar el acceso a la justicia formal (en un sentido formal, institucional) desde el punto de vista del acceso a la ley, hacia la construcción de un genuino derecho humano de acceso a la justicia como “el eje que garantiza el funcionamiento de los derechos humanos universales” (Instituto Interamericano de Derechos Humanos et al., 2011). El punto de fortalecer este concepto, por tanto, es que el acceso a la justicia puede entenderse como la posibilidad de que toda persona, independientemente de su situación económica o de otra índole, pueda recurrir al sistema previsto para la resolución de conflictos y la defensa de las personas protegidas es todo derecho. Es decir, es a través de este principio que entendemos la acción en los casos de controversia o aclaración.

Para asegurar la efectividad de este nuevo principio, los sistemas de administración judicial deben mejorar su dinámica, ya que representan el ámbito donde los derechos fundamentales de la sociedad finalmente ejercen su verdadera efectividad. Es decir, comprobar si las libertades y garantías consagradas en los distintos instrumentos del derecho internacional se aplican realmente en el ámbito de la protección interna e internacional, rol que naturalmente corresponde al del poder judicial, cuya función es conocer, resolver y hacer cumplir las sentencias judiciales. El principio de universalidad establece que cuando se genera la acción

pública, debe estar orientada a cubrir todas las necesidades de todas las personas, siempre, por supuesto, en el marco de intervención establecido por medidas específicas.

El desarrollo de la presente investigación se realizó en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque. Actualmente la atención al usuario es uno de los indicadores más importantes en toda institución, ya sea pública o privada, cabe mencionar la significancia y relevancia que tiene como objetivo brindar una buena calidad y planificada acción de atención al usuario, que tiene como base una buena gestión administrativa o en este caso una buena gestión de expedientes judiciales.

La Corte superior de Justicia del Poder Judicial de Lambayeque es una institución que a través de los años han ido proponiendo e implementando mejoras para una buena atención, por lo que en este proyecto se ha tenido como objetivo proponer un plan de atención al usuario mejorando como base la gestión de expedientes judiciales, por lo que se consideró pertinente realizar un proyecto llamando Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder judicial de Lambayeque, 2022.

En una investigación realizada se encontró que los servicios públicos que brinda el Poder Judicial en el Callao -ver Anexo 6-, tenían dos posiciones entre los encuestados, la primera que decía brindar buenos servicios públicos (P1 y P3) y la segunda donde indicó que no se brindaban servicios públicos adecuados (P2, P4, P5 y P6), al respecto se pueden contrastar las dos ideas, a pesar de lo dicho por el participante P1, aunque primero estableció que el Poder Judicial del Callao brinda un buen servicio público, por otro lado, señala que tienen limitaciones en cuanto a la escasez de personal, situación que permite arrojar luz sobre el hecho de que los juzgados del Callao no brindan suficientes servicios públicos a favor de los servicios públicos de los ciudadanos, más la falta o Se enfatiza fuertemente la ausencia de personal judicial, seguida de cargas procesales masivas, acumulación excesiva de papel, y poca capacitación e implementación técnica de sus trabajadores.

Considerando lo expresado por los entrevistados, la realidad expresada por los participantes a través de su experiencia dista mucho de la realidad que establece

la Constitución, que teóricamente es sólo el llamado “Estado responsable de la prestación de servicios públicos adecuados y eficaces”, cuando Araujo (2011) destaca que la administración de justicia es un servicio público cuyo fin es impartir justicia de forma permanente y continua a los conflictos de su conocimiento para que puedan ser resueltos dentro de un marco procesal garantizado, ya que el Estado brinda una buena y eficiente responsabilidad pública. servicios, la falta de provisión se debe principalmente a la escasez de personal judicial - renuncias y falta de formación de los operadores judiciales en gestión e innovación, como ya señaló Palma (2017),

En relación al O.E.; Identificar el nivel de atención al usuario del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque expresa que toda institución está dirigida al usuario, por lo cual es importante que el personal este bien consigo mismo, porque será transmitido a los usuarios. También se dice que la atención al usuario es el servicio que se le brinda a las personas, buscando llegar o alcanzar una satisfacción, de manera que el beneficiado de esta acción sea el usuario o la persona (Rojas, 2021)

En nuestra investigación se obtuvo como resultados que el 68% de personas encuestadas indicaron que la atención de usuarios en el archivo central es buena, el 30% indicó que es regular y el 2% manifestó que la atención es deficiente. Donde se prioriza una predominancia del nivel bueno. Estos resultados son similares a los obtenidos por Chaves (2020) quien en su investigación que tuvo por finalidad evaluar el grado de satisfacción de la atención de los usuarios recibida por entidades judiciales, encontró un 94.19 % de alto grado de satisfacción.

Estos resultados difieren de los encontrados por Bustos (2018) en Chile, que encontró en atención a los usuarios en el poder judicial un nivel bajo. Como alternativa a esta problemática de baja atención a los usuarios Ling & Ping (2019) estudió la aplicación de modelos digitales tridimensionales al concepto de tecnologías inteligentes para la ubicuidad de archivos digitales, con el objetivo de combinar ideas de gestión archivística, sistemas y enfoques organizacionales para mejorar la atención y comunicación con los usuarios, la propuesta presentada en el

artículo permitió que los trabajadores se encuentren preparados para el uso de tecnología actual.

En relación al OE2: Identificar el nivel de la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, debemos tener en cuenta que la gestión de expedientes es el proceso mediante el cual se va a ordenar y sistematizar cada expediente para luego ser direccionado a diferentes áreas y luego regresar al repositorio, donde es registrado para una mejor organización (Castillo, 2016). En los resultados obtenidos en nuestra investigación se tiene que el 78% de personas encuestadas indicaron que el nivel de la gestión de expedientes dentro del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque es regular, mientras que el 22% de usuarios lo consideran bueno. Estos resultados guardan similitud con los encontrados por Cabanillas (2022) quien obtuvo como resultado un nivel regular, en un 65%, por parte de los usuarios y de los colaboradores dentro de la institución en lo que respecta a gestión de expedientes. Estos resultados difieren de ellos encontrados por Castro y Romero (2021) quienes se plantearon identificar la relación que existe entre el método Kaizen y la gestión de expedientes en el Archivo Descentralizado Judicial Jauja 2020 encontrando un nivel de atención bajo, en un 72%

En relación al OE3; Formular un plan de atención al usuario del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, en la que primero se analizó la problemática de la atención al usuario en el Poder Judicial de Lambayeque se plantea un plan de atención que permita optimizar la atención de los usuarios del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque.

Este plan está enmarcado en 3 bloques: Primero las tácticas que van a permitir registrar y asignar datos de fila, columna y anaquel de los expedientes para una mejor organización, control y ubicación de los mismos en el que participarán Personal de Informática y colaboradores del archivo central y estará a cargo del jefe del archivo central. Otro de los bloques es la capacitación del personal en las que se plantea capacitaciones informativas sobre el manejo del sistema de inventario de archivos del Poder judicial de Lambayeque y participará el personal

del archivo central y estará a cargo del Ingeniero encargado del área de Informática. Y un tercer bloque que plantea una táctica de monitoreo mensual al personal del archivo, esta actividad permitirá monitorear los reportes de los ingresos de expedientes al sistema de inventario de archivos del Poder Judicial de Lambayeque y participará el personal del archivo central y estará a cargo del coordinador del archivo central.

