



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión de plazos procesales y la calidad de atención administrativa  
en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Bazan Rosales, Juan Armando ([orcid.org/0000-0001-7951-2655](https://orcid.org/0000-0001-7951-2655))

**ASESORES:**

Mg. Boy Barreto, Ana Maritza ([orcid.org/0000-0002-0405-5952](https://orcid.org/0000-0002-0405-5952))

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino ([orcid.org/0000-0003-2365-8932](https://orcid.org/0000-0003-2365-8932))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mis amados padres Juan Alejandro y María Luisa, que son mi fuente eterna de apoyo, sabiduría y amor a lo largo de esta travesía académica. Gracias por inspirarme con su dedicación y por ser mi faro en las horas más oscuras, juntos a la bendición y protección de Dios y la Virgen María.

A mis amados ángeles del cielo Julio Rosales y Julia Torres, junto a mi hermanito Jorge Armando, siguen vivos en mi corazón y en cada paso que doy; mediante este logro, honro su legado y agradezco el impacto perdurable que han tenido en mi vida. Este logro es también suyo familia, por la herencia de valores y la guía que han depositado en mí. Este trabajo está dedicado a ustedes, los pilares de mi vida.

**∴ Juan Bazán Rosales**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y la Santísima Virgen quienes son base de mi fe y la devoción, reconozco su presencia en cada paso que doy; pues son mi fuerza espiritual para haber logrado este objetivo

A los directivos de la Universidad César Vallejo, les agradezco por proporcionarme un entorno académico de excelencia y exigencia, que ha sido clave para este logro.

Al Dr. Alejandro Menacho Rivera, le extiendo mi gratitud por su invaluable orientación, apoyo constante y tener paciencia durante todo el estudio de posgrado.

A mi pequeño sobrino Gael; quién es mi motivo para esforzarme y demostrarle que todo esfuerzo siempre valdrá la pena.

A todos quienes colaboraron y brindaron su apoyo durante esta travesía académica, les estoy agradecido.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de plazos procesales y la calidad de atención administrativa en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023", cuyo autor es BAZAN ROSALES JUAN ARMANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 13 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO <b>DNI:</b> 32403439 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 13- 01-2024 15:52:55

Código documento Trilce: TRI - 0732269



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BAZAN ROSALES JUAN ARMANDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de plazos procesales y la calidad de atención administrativa en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JUAN ARMANDO BAZAN ROSALES <b>DNI:</b> 76586519 <b>ORCID:</b> 0001-7951-2655	Firmado electrónicamente por: JABAZANROSALEB el 13-01-2024 22:02:04

Código documento Trilce: TRI - 0732270

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	23
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2 Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra,muestreo, unidad de análisis .....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos .....	28
3.6. Métodos de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos .....	29
IV. RESULTADOS.....	30
4.1. Resultados Descriptivos.....	30
4.2. Resultados inferenciales .....	38
V. DISCUSIÓN .....	44
VI. CONCLUSIONES .....	52
VII. RECOMENDACIONES .....	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS .....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Gestión de Plazos Procesales y sus niveles	30
Tabla 2.	Calidad de Atención Administrativa y sus niveles	31
Tabla 3.	Contingencia entre los niveles de la Gestión de plazos procesales y la Calidad de atención administrativa.	32
Tabla 4.	Contingencia entre los niveles de la Gestión de Plazos procesales y el Proceso de atención	33
Tabla 5.	Contingencia entre los niveles de la Gestión de Plazos procesales y la capacidad de Respuesta.	34
Tabla 6.	Contingencia entre los niveles de Gestión de Plazos procesales y la Seguridad y Fiabilidad.	35
Tabla 7.	Contingencia entre los niveles de la Gestión de Plazos procesales y la Comunicación.	36
Tabla 8.	Contingencia entre los niveles de la Gestión de Plazos procesales y la Calidad Percibida.	37
Tabla 9.	Resultado de correlación general de la investigación	38
Tabla 10.	Resultado de correlación específica 1 de la investigación	39
Tabla 11.	Resultado de correlación específica 2 de la investigación	40
Tabla 12.	Resultado de correlación específica 3 de la investigación	41
Tabla 13.	Resultado de correlación específica 4 de la investigación	42
Tabla 14.	Resultado de correlación específica 5 de la investigación	43

## RESUMEN

El objetivo de este estudio consistió en determinar la relación entre gestión de plazos procesales y la calidad de atención administrativa en una Corte Superior de Justicia en el Perú, 2023.

El estudio es cuantitativo y tipo básico, empleando un diseño no experimental y correlación transeccional. La selección de la muestra estuvo basada en 85 ciudadanos (ciudadanos y abogados litigantes), con el fin de estimar la población. Esta muestra se incluyó dentro del distrito de Huancayo, región Junín. Los datos del cuestionario de gestión de plazos procesales y de calidad de atención administrativa se recopilaron mediante la técnica de encuesta y se utilizaron tablas de frecuencias, tablas de contingencia y la prueba que determina la correlación no paramétrica Tau-b de Kendall.

Entre sus resultados, se descubrió que el 74.15% de los encuestados consideraba la gestión de plazos procesales (GPP) como regular, mientras que el 57% de los encuestados consideraba la calidad de atención administrativa (CAA) como intermitente. Concluyendo, se encontró una correlación positiva baja pero significativa (coeficiente 0.259, Sig.=0.011 < 0.05), lo que apoya la noción de una conexión positiva y significativa entre variables.

**Palabras clave:** Calidad de atención administrativa, Gestión de plazos procesales, Dilación Procesal.



## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between procedural deadline management and the quality of administrative attention in a Superior Court of Justice in Peru, 2023.

The study is quantitative and basic type, using a non-experimental design and cross-sectional correlation. The selection of the sample was based on 85 citizens (citizens and trial lawyers), in order to estimate the population. This sample was included within the Huancayo district, Junín region. The data from the procedural deadline management and administrative care quality questionnaire were collected using the survey technique and frequency tables, contingency tables and the test that determines Kendall's Tau-b non-parametric correlation were used.

Among its results, it was discovered that 74.1.5% of respondents considered the management of procedural deadlines (GPP) as regular, while 57% of respondents considered the quality of administrative care (CAA) as intermittent. Concluding, a low but significant positive correlation was found (coefficient 0.259, Sig.=0.011 < 0.05), which supports the notion of a positive and significant connection between variables.

**Keywords:** Quality of administrative attention, Management of procedural deadlines, Procedural Delay.

## I. INTRODUCCIÓN

Examinando de forma amplia el manejo de la administración de justicia en una esfera global; podemos identificar que el ciudadano a perdido la credibilidad en los operadores jurídicos, quienes vienen siendo abasallados por temas de prevaricación, actos corruptos, diferimento en los plazos y cargas procesales infundadas e incluso por falta de garantías en la tutela de derechos; estos retrasos han generado desconcierto jurídico al no poder determinar cual será el rumbo de los procesos estancados. (Atalata, 2015)

Con esta base, es evidente que los órganos de gobierno y dirección en el tribunal no están interesados en estos detalles; precisando, que dichos actos son una forma de agravio para el usuario que se apersona a sede judicial para ser atendido bajo lineamientos procesales; sin embargo, se divisa el desentendimiento entre la calidad del servicio administrado y la brindado por los entes jurídicos generando inconformidad y desagrado. (Paredes, 2019)

En los últimos años se habló del descontento con la atención judicial por parte de los usuarios; lo que lleva a tener que precisar la presencia de la calidad en la atención administrativa (en adelante CAA), definida como aquella percepción basada en experiencias y opiniones propias de los usuarios que interactúan con los servicios; entendiéndose que la satisfacción alcanzada trasmuta en un marcador resaltante en la percepción de la calidad; así mismo, busca una mejora continua con el aprovechamiento de los recursos logísticos abarcando altos estándares comerciales y competenciales. (Azman & Yusrizal, 2016)

Ahora bien, en respuesta al impacto de la Covid -19 se puso en marcha la emergencia sanitaria internacional que implicó cambios, adaptaciones e innovaciones para no alterar la calidad del servicio público; pero ello, también trajo desinformación e improvisación que mermaron la continuidad y eficiencia de las mismas. (López-Goñi, 2020)

En el ámbito latinoamericano, la percepción de las personas hacia el sistema judicial carece de respaldo positivo como es en Argentina, las encuestas determinaron que el 80% de sus ciudadanos ya no confía en su sistema judicial y el resto ni siquiera se siente representado al percibir que autoridades favorecen a grupos de poder, hay lentitud procesal, designación de jueces y fiscales

dudables; todo esto, engloba que el aparato de justicia carece de respaldo por ser un ente corrupto y poco ético. (La Nación, 2017)

Entonces, se hace hincapié en la importancia de entablar con la gestión y calidad en la atención una conexión relevante, ambos como sinónimos direccionados a una mejora, avance y excelencia administrativa de forma centralizada o descentralizada por parte de las instituciones; fijando como punto de eje al favorecimiento del usuario con una correcta toma de decisiones para una gestión de alta eficiencia. (Vera, 2022) Las organizaciones que registran gestiones administrativas ineficientes y que perjudican de al usuario, pueden demostrar un crecimiento altamente eficaz cuando tomen un correcto control, implementando nuevos sistemas estratégicos con parámetros de atención y gestión para tener resultados de calidad. (Barrutia & Egoavil, 2020).

En nuestro plano nacional; los últimos años se han incrementado las labores del personal jurisdiccional debido a la gran demanda incoada por los actores judiciales y la presentación de nuevas pretensiones y/o actuados; lo que obliga a redoblar esfuerzos para optimizar la atención administrativa y dar el debido impulso procesal para evitar dilaciones. (Maza, 2021)

Sin embargo, no se puso en marcha; por el contrario, hay carencia de personal; más aún, los operadores de justicia culpan en este problema por sus pretextos basados en tecnicismos ilógicos aprovechando el desconocimiento del usuario dificultando así el progreso de los trámites; esto genera archivamientos documentarios, demoras en la resolución de causas, la autonomía institucional no impera en situaciones como esta; ocasionando una deficiencia funcional que afecta a los usuarios (Poder Judicial Perú, 2018).

Otras deficiencias se evidencian en la gestión de plazos procesales (en adelante GPP) comprendidas como el tiempo que debe extenderse una actuación judicial; las mismas que son vulneradas por un mal manejo en su aplicación, esto señalado también por García (2015) quien sostiene que los problemas se originan por falta de una adecuada gestión en las diversas jurisdicciones. El usuario y los abogados sienten molestia, indignación y rechazo sobre el desempeño en los órganos judiciales al no propiciar una correcta gestión procesal para la continuación y seguimiento de los actuados; presentación de

escritos, apelacion y/o validacion de recursos procesales; perjudicando el debido proceso, inobservancia de plazos y con ello una falla en la calidad de atencion administrativa judicial (Osorio, 2021)

En consecuencia, los juzgados y cortes del Perú están sujetos a constantes críticas por la atención de baja calidad administrativa brindada, dándose a conocer así la insatisfacción del usuario por los problemas que recaen en sus procesos de atención, confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta de los servidores jurisdiccionales; quienes son calificados como incompetentes al brindar un servicio inadecuado; otros indicadores desfavorables como la mala selección, captación y segmentación de trabajadores eficientes ya que en su mayoría cuentan con personal poco preparado sin pericia ni experiencia, y como consecuencia tienen poca producción y mayor sobrecargar procesal. (Torres, 2020)

Habienose analizado desde un enfoque internacional hasta el ambito local se planteó el problema general: ¿En que medida se relaciona la gestion de plazos procesales y la calidad de atencion administrativa en una Corte Supeior de Justicia del Perú, 2023? Asi tambien, problemas especificos como: a) ¿En que medida se relaciona la gestion de plazos procesales y El proceso de atencion en una Corte Supeior de Justicia del Perú, 2023? b) ¿En que medida se relaciona la gestion de plazos judiciales con la capacidad de respuesta en una Corte Supeior de Justicia del Perú, 2023? c) ¿En que medida se relaciona la gestion de plazos procesales con la seguridad y fiabilidad en una Corte Supeior de Justicia del Perú, 2023? d) ¿En que medida se relaciona la gestion de plazos procesales con la comunicacion en una Corte Supeior de Justicia del Perú, 2023? e) ¿En que medida se relaciona la gestion de plazos procesales con la calidad percibida en una Corte Supeior de Justicia del Perú, 2023?

Asimismo, esta investigación es útil al permitirle al órgano judicial estar al tanto de las cuestiones administrativas pendientes de solución en sus instancias judiciales, con el fin de mejorar la atención administrativa a los ciudadanos y litigantes. Además, logra una justificación basada en criterios teóricos, sociales y prácticos de evaluación positiva de la GPP y CAA; por el retraso de trámites; dilación de procesos, estancamiento documentario y otros, así que se busca aportar soluciones al problema y que esta sirva para capacitar a servidores y/o

ciudadanos; y así, puedan ejercer sus derechos comprendiendo la importancia que el debido proceso exige caso contrario afectara al sistema de administración de justicia. Metodológicamente se opera con un enfoque cuantitativo; con procedimientos bajo disposiciones preestablecidas con aportaciones académicas de autores y sus fuentes bibliográficas verificadas y validadas para garantizar la confiabilidad.

Posteriormente, se estableció el objetivo general: Establecer en que medida se relaciona la gestión de plazos procesales y la calidad de atención en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023. Los objetivos específicos como: a) Establecer en que medida se relaciona la gestión de plazos procesales y el proceso de atención en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023 b) establecer en que medida se relaciona la gestión de plazos judiciales con la capacidad de respuesta en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023 c) Establecer en que medida se relaciona la gestión de plazos procesales con la seguridad y fiabilidad en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023 d) Establecer en que medida se relaciona la gestión de plazos procesales con la comunicación en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023 e) Establecer en que medida se relaciona la gestión de plazos procesales con la calidad percibida en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

Concluyendo se plasmó la hipótesis general que indica: Existe una relación significativa entre la gestión de plazos procesales y la calidad de atención administrativa en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023. Como hipótesis específicas: a) Existe una relación significativa entre la gestión de plazos procesales y la capacidad de respuesta en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023 b) Existe una relación significativa entre la gestión de plazos judiciales con la capacidad de respuesta en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023 c) Existe una relación significativa entre la gestión de plazos procesales con la seguridad y fiabilidad en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023 d) Existe una relación significativa entre la gestión de plazos procesales con la comunicación en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023 e) Existe una relación significativa entre la gestión de plazos procesales con la calidad percibida en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se recaban los fundamentos obtenidos en investigaciones preliminares a nivel internacional relacionadas con las variables de estudio considerando a, Hernández (2012) quien en su investigación detalló los resultados de un proyecto dirigido al diseño, validación e implementar estándares para medir la calidad en los procesos judiciales de los juzgados. Los hallazgos evidenciaron fallas en la capacitación del personal, falta de datos detallados sobre los servicios, retrasos en la gestión administrativa y una falta de rapidez en la atención al cliente. Se constató la inexistencia de un protocolo formalizado para la prestación del servicio, originando niveles de insatisfacción notables entre la clientela. Concluyendo la existencia de un índice positivo de alta calidad en los procedimientos del sistema acusatorio penal, lo que posibilita la evaluación de la gestión a lo largo del tiempo y la formulación de mejoras continuas mediante la medición de la satisfacción. Se ejecutó un proyecto para gestionar mejora en la satisfacción y optimización del servicio para los clientes. Se brindó capacitación a los colaboradores respecto a la implementación efectiva de la calidad en el servicio.

En otro sentido, Sandoval (2015) se propuso indagar sobre cómo la atención a público se ve afectada por la manera de aplicar la gestión administrativa, destacando que la eficacia o deficiencia en la atención está intrínsecamente relacionada con la calidad; y esta relación ha tenido un impacto negativo en la entidad. También, se evidencia una falta de implementación de técnicas de atención que contrarresten las deficiencias en la calidad del servicio. Además, los mecanismos de vigilancia actualmente son ineficientes y defectuosos, careciendo de seguridad y confiabilidad en su uso en beneficio del usuario.

Asimismo, Reyes (2014) llevó a cabo una investigación en Guatemala para investigar la optimización del servicio con la finalidad de elevar su calidad en la satisfacción en la sede Huehuetenango de la asociación Share; esta estrategia tenía como objetivo verificar la idea de que la calidad del servicio experimenta un aumento concomitante al el aumento de la satisfacción que percibe el usuario, los resultados indican que la organización no ha

implementado programas de capacitación, lo cual se refleja en niveles de insatisfacción, incomodidad o molestia hacia los servicios o productos proporcionados. Además, se identificó una carencia en el sistema de gestión y una falla en la administración general.

En Países Bajos, Bruggen (2015) citado por Baes et al (2019) sustentó por medio de su investigación el poder determinar que la carga laboral es parte en el provecho de un trabajador; destacando que el progreso constante de un empleado se logra cuando se gestiona de manera controlada la carga laboral. Si esta se vuelve variable, afecta directamente los resultados de su desempeño, subrayando la importancia de mantener un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y la calidad, especialmente cuando las tareas son menos voluminosas. Concluyéndose que una notable influencia en la eficiencia y rendimiento del colaborador por la carga excesiva de labores.

Por otra parte, Hidalgo (2016) efectuó un análisis en Guatemala donde concluyó que la implementación de una adecuada gestión a base de un modelo sistemático que influya de manera positiva en los procedimientos administrativos, generando una notable satisfacción y mejora considerable en los usuarios. Los procesos incorporados en el modelo fueron validados por expertos, sugiriendo la posibilidad de su aplicación en otras áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Cantón Babahoyo en un corto plazo, con el objetivo de evaluar su impacto completo.

En conexión con lo expuesto, Rocca (2016) efectuó un análisis en Argentina buscando evaluar el grado de contenido del usuario en el ámbito del Sector Público., incluyendo a 249 usuarios. Concluyendo que para evaluar en el usuario su nivel de satisfacción se delimita que la capacidad de respuesta es una dimensión de gran importancia y notable significancia. aunado a la confiabilidad y la seguridad desplazando así a la empatía; y ubicando al final a los elementos tangibilidades como la menos atractiva.

En un escenario semejante, Castiglioni (2018) sostuvo en su investigación que problema identificado se centra en las limitaciones presentes en las instalaciones de los juzgados y cortes, que no poseen conocimientos sobre la gestión de resultados para sus instituciones. Es esencial que estas oficinas

desarrollen y establezcan sus propios criterios para evaluar el rendimiento, permitiéndoles alcanzar un nivel de resultados, confiabilidad y calidad que sirva como una base adecuada para el proceso judicial. La efectividad en la comunicación y el servicio ofrecido está directamente relacionada con este enfoque, subrayando la importancia de establecer bases sólidas para fundamentar las decisiones judiciales.

Por otra parte, Paredes (2019) realizó una investigación cuantitativa en Ecuador donde incluyó a 30 trabajadores. Los hallazgos evidenciaron una saturación de procedimientos legales, ocasionando demoras en la resolución de los casos, la adecuación de la conciliación en los procesos resultó ser una alternativa eficiente y económica para gestionar conflictos y disipar incertidumbres entre las partes involucradas; sin embargo, a pesar de ser una mejoría notoria en la administración de justicia y en la atención al usuario, Estas aún no alcanzan los estándares necesarios para lograr una gestión sobresaliente.

En España, Vidal (2020) realizó un estudio para explicar cuáles fueron las medidas principales asumidas en su territorio donde el SARCOV ha afectado la administración de justicia.; bajo un estudio descriptivo y diseño experimental, los hallazgos arrojaron que la implementación de juicios por medios telemáticos necesita una evaluación anticipada para garantizar el respeto de las garantías constitucionales y procesales fundamentales del debido proceso, y para determinar si la aplicación de tecnologías las vulnera. Se aceptó que, al ser una función jurisdiccional, es necesario aplicar garantías constitucionales para preservar el derecho esencial de acudir a fuero judicial. Concluyendo que el principal desafío para La efectividad de la administración de justicia y la tutela judicial depende de que los nuevos parámetros, pautas y sistemas adoptados sean mejorables incluso después de superar la emergencia sanitaria.

En relación con investigaciones a nivel nacional se considera a, Pérez (2015) quien planteo examinar la prolongada duración de los procesos penales, y la consecuente violación del derecho de los acusados a un proceso rápido y efectivo., donde identificó que los fiscales en Huánuco destinan más de 300 días a la fase de investigación, a pesar de no obtener resultados positivos, lo cual puede conllevar a la desnaturalización del proceso. Además, señaló que tanto la



jurisprudencia y el nuevo Código Procesal Penal les asigna a los fiscales un periodo extenso para llevar a cabo la investigación, una perspectiva que el autor no respalda. La conclusión alcanzada es que el 85.6% de la población percibe que la justicia se desenvuelve de manera lenta e ineficaz, y esta percepción se atribuye al desempeño deficiente de aquellos responsables de administrar la justicia.

Por su parte, Ventocilla (2016) se planteó la tarea de examinar los plazos procesales definidos para las Diligencias Preliminares en las fiscalías de Huánuco durante el periodo 2015-2016; los hallazgos mostraron que el Ministerio Público no cumplió con los plazos procesales, lo que retrasó el desarrollo regular de las carpetas fiscales asignadas. Además, hizo hincapié en la falta de requisitos adecuados para formalizar o descartar la investigación preparatoria. Se descubrió que los fiscales emplean técnicas y esfuerzos innecesarios que no producen resultados positivos y relentizan la investigación preparatoria. Se reveló que los fiscales llevan a cabo pericias y diligencias superfluas que no aseguran resultados efectivos y que demoran el avance de la investigación desatendiendo los criterios establecidos en el NCPP. Finalizando con que las personas afectadas por la prolongación de las diligencias no solicitan la conclusión contribuyendo así a la prolongación innecesaria de las investigaciones.

En ese sentido, Ameghino y Benavides (2016) efectuaron un análisis en Moquegua a fin de evaluar el nivel de cumplimiento de los plazos ejecutables en los procesos relacionados con el trabajo en el primer JPLLV. " - Lambayeque, 2014, utilizando un enfoque descriptivo y cuantitativo. Los hallazgos evidenciaron que el 71.00% de los empleados coincidió en que, a pesar de cumplir con los plazos para la emisión del actuado correspondiente que ordena la ejecución de la resolución final, Según la realidad procesal, transcurrirían 40 días antes de que el Auto final fuera declarado consentido. Concluyéndose que los jueces garantistas no aplican de manera rigurosa diversos planteamientos teóricos y no se ajustan al cumplimiento estricto de la normativa en relación con los plazos procesales que estos estaban relacionados con un exceso de trabajo o desajustes en el horario de trabajo.

Cama (2017) en su investigación mediante un método de investigación descriptivo y diseño no experimental incluyó a 330 usuarios. Como conclusión resalto y reconoció que los juzgados de paz letrado brindan un servicio satisfactorio; Sin embargo, observó que carecen de herramientas que optimicen la experiencia de los usuarios y la de los colaboradores internos. Además, se señala la falta de pericia del personal sobre las políticas y normas institucionales, afectando negativamente la CAA. En la misma línea, resalta la ausencia de programas de capacitación, charlas, seminarios u otras instancias de actualización para el personal, lo que dificulta la mejora continua y servicio judicial de alta calidad que supera las expectativas del público.

En relación con lo anteriormente expuesto, Morales (2017) planteó en su investigación el objetivo de establecer la conexión entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. La correlación de Spearman, respaldó la conclusión de que la calidad de atención al usuario se ve significativamente afectada por la gestión administrativa ( $\rho=0.136$ ) y un ( $p\text{-valor}=0.000$ ), indicando una relación positiva débil. Estos resultados indican que una gestión administrativa más eficaz resulta en una mejora sustancial en la atención brindada al usuario.

Por otra parte, Ortiz (2017) efectuó un análisis para determinar la percepción con respecto a la administración de justicia en diferentes dependencias o jurisdicciones de un distrito judicial durante el periodo 2017. desarrollando un estudio cuantitativo, llevado a cabo en tres tribunales diferentes. Precisa que en el distrito judicial de Chaclacayo figuran con un 93% de casos registrados. discrepancia en comparación con el servicio recibido en dimensiones como confianza, responsabilidad, bienes y empatía. Como conclusión, se determinó que El Agustino como distrito judicial brinda satisfacción en niveles generales. distinto es decir si hay una mejora en la forma en que los usuarios lo ven; y, esto es a raíz de la gestión institucional que se efectuó.

Segura (2017) efectuó un análisis en La Libertad con el propósito de examinar la carga procesal y su influencia en el desempeño laboral; Donde concluye que los empleados del juzgado mantienen un nivel de desempeño del 67%, señalando que sus funciones no son llevadas a cabo de manera óptima.

Además, se destaca que el sistema de información de la CSJLL presenta deficiencias en la prontitud de atención y una distribución poco eficaz de los expedientes judiciales, generando obstáculos y ralentizando las tareas de los colaboradores al exigirles una mayor dedicación en actividades no relacionadas con la jurisdicción.

Adicionalmente, Martínez (2018) propuso un estudio en Ica con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario; se evidencia una sólida correlación entre la satisfacción del usuario de MDT y la calidad del servicio público en Ica en 2018. Este resultado estadístico demuestra que la mejora en la calidad del servicio y la atención se traduce en una mejora en la satisfacción del ciudadano, con un coeficiente  $r=0,624$  y un nivel de significancia de 0,000, que es inferior al umbral crítico de 0,05.

En ese sentido, Heredia (2018) desarrolló un análisis de las deficiencias operativas en los controles de plazos; Concluyendo que en la fiscalía se identificaron como principales desafíos las demoras indebidas en las etapas de investigación preliminar y preparatoria con origen en la falta de formación de los fiscales sobre el Nuevo Código Procesal Penal (NCPP) la escasez de recursos logísticos, Insuficiencia de especialización en delitos de corrupción de funcionarios y carencia de profesionales especializados. A su vez, se destaca la poca confiabilidad de los parámetros del sistema de gestión fiscal., los cuales suelen ser modificados o manipulados a discreción del responsable de su gestión, Finaliza afirmando que la principal causa de la violación del debido proceso es la prolongación constante de los plazos de las investigaciones de las carpetas fiscales.

En una investigación correlacional, Castillo (2018) realizó un estudio en Tarapoto mediante un estudio correlacional y no experimental; Considerando un grupo de 65 personas, concluyendo de que los juzgados unilaterales experimentan una disminución en la calidad de sus sentencias debido a la constante entrada de expedientes. Se evidencia que a medida que se incrementa la cantidad de expedientes, la calidad de las sentencias tiende a decrecer, estableciendo una relación inversa entre la calidad de la resolución y la cantidad de casos.

Por otro lado, Aparicio (2018) efectúa un análisis Cusco, de diseño no experimental que incluyó a 98 personas, los hallazgos evidenciaron que el personal no tiene suficiente capacitación para realizar sus tareas de manera eficiente. También menciona que las metas y objetivos de la CSJ de Cusco no están en armonía con las proyecciones, lo que resulta en el incumplimiento de los objetivos por parte de los empleados. Este escenario afecta directamente a los usuarios, ocasionando niveles significativos de insatisfacción debido a la falta de capacidad para cubrir sus necesidades.

Siguiendo la perspectiva planteada, Martín (2020) realizó un análisis con el propósito de evaluar el desarrollo y alcance experimentado por la administración pública tras la crisis sanitaria de la SARCOV-19. Este estudio se caracteriza por ser cuantitativo y no experimental, arrojando datos que evidencian que la pandemia afectó la actividad de los magistrados, generando impactos negativos y significativos en los recursos económicos disponibles. Concluyendo que se evidencian deficiencias en las técnicas legislativas, tanto en el ámbito legal como en otras normativas. Es lamentable destacar que las diversas modificaciones realizadas como respuesta a la emergencia sanitaria carecían de un marco apropiado para su aplicación.

En una línea de investigación paralela, Becerra y Villegas (2020) plantearon un análisis exhaustivo donde demostró que la calidad de atención fue del 51.4%, considerada deficiente, con una evaluación del 66.7%, clasificada como regular, en la gestión del servicio al usuario, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la gestión del servicio al usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín. Este resultado se fundamenta en el análisis estadístico de Spearman, que arrojó un valor de  $p=0.761$  con un nivel de confianza del 99%. Se destaca la necesidad de mejorar la calidad de atención para impactar positivamente en la gestión del servicio al usuario.

Adicionalmente, Izquierdo y Anastasio (2021) en su artículo publicado en la Revista Científica Internacional "Tzhoecoen", sostienen que los cambios en el entorno global han generado transformaciones que afectan las demandas de la atención de los usuarios. En conclusión, en el contexto del servicio, la calidad se presenta como una entidad palpable, y resulta crucial establecer criterios más

precisos para conceptualizarla y evaluarla. Se argumenta que la medición de activos intangibles no debe depender únicamente de la percepción individual del usuario, ya que las apreciaciones y valoraciones de la calidad del servicio pueden variar notablemente. En otras palabras, La valoración se realiza desde la perspectiva individual de cada usuario del servicio. y esta perspectiva está directa e indirectamente vinculada con la provisión del servicio.

En un contexto diferente, Cuentas (2022) realizó un análisis en Juanjuí con el objetivo de examinar la relación entre la calidad de servicio y la implementación del trabajo remoto, abarcando una población de 78 personas y una muestra de 53 usuarios. Los resultados evidenciaron una conexión significativa entre la calidad del servicio y el trabajo remoto; la calidad del servicio en el tribunal mencionado fue del 34 %, mientras que el trabajo remoto fue del 28 %. En el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado en 2021, se concluyó que existe una correlación significativa entre la calidad del servicio y la aplicación del trabajo remoto, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.408, con una significancia de 0.002, que es inferior a 0.05.

En el ámbito Regional - Local, Mendoza (2021) llevó a cabo una investigación que evidencio el incumplimiento de los plazos normados por parte de los fiscales, a pesar de la ejecución del NCPP, cuyo objetivo principal era agilizar el proceso sin comprometer su eficacia. A pesar de los esfuerzos legislativos, el sistema de justicia aún presenta deficiencias que requieren atención, los hallazgos establecen factores determinantes, como: a) la sobrecarga procesal b) la escasez de personal con solo seis fiscales y cinco asistentes para atender a una población creciente como la de Satipo, c) la obsolescencia de los bienes muebles d) Fallas de internet que afectan el Sistema de Gestión Fiscal (SGF) y e) la excesiva rotación de fiscales dificultando el impulso adecuado de disposiciones, providencias y requerimientos.

En cuanto al fundamento epistemológico Machicado (2009) sostiene que no existe un desarrollo doctrinal específico respecto a GPP sin embargo definen a los plazos procesales, que son plazos legales establecidos por los jueces o las partes para llevar a cabo los actuados; estas deben ser cumplidas para evitar las consecuencias del incumplimiento. Desde una perspectiva jurídica, el plazo se define como el tiempo legal o contractualmente establecido para que ocurra un

efecto legal, como la aparición o desaparición de un derecho subjetivo o la duración de un contrato.

Dentro del marco teórico de la GPP; es crucial destacar, en primera instancia, las teorías fundamentales. Entre ellas, se hallan la Teoría de Plazo Razonable de Torres (2010) quien precisa que la conceptualización del debido proceso está intrínsecamente relacionada con el derecho a ser juzgado dentro de un plazo razonable, ya que se considera un elemento esencial en los cuerpos normativos de diferentes países. Mendoza (2019) señala que su vulneración se visualiza cuando en un proceso judicial se produce retardo injustificado, la dilación no está prohibida ni sancionada, siempre y cuando existan elementos que la justifiquen razonablemente; se suma también Viteri (2010) respecto al plazo razonable señala que es implícito en un debido proceso y que este debe cumplir con principios y garantías para lograr justicia así como también prevalecer el derecho de defensa, rapidez, presunción de inocencia, equidad y publicidad. Indica que esta teoría se vive principio al busca evitar que los acusados permanezcan bajo acusación durante un período prolongado y garantizar una resolución pronta del caso; Debiendo ser considerado en la complejidad del caso, el comportamiento del interesado y las autoridades judiciales.

Por otra parte, la Teoría que hace referencia al proceso judicial según Couture (1989) quien señala que el proceso debe estar ligada a un fin como lo es la función jurisdiccional englobando este al conglomerado de actos puestos en marcha para dar solución a controversias propiciando la pericia y buen juicio de las autoridades en quienes recae el poder para atender y resolver conflictos de intereses. Así mismo, Ovalle (2012) señala que el Derecho procesal es la rama doctrinaria encargada de hacer prevalecer el cumplimiento de correcto funcionar del proceso judicial; respetando las normas, a las partes intervinientes, las pretensiones y los plazos en las diferentes etapas; enfatizando la competencia de los operadores jurídicos y esta no se vea obstaculizada.

Sobre la Teoría de la Tutela judicial efectiva según Gonzales (1984) sostiene que viene a ser un derecho intrínseco a toda persona para acceder al respaldo judicial, garantizando que las pretensiones sean atendidas por un colegiado bajo el respeto de sus derechos constitucionales. Así mismo, De

Bernardis (1985) lo engloba como el acceso sin limitaciones ni condiciones de los ciudadanos al servicio propiciado por los operadores jurídicos estatales, esto desarrollándose mediante un debido proceso ajustada a las leyes y exigencias procesales.

En cuanto a la definición de la GPP, para obtener una definición disgregamos el concepto Gestión de plazos procesales; comprendiendo primero que el término Gestión según Robbins y Coulter (2005) es la planificación y ejecución inteligente de operaciones con el fin de lograr metas de manera efectiva y eficiente. Esto implica tanto la formulación de estrategias planificadas como la supervisión adecuada de recursos para lograr los resultados deseados. En otra perspectiva, se entiende como los intervalos temporales durante los cuales las partes implicadas, los órganos jurisdiccionales o terceros tienen la posibilidad de ejercer derechos o cumplir con obligaciones. Estos plazos están estrechamente vinculados a las distintas fases o etapas del procedimiento legal, destacando así su relevancia en la estructuración temporal y secuencial de las acciones jurídicas. (Arellano, 2008) Por lo tanto, se puede interpretar que la GPP consiste en la aplicación eficaz de principios de planificación, coordinación y control, prestando especial atención a la gestión del tiempo mediante la consideración de los plazos procesales. El objetivo es lograr la ejecución ordenada y puntual de las acciones judiciales por parte de los actores judiciales, autoridades y personal involucrado. Así mismo, Chávez (2008) lo define como el período temporal claramente delimitado por la normativa legal o especificado por el juez, incluso mediante acuerdo entre las partes, siempre que el marco legal lo permita. Estos lapsos se asignan a una de las partes a un órgano jurisdiccional o a terceros para ejercer los derechos y aplicar las decisiones o el cumplimiento de mandatos, dentro de un proceso judicial en curso y en alguna de sus fases; esto permite organizar temporalmente las actuaciones judiciales, requiriendo una gestión eficaz centrada en principios de planificación, coordinación y control, con especial atención a la gestión del tiempo. Ahora bien, según la perspectiva de Vizcarra (2003) lo interpreta como el período de tiempo estratégicamente gestionado para llevar a cabo acciones procesales específicas, siendo tarea de las partes inmersas en el procedimiento. Por consiguiente, resulta esencial destacar que la GPP no se limita únicamente a establecer marcos temporales

para las actuaciones judiciales, sino que también implica la adecuada dirección, planificación y supervisión de su ejecución. En este contexto, se hace necesaria una gestión eficiente de los recursos logísticos con el fin de asegurar el cumplimiento de principios y teorías que respalden el debido proceso, propiciando así El comportamiento del interesado y las autoridades judiciales deben tenerse en cuenta debido a la complejidad del caso, y todo ello bajo la responsabilidad tanto administrativa como judicial.

Respecto a las dimensiones de la GPP. Desde la perspectiva de Vélez (2009) parece ser una secuencia progresiva y cohesionada de actos procesales, ejecutados por entidades públicas y partes privadas con interés, con el propósito fundamental de restablecer el orden jurídico perturbado. Su objetivo a largo plazo implica la verificación de los hechos y la aplicación exacta de la ley. Es crucial resaltar la naturaleza secuencial y coordinada intrínseca al proceso legal, donde diversas instancias y actores colaboran armoniosamente para resolver conflictos y lograr la consecución de la justicia. Este enfoque ofrece una comprensión integral del proceso judicial, vital para abordar los aspectos fundamentales de los hechos y la aplicación exacta de la ley

La dimension manejo de personal, consiste en implementar diversas medidas esenciales desde la incorporación de un nuevo colaborador hasta la conclusión de su vínculo laboral con la organización. En términos prácticos, se hace necesario llevar a cabo acciones tales como la atracción de talento, la selección, la mejora de las habilidades y el conocimiento del personal, la evaluación del rendimiento y la asignación de una compensación acorde con las responsabilidades asignadas (Alles, 2009) Asimismo, se conceptualiza como el enfoque estratégico destinado a estructurar, coordinar, promover y supervisar eficazmente el rendimiento del personal dentro de una empresa. Este proceso implica la aplicación de metodologías que facilitan la interconexión y colaboración entre los colaboradores, con el propósito de alcanzar metas individuales, ya sea directa o indirectamente relacionada con sus obligaciones laborales (Armijos et al., 2019). Finalizando, según Escobar (2013), esta función se caracteriza como una labor predominantemente directiva, de naturaleza macroorganizativa, dinámica y sujeta a cambios continuos. Está estrechamente



ligada al progreso y a la adaptabilidad de los sistemas laborales, enfocándose en procesos a largo plazo con una orientación eminentemente estratégica.

La dimensión recursos logísticos, Hace alusión a todos los recursos, tanto tangibles como humanos, que están a disposición o que deberían ser accesibles para llevar a cabo de manera activa el desarrollo institucional en cuanto a sus funciones, actuando de manera subsidiaria (Reyna et al., 2013) Del mismo modo, se puede entender como cualquier elemento, ya sea un recurso tangible, activo o habilidad, utilizado en la gestión y realización de operaciones logísticas. Estas operaciones son cruciales para asegurar que los bienes y servicios tengan la movilidad efectiva en toda la cadena de suministro. Los recursos logísticos abarcan aspectos prácticos como vehículos de transporte y espacios de almacenamiento (Pinheiro et al., 2015).

La dimensión carga procesal, Se caracteriza por la mera acumulación de casos a la espera de juicio, lo cual puede resultar problemático para quien lidera un tribunal específico, sobre todo cuando esta acumulación excede los límites aceptables (Oliveira et al., 2017). En la misma línea, Noreña (2020) lo caracterizó como la acumulación de casos que pertenecen a una entidad o institución judicial específica. Por tanto también es definido como la cantidad de procesos que aún no han concluido o que aún no han sido resueltos en el periodo establecido, debiendo informar de estos procesos a la dependencia supervisora.