Este plan propone una mejora en la atención al usuario y está basado en estudios y análisis de antecedentes como Gaviria (2018) quien también realizó un análisis sobre los juzgados en la ciudad de Medellín que, Al ser activos y continuos productores de documentos, crean diariamente en sus actividades archivos que ocupan mucho espacio en las oficinas de gestión, creando así situaciones difíciles en cuanto al proceso de la información. Con base en la información recopilada, realizó un plan que ayuden a optimizar la atención a los usuarios y la gestión de documentos en la Oficina Judicial

Teniendo en cuenta que es importante que la capacitación a los empleados es crucial para brindar un servicio agradable al cliente, los empleados necesitan desarrollar sus habilidades profesionales o métodos para realizar tareas en función de su puesto de trabajo, su experiencia con los servicios prestados y el uso de las herramientas adecuadas.

El Poder Judicial de nuestro país también analizó temas que afectan el fácil acceso a la justicia de los ciudadanos para desarrollar su Plan Estratégico del Poder Judicial 2021-2030, el cual primero identificó la existencia de procesos judiciales onerosos. (15%), como las principales razones por las que los ciudadanos no tienen acceso a la justicia, seguidas por cuestiones geográficas (11%) y la pobreza de los litigantes (11%); la falta de infraestructura física y tecnológica para llamar su atención (11%). y el uso de un lenguaje judicial excesivo (7%) que resulta incomprensible para los ciudadanos de a pie. Otros problemas que afectaron la probabilidad de que los acusados fueran abordados fueron la falta de jurisdicción (7%) y la falta de personal (7%); un detalle importante identificado en los comentarios fue el desconocimiento de los derechos de los ciudadanos (7 %)

Es así que, teniendo en cuenta a diversos autores y a la perspectiva propia, se puede llegar a la conclusión que la atención al usuario es el servicio que brinda una institución con la finalidad de atender las diversas necesidades que requiere una persona, todo esto lográndose a través de personal capacitado y calificado para poder brindar el servicio oportuno y esperado.

Un plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque es una gran alternativa.

## VI.- CONCLUSIONES

1. Como conclusión podemos deducir que el Nivel de atención al usuario es aceptable con un 68% de aceptación, pero aun así existe un porcentaje de 30% que piensan que la atención de usuario es regular, por cuanto queda como objetivo seguir mejorando la calidad de atención al usuario que se le brinda en base a los servicios brindados por la institución.
2. Podemos también concluir que la gestión de expedientes en el archivo central del Poder judicial de Lambayeque es regular, por cuanto podemos deducir que existe una mala gestión, organización, clasificación y control de los expedientes judiciales del poder judicial; por ende, tenemos que ir mejorando la gestión de expedientes para obtener un mejor resultado en la atención del usuario del Poder Judicial.
3. Con la formulación del plan de atención al usuario se mejorará la gestión de expedientes, debido a que se creará un sistema de inventarios de archivos, se brindará capacitaciones sobre el manejo de dicho sistema de inventario y se realizarán monitoreos mensuales de reportes de los ingresos de los expedientes al sistema de inventario.
4. Los indicadores que se usarán en el plan propuesto para mejorar la atención al usuario y gestión de expedientes, son 3 que se consideran importantes dentro de la atención al usuario y son: comunicación asertiva, empatía, nivel de conocimiento además de una mejor gestión de expedientes, de manera que exista una buena interacción entre el personal del archivo y los usuarios; de manera que la información brindada sea la correcta y clara.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.- Con respecto al nivel de atención al usuario se ha podido determinar que existe un nivel aceptable en este caso bueno, pero igualmente se podría mejorar algunos aspectos para seguir proyectándonos en brindar un nivel de atención al usuario óptimo.
- 2.- En cuanto al nivel de gestión de expedientes se sugiere una mejor organización o gestión de expedientes ya que se pudo determinar que se encuentra en un nivel regular por cuanto sería una causa significativa que trae como resultado una mala atención al usuario.
- 3.-Se sugiere al jefe del Área de Informática que se aplique un sistema de Inventario de expedientes del Poder Judicial de Lambayeque.
- 4.- Los indicadores o criterios serian una mejor organización, planificación y control de expedientes judiciales para poder brindar una buena calidad de atención al usuario.

## REFERENCIAS

- Albán, R. (2020). *El Estado digital: Uso de la tecnología en las entidades públicas y su impacto en el ciudadano*. *Gestión Pública & Control* (2), 119 - 127.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1446556/ResolucionSG1102020.pdf.pdf>
- Amaro , M., Marrero, A., Valencia, M., Casas, S., & Moynelo, H. (1996). *Principios básicos de la bioética*. *Revista Cubana de Enfermería*, 12(1), 11-12.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-03191996000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03191996000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Araujo, M. (2011). *Acceso a la justicia y la tutela efectiva. Propuesta para fortalecer la justicia administrativa. Visión derecho comparado*. *Estudios Socio-Jurídicos*, 13(1), 247-291.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-05792011000100009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792011000100009)
- Arenas, V. (2020). *Manual de análisis sintáctico. Metodología y práctica*. Granada: PortRoyal. *Estudios de lingüística del español*, 42, 481-490.  
<https://raco.cat/index.php/Elies/article/view/385336>
- Arias G, Fidas. (1997). *El Proyecto de investigación*. Episteme, Caracas.
- Barrera, G., & Acevez, J. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. México: Mc Graw-Hill. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Benavides, J. (2020). *Propuesta para la gestión de expedientes clínicos electrónicos. Estudio de caso: La Asociación de Servicios Médicos para el*

<http://www.dgan.go.cr/RAN/index.php/RAN/article/view/512>

Bustos, S. (2018). Treatment of personal data in the Chilean Judiciary System: Jurisdictional Big Brother?. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 7(2), 27. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2018.49205>

Cabanillas, L. (2022). *El sistema de expedientes judiciales y la gestión administrativa en los juzgados de paz letrado de la Corte superior de justicia de Ucayali, provincia de Coronel Portillo periodo 2021*. [http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/335/1/tesis\\_edward\\_junior.pdf](http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/335/1/tesis_edward_junior.pdf)

Carr, C. L. (2006). Reciprocity: The golden rule of IS-user service relationship quality and cooperation. *Communications of the ACM*, 49(6), 77-83. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/1132469.1132471>

Castillo, D. (2016). Sistema de control y seguimiento de procesos judiciales para estudios de abogados utilizando inteligencia de negocios en cloud computing. Recuperado 21 de octubre de 2022, de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2412/castillo\\_cerva.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2412/castillo_cerva.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Campos, C. & Romero, N. (2018) "La gestión del sistema documental del archivo y su relación con la celeridad en la atención a los administrados y usuarios jurisdiccionales en el poder judicial Huancayo, 2017". (Tesis de Pregrado). Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/673>

Castro, P. y Romero, M. (2021). Kaizen y gestión archivística en el archivo descentralizado del Poder Judicial de Jauja - 2020. Trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en Administración, Escuela

Académico Profesional de Administración, Universidad Continental, Huancayo, Perú.

[http://119.8.154.77/bitstream/20.500.12394/10374/1/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Castro\\_Romero\\_2021.pdf](http://119.8.154.77/bitstream/20.500.12394/10374/1/IV_FCE_308_TI_Castro_Romero_2021.pdf)

Chaves, J. (2020). *Evaluation of user satisfaction with the attention received in the Forensic Dentistry Unit of the Department of Legal Medicine of the Organismo de Investigación Judicial (Judicial Investigation Agency) in the second semester of 2018.* 37, 17.

[https://www.researchgate.net/publication/341285142\\_Evaluation\\_of\\_user\\_satisfaction\\_with\\_the\\_attention\\_received\\_in\\_the\\_Forensic\\_Dentistry\\_Unit\\_of\\_the\\_Department\\_of\\_Legal\\_Medicine\\_of\\_the\\_Organismo\\_de\\_Investigacion\\_Judicial\\_Judicial\\_Investigation\\_Agency\\_i](https://www.researchgate.net/publication/341285142_Evaluation_of_user_satisfaction_with_the_attention_received_in_the_Forensic_Dentistry_Unit_of_the_Department_of_Legal_Medicine_of_the_Organismo_de_Investigacion_Judicial_Judicial_Investigation_Agency_i)

Córdova, A. (2019). *Ethics in research and clinical practice: a complex pairing.* Revista de la Facultad de Medicina Humana, 19(4), 101-104.

<https://doi.org/10.25176/RFMH.v19i4.2350>

Cruz, J. (1996). Manual de Archivística (2ª ed.) (pp. 64). Madrid, España: Pirámide.

<https://es.scribd.com/document/428613161/Manual-DeArchivistica-Cruz-Mundet-pdf>

Demuner, R. et al. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53-2), 61-77.

<https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>

Dominguez, E. (2020) Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito Judicial del Callao, 2020. [Tesis de maestría. UCV] Lima.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49331>

Duque, E. (05 de Enero de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 25(25).

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Ferro, M., Molina, L., & Rodríguez G. (2009). La bioética y sus principios. *Acta Odontológica Venezolana*, 47(2), 481-487.

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0001-63652009000200029&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0001-63652009000200029&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Francesconi, L., & Villegas, M. (2021). Normative basis for an attention protocol for indigenous users in Chilean tribunals: special reference to Local Police Judges. *Revista de Derecho (Coquimbo)*, 28, e3146.

<https://doi.org/10.22199/issn.0718-9753-2021-0016>

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la investigación científica. (5ª edición). Mexico: Mc Graw-Hill.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (sexta ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-1- 4562-2396-0.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, V. (2020). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de San Martín*, 2019. 64.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51603/Herrera\\_PVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51603/Herrera_PVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Hong, S. J., Choi, D., & Chae, J. (2020). Exploring different airport users' service quality satisfaction between service providers and air travelers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52, 101917.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698919304047#:~:text=Air%20travelers%20are%20more%20concerned,airport%20reuse%2C%20and%20destination%20revisits>.
- Gallego, T. (2013). *Integral management*. D-Universitat Jaume I. Servei de Comunicació and Publicacions.  
<https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/54803/s48.pdf?sequence=1>
- Gaviria, D. M. (2018). *La gestión documental en el Juzgado 21 Civil Municipal de la Ciudad de Medellín (Trabajo de grado de pregrado)*. Universidad de Antioquia, Medellín.  
[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/10604/1/GaviriaDiana\\_2018\\_GestionDocumentalJuzgado.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/10604/1/GaviriaDiana_2018_GestionDocumentalJuzgado.pdf)
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos et al. "Manual autoformativo sobre acceso a la justicia y derechos humanos en Chile". San José de Costa Rica, 2011, p. 11. [En línea]  
<https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1450/manual-autofor-chile-2010.pdf>.
- Kleiman, M., G, C., & J. Ostrom, B. (2013). *Workload Assessment: A Data-driven Management Tool for the Judicial Branch*. The Council of State Governments, 5.  
<https://doi:http://dx.doi.org/10.2839/ssr>.

- Ling-Ping, R. (2019). Application of Three-dimensional Digital Model in Digital Archive Ubiquitous Intelligent Service. *Journal of Physics: Conference Series*.
- [https://doi: 10.1088 / 1742-6596 / 1314/1/012146](https://doi.org/10.1088/1742-6596/1314/1/012146).
- López, M. B., Arán Filippetti, V., & Richaud, M. C. (2014). Empathy: From Automatic Perception to Controlled Processes. *32(1)*, 37-51.
- <https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, *09(08)*, 69-74.
- [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Luengo, C. (2016). Working conditions and its relation to health care quality and nursing professional health.(Artículo científico) *62 (245)*, Revista Scielo, Madrid. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2016000500008](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000500008)
- Palma, L. (2017). Modernización judicial, gestión y administración en América Latina. *scienceDirect (72)*, 43. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S018660281730035X>.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2017). "Manual de políticas públicas para el acceso a la justicia. América Latina y el Caribe". <https://inecip.org/publicaciones/manual-de-politicas-publicas-para-el-acceso-a-la-justicia-america-latina-y-el-caribe/>
- Rojas, C. (2021). Proper handling of customer service to achieve satisfaction and loyalty. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, *3(11)*, Art. 11.
- <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id91>

- Mendoza, J. & Mendoza, S. (2019). Stages the administrative process. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), Art. 11.  
<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Data collection techniques and instruments. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), Art. 17.  
<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Mora Guillart, L. (2015). Ethical and bioethical principles applied to the quality of nursing care. *Revista Cubana de Oftalmología*, 28(2), 228-233.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-21762015000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21762015000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Nishizawa, R. M. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. 30.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Palacios, P., Álvarez, J. & Ramírez, C. (2021). Quality management of the User Service process. *Cienciamatria*, 7(12), 67-96.  
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Pezo, V. (2020). *Carga procesal y calidad de atención en la Administración de Justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47918/Pezo\\_FVV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47918/Pezo_FVV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Prentice et al (2019). The role of airport service quality in airport and destination choice. *J. Retail. Consum. Serv.*  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698918306143>

- Rigney, C., Willens, S., Rubens, A., & Simpson, W. (2000). Remote authentication dial in user service (RADIUS) (No. rfc2865).  
<https://www.rfc-editor.org/rfc/rfc2138>
- Rodriguez, A. (2017). *La importancia del servicio al cliente y el reflejo de las ventas en una empresa*. 21.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16203>
- Salinas, M. & Valenzuela, F. (2021). *Expedientes judiciales en el archivo general de la provincia de corrientes, Argentina. explorar, catalogar e investigar par a conserva R*. 34.  
<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/161003>
- Supo J. (2020) Metodología de la investigación científica. Editorial : Independently published. Perú.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%8Da\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%93n\\_Cient.html?id=WruXzQEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%8Da_de_la_Investigaci%C3%93n_Cient.html?id=WruXzQEACAAJ&redir_esc=y)
- Tamayo y Tamayo, Mario (1998). *El proceso de la investigación científica*. 3ra edición, México: Limusa. Umberto Eco, (2001).  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_\\_de\\_l a\\_investigaci\\_n\\_cient\\_fica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_l a_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf)
- Torres, J. (2021). *Propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario de la defensa pública en la provincia de Lambayeque*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65982/Torres\\_OJCO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65982/Torres_OJCO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zamora, S. (2016). *Satisfaction in infrastructure and quality of care in obstetrics-gynecology consultation of a primary care center*.(Artículo científico) 16 (1),

Scielo,Lima.Obtenidode[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2016000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006)

## ANEXOS

### Anexo 01. Tabla de Operacionalización de Variables

**Título: Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022**

| Variables              | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                       | Indicadores  | Escala de medición |
|------------------------|--|---|-----------------------------------|--|--------------------|
| Atención del usuario   | La atención al usuario o al cliente, es considerado como el servicio que se le brinda al usuario antes, durante o después de ofrecer un bien o servicio, esta atención debe ser brindada por personal capacitado (Palacios et al., 2021).                                      | La variable atención al usuario será medido a través de un cuestionario de 15 preguntas con opciones de respuesta. Las dimensiones que se plantean son: elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía que será aplicado a usuarios del Poder Judicial de Lambayeque | Elementos tangibles               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología</li> <li>• Infraestructura adecuada</li> </ul>                                     | Ordinal            |
|                        |  |   | Capacidad de respuesta            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• idoneidad en la atención</li> <li>• atención oportuna</li> </ul>                              |                    |
|                        |  |   | Empatía                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención individualizada</li> <li>• convicción en la atención</li> </ul>                      |                    |
| Gestión de expedientes | La gestión de expedientes o gestión de documentos es todo proceso que se desarrolla dentro de cada institución cuya finalidad es tener de manera ordenada y simplificada toda aquella documentación que es vital y de suma importancia para la organización (Benavides, 2020). | La variable gestión de expedientes será medido por un cuestionario de 12 preguntas. La dimensión que se plantea es: gestión de procesos administrativos. Será aplicado a los usuarios del Poder Judicial de Lambayeque  | Gestión de proceso administrativo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• eficiencia de Procesos administrativos</li> <li>• información oportuna Y relevante</li> </ul> | Ordinal            |
|                        |  |   |                                   |  |                    |