En cuanto a la segunda variable mencionada, y su marco epistemológico de la CAA existen varias teorías y enfoques; siendo de las principales la teoría de la evolución de la calidad propone que las modificaciones en los procesos de competencia han impulsado a las instituciones a buscar soluciones para resolver situaciones internas. De esta manera, aseguran su crecimiento y responden de manera positiva a las demandas del entorno (Miranda y Rubio, 2007); En este contexto, se han identificado diversas teorías de la calidad, destacando entre ellas la teoría de Deming enfocada en el desarrollo de una gestión orientada hacia el beneficio del usuario, para explorar y optimizar la calidad de los servicios ofrecidos.

Es crucial destacar la estrecha y productiva relación entre la calidad y la innovación, ya que ambas contribuyen de manera significativa a la optimización

de procesos y conocimientos. Aquí, Juanes & Blanco (2001) sostienen que la implementación del proceso de certificación es esencial para el control efectivo dentro de una entidad, dando lugar a resultados positivos. La satisfacción del cliente y la generación de bienestar en diversas áreas son uno de los mecanismos clave; ello, prioriza elementos pertinentes como la planificación, la capacitación, la verificación y la implementación para maximizar todo lo ofrecido a favor del cliente externo que forma parte indirectamente de la entidad.

Se abordaron los Modelos de calidad que según Gárate, Pereiro y Blanco (2001) plantean que el modelo de calidad actúa como un mecanismo destinado a catalizar los procesos de transformación en elementos de calidad. Esto posibilita que obtienen ventajas que contribuyan a una competitividad global, la empresa u organización se destaca tanto a nivel local como internacional. La evaluación de la calidad, conforme a los estándares exigidos, se aborda mediante la consideración de nueve criterios esenciales: liderazgo, procesos, recursos, estrategias, política, usuarios, alianzas, sociedad y resultados. En este contexto, se analiza el modelo estándar de calidad según la perspectiva de Gárate, Pereiro y Blanco (2001), quienes plantean que este enfoque busca impulsar los procesos de cambio y descubrir mecanismos que permitan a las empresas alcanzar mejoras a nivel global. Este modelo se sustenta en la implementación de nueve criterios esenciales, como política, recursos humanos, sociedad, grupos sociales, gestión, valores y planes. El objetivo central de este enfoque radica en la búsqueda de estrategias de excelencia, orientadas a establecer un servicio de calidad y una gestión sólida, fundamentadas en teorías previamente implementadas.

La teoría del modelo SERVQUAL, según Berry et al. (1989), se distingue por su enfoque de progresión múltiple, y su aplicación busca principalmente cumplir con los usuarios y sus necesidades y expectativas. Este modelo comprende cinco dimensiones clave: Características físicas, que incluyen la presentación de instalaciones, Fiabilidad, comunicaciones y recursos físicos que evalúan la capacidad para proporcionar soporte completo y preciso; Capacidad de respuesta, que mide la habilidad y rapidez para colaborar con los usuarios brindando una pronta asistencia; Seguridad, que examina las habilidades y precauciones adoptadas por los empleados para generar confianza y una

sensación de protección; y Empatía, que se refiere al trato personalizado que las empresas ofrecen a sus clientes. Desde otra perspectiva, el modelo Baldrige, respaldado por Juanes (2018) busca promover la gestión de calidad y otorgar reconocimientos a aquellos que contribuyen a su implementación en el ámbito administrativo. Los componentes esenciales para su aplicación incluyen la sistematización, la ejecución, la medición y la adaptación de sistemas. Concluyendo el análisis según la norma ISO 9000-2005, calidad se centra en la satisfacción del usuario evaluando los elementos ofrecidos por las organizaciones e instituciones.

En este contexto, la medición de las actividades se lleva a cabo por objetivos y metas completadas, ya sean privadas o públicas. Esto se realiza sin descuidar los lineamientos que aborden las deficiencias y necesidades de los clientes. En sus estudios, Schroeder (2011) estableció la conexión del producto específico y las ventajas relacionadas, los cuales están vinculados al tipo de institución y al cliente en particular. No obstante, subrayó que estos factores no son los únicos determinantes, ya que también intervienen los rasgos, características cualitativas y habilidades para abordar las inquietudes y exigencias expresadas por el consumidor. Esto conlleva a la adaptación del producto o servicio ofrecido para satisfacer al cliente.

En relación con CAA, según HuacaFrias et al. (2021) sostiene que en función de las mejoras y requisitos de los profesionales la calidad de la atención experimenta variaciones. Se entiende como una atención individualizada y eficaz proporcionada por empleados competentes y responsables, alineados con los objetivos de atención establecidos por cada empresa. No obstante, su eficacia está condicionada por la forma en que los clientes ven la calidad de la atención, la cual se ve influenciada por diversos elementos; Así mismo, Navarrete (2013) lo describe como la eficacia, eficiencia y cortesía con la que se planifican y ejecutan las labores administrativas en una organización. Este enfoque abarca todos los elementos asociados con la interacción administrativa, desde la recepción y procesamiento de solicitudes hasta la realización de procesos internos. Se puede conceptualizar igualmente como el conjunto de operaciones realizado por el negocio con una orientación al mercado. Por tanto, la calidad de la atención en este sentido está estrechamente relacionada a la forma en que el

personal se relaciona con los usuarios, y este factor pone en marcha un efecto significativo en el grado de satisfacción experimentado. En adición,. Estos comprenden aspectos tangibles, vinculados a las características físicas de la infraestructura en la que se presta el servicio al usuario, así como aspectos materiales, que se relacionan con el comportamiento del personal en respuesta a los requerimientos del cliente (Llamas, 2009); En la gestión gubernamental, la calidad, según el CLAD (2008), impulsa una cultura transformadora que aumenta la satisfacción de la población. La transparencia, la equidad, la objetividad y la eficiencia en el uso de los recursos públicos son los pilares de esta perspectiva. Así mismo, Londoño(2018) se resaltan diversos aspectos cruciales para proporcionar un servicio unico y diferenciado. La veracidad se une a la seguridad en la interacción del personal con el cliente, ofreciendo información precisa y confiable. la confianza y la información de calidad proporcionada al cliente abarca hablar de fiabilidad, estableciendo una base sólida para la elección de postura y decisiones dirigidas. La seguridad relaciona la información de calidad y la entrega puntual de documentos, cumpliendo con los plazos prometidos y generando confianza. La profesionalidad se manifiesta en la atención y conducta del personal, manteniendo un alto nivel de profesionalismo en todas las interacciones. Por último, la empatía destaca la amabilidad y intersecta en el cliente la calidad, mostrando comprensión y consideración hacia sus necesidades y preocupaciones. Estos elementos constituyen pilares fundamentales de calidad (Huamachuco, 2019)

Respecto a las dimensiones de la CAA. Para proceso de atención, se alude a una secuencia sistemática que abarca procesos de gestión interconectados en la atención o provisión de servicios a los usuarios. Esta secuencia tiene como objetivo crear un valor intrínseco para los usuarios, ya sean externos o internos a una entidad (García, 2014) Sumando a lo planteado por De Bartolo et al. (2020), se destaca que cuando una organización se ve inmersa en conflictos entre usuarios y otras entidades, las leyes y los procesos intervienen para formalizar y estructurar la entidad de manera más rigurosa. Es imperativo que las organizaciones sean competentes en gestionar y comprender toda la información derivada de sus interacciones, ya que esta constituye una

base de datos valiosa que la organización puede emplear a partir de experiencias previas (Akinradewo, 2019).

La dimensión enlazada con Capacidad de respuesta, se refiere al efecto procedimental que experimenta por la correlación de la atención brindada y el destinatario por medio de los colaboradores, la predisposición para asistir a consumidores y brindarles un servicio altamente eficiente, y la impresión que el personal tiene sobre el compromiso en servir (Akdere et al., 2020) Igualmente entendida como la disposición de los expertos para abordar los problemas que surgen antes o después de la prestación del servicio (Parasuraman et al., 1985). Se reconoce que esta aptitud está estrechamente vinculada a la disposición del experto y, por lo tanto, constituye el respaldo fundamental para que el usuario pueda recibir o acceder a servicios de manera eficaz y oportuna (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

La dimensión seguridad y fiabilidad, se puede entender rango de comodidad, y absoluta confianza del consumidor; esto en lo que respecta al conocimiento que posee el personal acerca de sus tareas laborales o los servicios que proporciona. Además, abarca la cortesía del personal, su habilidad para inspirar confianza, su formación y destrezas en la prestación del servicio, así como su capacidad para generar un vínculo de respaldo con el consumidor final (Akdere et al., 2020). Igualmente, la seguridad se construye en la medida en que se eliminan dudas o riesgos, ya sean de naturaleza financiera, legal o física (Trejo et al., 2020); aunado a ello, según Parasuraman et al. (1985) se hace referencia a la pericia en conocimientos, la amabilidad y la habilidad para interactuar con las personas, adquiridas por un trabajador a través de su experiencia laboral. Este aspecto se revela como una prisma esencial para el cuidado de calidad, ya que implica el conocimiento inherente del trabajador, expresado mediante la amabilidad y la aplicación de habilidades sociales destinadas a inspirar confianza y generar una atmósfera positiva. Involucra la disposición abierta de los trabajadores y las habilidades que trasladan a los usuarios externos, así como su conocimiento de los servicios proporcionados con un enfoque amigable y cortés. En cuanto a la fiabilidad, se refiere a la percepción que tiene una persona sobre la atención proporcionada por el personal. Esta dimensión abarca la capacidad de cumplir de manera confiable y

precisa con los servicios prometidos, así como manejar quejas y reclamaciones, responder a las dudas del paciente y hacerlo de manera amable (Flipo, 2012).

La dimensión comunicación, Bolaños et al. (2015) destacan la necesidad de implementar estrategias de comunicación para discutir mejoras en la calidad y la atención al ciudadano. Se resalta que estas metodologías simplifican la inclusión y recopilación de datos relacionados con las percepciones sobre los procedimientos en las instituciones gubernamentales. Hacen hincapié en la importancia de fundamentar los argumentos en un plan de diálogo para los productos comunicativos, adoptando un enfoque intercultural y sociodemográfico dirigido hacia el ciudadano. Así, la comunicación a través de diversos canales se convierte en una herramienta para desarrollar productos beneficiosos que permitan comprender parámetros exigidos y experiencias del cliente frente al servicio.

Una comunicación eficaz no se limita simplemente a la transmisión clara y precisa de información, sino que también implica la habilidad de escuchar y comprender los requerimientos, inquietudes y nociones esperadas del cliente. Por lo tanto, la falta de una comunicación sólida puede dar lugar a malentendidos, pérdida de confianza y, en última instancia, a una disminución en percepciones sobre la calidad del servicio. Por consiguiente, fomentar una comunicación efectiva se convierte en un aspecto crucial para elevar y mantener elevados estándares en la calidad de atención en diversos sectores (Romero, 2002).

La dimensión calidad percibida, Castillo (2018) destaca que la evaluación de la asistencia al consumidor está influenciada por una serie de factores, los cuales abarcan aspectos tangibles, como las características físicas de la infraestructura donde se ubican los clientes, y elementos intangibles, como las actitudes y comportamientos del personal ante las solicitudes de los consumidores. Estos factores, como subraya Navarrete (2017) inciden directamente los clientes y su válida percepción que acarrea su juicio sobre el servicio proporcionado y su excelencia.

Es esencial subrayar que el lugar, el tiempo y la modalidad en que se proporciona el servicio, dentro de estilos de gestión las mismas que resultan

efectivos orientando a la empresa hacia la instauración de una cultura de calidad. De acuerdo con la noción de calidad está inherentemente relacionada con los productos o servicios que proporciona una institución. Cabe indicar, que el valor percibido no debería centrarse en aspectos llamativos, sino con la facilidad de concebir, desarrollar y proporcionar servicios que realmente satisfagan las exigencias y carencias de los clientes. Asimismo, subraya que la comunicación juega un papel crucial como el principal medio a través del cual se establece la interacción entre proveedores de servicios y usuarios.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue cuantitativa lo que implican la realización de investigaciones estructuradas que permitan calcular cantidades relacionadas con las variables en cuestión. Según Hernández y Mendoza (2018), se caracteriza por consistir en una serie de pasos secuenciales encaminados a demostrar y validar diferentes enunciados con el apoyo de herramientas matemáticas.

Según hernandez et al 2010 sostiene que mantener un metodo siempre sera primordial en la investigacion puesto que posibilita la generalizacion de los descubrimientos ampliamente coadyuvando asi a tener riguroso control de los fenomenos que se busque relacionar en los procesos de investigacion.

Según Rodríguez y Pérez (2017), las hipótesis actúan como puntos de partida para formular predicciones que luego son sometidas a verificación donde se podrá confirmar o refutar estableciendo la concordancia con los hechos observados. Es por tanto, que esta investigación cuantitativa debido al proceso estadísticas y su tabulación de datos que conllevan a la interpretacion de data en relacion a las variables que seran posiblemente confirmadas las hipotesis preestablecidas.

El enfoque paradigmático adoptado fue positivista, evidenciado por la derivación de datos del contexto de análisis de la realidad con un enfoque empírico. En línea con lo planteado por Herrera (2018) el proposito principal consistía en explicar, predecir y controlar los fenómenos, así como que las teorías y leyes utilizadas sean verificadas para regularlos. Se buscó también encontrar causas reales, ya sean precedentes temporales o simultáneos.

Se resalta un estudio básico, conforme a la definición de Sánchez et al. (2018) quienes sostienen que al ser pura o fundamental implica la exploración de nuevos conocimientos sin objetivos prácticos específicos y su naturaleza teórica. El propósito de estudio se centró en obtener data sobre la variable GPP y CAA con el propósito de recopilar y analizar esta información, contrastar las teorías propuestas y desarrollar ideas nuevas que puedan ayudar a reformar y modernizar una CSJ del Perú.



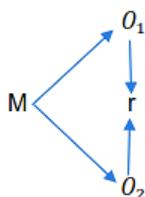
Es correlacional, con el propósito de examinar las interrelaciones entre las variables. Según Supo y Cavero (2014) identifica las conexiones que puedan surgir en una realidad determinada por parte de las variables analizadas.

## DISEÑO DE INVESTIGACION

Epiquién & Diestra (2013) los diseños se enfocan en evaluar los niveles de relación, considerando los datos estadísticos generados mediante las fórmulas empleadas.

El diseño fue no experimental - transaccional, ya que no implicó que las variables sufran alteración alguna; aplicando un análisis natural de los hechos por medio de una observación directa (Arias y Covinos, 2021).

La forma gráfica de este diseño es la siguiente:



Dónde:

M : Muestra – Ciudadanos y abogados de la jurisdicción.

O1 : Variable: Gestión de Plazos procesales (GPP)

O2 : Variable: Calidad de Atención Administrativa (CAA)

r : Relación entre las variables

## 3.2 Variables y operacionalización

### 3.2.1 Variable independiente: Gestión de plazos procesales

De acuerdo con Rivas (2022), se expresa como una transformación en la magnitud de la interpretación de las variables, las cuales adquieren diversas representaciones numéricas a través de este proceso.

**Variable 1:** GPP - Gestion de Plazos Procesales

**Variable 2:** CAA - Calidad de Atención administrativa

**Nota:** la matriz obra en los anexos de estudio.

**Definición Conceptual:** Machicado (2009) que son intervalos temporales según la normativa, determinadas por magistrados y según consenso de las partes para el desarrollo procesal. En consecuencia, es el límite temporal en la cual debe darse la realización de un actuado procesal y su pertinente ejecución prevaleciendo principios y derechos de individuo.

**Definición Operacional:** La cuantificación de la variable GPP se desarrolló a través de la cantidad de ciudadanos y abogados que manifestaron satisfacción, según los resultados obtenidos de un cuestionario.

### **3.2.2 Variable independiente: Calidad de Atención Administrativa**

**Definición Conceptual:** Martínez (2014) indica que son todas las acciones realizadas por la empresa orientadas al mercado consolidando la interacción de los colaboradores con la ciudadanía, proporcionando así un positivo impacto evidenciable por la satisfacción experimentada por el cliente. Por otro lado, Najul (2011) destaca como un indicador de gestión empresarial diseñado para mejorar la calidad del servicio al usuario, teniendo en cuenta procedimientos específicos incorporados en la estructura organizativa del Estado.

**Definición Operacional:** La cuantificación de la variable CAA fue abarcada a través de la cantidad de ciudadanos y abogados que expresaron satisfacción, según los resultados obtenidos de un cuestionario.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población,** para Romero (2017) es un conglomerado de individuos que comparten características similares, sea por atributos comunes y específicos en un contexto. En contraste, Chávez (2007) precisa que es la totalidad de elementos que podrían estar relacionados con el fenómeno. Por tanto, se consignó a 85

individuos, comprendiendo usuarios que son tantos ciudadanos como abogados litigantes que utilizan los servicios judiciales en la jurisdicción de Huancayo, Región de Junín.

*La población estuvo constituida por:*

Grupo al que pertenece	Cantidad
▪ Abogados	40
▪ Ciudadanos / Usuarios	45
Total	85

**Criterios de inclusión;** se considerarán diferentes abogados y usuarios que hacen uso de los servicios de una CSJ del Perú, específicamente en la jurisdicción de Huancayo, Junín. Estos individuos conforman la población que contribuirá comprender la administración pública y sus falencias, centrada de manera integral en los juzgados locales.

**Criterios de exclusión;** Se prescinde del personal administrativo y de presidencia, abarcando incluso a los empleados de limpieza, vigilancia o seguridad que integren las CSJ del Perú, específicamente en la jurisdicción de Huancayo, Junín.

**Muestra,** Según Noreña (2020) son elementos seleccionados de la población a través métodos estadísticos o no estadísticos. En este contexto, se utiliza una muestra censal, término explicado por Sánchez y Ramírez (1997) donde en una muestra censal, se tratan como muestra a todas las unidades de investigación. En ese sentido, la población consignada por 85 usuarios de la jurisdicción de Huancayo, Junín vendrá a ser la propia muestra.

**Muestreo,** Es no probabilístico por conveniencia, ya que los integrantes de la población poseen las similares características por tener el mismo fin; se eligen de una manera que puede no ser completamente imparcial o representativa. (Fuentelsaz et al, 2006)

**Unidad de análisis;** Es comprendida por el conglomerado de individuos que será investigados y de quienes se recabará la información para la data de estudio. (López-Roldán y Fachelli,2017). El estudio ha considerado a los abogados y usuarios (ciudadanos) de la jurisdicción de Huancayo, Junín como unidad de estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según King et al. (2003) (como se cito en Temoche, 2021) tácticas, procedimientos o métodos usados en la recolección de datos o pruebas para realizar su análisis, y así desentrañar la nueva información o mejorar la interpretación de estudio.

#### **3.4.1. Técnica de recolección de datos**

El estudio seleccionó a la encuesta, la cual implicó la realización de preguntas a los individuos que conformaban la muestra y atribuyen una buena data para la investigación. (Carrasco, 2009).

#### **3.4.2. Instrumentos de Recolección de datos**

Cram (2020) caracteriza a los instrumentos como herramientas científicas creadas para asistir al investigador en la recopilación de data.

El cuestionario fue el instrumento adoptado, que para Sierra (2019), esta contiene preguntas diseñadas de manera cuidadosa para recopilar datos relevantes de un fenómeno específico y sus variables.