## ANEXO 02. Matriz de consistencia

| <b>Título de la Investigación</b>  |  | Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022             |  |  |
|--|--|---|--|--|
| <b>Problema General</b>  | <b>Problemas Específicos</b>   | <b>Objetivo General</b>   | <b>Objetivos Específicos</b>   | <b>Hipótesis General</b>   |
| ¿De qué manera la propuesta de un plan de atención al usuario mejorará la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque? | ¿Cuál es el nivel de atención al usuario en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque?   | Proponer un plan de atención al usuario para mejorar la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque | Identificar el nivel de atención al usuario del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque       | La propuesta de un plan de atención de usuarios mejorará la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque. |
|  | ¿Cuál es el nivel de gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque?  |   | Identificar el nivel de la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque |  |
|  | ¿Con la formulación de un plan de atención al usuario se podrá mejorar la gestión de expedientes del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque? |   | Formular un plan de atención al usuario del archivo central del Poder Judicial de Lambayeque           |  |

## Anexo 03. Instrumentos De Recolección De Datos

### ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento atención del usuario

Chiclayo, 28 de octubre de 2022

Señor (a)

Mg.

Ciudad. - Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro(a) en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha construido un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar en lo que respecta a su contenido; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que, en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos.*
- *Informe de validación del instrumento*

*Sin otro particular quedo de usted.*



---

*Ing. Custodio Salazar, Javier Daniel*

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**

**1.- Nombre del instrumento:**

Cuestionario para medir la atención del usuario

**2.- Autor original:**

Ing. Custodio Salazar, Javier Daniel (Adaptación)

**3.- Objetivo:**

Recoger información y analizar la atención del usuario en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque.

**4.- Estructura y aplicación:**

El presente instrumento relacionado a la atención del usuario está estructurado en base a 15 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 60 usuarios en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque.

**5.- Estructura detallada según ENFOQUE:**

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: **Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022**

| Variable (s)        | Dimensiones            | Indicadores                     | Ítems             |         |
|---------------------|------------------------|---------------------------------|-------------------|---------|
| Atención al usuario | Elementos tangibles    | Tecnología                      | 1                 |         |
|                     |                        | Infraestructura adecuada        | 2                 |         |
|                     | Capacidad de respuesta | <i>Idoneidad en la atención</i> |                   | 3       |
|                     |                        |                                 |                   | 4       |
|                     |                        |                                 |                   | 5       |
|                     |                        |                                 |                   | 6       |
|                     |                        |                                 |                   | 7       |
|                     |                        |                                 | Atención oportuna | 8       |
|                     |                        |                                 |                   | 9       |
|                     | Empatía                | <i>Atención individualizada</i> |                   | 10      |
|                     |                        |                                 |                   | 11      |
|                     |                        |                                 |                   | 12      |
|                     |                        | Convicción en la atención       |                   | 13      |
|                     |                        |                                 |                   | 14   15 |

**“Cuestionario para analizar la Atención al Usuario”**

**Adaptado por : Ing. Custodio Salazar, Javier Daniel**

Marque con un (X) la alternativa que usted considere correcta. Responda con la mayor veracidad posible, cabe mencionar que este cuestionario es ANÓNIMO y que no existe respuesta buena ni mala.

| DIMENSIONES            | INDICADORES               | ITEMS  | ESCALA DE VALORACIÓN  |             |           |               |  |
|------------------------|---------------------------|--|---|-------------|-----------|---------------|--|
|                        |                           |  | MALO (1)  | REGULAR (2) | BUENO (3) | MUY BUENO (4) |  |
| Elementos Tangibles    | Tecnología                | 1. ¿Cómo considera la atención al usuario mediante el sistema de correo electrónico?   |   |             |           |               |  |
|                        | Infraestructura adecuada  | 2. Las instalaciones donde fue atendido (a), ¿Son cómodas y seguras?   |   |             |           |               |  |
|                        | Idoneidad en la Atención  |  | 3. ¿Cómo fue la atención que recibió del personal del archivo que lo atendió?   |             |           |               |  |
|                        |                           |  | 4. ¿Cómo califica la información brindada por el personal del archivo por el servicio solicitado?   |             |           |               |  |
|                        |                           |  | 5. ¿Como considera la capacidad del profesional que lo atendió?   |             |           |               |  |
|                        |                           |  | 6. ¿Cómo describirías los servicios proporcionados por el archivo central?  |             |           |               |  |
| Capacidad de Respuesta | Atención Oportuna         | 7. ¿Como califica Usted el mecanismo de atención utilizado por el personal del archivo central?  |   |             |           |               |  |
|                        |                           | 8. Considerando tu experiencia con nuestros servicios ¿Qué tan satisfecho está Usted con el servicio proporcionado por el archivo central? |   |             |           |               |  |
|                        |                           | 9. ¿Hasta qué punto los servicios brindados por el archivo central superan sus expectativas?   |   |             |           |               |  |
|                        | Atención individualizada  |  | 10. ¿Qué tan receptivo ha sido nuestro personal para resolver sus preguntas o preocupaciones sobre el servicio solicitado al archivo central?                             |             |           |               |  |
|                        |                           |  | 11. ¿Cómo describe el trato personalizado que se le brindó?   |             |           |               |  |
|                        |                           |  | 12. ¿Cómo califica el interés que mostro El personal del archivo que le atendió para solucionar sus dudas o inquietudes sobre los servicios brindados por la institución? |             |           |               |  |
|                        | Convicción en la atención |  | 13. ¿Cómo califica la explicación que el personal del archivo brinda sobre los procedimientos de los servicios brindado por el archivo central?                           |             |           |               |  |
|                        |                           |  | 14. ¿Cómo calificaría el tiempo utilizado en la atención de su servicio?  |             |           |               |  |
|                        | Empatía                   |  | 15. ¿Como considera al servicio conforme a la fecha y hora que fue ofrecido?  |             |           |               |  |