**De la validez,** es la medida de la variable investigada que califica el instrumento por su grado de valor (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Su validez se obtuvo gracias al juicio de expertos con especialidad en lo metodológico quienes evaluaron la confiabilidad y seguridad de los instrumentos empleados y según su pericia dan su consentimiento para su aplicación; esto se hace mediante la certificación del propio experto debe hacer.

**De la confiabilidad,** Según Hernández et al (2018) infiere en la consistencia estadística que debe contener el instrumento a aplicarse; este se obtiene por

medion de un analisis de consistencia de Alfa de Cronbach, las misma que me debe arrojar resultados consistentes y coherentes; yq ue para el estudio este debe arrojar un valor mayor a 0,75; aunado a ello, los coeficientes alfa de Cronbach siguientes se proporcionan por George y Mallery (2003). Si es superior an 09, excelente, bueno, aceptable, cuestionable, pobre y menor a 05, se considera inaceptable.

### **3.5. Procedimientos**

El método incluyó precisión de antecedentes, su reproducción y clasificación, fundamentado en la información recopilada. Según Cohen y Gómez (2019), este proceso reúne las siguientes etapas de cumplimiento. En primer lugar, se coordinó las actividades con residentes del distrito a fin de localizar a los individuos. En segundo punto, se visitó los hogares para presentar los alcances de la investigación, junto a una introducción mencionándoles instrucciones detalladas para completar el cuestionario. Además, se programaron las fechas y horarios para llevar a cabo esta etapa. En tercer lugar, se adaptaron las modalidades de ejecución del instrumento a las necesidades y preferencias de los participantes, ofreciendo opciones tanto presenciales como a través de grupos de mensajería en WhatsApp. Por último, los resultados se documentaron en una hoja estadística y para culminar se exportaron al programa SPSS para su análisis subsiguiente.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Respecto al tratamiento de todos los datos, se inició recopilando y organizando la información basada en la presente investigación cuantitativa, prosiguiendo con la estadística llevada a cabo con el software SPSS, Versión 27. Cabe indicar que el programa ayudara con la esquematización, tratamiento y sistematización de los datos proporcionando indicadores de relación de los datos recolectados. Se buscará analizar inferencial de las hipótesis planteadas de manera estadístico descriptiva; empleando así la técnica de evaluación de Tau b de Kendall que determinará si las variables de estudio comprenden un vinculo junto a los niveles

de significancia; logrando esta ser aplicada para obtener la relación y asociación entre las variables tales como GPP y CAA. Para luego hacer el análisis estadístico descriptiva y el análisis inferencial.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio reúne juicios éticos de valor, al haberse aplicado los principios base de beneficencia (contribución) y justicia (reconocimiento), salvaguardando el cumplimiento de las disposiciones de la Universidad; En tanto, el estudio se desarrolló respetando las formas de citación y manteniendo pulcramente las referencia bibliográficas que exige APA 7 prevaleciendo medidas para proteger los datos recopilados, asegurando el logro del nivel de confianza requerido y manteniendo el anonimato de los participantes en mi muestra. Rigiéndose así por estándares profesionales, con objetividad y autenticidad en todas las fases del proceso así como en los resultados dilucidados. En esa mira es importante resaltar que no se manipuló en ninguna dimensión los datos, variables dimensiones ni data ni en favorecimiento ni perjuicio del estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados Descriptivos

**Tabla 1**

*Gestión de Plazos Procesales y sus niveles.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	9	10,6
	Regular	63	74,1
	Bueno	13	15,3
	Total	85	100,0

Al revisar los resultados descriptivos de la Tabla N.º 1 en el estudio de la GPP, se observa que el 15,3% de los encuestados evalúa positivamente dicho aspecto. Contrariamente, el 74,1% de los participantes lo sitúa en un nivel medio, mientras que el 10,6% lo considera deficiente. Estos resultados ilustran lo que los encuestados perciben respecto al nivel de GPP en el ámbito analizado.

**Tabla 2***Calidad de Atención Administrativa y sus niveles.*

---

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	14	16,5
	Regular	49	57,6
	Bueno	22	25,9
	Total	85	100,0

---

Al examinar los resultados presentados en la Tabla N.º 2, en relación con la variable CAA, se nota que el 57,6% de la muestra la percibe como regular. En contraste, el 16,5% de los encuestados la califica como mala, mientras que solo el 25,9% la evalúa como buena. Estos resultados ilustran la opinión de los participantes la CAA en el contexto bajo estudio.



**Tabla 3**

*Contingencia entre los niveles de la Gestión de plazos procesales y la Calidad de atención administrativa.*

		Calidad de Atención Administrativa				Total
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión de Plazos procesales	Malo	Recuento	3	4	2	9
		% del total	3,5%	4,7%	2,4%	10,6%
	Regular	Recuento	11	39	13	63
		% del total	12,9%	45,9%	15,3%	74,1%
	Bueno	Recuento	0	6	7	13
		% del total	0,0%	7,1%	8,2%	15,3%
	Total	Recuento	14	49	22	85
		% del total	16,5%	57,6%	25,9%	100,0%

Entre los resultados obtenidos en la Tabla N.º 3, se destaca que el 45,9% de los encuestados considera que la GPP se encuentra en un nivel intermedio cuando la CAA también está en un nivel intermitente. Asimismo, el 15,3% indica que la GPP se sitúa en un nivel regular cuando la CAA refleja un nivel bueno. Además, el 12,9% de los encuestados sostiene que la GPP se encuentra en un nivel regular cuando la CAA es considerada mala. Por otro lado, el 8,2% de los participantes manifiesta que la GPP se sitúa en un nivel resaltante cuando la CAA está en un nivel bueno. Estos resultados ilustran las diversas percepciones de los encuestados respecto a la relación entre la Gestión de Plazos Procesales y la Calidad de Atención Administrativa.

**Tabla 4**

*Contingencia entre los niveles de la Gestión de Plazos procesales y el Proceso de atención.*

		Niveles	Proceso de atención			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Gestión de plazos Procesales	Malo	Recuento	5	3	1	9
		% del total	5,9%	3,5%	1,2%	10,6%
	Regular	Recuento	28	29	6	63
		% del total	32,9%	34,1%	7,1%	74,1%
		Recuento	2	10	1	13
		% del total	2,4%	11,8%	1,2%	15,3%
Bueno	Recuento	1	14	20	35	
	% del total	2,4%	11,8%	1,2%	15,3%	
Total	Recuento	35	42	8	85	
	% del total	41,2%	49,4%	9,4%	100,0%	

Al analizar la Tab. N.º 4, se destaca que el 34,1% de los encuestados considera que la GPP se encuentra en un nivel regular cuando el proceso de atención se sitúa en un nivel regular. Además, el 32,9% de los encuestados refieren que la GPP se encuentra en un nivel regular cuando el proceso de atención presenta un nivel malo. Por otro lado, el 11,8% de los participantes manifiesta que la GPP se encuentra en un nivel bueno cuando el proceso de atención está en un nivel regular. Por último, el 7,1% de los encuestados refiere que la GPP presenta un nivel regular cuando el Proceso de atención se encuentra en un nivel regular. Estos resultados reflejan las diferentes percepciones de los encuestados sobre la relación entre la Gestión de plazos Procesales y el Proceso de atención.

**Tabla 5**

*Contingencia entre los niveles de la Gestión de Plazos procesales y la capacidad de Respuesta.*

			Capacidad de Respuesta			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Gestión de Plazos procesales	Malo	Recuento	6	2	1	9
		% del total	7,1%	2,4%	1,2%	10,6%
	Regular	Recuento	40	20	3	63
		% del total	47,1%	23,5%	3,5%	74,1%
	Bueno	Recuento	6	7	0	13
		% del total	7,1%	8,2%	0,0%	15,3%
Total	Recuento	52	29	4	85	
	% del total	61,2%	34,1%	4,7%	100,0%	

De los resultados presentes en la Tabla N.º 5, se destaca que el 47,1% de los encuestados evalúa la GPP como regular cuando la capacidad de Respuesta se encuentra en un nivel malo. Asimismo, el 23,5% de los encuestados opina que la GPP se ubica en un nivel regular cuando la capacidad de Respuesta presenta un nivel regular. Por otro lado, el 8,2% de los participantes señala que la GPP es buena cuando la capacidad de Respuesta está en un nivel regular. Finalmente, el 7,1% de los encuestados menciona que la GPP es buena cuando la capacidad de Respuesta se encuentra en un nivel malo. Estos resultados ilustran las distintas percepciones de los encuestados respecto a la relación entre la Gestión de plazos procesales y la capacidad de Respuesta.

**Tabla 6**

*Contingencia entre los niveles de Gestión de Plazos procesales y la Seguridad y Fiabilidad.*

		Seguridad y Fiabilidad				
		Niveles	Malo	Regular	Bueno	Total
Gestión de Plazos procesales	Malo	Recuento	6	1	2	9
		% del total	7,1%	1,2%	2,4%	10,6%
	Regular	Recuento	38	21	4	63
		% del total	44,7%	24,7%	4,7%	74,1%
	Bueno	Recuento	3	8	2	13
		% del total	3,5%	9,4%	2,4%	15,3%
Total	Recuento	47	30	8	85	
	% del total	55,3%	35,3%	9,4%	100,0%	

En el análisis de la Tabla N.º 6, se destaca que el 44,7% de los encuestados evalúa la GPP como regular cuando la Seguridad y Fiabilidad se encuentra en un nivel malo. Además, el 24,7% de la muestra opina que la GPP se ubica en un nivel regular cuando la Seguridad y Fiabilidad presenta un nivel regular. Asimismo, el 9,4% de los participantes menciona que la GPP es buena cuando la Seguridad y Fiabilidad se sitúa en un nivel regular. Por otro lado, el 4,7% indica que la GPP es regular cuando la Seguridad y Fiabilidad está en un nivel bueno. Estos resultados ilustran las diversas percepciones de los encuestados sobre la relación entre la Gestión de Plazos Procesales y la Seguridad y Fiabilidad.

**Tabla 7**

*Contingencia entre los niveles de la Gestión de Plazos procesales y la Comunicación.*

		Comunicación				
			Malo	Regular	Bueno	Total
Gestión de Plazos procesales	Malo	Recuento	4	4	1	9
		% del total	4,7%	4,7%	1,2%	10,6%
	Regular	Recuento	17	30	16	63
		% del total	20,0%	35,3%	18,8%	74,1%
	Bueno	Recuento	2	7	4	13
		% del total	2,4%	8,2%	4,7%	15,3%
Total		Recuento	23	41	21	85
		% del total	27,1%	48,2%	24,7%	100,0%

Entre los resultados presentados en la Tabla N.º 7, se observa que el 35,3% de los encuestados evalúa la GPP como regular cuando la Comunicación se encuentra en un nivel regular. Además, el 20,0% de la muestra opina que la GPP se sitúa en un nivel regular cuando la Comunicación muestra un nivel malo. Igualmente, el 18,8% de los participantes menciona que la GPP es regular cuando la Comunicación se sitúa en un nivel bueno. Por otro lado, el 8,2% indica que la GPP es buena cuando la Comunicación está en un nivel regular. Estos resultados ilustran las diversas percepciones de los encuestados acerca de la relación entre la Gestión de Plazos Procesales y la Comunicación.

**Tabla 8**

*Contingencia entre los niveles de la Gestión de Plazos procesales y la Calidad Percibida.*

Niveles		Calidad Percibida				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Gestión de Plazos procesales	Malo	Recuento	5	4	0	9
		% del total	5,9%	4,7%	0,0%	10,6%
	Regular	Recuento	37	22	4	63
		% del total	43,5%	25,9%	4,7%	74,1%
	Bueno	Recuento	4	7	2	13
		% del total	4,7%	8,2%	2,4%	15,3%
Total	Recuento	46	33	6	85	
	% del total	54,1%	38,8%	7,1%	100,0%	

En base a los resultados presentados en la Tabla N.º 8, se destaca que el 43,5% de los encuestados evalúa la GPP como regular cuando la Calidad Percibida se sitúa en un nivel malo. Además, el 25,9% de la muestra opina que la GPP se ubica en un nivel regular cuando la Calidad Percibida muestra un nivel regular. Igualmente, el 8,2% de los participantes menciona que la GPP es buena cuando la Calidad Percibida se sitúa en un nivel regular. Por otro lado, el 5,9% indica que la GPP es mala cuando la Calidad Percibida está en un nivel malo. Estos resultados ilustran las diversas percepciones de los encuestados acerca de la relación entre la Gestión de Plazos Procesales y la Calidad Percibida.

## 4.2. Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis

Hipótesis general

**Ho:** No existe una relación significativa entre la Gestión de plazos Procesales y la Calidad de atención administrativa en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

**Ha:** Existe una relación significativa entre la Gestión de plazos Procesales y la Calidad de atención administrativa en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

**Tabla 9**

*Resultado de correlación general de la investigación.*

			Gestión de plazos Procesales	Calidad de atención administrativa
Tau_b de Kendall	Gestión de plazos Procesales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .85	,259* ,011 85
	Calidad de atención administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,259* ,011 85	1,000 .85

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

De la tabla N° 9, revela la correlación entre las variables de GPP y CAA, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,259, indicando así una correlación positiva de baja magnitud. Además, se identificó una significancia inferior a 0,05 (Sig.=0,011), lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Por consiguiente, se concluye que existe una relación significativa entre la Gestión de Plazos Procesales y la Calidad de Atención Administrativa en una Corte Superior de Justicia del Perú en el año 2023.

### Hipótesis específica 1

**Ho:** No existe una relación significativa entre la Gestión de plazos Procesales y el Proceso de atención en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

**Ha:** Existe una relación significativa entre la Gestión de plazos Procesales y el Proceso de atención en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

**Tabla 10**

*Resultado de correlación específica 1 de la investigación.*

			Gestión de plazos Procesales	Proceso de atención
Tau_b de Kendall	Gestión de plazos Procesales	Coeficiente de correlación	1,000	,169
		Sig. (bilateral)	.	,099
		N	85	85
	Proceso de atención	Coeficiente de correlación	,169	1,000
		Sig. (bilateral)	,099	.
		N	85	85

De la tabla N° 10, se desprende la correlación entre las variables de GPP y el Proceso de Atención, revelando un coeficiente de correlación de 0,169, lo que sugiere una correlación positiva muy baja. No obstante, al identificar una significancia mayor a 0,05 (Sig.=0,99), se procede a rechazar la hipótesis alternativa y a aceptar la hipótesis nula. En consecuencia, se concluye que no existe una relación significativa entre la Gestión de Plazos Procesales y el Proceso de Atención en una Corte Superior de Justicia del Perú en el año 2023.



## Hipótesis específica 2

**Ho:** No existe una relación significativa entre la Gestión de plazos Procesales y la capacidad de Respuesta en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

**Ha:** Existe una relación significativa entre la Gestión de plazos Procesales y la capacidad de Respuesta en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

**Tabla 11**

*Resultado de correlación específica 2 de la investigación.*

			Gestión de plazos Procesales	Capacidad de Respuesta
Tau_b de Kendall	Gestión de plazos Procesales	Coeficiente de correlación	1,000	,086
		Sig. (bilateral)	.	,410
		N	85	85
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,086	1,000
		Sig. (bilateral)	,410	.
		N	85	85

Según la tabla N° 11, se aprecia la correlación entre las variables de GPP y Capacidad de Respuesta, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,086, lo que indica una correlación positiva alta. Sin embargo, al identificar una significancia mayor a 0,05 (Sig.=0,731), se procede a rechazar la hipótesis alternativa y a aceptar la hipótesis nula. En consecuencia, se concluye que no existe una relación significativa entre la Gestión de Plazos Procesales y la Capacidad de Respuesta en una Corte Superior de Justicia del Perú en el año 2023.

### Hipótesis específica 3

**Ho:** No existe una relación significativa entre la Gestión de plazos Procesales y la Seguridad y Fiabilidad en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

**Ha:** Existe una relación significativa entre la participación ciudadana y los mecanismos de rendición de cuentas en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

**Tabla 12**

*Resultado de correlación específica 3 de la investigación.*

			Gestión de plazos Procesales	Seguridad y Fiabilidad
Tau_b de Kendall	Gestión de plazos Procesales	Coefficiente de correlación	1,000	,201*
		Sig. (bilateral)	.	,050
		N	85	85
	Seguridad y Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,201	1,000
		Sig. (bilateral)	,050	.
		N	85	85

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

De la tabla N° 12, se puede observar la correlación entre las variables de GPP y Seguridad y Fiabilidad, revelando un coeficiente de correlación de 0,201, indicando así una correlación positiva de baja magnitud. Asimismo, al identificar una significancia mayor a 0,05 (Sig.=0,050), se procede a aceptar la hipótesis alternativa y a rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la Gestión de Plazos Procesales y la Seguridad y Fiabilidad en una Corte Superior de Justicia del Perú en el año 2023.

#### Hipótesis específica 4

**Ho:** No existe una relación significativa entre la Gestión de plazos Procesales y la Comunicación en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

**Ha:** Existe una relación significativa entre la Gestión de plazos Procesales y la Comunicación en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

**Tabla 13**

*Resultado de correlación específica 4 de la investigación.*

		Gestión de plazos Procesales		Comunicación
Tau_b de Kendall	Participación Ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,150
		Sig. (bilateral)	.	,134
		N	85	85
	Evaluación del Presupuesto	Coeficiente de correlación	,150	1,000
		Sig. (bilateral)	,134	.
		N	85	85

De acuerdo con la tabla N° 13, se aprecia la correlación entre las variables de GPP y Comunicación, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,150, lo que indica una relación positiva muy baja. Sin embargo, al identificar una significancia mayor a 0,05 (Sig.=0,134), se procede a rechazar la hipótesis alternativa y a aceptar la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que no existe una relación significativa entre la Gestión de Plazos Procesales y la Comunicación en una Corte Superior de Justicia del Perú en el año 2023.

### Hipótesis específica 5

**Ho:** No existe una relación significativa entre la Gestión de plazos Procesales y la Calidad Percibida en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

**Ha:** Existe una relación significativa entre la Gestión de plazos Procesales y la Calidad Percibida en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

**Tabla 14**

*Resultado de correlación específica 5 de la investigación.*

			Gestión de plazos Procesales	Calidad Percibida
Tau_b de Kendall	Participación Ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,162
		Sig. (bilateral)	.	,116
		N	85	85
	Evaluación del Presupuesto	Coeficiente de correlación	,162	1,000
		Sig. (bilateral)	,116	.
		N	85	85

Según la tabla N° 14, se evidencia la correlación entre las variables de GPP y Calidad Percibida, obteniendo un coeficiente de correlación de -0,162, indicando así una correlación positiva muy baja. No obstante, al identificar una significancia mayor a 0,05 (Sig.=0,116), se procede a rechazar la hipótesis alternativa y a aceptar la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que no existe una relación significativa entre la Gestión de Plazos Procesales y la Calidad Percibida en una Corte Superior de Justicia del Perú en el año 2023.

## V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo la intención de identificar la conexión existente entre GPP y la CAA; donde según la percepción de los colaboradores encuestados y los hallazgos de estudio se obtuvo que, respecto a la percepción de GPP; se precisa que el 15,3% individuos denotan un buen nivel, En cambio, un 74,1% lo clasifican en un nivel medio intermitente de quienes no resultan convencidos de un bienestar o malestar; en esa misma línea el 10,6% precisan que la GPP se encuentra en un nivel malo que resulta curioso y preocupante puesto que se ve relacionado al mal manejo y gestion generando dilación procesal.

Cuando se analizó los hallazgos de la variable CAA se obtuvo que el 57,6% de la muestra considero en un nivel medio, lo que se interpretó como una evaluación neutral. La percepción de un 16,5% de los participantes indican que se encuentra en un nivel bajo denotando malestar e insatisfacción respecto al sistema judicial y su calidad en la atención. Por contraparte, tan solo el 25,9% si lo califico de forma positiva sugiriendo preliminarmente una percepción favorable sobre la manera en la que se lleva a cabo la CAA. En su totalidad, estos resultados brindan una perspectiva detallada de cómo se percibe la GPP y la CAA en los encuestados.

En cuanto al OE0 planteó determinar la relación de la Gestión de plazos procesales y la calidad de atención administrativa en una CSJ del Perú; donde los hallazgos indican la presencia de una correlación positiva de baja magnitud entre las variables GPP y CAA, dado que se obtuvo un coeficiente de 0,259, con una significancia inferior a 0,05 ( $\text{Sig.}=0,011 < 0,05$ ). En consecuencia, se respalda la hipótesis general de la investigación que sostiene la existencia de una correlación positiva y significativa entre ambas variables.

Estos hallazgos sugieren que mejorar GPP, la CAA en la CSJ del Perú podría mejorar. Esto implica la posibilidad de mejorar la gestión de casos judiciales., brindando una mejor experiencia a los usuarios del sistema judicial.

En contraste, un estudio previo de Castillo (2018) encontró una relación inversa donde indica que, en función al crecimiento de la carga de expedientes, la calidad de las sentencias tiende a disminuir. Esto destaca la importancia de

gestionar adecuadamente la carga procesal para mantener altos estándares de calidad en las decisiones judiciales.

Es fundamental comprender las diferencias entre ambos estudios en términos de contexto y variables. El estudio de Castillo (2018) examina La conexión entre la carga procesal y la calidad de las resoluciones; Por otro lado, el estudio se concentra en la conexión específica entre la GPP y la CAA en una CSJ del Perú; es entonces que la variedad en los enfoques y variables resalta la complejidad del sistema judicial, sugiriendo que diversos factores influyen en la calidad de los resultados judiciales. Ambos estudios, no obstante, coinciden en que los servicios judiciales para que mantengan o aumenten su calidad requieren de una gestión eficiente, ya sea en términos de plazos procesales o carga de expedientes. En síntesis, los hallazgos destacan la relevancia de una eficiente gestión judicial en busca de maximizar los servicios ofrecidos y que sean de calidad junto a las decisiones judiciales.

Respecto al OE1; buscó establecer en que medida se relaciona la GPP y El proceso de atención en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023. Los hallazgos revelan una correlación muy baja pero positiva (coeficiente de correlación de 0,169) entre las variables GPP y Proceso de atención en la Corte Superior de Justicia del Perú en 2023. Esta conexión sugiere una débil asociación entre la eficiencia en la gestión de plazos procesales y el proceso de atención en dicha institución.

Sin embargo, es importante destacar que la significancia estadística es mayor a 0,05 (Sig.=0,99), indicando que la probabilidad de obtener esta correlación de manera aleatoria es alta. Como resultado, La hipótesis nula es aceptada al tiempo que se descarta la hipótesis alternativa, llegando a la conclusión de que no hay suficientes pruebas para afirmar que existe una relación significativa entre la gestión de plazos procesales y el proceso de atención en la mencionada Corte.

En resumen, aunque se evidencia una conexión positiva muy baja entre estas variables, la falta de significancia estadística sugiere que esta conexión podría ser atribuible al azar. En términos prácticos, no se puede afirmar que exista una relación significativa entre la gestión de plazos procesales y el proceso de atención en la Corte Superior de Justicia del Perú en 2023.

Comparando este resultado con el estudio de Hidalgo (2016) en Guatemala, donde concluyó que adaptar un estilo de gestión tuvo un impacto positivo en los procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios, se observan diferencias significativas. Mientras que el estudio de Hidalgo respalda la influencia positiva de un marco de gestión orientado a la calidad, el resultado sugiere una correlación débil y no significativa entre la GPP y el proceso de atención en dicha institución. Estas discrepancias Pueden atribuirse a las características únicas de cada situación y a las variables específicas consideradas en cada investigación.

Respecto al OE2; se sostuvo establecer en que medida se relaciona la GPP con la capacidad de respuesta en una CSJ del Perú, 2023. señalan una correlación positiva considerable (coeficiente de correlación de 0,086) entre las variables GPP y Capacidad de Respuesta. A pesar de la relación moderada, la falta de significancia estadística (Sig.=0,731) sugiere que esta asociación podría deberse al azar. Por lo tanto, se descarta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, indicando que no hay suficientes pruebas para afirmar una conexión significativa entre la gestión de plazos procesales y la capacidad de respuesta en la institución.

Comparando con el antecedente de Bruggen (2015) citado por Baes et al. (2019) se destaca la incidencia significativa de la carga laboral en el rendimiento laboral, subrayando la importancia de gestionar la carga laboral de manera controlada.

Akdere et al. (2020) enfatizan el impacto procedimental que experimenta el usuario en comparación con la atención del personal. Aunque el presente estudio no encontró una relación significativa, esta perspectiva sugiere que el nivel de atención puede afectar la percepción del usuario, incluso sin una correlación estadísticamente significativa con la GPP.

Parasuraman et al. (1985) y Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) respaldan la idea de que la disposición del personal para abordar problemas está relacionada con la capacidad de respuesta sea esta antes o después de la prestación del servicio. Aunque no se estableció una relación estadísticamente significativa, estas posturas sugieren que la disposición y aptitud del personal

son fundamentales para que el usuario pueda acceder a servicios de manera eficaz y oportuna.

En resumen, aunque no encontró una relación estadísticamente significativa entre la GPP y la capacidad de respuesta, las perspectivas de Bruggen, Akdere et al., Parasuraman et al., y Febres-Ramos y Mercado-Rey destacan la importancia de factores como la carga laboral y la CAA en la percepción y experiencia del usuario. Las diferencias entre ambos estudios pueden atribuirse a las especificidades de los contextos y variables analizadas. La ausencia de correlación estadística no descarta la importancia de estos elementos en la gestión y calidad de los servicios judiciales.

Respecto al OE3; se planteo Establecer en que medida se relaciona la gestion de plazos procesales con la seguridad y fiabilidad en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023. Los hallazgos muestran una correlación positiva baja (coeficiente de correlación de 0,201) entre las variables CPP y Seguridad y Fiabilidad. Aunque la relación es débil, es estadísticamente significativa (Sig.= 0,050), lo que indica que la eficiencia en la gestión de plazos procesales está asociada de manera significativa con la percepción de seguridad y fiabilidad en la mencionada Corte.

Este descubrimiento indica que, a pesar de la relación ligera, hay una asociación estadísticamente significativa entre la eficiencia en la gestión de plazos procesales y la percepción de seguridad y fiabilidad en el entorno de una CSJ del Perú. Esta conexión podría tener consecuencias significativas para la optimización de los procedimientos judiciales y el fortalecimiento de la confianza en la administración de justicia en esa institución durante el año 2023.

Al comparar estos resultados con el antecedente primero se denotan diferencias significativas puesto que en mi presente análisis, se identifica una correlación positiva de baja magnitud (coeficiente de correlación de 0,201) entre la Gestión de Plazos Procesales (GPP) y la dimensión de Seguridad y Fiabilidad, que se considera estadísticamente significativa (Sig.= 0,050). Esto sugiere que la eficiencia en la gestión de plazos procesales está asociada de manera significativa con la percepción de seguridad y fiabilidad en la Corte Superior de Justicia del Perú.



Por otro lado, el estudio de Aparicio (2018) resalta la insuficiencia de la capacitación del personal y la discrepancia en la ejecución de objetivos, lo que lleva al incumplimiento de metas y genera niveles significativos de insatisfacción entre los usuarios debido a la deficiencia para cubrir sus necesidades. Estas diferencias se pueden atribuir a las características específicas de los contextos y variables analizadas. Mientras que el estudio actual se centra en la correlación entre la gestión de plazos procesales y la seguridad y fiabilidad en la CSJ del Perú, el antecedente de Aparicio examina la insuficiencia de la capacitación del personal y la discrepancia en la ejecución de objetivos. Ambos estudios ofrecen perspectivas valiosas, pero resaltan diferentes aspectos de la administración judicial y sus impactos en la satisfacción de los usuarios.

La teoría presentada sobre seguridad y fiabilidad refuerza la correlación encontrada entre la GPP y la seguridad y fiabilidad en la CSJ del Perú en 2023. La satisfacción del usuario en términos de conocimiento, competencia y habilidades del personal en la gestión de plazos procesales puede haber influido significativamente en esta relación. La seguridad, entendida como la eliminación de dudas o riesgos, y la fiabilidad, asociada con la capacidad de cumplir con los servicios prometidos, respaldan la importancia de una gestión eficiente en el contexto judicial para generar confianza y satisfacción entre los usuarios. En resumen, esta integración resalta la relevancia de la conexión encontrada en el estudio y proporciona un contexto teórico que respalda la importancia de la gestión de plazos procesales en la percepción de seguridad y fiabilidad en el ámbito judicial.

Respecto al OE4; se planteo Establecer en que medida se relaciona la GPP con la comunicación en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023. Los hallazgos precisan que se halló una correlación positiva magnitud muy baja (coeficiente de correlación de 0,150) entre las variables GPP y Comunicación. A pesar de la tenue relación observada, el resultado no alcanza significancia estadística, dado que el valor de  $p$  (Sig.= 0,134) es superior a 0,05. En consecuencia, la hipótesis alternativa es rechazada y se acepta la hipótesis nula, concluyendo que no hay pruebas suficientes para afirmar una relación significativa entre la gestión de plazos procesales y la comunicación en la mencionada Corte.

En resumen, a pesar de que se ha demostrado correlación importante y positiva entre estas variables, la falta de significancia estadística sugiere que esta relación podría deberse al azar. En términos prácticos, comparando estos resultados con la postura de Bolaños et al. (2015), que destaca la imprescindibilidad de implementar técnicas de comunicación para discutir la calidad y mejorar la atención al público, se observa una discrepancia. Mientras la teoría enfatiza la relevancia de la comunicación efectiva para comprender las expectativas y experiencias del usuario, los resultados en la CSJ del Perú no creen que haya una conexión significativa entre la calidad de la comunicación y la gestión de plazos procesales en el año 2023.

En consecuencia, aunque la teoría destaque la importancia de la comunicación efectiva en entidades públicas, los resultados específicos de la CSJ del Perú sugieren que, la eficiencia en la gestión de plazos procesales no está estadísticamente relacionada con la calidad de la comunicación en dicha institución.

Respecto al OE5; se planteo Establecer en que medida se relaciona la GPP con la calidad percibida en una CSJ del Perú, 2023. Los resultados indican que existe una correlación positiva muy baja (coeficiente de correlación de -0,162) entre las variables GPP y Calidad Percibida. Sin embargo, la falta de significancia estadística (p-value o Sig.= 0,116) indica que no se puede afirmar con confianza que haya una relación significativa entre la eficiencia en la gestión de plazos procesales y la calidad percibida en dicha institución.

En otras palabras, a pesar de la correlación positiva muy baja, la probabilidad de obtener esta correlación de manera aleatoria es relativamente alta. Por ende, no se puede concluir que la GPP tenga un impacto significativo en la percepción de calidad por parte de los usuarios en la CSJ del Perú en 2023. La aceptación de la hipótesis nula implica que, de acuerdo con los datos analizados, En este caso judicial específico, no existe una correlación estadísticamente significativa entre la gestión de plazos procesales y la calidad percibida.

Al comparar estos resultados con los antecedentes presentados por Juanes & Blanco (2001) y Schroeder (2011), se observan algunas diferencias significativas. Juanes & Blanco resaltan la estrecha relación entre calidad e

innovación, enfatizando la satisfacción del cliente y enfatizando el valor de la planificación y ejecución para optimizar la calidad del servicio y del producto ofrecido. En cambio, a pesar de la correlación positiva baja, no se encuentra significancia estadística, indicando que la gestión de plazos procesales no afecta la percepción de calidad de los usuarios.

Por otro lado, Schroeder destaca la conexión subjetiva entre el producto específico y las ventajas asociados, subrayando la importancia de factores tangibles e intangibles, así como la modificación del servicio o producto para satisfacer las necesidades del cliente. Nuevamente, en la CSJ del Perú (2023), la GPP no guarda una relación significativa con la calidad percibida por los usuarios.

Al comparar las teorías presentadas por Navarrete (2013) y Castillo (2018) con el resultado obtenido en la CSJ del Perú en 2023, que indica una correlación positiva muy baja y no significativa entre la GPP y la Calidad Percibida, se pueden identificar algunos puntos de convergencia y divergencia.

Navarrete describe CAA como la eficacia, eficiencia y cortesía con la que se planifican y ejecutan las labores administrativas en una organización, abordando todos los elementos asociados con la interacción administrativa. Destaca que la calidad de atención está estrechamente vinculada a la forma en que el personal se relaciona con los usuarios, tener un impacto significativo en la cantidad de satisfacción que se experimenta. Castillo, por su parte, resalta que la evaluación de la asistencia al consumidor está influenciada por diversos factores, incluyendo aspectos tangibles e intangibles, como las características físicas de la infraestructura y el comportamiento del personal.

En ese sentido, a pesar de la correlación positiva muy baja, la conexión no alcanza significancia estadística, indicando que la gestión de plazos procesales no afecta significativamente la percepción de calidad de los usuarios en esta institución específica. Ambas teorías resaltan la importancia de factores tangibles e intangibles en la calidad de atención, haciendo énfasis en la eficacia, eficiencia, cortesía y otros elementos que influyen en la experiencia del usuario. En este caso judicial específico, los resultados sugieren que, a pesar de la correlación positiva observada, la gestión de plazos procesales no se asocia de manera significativa con la calidad percibida, indicando la posible influencia de otros factores en la percepción de los usuarios.

En conclusión, la investigación ha proporcionado una visión detallada de la relación entre la GPP y la CAA en la Corte Superior de Justicia del Perú en 2023. Los hallazgos respaldan la hipótesis general de la investigación, ya que muestran una correlación positiva baja entre estas variables. No obstante, es importante resaltar que la fuerza y significado de esta relación fluctúan al analizar diversos elementos, como la capacidad de respuesta, la seguridad y fiabilidad, la comunicación y la calidad percibida.

La mejora en la GPP podría tener un impacto positivo en la CAA, lo que implica una optimización en la administración de casos judiciales y una potencial Optimización en la percepción y satisfacción de los usuarios del sistema legal. Aunque algunos resultados muestran conexiones débiles y no significativas en ciertos aspectos, la relevancia de la gestión eficiente en el ámbito judicial sigue siendo evidente.

Es importante señalar las diferencias contextuales y de variables entre este estudio y otros antecedentes, resaltando la complejidad del sistema judicial y la influencia de diversos factores en la calidad de los servicios judiciales. A pesar de las discrepancias, tanto este estudio como otros coinciden en la importancia de una gestión efectiva para mantener o mejorar la calidad de los servicios y decisiones judiciales.

En última instancia, los hallazgos sugieren la necesidad de continuar investigando y abordando aspectos específicos que puedan afectar la percepción de calidad en la administración judicial. Estos esfuerzos podrían contribuir a desarrollar estrategias y políticas más efectivas para optimizar la GPP y, por ende, mejorar la CAA en el sistema judicial peruano.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** existe una correlación positiva baja pero significativa (coeficiente 0,259, Sig.=0,011) entre la Gestión de Plazos Procesales (GPP) y la Calidad de Atención Administrativa (CAA) en la Corte Superior de Justicia del Perú. Esta conexión señala la posibilidad de mejorar la calidad de atención administrativa mediante la optimización de la gestión de plazos procesales, sugiriendo que una administración más eficiente de los casos judiciales podría tener un impacto positivo en la experiencia de los usuarios del sistema judicial siendo una estrategia clave para fortalecer la administración judicial y potenciar la calidad de los servicios judiciales ofrecidos.

**Segundo:** Existe una correlación positiva muy baja (coeficiente 0,169) entre la GPP y el Proceso de Atención en una CSJ del Perú, sin embargo, esta asociación carece de significancia estadística (Sig.=0,99). A pesar de la débil conexión observada, la falta de significancia estadística indica que no hay evidencia suficiente para afirmar que la GPP tenga un impacto significativo en el proceso de atención en la Corte Superior de Justicia del Perú.

**Tercero:** Existe una correlación positiva alta (coeficiente 0,086) entre la GPP y la Capacidad de Respuesta en una CSJ del Perú; sin embargo, esta asociación no alcanza significancia estadística (Sig.=0,731). A pesar de la conexión moderada identificada, la falta de correlación estadística sugiere que la eficiencia en la GPP no está estadísticamente relacionada con la capacidad de respuesta en dicha institución. Es crucial destacar que esta falta de significancia no descarta la relevancia de otros factores, como la carga laboral y la calidad de atención, que pueden influir en la percepción y experiencia del usuario en el ámbito judicial.

**Cuarto:** Existe una correlación positiva baja pero significativa (coeficiente 0,201, Sig.=0,050) entre la GPP y la Seguridad y Fiabilidad en una CSJ del Perú. A pesar de que la relación es débil, los resultados indican de manera significativa que la eficiencia en la GPP está asociada con la percepción de seguridad y fiabilidad en la institución. Este hallazgo resalta la importancia de una gestión eficiente en la mejora de la percepción de seguridad y fiabilidad en los procesos

judiciales, lo cual puede contribuir significativamente a la confianza de los usuarios en la administración de justicia.

**Quinto:** Existe una correlación positiva muy baja entre la GPP y la Comunicación en una CSJ del Perú, los resultados no alcanzan significancia estadística (Sig.=0,134). En consecuencia, no se dispone de evidencia suficiente para afirmar una relación significativa entre la eficiencia en la gestión de plazos procesales y la calidad de la comunicación en dicha institución.

**Sexto:** Existe una correlación positiva muy baja (-0,162) entre la GPP y la Calidad Percibida en una CSJ del Perú, los resultados no alcanzan significancia estadística (Sig.=0,116) descartando esta vía.

En general, aunque se observan algunas correlaciones, la falta de significancia estadística en varios casos sugiere que la relación entre la gestión de plazos procesales y ciertos aspectos de la administración judicial puede depender de diversos factores contextuales y variables específicas. Los resultados destacan la complejidad del sistema judicial y la importancia de considerar múltiples factores para comprender plenamente la calidad de los servicios judiciales.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Al Señor presidente de la CSJ, formular estrategias institucionales enfocadas en optimizar la atención al usuario en las distintas modalidades y canales de atención, ya que se puede inferir que en la actualidad la prestación de servicio no es adecuada, óptima ni continua, ello viene generando malestar y perjuicio administrativos y procesal en los usuarios.

**Segunda:** A los magistrados y demás operadores de justicia en sus dependencias de la CSJ, gestionar la implementación de un sistema rotativo de proyección de actuados orientados a la descomprensión procesal casos; adecuando una segmentación de expedientes por tipo de proceso, vía procesal y tiempo de retraso para el pronunciamiento; y así, ello coadyuve a brindar diligenciamiento de actuados a procesos estancados.