## Anexo 04. Validación De Instrumentos

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022**

| VARIABLE            | DIMENSIÓN              | INDICADOR  | ÍTEM  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |  |  |
|---------------------|------------------------|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|--|--|--|
|                     |                        |  |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        |  |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |  |  |  |
| Atención al usuario | Elementos Tangibles    | Tecnología   | 1. ¿Cómo considera la atención al usuario mediante el sistema de correo electrónico?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        | Infraestructura adecuada   | 2. ¿Las instalaciones donde fue atendido (a), ¿Son cómodas y seguras?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        |  | 3. ¿Cómo fue la atención que recibió del personal del archivo que lo atendió?   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        | Idoneidad en la atención   | 4. ¿Cómo califica la información brindada por el personal del archivo por el servicio solicitado?   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        |  | 5. ¿Cómo considera la capacidad del profesional que lo atendió?   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        |  | 6. ¿Cómo describirías los servicios proporcionados por el archivo central?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |  |
|                     | Capacidad de respuesta | Atención oportuna  | 7. ¿Cómo califica Usted el mecanismo de atención utilizado por el personal del archivo central?   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        |  | 8. Considerando tu experiencia con nuestros servicios ¿Qué tan satisfecho está Usted con el servicio proporcionado por el archivo central?                                | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        |  | 9. ¿Hasta qué punto los servicios brindados por el archivo central superan sus expectativas?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        | Atención individualizada   | 10. ¿Qué tan receptivo ha sido nuestro personal para resolver sus preguntas o preocupaciones sobre el servicio solicitado al archivo central?                             | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        |  | 11. ¿Cómo describe el trato personalizado que el personal del archivo le brindó?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        |  | 12. ¿Cómo califica el interés que mostro El personal del archivo que le atendió para solucionar sus dudas o inquietudes sobre los servicios brindados por la institución? | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |  |
|                     | Empatía                | Convicción en la atención  | 13. ¿Cómo califica la explicación que el personal del archivo brinda sobre los procedimientos de los servicios brindado por el archivo central?                           | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        |  | 14. ¿Cómo calificaría el tiempo utilizado en la atención de su servicio?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |  |
|                     |                        | 15. ¿Cómo considera al servicio conforme a la fecha y hora que fue ofrecido? | x   |   | X  |  | X  |                                       | X  |   |    |                                   |  |  |  |

Grado y Nombre del Experto: Mg. Rinaldo Manuel Arana Cano

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de Atención al usuario para la Gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la atención al usuario

### 3. TESISTA:

Ing. Custodio Salazar, Javier Daniel

### 4. DECISIÓN:

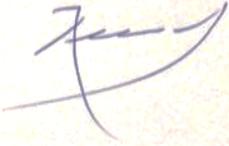
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 28 de octubre de 2022

|   |   |
|---|---|
|  |  |
| <p>Firma/DNI: 16405471<br/>EXPERTO</p>  | <p>HUELLA</p>   |

## Constancia SUNEDU del validador

REGISTRO NACIONAL DE  
**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Aplicativo Guía

Resultado

| GRADUADO                                   | GRADO O TÍTULO  | INSTITUCIÓN                                       |
|--|---|---|
| ARANA CANO, RINALDO MANUEL<br>DNI 16405471 | BACHILLER EN DERECHO<br>Fecha de diploma: 31/05/2011<br>Modalidad de estudios: -<br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO<br><i>PERU</i> |
| ARANA CANO, RINALDO MANUEL<br>DNI 16405471 | ABOGADO<br>Fecha de diploma: 10/01/2012<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO<br><i>PERU</i> |
| ARANA CANO, RINALDO MANUEL<br>DNI 16405471 | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA<br>Fecha de diploma: 13/06/22<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br>Fecha matrícula: 06/04/2020<br>Fecha egreso: 30/08/2021          | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.<br><i>PERU</i>   |

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### TÍTULO DE LA TESIS: Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022

| VARIABLE            | DIMENSIÓN              | INDICADOR   | ÍTEMS   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |  |
|---------------------|------------------------|---|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|--|--|
|                     |                        |   |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |  |  |
|                     |                        |   |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |  |  |
| Atención al usuario | Elementos Tangibles    | Tecnología  | 01. ¿Cómo considera la atención al usuario mediante el sistema de correo electrónico?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                     |                        | Infraestructura adecuada  | 02. ¿Las instalaciones donde fue atendido (a), ¿Son cómodas y seguras?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                     |                        | Idoneidad en la atención  | 03. ¿Cómo fue la atención que recibió del personal del archivo que lo atendió?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                     |                        |   | 04. ¿Cómo califica la información brindada por el personal del archivo por el servicio solicitado?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                     |                        |   | 05. ¿Como considera la capacidad del profesional que lo atendió?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                     |                        |   | 06. ¿Cómo describirías los servicios proporcionados por el archivo central?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                     | Atención oportuna      | 07. ¿Como califica Usted el mecanismo de atención utilizado por el personal del archivo central?  | x   |   | x  |  | x  |                                       | x  |   |    |                                   |  |  |
|                     |                        | 08. Considerando tu experiencia con nuestros servicios ¿Qué tan satisfecho está Usted con el servicio proporcionado por el archivo central? | x   |   | x  |  | x  |                                       | x  |   |    |                                   |  |  |
|                     |                        | 09. ¿Hasta qué punto los servicios brindados por el archivo central superan sus expectativas?   | x   |   | x  |  | x  |                                       | x  |   |    |                                   |  |  |
|                     | Capacidad de respuesta | Atención individualizada  | 10. ¿Qué tan receptivo ha sido nuestro personal para resolver sus preguntas o preocupaciones sobre el servicio solicitado al archivo central?                             | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                     |                        |   | 11. ¿Cómo describe el trato personalizado que el personal del archivo le brindó?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                     |                        |   | 12. ¿Cómo califica el interés que mostro El personal del archivo que le atendió para solucionar sus dudas o inquietudes sobre los servicios brindados por la institución? | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                     | Empatía                | Convicción en la atención   | 13. ¿Cómo califica la explicación que el personal del archivo brinda sobre los procedimientos de los servicios brindado por el archivo central?                           | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                     |                        |   | 14. ¿Cómo calificaría el tiempo utilizado en la atención de su servicio?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                     |                        |   | 15. ¿Como considera al servicio conforme a la fecha y hora que fue ofrecido?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |

Grado y Nombre del Experto: Mg. Percy Milton Espinoza Gonzales

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de Atención al usuario para la Gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la atención al usuario

### 3. TESISTA:

Ing. Custodio Salazar, Javier Daniel

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 28 de octubre de 2022

|   |   |
|---|---|
|  |  |
| <hr/> <p>Firma/DNI: 40278110<br/>EXPERTO</p>  | <p>HUELLA</p>   |

## Constancia SUNEDU del validador

REGISTRO NACIONAL DE Aplicativo Guía X

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| GRADUADO   | GRADO O TÍTULO   | INSTITUCIÓN                                      |
|--|--|--|
| ESPINOZA GONZALES, PERCY<br>MILTON<br>DNI 40278110 | BACHILLER EN SOCIOLOGIA<br>Fecha de diploma: 05/03/2003<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ<br>GALLO<br>PERU |
| ESPINOZA GONZALES, PERCY<br>MILTON<br>DNI 40278110 | LICENCIADO EN SOCIOLOGIA<br>Fecha de diploma: 19/02/2004<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ<br>GALLO<br>PERU |
| ESPINOZA GONZALES, PERCY<br>MILTON<br>DNI 40278110 | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA<br>Fecha de diploma: 19/07/21<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 04/01/2012<br>Fecha egreso: 21/01/2014             | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.<br>PERU         |

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### TÍTULO DE LA TESIS: Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022

| VARIABLE | DIMENSIÓN           | INDICADOR                 | ÍTEM  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN   |    |  |    |                                       |    |  |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |
|----------|---------------------|---------------------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|--|----|-----------------------------------|--|
|          |                     |                           |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN   |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA<br>(Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |  |
|          |                     |                           |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI   | NO |                                   |  |
|          | Elementos Tangibles | Tecnología                | 1. ¿Cómo considera la atención al usuario mediante el sistema de correo electrónico?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |  |
|          |                     | Infraestructura adecuada  | 2. ¿Las instalaciones donde fue atendido (a), ¿Son cómodas y seguras?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |  |
|          |                     | Idoneidad en la atención  | 3. ¿Cómo fue la atención que recibió del personal del archivo que lo atendió?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |  |
|          |                     |                           | 4. ¿Cómo califica la información brindada por el personal del archivo por el servicio solicitado?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |  |
|          |                     |                           | 5. ¿Como considera la capacidad del profesional que lo atendió?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |  |
|          |                     |                           | 6. ¿Cómo describirías los servicios proporcionados por el archivo central?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |  |
|          | Atención al usuario | Atención oportuna         | 7. ¿Como califica Usted el mecanismo de atención utilizado por el personal del archivo central?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |  |
|          |                     |                           | 8. Considerando tu experiencia con nuestros servicios ¿Qué tan satisfecho está Usted con el servicio proporcionado por el archivo central?      | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |  |
|          |                     |                           | 9. ¿Hasta qué punto los servicios brindados por el archivo central superan sus expectativas?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |  |
|          |                     | Capacidad de respuesta    | Atención individualizada  | 10. ¿Qué tan receptivo ha sido nuestro personal para resolver sus preguntas o preocupaciones sobre el servicio solicitado al archivo central?                             | x  |  | x  |                                       | x  |  | x  |                                   |  |
|          |                     |                           |   | 11. ¿Cómo describe el trato personalizado que el personal del archivo le brindó?  | x  |  | x  |                                       | x  |  | x  |                                   |  |
|          |                     |                           |   | 12. ¿Cómo califica el interés que mostro El personal del archivo que lo atendió para solucionar sus dudas o inquietudes sobre los servicios brindados por la institución? | x  |  | x  |                                       | x  |  | x  |                                   |  |
|          | Empatía             | Convicción en la atención | 13. ¿Cómo califica la explicación que el personal del archivo brinda sobre los procedimientos de los servicios brindado por el archivo central? | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |  |
|          |                     |                           | 14. ¿Cómo calificaría el tiempo utilizado en la atención de su servicio?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |  |
|          |                     |                           | 15. ¿Como considera al servicio conforme a la fecha y hora que fue ofrecido?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |  |

Grado y Nombre del Experto: Mg. Sara Raquel Urpeque Carhuatanta

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de Atención al usuario para la Gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la atención al usuario

### 3. TESISISTA:

Ing. Custodio Salazar, Javier Daniel

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: Sí

NO

Chiclayo, 28 de octubre de 2022

|   |   |
|---|---|
|  |  |
| <hr/> <p>Firma/DNI: 72918596<br/>EXPERTO</p>  | <p>HUELLA</p>   |

## Constancia SUNEDU del validador

REGISTRO NACIONAL DE Aplicativo Guía X

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| GRADUADO   | GRADO O TÍTULO   | INSTITUCIÓN                                      |
|--|--|--|
| URPEQUE CARHUATANTA, SARA RAQUEL<br>DNI 72918596 | BACHILLER EN DERECHO<br>Fecha de diploma: 15/03/19<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 22/08/2013<br>Fecha egreso: 22/12/2018       | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO<br><i>PERU</i> |
| URPEQUE CARHUATANTA, SARA RAQUEL<br>DNI 72918596 | ABOGADA<br>Fecha de diploma: 19/08/19<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL   | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.<br><i>PERU</i>  |
| URPEQUE CARHUATANTA, SARA RAQUEL<br>DNI 72918596 | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA<br>Fecha de diploma: 25/11/20<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 01/02/2019<br>Fecha egreso: 09/08/2020 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.<br><i>PERU</i>  |

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

**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**

**1.- Nombre del instrumento:**

Cuestionario para medir la Gestión de Expedientes

**2.- Autor original:**

Ing. Custodio Salazar, Javier Daniel (Adaptación)

**3.- Objetivo:**

Recoger información y analizar la Gestión de Expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque.

**4.- Estructura y aplicación:**

El presente instrumento relacionado a la atención del usuario está estructurado en base a 15 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 60 usuarios en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque.

**5.- Estructura detallada según ENFOQUE:**

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: **Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022**

| Variable (s)           | Dimensiones                       | Indicadores  | Ítems |
|------------------------|-----------------------------------|--|-------|
| Gestión de Expedientes | Gestión de Proceso Administrativo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de Procesos administrativos</li> </ul> | 1     |
|                        |                                   |  | 2     |
|                        |                                   |  | 3     |
|                        |                                   |  | 4     |
|                        |                                   |  | 5     |
|                        |                                   |  | 6     |
|                        |                                   |  | 7     |
|                        |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna Y relevante</li> </ul>       | 8     |
|                        |                                   |  | 9     |
|                        |                                   |  | 10    |
|                        |                                   |  | 11    |
|                        |                                   |  | 12    |
|                        |                                   |  | 13    |
|                        |                                   |  | 14    |
|                        |                                   |  | 15    |

## “Cuestionario para analizar la Gestion de Expedientes”

**Adaptado por : Ing. Custodio Salazar, Javier Daniel**

Marque con un (X) la alternativa que usted considere correcta. Responda con la mayor veracidad posible, cabe mencionar que este cuestionario es ANÓNIMO y que no existe respuesta buena ni mala.

| DIMENSIONES                       | INDICADORES                            | ITEMS   | ESCALA DE VALORACIÓN |                |              |                  |
|-----------------------------------|--|---|----------------------|----------------|--------------|------------------|
|                                   |  |   | MALO<br>(1)          | REGULAR<br>(2) | BUENO<br>(3) | MUY BUENO<br>(4) |
| Gestión de Proceso Administrativo | Eficiencia de Procesos Administrativos | 01. ¿Cómo considera la organización de los expedientes?   |                      |                |              |                  |
|                                   |  | 02. ¿Cómo considera los plazos de entrega de expedientes a los usuarios?  |                      |                |              |                  |
|                                   |  | 03. ¿Como considera el tiempo de búsqueda de los expedientes?   |                      |                |              |                  |
|                                   |  | 04. ¿Cómo considera la distribución del personal de las diversas áreas, a fin de alcanzar una mayor eficiencia en las tareas a desarrollar? |                      |                |              |                  |
|                                   |  | 05. ¿Cómo considera el cumplimiento de las funciones del personal con respecto a sus actividades a realizar?                                |                      |                |              |                  |
|                                   |  | 06. ¿Cómo considera la comunicación que existe entre trabajadores y el jefe inmediato?  |                      |                |              |                  |
|                                   |  | 07. ¿Cómo considera la clasificación de los expedientes?  |                      |                |              |                  |
|                                   |  | 08. ¿Cómo considera el proceso de atención que se le da a los diferentes servicios de expedientes solicitados por los usuarios?             |                      |                |              |                  |
|                                   |  | 09. ¿Cómo considera el control y seguimiento que se le hacen a los expedientes en el proceso de atención de los mismos?                     |                      |                |              |                  |
|                                   | Información Oportuna y relevante       | 10. ¿Cómo considera la información brindada por el personal del archivo para informar a los usuarios sobre los trámites de los expedientes? |                      |                |              |                  |
|                                   |  | 11. ¿Cómo considera la información brindada por parte del personal del archivo para la realización de los servicios brindados?              |                      |                |              |                  |
|                                   |  | 12. ¿Cómo Considera la eficacia de la información que ingresa al sistema de mesa de partes?   |                      |                |              |                  |