**Tercera:** Al Señor presidente de la CSJ, proponer la creación de un despacho de control y supervisión de la atención judicial de alta calidad con el objetivo; de innovar nuevos parámetros para medir a los trabajadores en sus desempeños judiciales en carácter semanales y mensuales; ello, relacionado a su efectividad en producción, así como la evaluación por parte de los usuarios y la publicación de resultados; añadiendo un programa de incentivos por lograr objetivos en mejora del rendimiento y la felicidad de los colaboradores.

**Cuarta:** A las autoridades del departamento de informática y ciberseguridad del Poder Judicial; promover rediseñar la plataforma virtual de atención para que este cuente con una interfaz simplificada y adaptable a su manejo por parte del usuario quien puede tener escasos conocimientos de informática, así mismo este pueda ver videos autodidácticos resumidos para orientar al seguimiento en tiempo real de la presentación, el curso del proceso hasta su culminación, también podrían brindar asistencia IA para público en general.

**Quinta:** A las autoridades del Poder Judicial planificar una campaña nacional en las cortes de Perú, abordando capacitaciones sobre la implementación y manejo de nuevas TICS; así también Adaptación de modelos para la atención administrativa por parte de los servidores judiciales en todos sus niveles jerárquicos.

## REFERENCIAS

- Aparicio Alarcón, J. (2018). Carga procesal y gestión para resultados en el Juzgado Civil de la provincia de Canchis, departamento de Cusco, 2018. Universidad César Vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33871/aparicio\\_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33871/aparicio_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Azman Bin, I. y Yusrizal, Y. (2016). Service Quality as A Predictor of customer satisfaction and Customer Loyalty. LogForum. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/311494087\\_service\\_quality\\_as\\_a\\_predictor\\_of\\_customer\\_satisfaction\\_and\\_customer\\_loyalty](https://www.researchgate.net/publication/311494087_service_quality_as_a_predictor_of_customer_satisfaction_and_customer_loyalty)
- Ameghino bautista, Cecilia; Benavides de Arequipa, A. (2016). Nivel de cumplimiento de los plazos en los procesos laborales en el 1er Juzgado de Paz Letrado de la Victoria – Chiclayo durante el año 2014. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/483/ameghino%20bautista%20ceciliaelizabeth%20y%20benavides%20de%20arequipa%20ana%20luisa.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Báes Pinto., D. F., Luna Hernández., N. P., Muñoz Pinzón., D. S., & Tejedor Vargas., B. M. (2019). Las cargas de trabajo y su relación con el desempeño laboral en empresas del sector bancario en Bogotá. Journal of Chemical Information and Modeling. Obtenido de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9641/LunaNorma2019?sequence=1&isAllowed=y>
- Solorzano Barrera, G y Aceves López, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. El Buzón de Pacioli – Revista del departamento de contaduría y finanzas, Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Barrutia Barreto, I y Egoavil Vera, J. (2020) Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública. Instituto Latinoamericano de Altos Estudios – ILAE. Obtenido en:



<https://libroselectronicos.ilae.edu.co/index.php/ilae/catalog/view/340/768/1541>

Becerra Huancaruna, J y Villegas Ordoñez J. (2020). Gestión del servicio al usuario y su relación con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, 2019. Universidad nacional de San Martín-Tarapoto. Obtenido de: [https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3932/1/administraci%  
3n%20-  
%20jessica%20lizeth%20becerra%20huancaruna%20%26%20juleisy%20kassandra%20villegas%20ordo%c3%b1ez.pdf](https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3932/1/administraci%c3%93n%20jessica%20lizeth%20becerra%20huancaruna%20%26%20juleisy%20kassandra%20villegas%20ordo%c3%b1ez.pdf)

Bernardis Llosa, L. (1994). El debido proceso como garantía constitucional de la administración de justicia: una aproximación Procesal. Tesis PUCP Obtenido de: [https://www.derechoycambiosocial.com/anexos/miscelanea/2021/teoria\\_general\\_del\\_proceso.pdf](https://www.derechoycambiosocial.com/anexos/miscelanea/2021/teoria_general_del_proceso.pdf)

Cama Meza, M. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra –2016. Universidad César Vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15189/Cama\\_MMAJ-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15189/Cama_MMAJ-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Carrasco Díaz, Sergio. (2009) Metodología de la Investigación Científica Pautas Metodológicas para Diseñar y Elaborar El proyecto de Investigación. Obtenido de: <https://es.scribd.com/document/575484795/carrasco-diaz-s-metodologia-de-la-investigacion-cientifica-OCR-Por-Ganz1912>

Castiglioni, S. (2018). Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora [Tesis de maestría, Facultad Regional Buenos Aires]. Repositorio de la Facultad Regional Buenos Aires: [https://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/2968/Tesis%20de%20Maestria%20-  
%20Castiglioni%20Final%2020180620.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/2968/Tesis%20de%20Maestria%20-Castiglioni%20Final%2020180620.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Castillo Jiménez, V. (2018). Carga procesal y su relación con la calidad de sentencia de los juzgados penales unipersonales de San Martín-Tarapoto, 2017. Universidad César Vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30502/castillo\\_jv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30502/castillo_jv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Canelo Rabanal, Raúl Vladimiro. (2006). La Celeridad Procesal, Nuevos Desafíos Hacia Una Reforma Integral Del Proceso civil en busca de la justicia pronta. Obtenido de: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/afd8117ba4d5b7cf05257a7e0077571d/\\$file/2006\\_caneloraul.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/afd8117ba4d5b7cf05257a7e0077571d/$file/2006_caneloraul.pdf)
- Cram. (2020). Research Instruments : A Research Instrument. Obtenido de: <https://www.cram.com/essay/Research-Instruments-A-ResearchInstrument/P3DEMM7LJX5Q>
- Chávez, N. (2009). Introducción a la investigación Educativa 1era edición, ISBN: 980-295-068-8. Venezuela, Maracaibo: Gráfica
- González, S.; Contaver Milner, A. (2018). Retraso de los procesos civiles genera perjuicio a los justiciables en el juzgado de Aucayacu – 2016. Universidad de Huánuco obtenido de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/966/andres%20janampa%2c%20contaver%20milner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Couture, Eduardo J.: Estudios de Derecho Procesal Civil. Tomos I y II. Tercera reimpresión, Edic. De palma, Buenos Aires, 1989. Obtenido de: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/libro-42-fundamentos-de-derecho-procesal-civil.pdf>
- Flipo, J. (2012). Innovación en empresas de servicios. París: Proedito
- Fuentelsaz Gallego, C; Icart Isern, M; y Pulpón Segura, A. (2006) Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. Obtenido de: [https://books.google.com.pe/books/about/Elaboraci%C3%B3n\\_y\\_presentaci%C3%B3n\\_de\\_un\\_proye.html?id=5CWKWi3woi8C&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Elaboraci%C3%B3n_y_presentaci%C3%B3n_de_un_proye.html?id=5CWKWi3woi8C&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

- García Rodríguez, D. (2016). Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial mariscal nieta, distrito de Moquegua, 2016. Universidad Nacional de Moquegua. Obtenido de: <https://repositorio.unam.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b9303799-e62b-447f-b292-a81596ccbf89/content>
- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. Obtenido de: <https://www.gbv.de/dms/tib-ub-hannover/634302485.pdf>
- Gutiérrez Camacho, W. (2015). La Justicia En El Perú y Cinco grandes problemas. Documento preliminar 2014 - 2015. Revista Gaceta Jurídica. Obtenido en: <http://www.gacetajuridica.com.pe/laley-adjuntos/informe-lajusticia-en-el-peru.pdf>
- González Pérez, J. (1984). El derecho a la tutela jurisdiccional. Obtenido de: <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/download/2277/2534/2536>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Obtenido de: [https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México D. F.: Mc Graw-Hill Education. Obtenido de: [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Hernández García, D. (2012). Medición de calidad en los procesos judiciales del Sistema Penal Acusatorio Colombiano. (Artículo de investigación). Universidad de Antioquia. Antioquia, Ecuador. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85123908007>
- Heredia Saavedra, G (2018). Deficiencias en la operatividad de los controles de plazos, tramitados ante la quinta fiscalía de anticorrupción de Ancash que influyen a la ineficacia de la administración de justicia, año 2013 Obtenido

de:

[https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/unasam/2757/t033\\_42949478\\_m.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/unasam/2757/t033_42949478_m.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Hidalgo Faytong, J. (2015). Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM cantón Babahoyo. Universidad Regional Autónoma Los Andes – Ecuador. Obtenido de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/tubadm009-2015.pdf>

Huiza Guardia, G. (2006) Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval, callao. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza\\_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Juanes Garagate B. & Blanco Pereiro I. (2001). El Gato De Alicia: Modelos de La Calidad En La Administración Pública. Ediciones Santos. 2001.

Machicado, J. (2009) Plazo Procesal y Término Procesal. Apuntes jurídicos obtenido de: <https://jorgemachicado.blogspot.com/2009/11/dpc20.html>

Maza Castro, A. (2021). La carga procesal y el desempeño laboral del personal en el juzgado de Paz Letrado en el periodo 2021. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73172/Maza\\_CAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73172/Maza_CAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez San Miguel, L. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018. Universidad cesar Vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez Rodríguez, T. (2015). La atención centrada en la persona en los servicios gerontológicos. Estudios de la Fundación Pilares para la autonomía personal. Obtenido de:

<http://www.acpgerontologia.com/documentacion/acpenserviciosgerontologicos.pdf>

Mendoza Chipana, J. (2021). Factores que conllevan al incumplimiento de plazos procesales en la primera fiscalía provincial penal de Satipo – 2018. universidad de Huánuco. Obtenido de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2925/Mendoza%20Chipana%2C%20Jose%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda, F. J., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta. Obtenido de: <https://es.scribd.com/document/355384191/Introduccion-a-La-Gestion-de-La-Calidad-pdf>

Morales Ángel, E. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. Universidad Cesar vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales\\_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Londoño, C. (2009). Optimismo y salud positiva como predictivos de la adaptación a la vida universitaria. Acta Colombiana de Psicología. Obtenido de: <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/335/340>

Navarrete Navarro, S. (2013). La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Estudio bibliométrico. salud pública de México. Obtenido de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v55n6/v55n6a5.pdf>

Najul Godoy, Jenny. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>

Noreña, D. (2020). Diccionario de investigación. Universidad de Lima: escuela de Posgrado. Repositorio Institucional Universidad de Lima: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10889>

Osorio Guidotti, H. (2021). Trabajo remoto y calidad de atención a través del aplicativo web MAU en la Corte Superior de Justicia de Lima, Lima, 2021. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68061/Osorio\\_GHF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68061/Osorio_GHF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ortiz Tovar, F. (2017). Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo – 2017. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14267/Ortiz\\_TFD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14267/Ortiz_TFD.pdf?sequence=1)

Ovalle Favela, J. (2016). Teoría General del Proceso. In 2015 Oxford University Press México, S.A. de C.V. (Ed.), Oxford University Press (7° Edición). <http://www.diccionariojuridico.mx/?pag=vertermino&id=827>

Ojeda Torres, G. (2010). La Investigación preparatoria y la etapa intermedia. Obtenido de: <https://es.scribd.com/presentation/326793302/Proceso-Comun-Investigacion-Preparatoria-y-Etapa-Intermedia>

Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L, 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. J Retailing.1988. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_servqual\\_a\\_multiple-item\\_scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_servqual_a_multiple-item_scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)

Pérez Calixto, Nebver Paolo. (2016). Los plazos en la investigación preliminar en los delitos de robo en la primera fiscalía penal corporativa de huanuco-2015. Universidad de Huánuco. Obtenido de: [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/351/T\\_047\\_%2044827658\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/351/T_047_%2044827658_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, V. (2006). Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. España: Ideas propias Editorial. Obtenido de: [https://www.academia.edu/8910048/calidad\\_total\\_en\\_la\\_atenci%c3%93n\\_a\\_l\\_cliente\\_pautas\\_para\\_garantizar\\_la\\_excelencia\\_en\\_el\\_servicio](https://www.academia.edu/8910048/calidad_total_en_la_atenci%c3%93n_a_l_cliente_pautas_para_garantizar_la_excelencia_en_el_servicio)

Ramírez, T. (1999). Cómo hacer un proyecto de investigación. Caracas: Editorial Panapo. Obtenido de: <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0049.pdf>

- Reyes Hernández, S. (2014) Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar. Guatemala: obtenido de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (Quinta Edición). México D.F, México: McGraw-Hill.
- Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Obtenido de: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Sánchez Velarde, P. (2004). Manual de derecho procesal penal. Editorial IDEMSA. Obtenido de: <https://textos.pucp.edu.pe/pdf/2256.pdf>
- Sánchez Carlessi, H, Reyes Romero, C y Mejía Sáenz, K (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Obtenido de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez M y Fajardo M. 2000. Análisis de la opinión pública española sobre la influencia ciudadana en las decisiones gubernamentales mediante Modelos de Asociación para Variables Categóricas. Madrid, España. Disponible en línea en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30115202>
- Sandoval Vite, G. (2015). La gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la agencia nacional de tránsito de los ríos – sucursal Babahoyo. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Obtenido de: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1733/T-UTB-CEPOS-MAE-000001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Segura Quiñonez, J. (2017). La carga procesal y su influencia en el desempeño laboral del personal del III juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de la libertad, 2017. Universidad César Vallejo. Obtenido en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11816/segura\\_qj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11816/segura_qj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Tarí, J.J., Molina, J.F., & Castejón, J.L. (2007). The relationship between quality management practices and their effects on quality outcomes. *European Journal of Operational Research*. Obtenido de: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12357/1/EJOR-2007.pdf>
- Torres Manrique, Jorge. (2010). Breves consideraciones acerca del debido proceso civil. A propósito del exiguo desarrollo y reconocimiento del debido proceso, en sus diversas variantes de debidos procesos específicos. Obtenido de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoprocesal/article/view/2404/2356>
- Torres Mendoza, L. (2020). Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49686/Torres\\_MLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49686/Torres_MLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vidal Fueyo, M. (2020) "El Derecho A La Tutela Judicial Efectiva En Tiempos De Pandemia". Artículo. Universidad de Burgos. Recuperado en [https://www.fundacionmgimenezabad.es/sites/default/files/Publicar/publicaciones/documentos/7\\_vidal\\_camino\\_tutela\\_judicial\\_covid\\_19.pdf](https://www.fundacionmgimenezabad.es/sites/default/files/Publicar/publicaciones/documentos/7_vidal_camino_tutela_judicial_covid_19.pdf)
- Villalba Sánchez, C. (2013). Calidad del servicio: Un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las Universidades. Universidad de Colombia. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776917.pdf>
- Viteri Custodio, D (2010). El derecho al plazo razonable en el proceso penal: el desarrollo jurisprudencial de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y del Tribunal Constitucional peruano. Obtenido de: <https://ar.vlex.com/vid/derecho-plazo-razonable-proceso-671012589>
- Ventocilla Salazar, Edwin. (2018). El plazo procesal establecido para las diligencias preliminares en las fiscalías provinciales corporativas especializadas en delitos de corrupción de funcionarios en el distrito fiscal de Huánuco 2015-2016. Universidad de Huánuco. Obtenido de:



<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/929/ventocilla%20salazar%2c%20edwin%20gerardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velandia Salazar, Freddy. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695>

Vera Ortiz, T. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88979/vera\\_otg-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88979/vera_otg-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión de plazos procesales y calidad de atención administrativa en una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.							
Autor: Bazán Rosales, Juan Armando							
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y rangos
<b>Gestión de plazos procesales</b>	Machicado (2009) explica que los plazos procesales constituyen los lapsos de tiempo definidos por la legislación, determinados por los jueces o acordados entre las partes para la ejecución de los actos procesales. El término procesal, según el autor, representa el límite temporal en el cual debe realizarse un acto procesal. En realidad, ambos conceptos son intercambiables, ya que el plazo se refiere al periodo específico durante el cual, en cualquier momento, debe llevarse a cabo un acto procesal.	La variable, gestión de plazos procesales, se mide mediante el número de usuarios dentro de ellos ciudadanos y abogados (justiciables) que quedaron satisfechos según los resultados arrojados del cuestionario, en relación a las dimensiones e indicadores precisados en el presente proyecto de investigación.	Procesos Judiciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Celeridad</li> <li>• Inmediación</li> <li>• Impulso procesal</li> <li>• Debido proceso</li> <li>• Plazo razonable</li> </ul>	1 - 6	<b>Escala de Likert Intervalo</b>	Nivel bueno (78-105)  Nivel regular (49-77)  Nivel malo (21-48)
			Manejo de Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Admisión de personal</li> <li>• Capacitación de personal</li> <li>• Rotación de personal</li> </ul>	7 - 11		
			Recursos Logísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Materiales</li> <li>• Recursos económicos</li> <li>• Recursos Financieros</li> </ul>	12 - 16		
			Carga Procesal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso Expediente judicial electrónico</li> <li>• Segmentación de Procesos</li> <li>• Notificación electrónica</li> <li>• Sedes Judiciales</li> </ul>	17 - 21		
<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Calidad de atención administrativa</b>	Martínez (2014) caracteriza la calidad de atención como el conjunto de acciones llevadas a cabo por la empresa, orientadas al mercado. En este contexto, la calidad de atención se vincula estrechamente con la manera en que el personal se relaciona	La variable, calidad de servicio en la satisfacción del usuario, se mide mediante el número de ciudadanos y abogados (justiciables) que quedaron satisfechos según los resultados arrojados del cuestionario, en relación a	Proceso de Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación jurídica al usuario</li> <li>• Trámites judiciales simplificadas</li> <li>• Canales de atención física y virtual</li> <li>• Tiempo de espera</li> </ul>	1 - 7	<b>Escala de Likert Intervalo</b>	Nivel alto (103-140)  Nivel medio (66-102)

<p>con los usuarios, ejerciendo una influencia significativa en el grado de satisfacción experimentado. Por otro lado, Najul (2011) resalta que el servicio al cliente se configura como un indicador de gestión empresarial destinado a mejorar la calidad del servicio al usuario, considerando procedimientos específicos integrados en la estructura organizativa del Estado.</p>	<p>las dimensiones e indicadores precisados en el presente proyecto de investigación.</p>	<p>Capacidad de Respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión oportuna de autos y resoluciones judiciales</li> <li>• Cumplimiento de plazos administrativos y judiciales</li> <li>• Implementación de Tics en el servicio jurídico</li> <li>• Acceso a la información jurídica y procesal actualizada</li> <li>• Solución rápida de conflictos</li> </ul>	<p>8 - 14</p>	<p>De acuerdo (4)  Más o menos de Acuerdo (3)  En desacuerdo (2)  Totalmente en desacuerdo (1)</p>	<p>Nivel bajo (28-65)</p>
		<p>Seguridad y Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento Técnico Legal</li> <li>• Transparencia administrativa</li> <li>• Imparcialidad jurídica en la atención</li> <li>• Ética profesional del personal judicial</li> <li>• Compromiso y correcto desempeño laboral</li> <li>• Cumplimiento del reglamento anticorrupción</li> <li>• Adecuado manejo de recursos logísticos</li> </ul>	<p>15 - 19</p>		
		<p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía comunicativa</li> <li>• Cordialidad humana en la atención</li> <li>• Uso de un Lenguaje comprensible para el justiciables o usuario</li> <li>• Materiales autodidácticos de comunicación para el usuario</li> <li>• Información completa, oportuna y entendida por el usuario</li> </ul>	<p>20 - 23</p>		
		<p>Calidad Percibida</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del usuario en las dependencias judiciales</li> <li>• Eficiencia en la atención administrativa y judicial</li> <li>• Identificación y atención de las necesidades del usuario</li> </ul>	<p>24 - 28</p>		

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO N° 1

#### Cuestionario Evaluación de la Gestión de plazos procesales

Señor ciudadano, trabajadores y/o Magistrados se le hace llegar un instrumento de recolección de información con fines exclusivo de estudio o investigación, la información que nos porciones es muy importante para la consecución de los objetivos. El cuestionario tiene preguntas para medir la participación ciudadana en el distrito de talavera. La información proporcionada tiene será confidencial y anónima.

**A que grupo de muestra pertenece:**

Abogado Litigante (    )                      Ciudadano / usuario (    )

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) el ítem que crea conveniente según sea el caso usando la escala de acuerdo a su percepción.

**Con el desarrollo del instrumento usted manifiesta su consentimiento de brindar información en el desarrollo de la investigación.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Más o menos de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	DIMENSIÓN/ITEMS	ESCALA				
<b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS JUDICIALES</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Considera Ud. que el proceso administrativo de un expediente en los órganos jurisdiccionales de las Cortes Superiores de Justicia del Perú se efectúa con celeridad y prontitud					
2	Considera Ud. que en una Corte Superior de Justicia del Perú los procesos son tramitados en conformidad con los plazos establecidos.					
3	Considera Ud. que durante las audiencias programadas por los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia del Perú se cumplen los plazos establecidos					
4	Considera usted que, en el contexto de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia del Perú, se respeta de manera adecuada el principio de inmediación para una toma adecuada de decisiones.					
5	Considera Ud. Que las dependencias judiciales de las Cortes Superiores de Justicia del Perú muestran un compromiso activo al momento de promover impulso procesal de oficio a los expedientes en trámite					
6	Considera Ud. que la demora significativa en las decisiones judiciales, atribuida a la elevada carga procesal por parte del operador de justicia, podría ir en detrimento del principio de celeridad procesal y afectar la calidad del servicio judicial					
<b>DIMENSIÓN 2: MANEJO DE PERSONAL</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	Considera Ud. que el personal jurisdiccional de los Juzgados de las Cortes Superiores de Justicia del Perú cuenta con la capacitación adecuada para desempeñar eficientemente sus funciones.					

8	Considera usted que es esencial verificar la contratación de cada personal jurisdiccional y administrativo de acuerdo con los requisitos establecidos en el Cuadro de Asignación de Personal manejado por los juzgados					
9	Considera Ud. que es fundamental que la persona encargada de la selección de personal sea tanto un juez como un reclutador especializado, con el propósito de garantizar una adecuada admisión de personal en las Cortes Superiores de Justicia del Perú y asegurar una cobertura adecuada de puestos jurisdiccionales con personal idóneo					
10	Considera Ud. que evitar la rotación constante del personal administrativo entre juzgados o despachos, especialmente durante los períodos de sobrecarga laboral en mesa de partes y despachos judiciales, contribuiría a una mayor eficiencia y calidad en el servicio prestado.					
11	Considera Ud. Necesario que las Cortes Superiores de Justicia del Perú brinden capacitaciones adicionales a su personal administrativo acerca de los protocolos de atención post pandemia, con el propósito de asegurar la satisfacción adecuada de las necesidades tanto de los usuarios como de la institución					
<b>DIMENSIÓN 3: RECURSO LOGÍSTICO</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	Considera usted que las Cortes Superiores de Justicia del Perú hacen uso de equipos de última gama tecnológica, tales como computadoras de vanguardia, impresoras y fotocopiadoras multifuncionales, además de escáneres u otros análogos, con el propósito de agilizar y mejorar en la eficacia de las labores jurisdiccionales.					
13	Considera Ud. que el sistema empleado por las Cortes Superiores de Justicia del Perú tiene falencias que obstaculizan el desarrollo eficiente del trabajo jurisdiccional					
14	Considera Ud. que la unificación del Sistema Integrado Judicial de las Cortes Superiores de Justicia del Perú es necesaria para lograr una visualización adecuada de los expedientes y facilitar un seguimiento eficiente					
15	Considera Ud. que es esencial solicitar un respaldo financiero adicional para potenciar y mejorar la calidad del servicio que ofrecen en vista de que las Cortes Superiores de Justicia del Perú operan como unidades ejecutoras					
16	Considera Ud. que estas limitaciones financieras como la reducción de presupuesto están obstaculizando el desarrollo y alcance de objetivos de las Cortes Superiores de Justicia del Perú, así como su capacidad para ofrecer un servicio óptimo en cuanto a la administración de justicia.					
<b>DIMENSIÓN 4: CARGA PROCESAL</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	Considera Ud. que sería apropiado establecer nuevos juzgados especializados en las áreas de mayor demanda ante el incremento de procesos judiciales en las diversas regiones del Perú.					
18	Considera Ud. que los trabajadores de los juzgados de las Cortes Superiores de Justicia del Perú cumplen de manera efectiva con la emisión de resoluciones y sentencias, respetando los plazos estipulados para cada vía procesal					
19	Considera Ud. que los servidores judiciales cumplen adecuadamente con el uso correctos del Expediente Judicial Electrónico últimamente implementado.					
20	Considera Ud. que los secretarios y/o personal jurisdiccional con la finalidad de deshacerse de la insistencia del usuario o justiciable emplean como pretextos que los retrasos administrativos o					

	procesales, son atribuibles a la carga procesal excesiva o a la falta de digitalización o impulso procesal de otras dependencias; disuadiendo el problema principal que es la falta de interés de brindar el servicio judicial.					
21	Considera usted que ha habido un aumento significativo en las demoras de los procesos judiciales en los últimos años y cree que la gestión anticipada de expedientes judiciales, si bien puede proporcionar alivio, también podría resultar perjudicial si se realiza de manera inadecuada					

**Gracias por su colaboración.**

## CUESTIONARIO N° 2

### Cuestionario Evaluación de la Calidad de Atención Administrativa

Señor ciudadano, trabajadores y/o Magistrados se le hace llegar un instrumento de recolección de información con fines exclusivo de estudio o investigación, la información que nos porciones es muy importante para la consecución de los objetivos. El cuestionario tiene preguntas para medir la participación ciudadana en el distrito de talavera. La información proporcionada tiene será confidencial y anónima.

**A que grupo de muestra pertenece:**

Abogado Litigante (    )

Ciudadano / usuario (    )

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) el ítem que crea conveniente según sea el caso usando la escala de acuerdo a su percepción.

**Con el desarrollo del instrumento usted manifiesta su consentimiento de brindar información en el desarrollo de la investigación.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Más o menos de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	DIMENSIÓN/ITEMS	ESCALA				
<b>DIMENSIÓN 1: PROCESO DE ATENCIÓN</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Considera necesario que los juzgados de las Cortes Superiores de Justicia implementen un sistema de control para garantizar que la orientación gratuita dirigida al usuario pueda cumplir con las condiciones básicas de atención y no genere insatisfacción y malestar en el usuario					
2	Considera usted que el principal factor de demora administrativa o procesal y su impacto en la atención al usuario en los juzgados recae exclusivamente en los trámites burocráticos sobre exigidos por el personal administrativo que obstaculiza					
3	Considera que las Cortes Superiores de Justicia del Perú cuentan con canales de atención eficientes y manejables para reducir el tiempo de espera.					
4	Considera usted que la implementación de una mesa de partes electrónica y el expediente judicial es lo único necesario para garantizar una descentralización de los servicios judiciales de las cortes superiores de justicia del Perú					
5	Considera Ud. Que la modalidad de atención virtual y sus herramientas no cumplen sus garantías por la falta de capacitación del usuario respecto al funcionamiento y manejo lo que confunden y perjudican el seguimiento adecuado de los procesos legales.					
6	Considera usted que los juzgados de las cortes superiores de justicia deberían gestionar de manera efectiva la presencia de personal y la cobertura de puestos laborales durante los horarios de mayor afluencia.					
7	Considera Ud. Que la administración jurisdiccional en las cortes Superiores de justicia del Perú; debe implementar una evaluación del nivel de satisfacción del usuario de forma individualizada y que al finalizar el cierre de jornada laboral se emita los resultados de forma pública con el objetivo de una mejora continua.					

<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	Considera que la capacidad de respuesta ineficiente de los juzgados en cuanto a la emisión oportuna de autos y resoluciones impacta en el debido proceso y en los derechos de los usuarios en el ámbito judicial generando indefensión procesal o algún otro daño colateral.					
9	Considera que la implementación del expediente judicial electrónico no cumple con sus garantías eficiencia y eficacia debido a la falta de pericia y mal manejo por parte del personal jurisdiccional, lo que podría estar contribuyendo a la dilación de los plazos judiciales en las Cortes Superiores de Justicia del Perú					
10	Considera que las mejoras en la red para la implementación del Expediente Judicial en las Cortes Superiores de Justicia del Perú están funcionando de manera que se garantice el acceso a la tutela jurisdiccional en el Perú					
11	Considera que la nueva infraestructura tecnológica y las herramientas de atención implementadas por la Corte Superior de Justicia del Perú durante la pandemia siguen siendo sostenibles y eficaces en la actualidad					
12	Considera Ud. que los trabajadores de los juzgados en las diversas Cortes Superiores de Justicia del Perú brindan apoyo suficiente al usuario con la finalidad de resolver las interrogantes jurídicos y administrativos de los ciudadanos y justiciables.					
13	Considera usted que la atención física en mesa de partes se ve afectada por el desconocimientos o falta de experiencia en el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por parte del personal, lo que ralentizando el servicio administrativo ofrecido					
14	Considera usted que el personal judicial de las Cortes Superiores de Justicia del Perú se compromete de manera efectiva en la resolución de conflictos, con el objetivo de garantizar la calidad en la atención dentro de la sede judicial					
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD Y FIABILIDAD</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	Considera Ud. Que en los periodos de mayor carga laboral se debería rotar personal o hacer designaciones de cargo de manera sorpresiva considerando únicamente que todo personal judicial está técnicamente preparado para abordar y solucionar las incertidumbres jurídicas de los usuarios en las cortes superiores de Justicia.					
16	Considera Ud. que los empleados de las Cortes Superiores de Justicia del Perú desempeñan sus funciones con un respeto ético y juicioso respecto a roles laborales y su reglamento institucional.					
17	Considera usted que la inseguridad jurídica procesal se ve intensificada por la conducta corrupta de algunos funcionarios judiciales y la insuficiente respuesta de los órganos de control ante sus acciones parciales y poco éticas.					
18	considera que el personal judicial muestra falta de capacidad administrativa y desinterés hacia el usuario o justiciable cuando el secretario o juez no se encuentra en su despacho, procediendo a desviar la atención del usuario y a evadir sus pretensiones de manera significativa al no poder dar soluciones					
19	Considera que el personal administrativo hace un uso inadecuado de los recursos institucionales al momento de dilatar, estancar e incluso alterar procesos, por tanto, se debería imponer una sanción disciplinaria inmediata como respuesta a estos comportamientos impropios dentro de la función judicial.					



<b>DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20	Considera usted que el personal jurisdiccional de las Cortes Superiores de Justicia del Perú brinda un trato amable y cordial, teniendo en cuenta su perspectiva y asegurando la satisfacción de sus necesidades al respecto					
21	Considera Ud. que las Cortes Superiores de Justicia del Perú proporcionan una correcta y suficiente información sobre los servicios que ofrecen en sede judicial ya sea en medios físicos o digitales logrado garantizar que el usuario realice correctamente sus diligencias administrativas o judiciales					
22	Considera Ud. que el personal judicial emplea un lenguaje comprensible, asertivo y amable al momento de atender a los usuarios, de tal forma de que esto contribuye a que comprendan plenamente los servicios judiciales ofrecidos.					
23	¿Considera que el personal jurisdiccional, al atender a los usuarios en los distintos despachos, ofrece un servicio con un trato respetuoso y al mismo tiempo se esfuerza por cumplir de manera adecuada con las normativas correspondientes?					
<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD PERCIBIDA</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
24	Considera Ud.; Que el personal administrativo identifica y atiende correctamente las necesidades del usuario cuando se apersona a los juzgados de las Cortes superiores del Perú.					
25	Considera Ud. que las demandas presentadas en los diversos juzgados han sido resueltas de manera satisfactoria, aplicando los principios de imparcialidad, celeridad y debido proceso, y asegurando así una tutela efectiva y eficaz					
26	Considera Ud. que la prestación de servicios en las Cortes Superiores de Justicia del Perú se ve afectada por trámites engorrosos; tecnicismo desmesurado y demoras considerables, tanto en aspectos administrativos como procesales					
27	Considera usted que los servidores públicos de los juzgados cumplen con realizar los servicios solicitados, gestionar los procesos judiciales y atender las labores administrativas dentro de un plazo adecuado, conforme a lo establecido por la ley					
28	Considera usted que la experiencia proporcionada en vía administrativa y judicial por parte de los operadores jurídicos cumple con los estándares de calidad de atención, abordando de manera satisfactoria aspectos como fiabilidad, seguridad y eficiencia en el servicio					

**Gracias por su colaboración.**

### Anexo 3: Validación de juicio de expertos

#### EXPERTO 1

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE PLAZOS PROCESALES

**Dimensiones del instrumento: Procesos Judiciales, Manejo de Personal, Recursos Logísticos y Carga Procesal**

- Primera dimensión: Procesos Judiciales
- Definición: Conjunto de procedimientos legales y actividades llevadas a cabo en un tribunal para resolver disputas legales, aplicar la ley y dictar decisiones judiciales. Involucra la presentación de demandas, la recopilación de pruebas, audiencias y la emisión de sentencias por parte de un tribunal. (Chávez, 2008)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Celeridad	Las Cortes Superiores de justicia y sus diversos Juzgados vienen aplicando pertinentemente la Celeridad en los procesos judiciales	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Inmediación	Considera que los magistrados actúan en respeto a la inmediatez procesal para la resolución de casos judiciales	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Impulso Procesal	Lo jueces magistrados de las cortes superiores de justicia promueven los procesos judiciales haciendo valer el principio de impulso procesal para darle continuidad al acervo.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el personal administrativo en sus funciones documentarias y de tramite agiliza contar con los recursos para que los magistrados cuenten con las herramientas para impulsar los procesos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Debido Proceso	El cumplimiento del debido proceso; es un factor fundamental para evitar la parcialidad de magistrados o vulneración e derechos conexos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Se viene ejecutando el debido proceso en las notificaciones judiciales y esto ha reducido la tasa de vulnerabilidad de las partes interesadas en el proceso.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Plazo Razonable	Considera que los operadores jurisdiccionales vienen haciendo buen uso de sus funciones para la rápida atención judicial	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La gestión de plazos judiciales viene siendo racional y proporcional a la carga laboral y proceso en curso.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Segunda Manejo de Personal
- Definición: la gestión efectiva de los recursos humanos de una organización, abarcando actividades como la selección, orientación, desarrollo y motivación de los empleados. Se busca optimizar el desempeño individual y grupal para alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente. (Alles, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Admisión de personal	Considera que para la admisión de personal se está cumpliendo con la exigencia total de los requisitos de postulación y su debida verificación.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La admisión de personal es crucial para asegurar que la organización cuente con individuos cualificados y competentes que contribuyan al logro de sus objetivos y metas.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Capacitación de personal	La capacitación de personal ha resultado optima respecto a tener resultados en relación a la experiencia del usuario en sede judicial	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

	Considera que la capacitación del operador de justicia no solo debe estar ligado a entender el funcionamiento del servicio, sino a ponerlo en práctica y brindar un adecuado asesoramiento a favor del usuario.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
<b>Rotación de personal</b>	Considera que los administradores de justicia implementan planes de contingencias para poder cubrir las plazas procesales en cuanto a vacaciones, renuncia o licencias del personal	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que es un impacto negativo el retar constantemente al personal de forma interna; lo cual perjudica la continuidad y celeridad en la atención procesal a brindar.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La presencia de personal poco capacitado y la falta de evaluaciones coherentes para desempeñarse en la primera línea de atención al usuario en la sede judicial genera un impacto negativo en la satisfacción de los usuarios y se reflejan resultados deficientes en la calidad de atención.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Tercera dimensión: Recursos Logísticos
- Definición: Son todos los medios y herramientas que facilitan el flujo efectivo de bienes, servicios e información a lo largo de la cadena de suministro para la prestación de servicios públicos o privados. (Pinheiro et al., 2015)

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Recursos materiales	Considera que los ciudadanos vienen ejerciendo su facultad fiscalizadora sobre la gestión municipal del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Los ciudadanos vienen involucrándose en la fiscalización de la gestión de los recursos asignados y los asuntos públicos del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que los ciudadanos vienen fiscalizando de manera constante la ejecución de los proyectos programados por la gestión municipal del distrito.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que, mediante la fiscalización de la ejecución y seguimiento de los proyectos, los ciudadanos vienen ejerciendo control social sobre los gobiernos locales	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Recursos económicos	Considera que la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos del distrito viene fomentando una gestión municipal transparente	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la transparencia viene mejorando la eficacia de los resultados de la gestión municipal del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la transparencia viene siendo utilizada como elemento estratégico en la administración pública del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Recursos financieros	Los medios y formas de participación de los ciudadanos vienen favoreciendo a la ejecución eficiente de los recursos destinados	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Cuarta dimensión: Carga Procesal
- Definición: Comprendida como aquella cantidad y complejidad de casos o asuntos legales que un tribunal, juzgado o profesional del derecho debe gestionar en un periodo determinado (Noreña, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de Expediente Judicial electrónico	El uso de expedientes judiciales electrónicos ha transformado significativamente la gestión de la información en el ámbito legal.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	la transición hacia expedientes judiciales electrónicos representa una evolución positiva sin embargo la falta de conocimiento por parte del usuario recae en una dilación del tiempo de respuesta en sede judicial.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la implementación de un expediente judicial ya viene a ser la única innovación que necesitan las cortes para solucionar la sobrecarga laboral	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el expediente judicial electrónico debe ser instruido hacia el público y justiciables con el fin de que el manejo sea más loable.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Segmentación de procesos	Considera que la segmentación de procesos judiciales está debidamente direccionada en los juzgados por parte de los usuarios	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La segmentación de casos por materia y la creación de nuevas sedes judiciales refieren a ser la solución de la sobrecarga procesal.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera Ud.; que la segmentación de procesos judiciales solo debe ser por materia o en cambio debería ser por urgencia y plazo de esta forma evitaríamos la desprotección dilatada del usuario y sus derechos	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Notificación electrónica	La virtualización de las notificaciones viene beneficiando al usuario al momento de este sea parte de un proceso judicial	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la notificación judicial al utilizar medio electrónico y uso de la red; esta viene garantizando siempre la correcta notificación y compromete la toma de conocimiento por parte de la parte procesal.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Sedes Judiciales	Considera que las cortes superiores cuentan con la cantidad suficiente de juzgados, pero más aun con la cantidad debida de personal jurisdiccional para atender las demandas de la población	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** **Mg. LUIS ALFREDO ACOSTA REYMUNDO**      **DNI: 19868313**

**Especialidad del validador:** Metodólogo

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del experto  
**LUIS ALFREDO ACOSTA REYMUNDO**  
 ABOGADO  
 CAJ 1746  
 DNI: 19868313

**31 de octubre de 2023.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

**Dimensiones del instrumento: Proceso de atención, Capacidad de Respuesta, Seguridad y fiabilidad, Comunicación y calidad Percibida**