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### TÍTULO DE LA TESIS: Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022

| VARIABLE               | DIMENSIÓN                           | INDICADOR                              | ÍTEM  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |  |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------|-------------------------------------|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|--|----|-----------------------------------|
|                        |                                     |  |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA<br>(Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |
|                        |                                     |  |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI   | NO |                                   |
| Gestión de expedientes | Gestión de Procesos Administrativos | Eficiencia de Procesos Administrativos | 1. ¿Cómo considera la organización de los expedientes?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |
|                        |                                     |  | 2. ¿Cómo considera los plazos de entrega de expedientes a los usuarios?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |
|                        |                                     |  | 3. ¿Cómo considera el tiempo de búsqueda de los expedientes?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |
|                        |                                     |  | 4. ¿Cómo considera la distribución del personal de las diversas áreas, a fin de alcanzar una mayor eficiencia en las tareas a desarrollar?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |
|                        |                                     |  | 5. ¿Cómo considera el cumplimiento de las funciones del personal con respecto a sus actividades a realizar?                                 | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |
|                        |                                     |  | 6. ¿Cómo considera la comunicación que existe entre trabajadores y el jefe inmediato?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |
|                        |                                     |  | 7. ¿Cómo considera la clasificación de los expedientes?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |
|                        |                                     |  | 8. ¿Cómo considera el proceso de atención que se le da a los diferentes servicios de expedientes solicitados por los usuarios?              | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |
|                        |                                     |  | 9. ¿Cómo considera el control y seguimiento que se le hacen a los expedientes en el proceso de atención de los mismos?                      | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |
|                        | Información Oportuna y relevante    |  | 10. ¿Cómo considera la información brindada por el personal del archivo para informar a los usuarios sobre los trámites de los expedientes? | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |
|                        |                                     |  | 11. ¿Cómo considera la información brindada por parte del personal del archivo para la realización de los servicios brindados?              | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |
|                        |                                     |  | 12. ¿Cómo Considera la eficacia de la información que ingresa al sistema de mesa de partes?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x  |    |                                   |

Grado y Nombre del Experto: Mg. Rinaldo Manuel Arana Cano

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de Atención al usuario para la Gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Gestión de Expedientes

### 3. TESISTA:

Ing. Custodio Salazar, Javier Daniel

### 4. DECISIÓN:

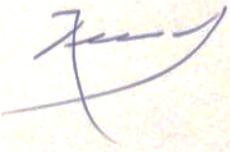
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 28 de octubre de 2022

|   |   |
|---|---|
|  |  |
| <p><i>Firma/DNI: 16405471</i><br/><b>EXPERTO</b></p>                                | <p><b>HUELLA</b></p>  |

## Constancia SUNEDU del validador

| GRADUADO                                   | GRADO O TÍTULO  | INSTITUCIÓN                                       |
|--|---|---|
| ARANA CANO, RINALDO MANUEL<br>DNI 16405471 | BACHILLER EN DERECHO<br>Fecha de diploma: 31/05/2011<br>Modalidad de estudios: -<br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO<br><i>PERU</i> |
| ARANA CANO, RINALDO MANUEL<br>DNI 16405471 | ABOGADO<br>Fecha de diploma: 10/01/2012<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO<br><i>PERU</i> |
| ARANA CANO, RINALDO MANUEL<br>DNI 16405471 | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA<br>Fecha de diploma: 13/06/22<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br>Fecha matrícula: 06/04/2020<br>Fecha egreso: 30/08/2021          | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.<br><i>PERU</i>   |

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### TÍTULO DE LA TESIS: Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022

| VARIABLE               | DIMENSIÓN                              | INDICADOR                           | ÍTEM  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------|--|-------------------------------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|
|                        |  |                                     |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |
|                        |  |                                     |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |
| Gestión de expedientes | Eficiencia de Procesos Administrativos | Gestión de Procesos Administrativos | 1. ¿Cómo considera la organización de los expedientes?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                        |  |                                     | 2. ¿Cómo considera los plazos de entrega de expedientes a los usuarios?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                        |  |                                     | 3. ¿Cómo considera el tiempo de búsqueda de los expedientes?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                        |  |                                     | 4. ¿Cómo considera la distribución del personal de las diversas áreas, a fin de alcanzar una mayor eficiencia en las tareas a desarrollar?  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                        |  |                                     | 5. ¿Cómo considera el cumplimiento de las funciones del personal con respecto a sus actividades a realizar?                                 | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                        |  |                                     | 6. ¿Cómo considera la comunicación que existe entre trabajadores y el jefe inmediato?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                        |  |                                     | 7. ¿Cómo considera la clasificación de los expedientes?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                        |  |                                     | 8. ¿Cómo considera el proceso de atención que se le da a los diferentes servicios de expedientes solicitados por los usuarios?              | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                        |  |                                     | 9. ¿Cómo considera el control y seguimiento que se le hacen a los expedientes en el proceso de atención de los mismos?                      | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                        | Información Oportuna y relevante       |                                     | 10. ¿Cómo considera la información brindada por el personal del archivo para informar a los usuarios sobre los trámites de los expedientes? | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                        |  |                                     | 11. ¿Cómo considera la información brindada por parte del personal del archivo para la realización de los servicios brindados?              | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                        |  |                                     | 12. ¿Cómo Considera la eficacia de la información que ingresa al sistema de mesa de partes?   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |

Grado y Nombre del Experto: Mg. Percy Milton Espinoza Gonzales

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de Atención al usuario para la Gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Gestión de Expedientes

### 3. TESISTA:

Ing. Custodio Salazar, Javier Daniel

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 28 de octubre de 2022

|   |   |
|---|---|
|  |  |
| <hr/> <p><i>Firma/DNI: 40278110</i><br/><b>EXPERTO</b></p>                          | <p><b>HUELLA</b></p>  |

## Constancia SUNEDU del validador

REGISTRO NACIONAL DE Aplicativo Guía X

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| GRADUADO   | GRADO O TÍTULO   | INSTITUCIÓN                                      |
|--|--|--|
| ESPINOZA GONZALES, PERCY<br>MILTON<br>DNI 40278110 | BACHILLER EN SOCIOLOGIA<br>Fecha de diploma: 05/03/2003<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ<br>GALLO<br>PERU |
| ESPINOZA GONZALES, PERCY<br>MILTON<br>DNI 40278110 | LICENCIADO EN SOCIOLOGIA<br>Fecha de diploma: 19/02/2004<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ<br>GALLO<br>PERU |
| ESPINOZA GONZALES, PERCY<br>MILTON<br>DNI 40278110 | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA<br>Fecha de diploma: 19/07/21<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 04/01/2012<br>Fecha egreso: 21/01/2014             | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.<br>PERU         |

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### TÍTULO DE LA TESIS: Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022

| VARIABLE               | DIMENSIÓN                           | INDICADOR                              | ÍTEM  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------|-------------------------------------|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|
|                        |                                     |  |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA<br><small>(Ver instrumento detallado adjunto)</small> |    |                                   |
|                        |                                     |  |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |
| Gestión de expedientes | Gestión de Procesos Administrativos | Eficiencia de Procesos Administrativos | 1. ¿Cómo considera la organización de los expedientes?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                        |                                     |  | 2. ¿Cómo considera los plazos de entrega de expedientes a los usuarios?   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                        |                                     |  | 3. ¿Cómo considera el tiempo de búsqueda de los expedientes?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                        |                                     |  | 4. ¿Cómo considera la distribución del personal de las diversas áreas, a fin de alcanzar una mayor eficiencia en las tareas a desarrollar?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                        |                                     |  | 5. ¿Cómo considera el cumplimiento de las funciones del personal con respecto a sus actividades a realizar?                                 | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                        |                                     |  | 6. ¿Cómo considera la comunicación que existe entre trabajadores y el jefe inmediato?   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                        |                                     |  | 7. ¿Cómo considera la clasificación de los expedientes?   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                        |                                     |  | 8. ¿Cómo considera el proceso de atención que se le da a los diferentes servicios de expedientes solicitados por los usuarios?              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                        |                                     |  | 9. ¿Cómo considera el control y seguimiento que se le hacen a los expedientes en el proceso de atención de los mismos?                      | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                        | Información Oportuna y relevante    |  | 10. ¿Cómo considera la información brindada por el personal del archivo para informar a los usuarios sobre los trámites de los expedientes? | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                        |                                     |  | 11. ¿Cómo considera la información brindada por parte del personal del archivo para la realización de los servicios brindados?              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                        |                                     |  | 12. ¿Cómo considera la eficacia de la información que ingresa al sistema de mesa de partes?   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |

Grado y Nombre del Experto: Mg. Sara Raquel Urpeque Carhuatanta

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de Atención al usuario para la Gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Gestión de Expedientes

### 3. TESISTA:

Ing. Custodio Salazar, Javier Daniel

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 28 de octubre de 2022

|   |   |
|---|---|
|  |  |
| <p>Firma/DNI: 72918596<br/>EXPERTO</p>  | <p>HUELLA</p>   |

## Constancia SUNEDU del validador

| GRADUADO   | GRADO O TÍTULO   | INSTITUCIÓN                                      |
|--|--|--|
| URPEQUE CARHUATANTA, SARA RAQUEL<br>DNI 72918596 | BACHILLER EN DERECHO<br>Fecha de diploma: 15/03/19<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 22/08/2013<br>Fecha egreso: 22/12/2018       | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO<br><i>PERU</i> |
| URPEQUE CARHUATANTA, SARA RAQUEL<br>DNI 72918596 | ABOGADA<br>Fecha de diploma: 19/08/19<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL   | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.<br><i>PERU</i>  |
| URPEQUE CARHUATANTA, SARA RAQUEL<br>DNI 72918596 | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA<br>Fecha de diploma: 25/11/20<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 01/02/2019<br>Fecha egreso: 09/08/2020 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.<br><i>PERU</i>  |

## **ANEXO 05. PROPUESTA**

### **PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES**

#### **A.- FUNDAMENTACIÓN**

La presente propuesta está enfocada en aplicar un plan de atención al usuario para mejorar la gestión de expedientes.

Se puede observar que existe una disconformidad por parte de la gestión de expedientes. Por otro lado, existe una capacidad de respuesta y una empatía de nivel negativo, lo que conlleva a una mala gestión de expedientes.

A través de este plan, se busca una articulación entre la mejor de la gestión de expedientes para poder brindar un servicio de calidad con respecto a la atención al usuario.

#### **B.- OBJETIVOS**

##### **Objetivo general:**

- Diseñar un plan de atención al usuario para mejorar la gestión de expedientes.

##### **Objetivos específicos:**

- Creación del Sistema de Inventario de Archivos del Poder Judicial de Lambayeque.
- Capacitar al personal del archivo para el uso del Sistema de Inventario de Archivos del Poder Judicial de Lambayeque.
- Realizar Monitoreo mensual al personal del archivo.

## C.- PLAN ESTRATEGICO / PLAN DE ACCIÓN

### FASE 1: Diagnóstico: Análisis FODA

| <b>Fortalezas</b>                        | <b>Oportunidades</b>              |
|--|-----------------------------------|
| Trabajo en equipo                        | Convenios con otras instituciones |
|  | Presupuesto anual                 |
| Personal con conocimientos de ofimática. |                                   |
| <b>Debilidades</b>                       | <b>Amenazas</b>                   |
| Rechazo al cambio                        | Fallas en la conexión de internet |
| Falta de empatía                         | La corrupción                     |
| Cambio de presidente cada dos años       |                                   |

### FASE 2: Desarrollo de la propuesta

Esta propuesta nace bajo la problemática de que existía una mala gestión de expedientes para mejorar el plan de atención al usuario.

El desarrollo de esta propuesta tiene como objetivo principal diseñar un plan de atención al usuario para mejorar la gestión de expedientes y cuenta además de tres objetivos específicos los cuales se detallan a continuación: (1) Creación del Sistema de Inventario de Archivos del Poder Judicial de Lambayeque, (2) Capacitación al Personal y (3) Monitoreo mensual al personal del archivo.

Cabe mencionar que dentro del análisis de esta propuesta se tuvo que realizar un análisis FODA, el cual permitió identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Se programaron acciones que permitirán se lleve a cabo la realización de esta propuesta; la primera táctica es la Creación del Sistema de Inventario de Archivos

del Poder Judicial de Lambayeque, el mismo que consiste en crear un software que ayude a la mejor gestión de expedientes judiciales en base a su organización, control y ubicación de los mismos.

La segunda táctica consiste en la capacitación al personal de archivo para el manejo del sistema de inventario de archivos.

La tercera y última táctica consiste en realizar un monitoreo que puede ser mensual, cuya finalidad es monitorear la producción diaria del registro de expedientes judiciales.

Asimismo, se cuenta con un cronograma de actividades, las cuales se encuentran detalladas en el gráfico, este cronograma con el fin de medir los tiempos estimados para la realización de esta propuesta y llevar un seguimiento constante de las actividades a realizar.

Finalmente, la propuesta cuenta con un presupuesto, que asciende a la suma de S/. 10 000.00 soles, que engloba todos los gastos a realizar.

## D.- PROGRAMA DE ACCIONES

### Acciones

| <b>Táctica</b>  | <b>Actividad</b>  | <b>Participación</b>   | <b>Responsable</b>                           |
|---|---|--|--|
| <b>Creación del Sistema de Inventario de Archivos del Poder Judicial de Lambayeque.</b> | Registrar y asignar datos de fila, columna y anaquel de los expedientes para una mejor organización, control y ubicación de los mismos. | Personal de Informática y colaboradores del archivo central. | Jefe del archivo central.                    |
| <b>Capacitación al Personal.</b>  | Capacitaciones informativas sobre el manejo del sistema de inventario de archivos del Poder judicial de Lambayeque.                     | Personal del archivo central.                                | Ingeniero encargado del área de Informática. |
| <b>Monitoreo mensual personal del archivo.</b>  | Monitorear los reportes de los ingresos de expedientes al sistema de inventario de archivos del Poder Judicial de Lambayeque.           | Personal del archivo central.                                | Coordinador del archivo central.             |

## Cronograma de actividades

| FASES  | PERIODO              | AÑO 2023 |       |      |       |
|--|----------------------|----------|-------|------|-------|
|  |                      | Marzo    | Abril | Mayo | Junio |
| Actividades  | Inicio -<br>Fin      |          |       |      |       |
| Creación del Sistema de Inventario de Archivos del Poder Judicial de Lambayeque. | 01/03/23<br>31/03/23 |          |       |      |       |
| Capacitación al personal.  | 01/04/23<br>30/04/23 |          |       |      |       |
| Monitoreo mensual al personal del archivo.                                       | 01/05/23<br>31/05/23 |          |       |      |       |

## E.- PRESUPUESTO

Para capacitar y llevar a cabo esta propuesta se requerirá de un presupuesto de S/. 10 000.00 soles, lo que a continuación se detallará

| <b>ACTIVIDAD</b>                              | <b>PRESUPUESTO</b>   |
|---|----------------------|
| Creación del software<br>(pasajes y material) | S/. 8 000.00         |
| Capacitación de personal del<br>archivo       | S/. 2 000.00         |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>S/. 10 000.00</b> |



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ÑIQUE CARBAJAL CESAR ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Plan de atención al usuario para la gestión de expedientes en el archivo central del Poder Judicial de Lambayeque, 2022", cuyo autor es CUSTODIO SALAZAR JAVIER DANIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 02 de Enero del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| ÑIQUE CARBAJAL CESAR ARMANDO<br><b>DNI:</b> 16797150<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-9287-9387 | Firmado electrónicamente<br>por: CANIQUEN el 14-01-<br>2023 14:57:16 |

Código documento Trilce: TRI - 0506828