- Primera dimensión: Proceso de Atención
- Definición: conjunto estructurado de etapas y procedimientos que se llevan a cabo para gestionar un caso legal. Incluye desde la presentación de la demanda hasta la emisión de una sentencia. (García, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación al usuario	Los ciudadanos participan manifestando una cultura democrática frente a las decisiones en asuntos públicos para el interés de la localidad.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Trámite judicial	Considera que los ciudadanos participan en su comunidad demostrando compromiso y responsabilidad.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Canales de atención	La gestión municipal del distrito viene incentivando la participación de los ciudadanos en la evaluación y supervisión de la gestión de los recursos públicos asignados.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La participación de los ciudadanos en la evaluación y supervisión de la gestión de recursos asignados viene evitando actos deshonestos en la gestión municipal	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que los ciudadanos vienen involucrándose de manera responsable en el proceso de evaluación y supervisión de la gestión municipal.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Tiempo de espera					

- Segunda Capacidad de Respuesta
- Definición: se refiere a la eficacia y prontitud con la que una entidad puede ajustarse y satisfacer las demandas, desafíos o expectativas que se presentan, mostrando agilidad y eficiencia en sus acciones. (Parasuraman et al., 1985)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Emisión oportuna de autos y Resoluciones judiciales	La gestión municipal viene impulsando la participación ciudadana de manera responsable en el distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La gestión municipal del distrito como parte de su responsabilidad viene impulsando la participación de los ciudadanos en el proceso de vigilancia del uso de los recursos públicos	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

Cumplimiento de plazos	La vigilancia y seguimiento constante a la gestión municipal, viene permitiendo que los recursos destinados sean utilizados eficazmente	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el proceso de vigilancia viene alertando posibles actos de corrupción en la gestión municipal del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Implementación de TICS en el servicio jurídico	Considera que los ciudadanos vienen demostrando interés por participar en el proceso de vigilancia del uso de recursos asignados.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la ciudadanía viene participando en el proceso de vigilancia de los recursos públicos de manera efectiva	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el proceso de vigilancia viene mejorando los niveles de confianza de los ciudadanos, en el uso de los recursos públicos	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Acceso a la información jurídica y Procesal	Considera que es sencillo acceder a información judicial al momento de apersonarse a sede física o por las plataformas virtuales	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Solución rápida de conflictos	El personal administrativo de los juzgados en las diversas cortes del Perú se esmera en brindar soluciones rápidas para reducir la carga laboral por quejas y reclamos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Tercera dimensión: Seguridad y Fiabilidad
- Definición: implican la confianza en la consistencia y protección de un sistema o proceso, asegurando tanto la integridad como la operación sin fallos. Es la combinación de medidas de protección y consistencia para garantizar un funcionamiento confiable y seguro. (Parasuraman et al., 1985)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento Técnico	Considera que los trabajadores administrativos de las cortes de justicia han aplicado su conocimiento para la correcta ejecución de sus funciones.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que se hace una supervisión adecuada del personal sobre el dominio de conocimientos y aplicación de procedimientos para atención al cliente	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que se aplican nuevas técnicas de atención a favor del usuario o justiciable que garanticen mejorar la calidad de atención en sede judicial.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que, ante la falta de manejo correcto de los recursos judiciales, los usuarios hacen un correcto reclamo por atropello de su derecho en instancia administrativa.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Transparencia administrativa	Considera que al momento de resolver conflictos de los justiciables los operadores de justicia y personal administrativo son transparentes en las posibles soluciones que brindan,	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

	Considera que ante las constantes fallas administrativas de la persona; este reconoce su error y brinda alternativas de solución.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que se comunica adecuadamente un reporte de los fallos en la dilación del tiempo de respuesta de los despachos para evitar suspicacias de índole administrativa que puedan perjudicar a alguna de las partes	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la transparencia viene mejorando la eficacia de los resultados de los juzgados.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Ética profesional	La forma de realizar las funciones administrativas y judiciales por parte de los servidores públicos son con profesionalismo y conocimiento moralmente adecuado	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la oficina de OCI actúa rápida y efectivamente ante la comisión de un acto de corrupción por parte de los funcionarios.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Compromiso y desempeño laboral	Considera que el personal administrativo actúa de forma adecuada, bajo compromiso institucional para el cumplimiento de sus funciones	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el personal administrativo brinda una atención óptima reflejando su buen desempeño laboral.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Cumplimiento de reglamento anticorrupción	Considera que el código de ética institucional es respetado por parte de los trabajadores administrativos y magistrados en las cortes de justicia.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que debería ser más drástico en las sanciones ante la comisión de hechos de corrupción.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Manejo de recursos logísticos	Los recursos logísticos que emplean las cortes superiores de justicia y sus juzgados son utilizados de manera eficiente para garantizar la calidad en la atención del usuario	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Cuarta dimensión: Comunicación
- Definición: se refiere al intercambio de información, instrucciones y mensajes dentro de una organización con el propósito de coordinar actividades, tomar decisiones y facilitar el flujo eficiente de la información entre los miembros de la estructura administrativa. (Romero, 2002)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía comunicativa	Considera que los trabajadores administrativos vienen haciendo un correcto uso de estilos de comunicación para informar de pormenores a los usuarios.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el operador jurídico se esfuerza por entender y comprender los requerimientos del usuario	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el personal administrativo mantiene expresiones verbales y no verbales que no ahuyenten al usuario a presentar sus dudas y que estas puedan ser absueltas	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

Cordialidad humana	Considera que el personal administrativo y judicial es cordial en su trato al usuario sin importar su interés personal	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la transparencia viene mejorando la eficacia de los resultados de la gestión municipal del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Uso de lenguaje comprensible	Considera que todo personal que labora en los juzgados mantiene un lenguaje sin terminos tecnico, por el contrario, es sencillo de comprender por el usuario	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el manejo de un lenguaje comprensible ha favorecido para que más ciudadanos acceda atención judicial.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Materiales autodidácticos	Considera que los juzgados deben implementar contar con materia autodidáctico que permita que el usuario conozca más el funcionamiento de los servicios judiciales.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que los materiales autodidácticos favorecerían la experiencia del usuario en sede judicial.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Información completa, precisa y entendible	Considera que las plataformas con las que cuenta la corte superior de justicia garantizan que todos los usuarios tengan el mismo y eficaz conocimiento de los procesos judiciales que ofrecen y como deben proceder.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

Quinta dimensión: Calidad percibida

- Definición: Alude a la evaluación subjetiva que un individuo realiza sobre la excelencia o el valor de un producto, servicio o experiencia, basándose en sus propias percepciones, expectativas y experiencias personales. (Tari, 2007)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción del usuario	Considera que los usuarios vienen percibiendo adecuada y eficientemente los servicios que la corte superior de justicia ofrece.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que las cortes superiores implementan estrategias nuevas para mejorar y superar las expectativas del usuario	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el nivel de satisfacción se ve menoscabado por las excusas de los operadores de justicia al no querer atender ciertos casos específicos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera necesario que los juzgados emitan los resultados de las encuestas de satisfacción inmediata ante la atención judicial brindada.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Eficiencia en la atención	Considera que los conocimientos con los que cuenta el personal son suficientes en la actualidad para garantizar la eficiencia en la atención.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que las estrategias de atención con las que cuenta las cortes superiores de justicia son eficientes y suficientes para lograr una satisfacción idónea en el ciudadano	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la infraestructura y herramientas físicas con las que cuentan las cortes garantizan la eficiencia en su atención.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	



Identificación y atención de las necesidades del usuario	Considera que el personal de la corte superior de justicia; emplea todos sus esfuerzos para identificar principalmente las necesidades del usuario y así brindar un mejor servicio	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
--	--	------------	------------	------------	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):** TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** **Mg. LUIS ALFREDO ACOSTA REYMUNDO**

**DNI: 19868313**

**Especialidad del validador:** Metodólogo

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto  
**LUIS ALFREDO ACOSTA REYMUNDO**  
 ABOGADO  
 CAJ 1748  
 DNI: 19868313.

**31 de octubre de 2023.**

## EXPERTO 2

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE PLAZOS PROCESALES

**Dimensiones del instrumento: Procesos Judiciales, Manejo de Personal, Recursos Logísticos y Carga Procesal**

- Primera dimensión: Procesos Judiciales
- Definición: Conjunto de procedimientos legales y actividades llevadas a cabo en un tribunal para resolver disputas legales, aplicar la ley y dictar decisiones judiciales. Involucra la presentación de demandas, la recopilación de pruebas, audiencias y la emisión de sentencias por parte de un tribunal. (Chávez, 2008)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Celeridad	Las Cortes Superiores de justicia y sus diversos Juzgados vienen aplicando pertinentemente la Celeridad en los procesos judiciales	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Inmediación	Considera que los magistrados actúan en respeto a la inmediatez procesal para la resolución de casos judiciales	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Impulso Procesal	Lo jueces magistrados de las cortes superiores de justicia promueven los procesos judiciales haciendo valer el principio de impulso procesal para darle continuidad al acervo.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el personal administrativo en sus funciones documentarias y de tramite agiliza contar con los recursos para que los magistrados cuenten con las herramientas para impulsar los procesos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Debido Proceso	El cumplimiento del debido proceso; es un factor fundamental para evitar la parcialidad de magistrados o vulneración e derechos conexos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Se viene ejecutando el debido proceso en las notificaciones judiciales y esto ha reducido la tasa de vulnerabilidad de las partes interesadas en el proceso.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Plazo Razonable	Considera que los operadores jurisdiccionales vienen haciendo buen uso de sus funciones para la rápida atención judicial	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La gestión de plazos judiciales viene siendo racional y proporcional a la carga laboral y proceso en curso.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Segunda Manejo de Personal
- Definición: la gestión efectiva de los recursos humanos de una organización, abarcando actividades como la selección, orientación, desarrollo y motivación de los empleados. Se busca optimizar el desempeño individual y grupal para alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente. (Alles, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Admisión de personal	Considera que para la admisión de personal se está cumpliendo con la exigencia total de los requisitos de postulación y su debida verificación.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La admisión de personal es crucial para asegurar que la organización cuente con individuos cualificados y competentes que contribuyan al logro de sus objetivos y metas.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Capacitación de personal	La capacitación de personal ha resultado optima respecto a tener resultados en relación a la experiencia del usuario en sede judicial	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

	Considera que la capacitación del operador de justicia no solo debe estar ligado a entender el funcionamiento del servicio, sino a ponerlo en práctica y brindar un adecuado asesoramiento a favor del usuario.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
<b>Rotación de personal</b>	Considera que los administradores de justicia implementan planes de contingencias para poder cubrir las plazas procesales en cuanto a vacaciones, renuncia o licencias del personal	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que es un impacto negativo el retar constantemente al personal de forma interna; lo cual perjudica la continuidad y celeridad en la atención procesal a brindar.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La presencia de personal poco capacitado y la falta de evaluaciones coherentes para desempeñarse en la primera línea de atención al usuario en la sede judicial genera un impacto negativo en la satisfacción de los usuarios y se reflejan resultados deficientes en la calidad de atención.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Tercera dimensión: Recursos Logísticos
- Definición: Son todos los medios y herramientas que facilitan el flujo efectivo de bienes, servicios e información a lo largo de la cadena de suministro para la prestación de servicios públicos o privados. (Pinheiro et al., 2015)

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Recursos materiales	Considera que los ciudadanos vienen ejerciendo su facultad fiscalizadora sobre la gestión municipal del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Los ciudadanos vienen involucrándose en la fiscalización de la gestión de los recursos asignados y los asuntos públicos del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que los ciudadanos vienen fiscalizando de manera constante la ejecución de los proyectos programados por la gestión municipal del distrito.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que, mediante la fiscalización de la ejecución y seguimiento de los proyectos, los ciudadanos vienen ejerciendo control social sobre los gobiernos locales	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Recursos económicos	Considera que la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos del distrito viene fomentando una gestión municipal transparente	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la transparencia viene mejorando la eficacia de los resultados de la gestión municipal del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la transparencia viene siendo utilizada como elemento estratégico en la administración pública del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Recursos financieros	Los medios y formas de participación de los ciudadanos vienen favoreciendo a la ejecución eficiente de los recursos destinados	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Cuarta dimensión: Carga Procesal
- Definición: Comprendida como aquella cantidad y complejidad de casos o asuntos legales que un tribunal, juzgado o profesional del derecho debe gestionar en un periodo determinado (Noreña, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de Expediente Judicial electrónico	El uso de expedientes judiciales electrónicos ha transformado significativamente la gestión de la información en el ámbito legal.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	la transición hacia expedientes judiciales electrónicos representa una evolución positiva sin embargo la falta de conocimiento por parte del usuario recae en una dilación del tiempo de respuesta en sede judicial.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la implementación de un expediente judicial ya viene a ser la única innovación que necesitan las cortes para solucionar la sobrecarga laboral	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el expediente judicial electrónico debe ser instruido hacia el público y justiciables con el fin de que el manejo sea más loable.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Segmentación de procesos	Considera que la segmentación de procesos judiciales está debidamente direccionada en los juzgados por parte de los usuarios	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La segmentación de casos por materia y la creación de nuevas sedes judiciales refieren a ser la solución de la sobrecarga procesal.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera Ud.; que la segmentación de procesos judiciales solo debe ser por materia o en cambio debería ser por urgencia y plazo de esta forma evitaríamos la desprotección dilatada del usuario y sus derechos	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Notificación electrónica	La virtualización de las notificaciones viene beneficiando al usuario al momento de este sea parte de un proceso judicial	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la notificación judicial al utilizar medio electrónico y uso de la red; esta viene garantizando siempre la correcta notificación y compromete la toma de conocimiento por parte de la parte procesal.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Sedes Judiciales	Considera que las cortes superiores cuentan con la cantidad suficiente de juzgados, pero más aun con la cantidad debida de personal jurisdiccional para atender las demandas de la población	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. **TULIA PAOLA BONDY DUARTE**

DNI: 71233792

**Especialidad del validador:** Temático

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 -----  
 Mg. Tulia Paola Bondy Duarte  
**REGUC N° 14854**  
 Firma del experto

DNI: 71233792

**31 de octubre de 2023.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

**Dimensiones del instrumento: Proceso de atención, Capacidad de Respuesta, Seguridad y fiabilidad, Comunicación y calidad Percibida**

- Primera dimensión: Proceso de Atención
- Definición: conjunto estructurado de etapas y procedimientos que se llevan a cabo para gestionar un caso legal. Incluye desde la presentación de la demanda hasta la emisión de una sentencia. (García, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación al usuario	Los ciudadanos participan manifestando una cultura democrática frente a las decisiones en asuntos públicos para el interés de la localidad.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Trámite judicial	Considera que los ciudadanos participan en su comunidad demostrando compromiso y responsabilidad.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Canales de atención	La gestión municipal del distrito viene incentivando la participación de los ciudadanos en la evaluación y supervisión de la gestión de los recursos públicos asignados.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La participación de los ciudadanos en la evaluación y supervisión de la gestión de recursos asignados viene evitando actos deshonestos en la gestión municipal	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que los ciudadanos vienen involucrándose de manera responsable en el proceso de evaluación y supervisión de la gestión municipal.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Tiempo de espera					

- Segunda Capacidad de Respuesta
- Definición: se refiere a la eficacia y prontitud con la que una entidad puede ajustarse y satisfacer las demandas, desafíos o expectativas que se presentan, mostrando agilidad y eficiencia en sus acciones. (Parasuraman et al., 1985)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Emisión oportuna de autos y Resoluciones judiciales	La gestión municipal viene impulsando la participación ciudadana de manera responsable en el distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La gestión municipal del distrito como parte de su responsabilidad viene impulsando la participación de los ciudadanos en el proceso de vigilancia del uso de los recursos públicos	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

Cumplimiento de plazos	La vigilancia y seguimiento constante a la gestión municipal, viene permitiendo que los recursos destinados sean utilizados eficazmente	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el proceso de vigilancia viene alertando posibles actos de corrupción en la gestión municipal del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Implementación de TICS en el servicio jurídico	Considera que los ciudadanos vienen demostrando interés por participar en el proceso de vigilancia del uso de recursos asignados.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la ciudadanía viene participando en el proceso de vigilancia de los recursos públicos de manera efectiva	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el proceso de vigilancia viene mejorando los niveles de confianza de los ciudadanos, en el uso de los recursos públicos	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Acceso a la información jurídica y Procesal	Considera que es sencillo acceder a información judicial al momento de apersonarse a sede física o por las plataformas virtuales	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Solución rápida de conflictos	El personal administrativo de los juzgados en las diversas cortes del Perú se esmera en brindar soluciones rápidas para reducir la carga laboral por quejas y reclamos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Tercera dimensión: Seguridad y Fiabilidad
- Definición: implican la confianza en la consistencia y protección de un sistema o proceso, asegurando tanto la integridad como la operación sin fallos. Es la combinación de medidas de protección y consistencia para garantizar un funcionamiento confiable y seguro. (Parasuraman et al., 1985)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento Técnico	Considera que los trabajadores administrativos de las cortes de justicia han aplicado su conocimiento para la correcta ejecución de sus funciones.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que se hace una supervisión adecuada del personal sobre el dominio de conocimientos y aplicación de procedimientos para atención al cliente	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que se aplican nuevas técnicas de atención a favor del usuario o justiciable que garanticen mejorar la calidad de atención en sede judicial.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que, ante la falta de manejo correcto de los recursos judiciales, los usuarios hacen un correcto reclamo por atropello de su derecho en instancia administrativa.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Transparencia administrativa	Considera que al momento de resolver conflictos de los justiciables los operadores de justicia y personal administrativo son transparentes en las posibles soluciones que brindan,	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

	Considera que ante las constantes fallas administrativas de la persona; este reconoce su error y brinda alternativas de solución.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que se comunica adecuadamente un reporte de los fallos en la dilación del tiempo de respuesta de los despachos para evitar suspicacias de índole administrativa que puedan perjudicar a alguna de las partes	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la transparencia viene mejorando la eficacia de los resultados de los juzgados.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Ética profesional	La forma de realizar las funciones administrativas y judiciales por parte de los servidores públicos son con profesionalismo y conocimiento moralmente adecuado	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la oficina de OCI actúa rápida y efectivamente ante la comisión de un acto de corrupción por parte de los funcionarios.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Compromiso y desempeño laboral	Considera que el personal administrativo actúa de forma adecuada, bajo compromiso institucional para el cumplimiento de sus funciones	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el personal administrativo brinda una atención óptima reflejando su buen desempeño laboral.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Cumplimiento de reglamento anticorrupción	Considera que el código de ética institucional es respetado por parte de los trabajadores administrativos y magistrados en las cortes de justicia.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que debería ser más drástico en las sanciones ante la comisión de hechos de corrupción.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Manejo de recursos logísticos	Los recursos logísticos que emplean las cortes superiores de justicia y sus juzgados son utilizados de manera eficiente para garantizar la calidad en la atención del usuario	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Cuarta dimensión: Comunicación
- Definición: se refiere al intercambio de información, instrucciones y mensajes dentro de una organización con el propósito de coordinar actividades, tomar decisiones y facilitar el flujo eficiente de la información entre los miembros de la estructura administrativa. (Romero, 2002)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía comunicativa	Considera que los trabajadores administrativos vienen haciendo un correcto uso de estilos de comunicación para informar de pormenores a los usuarios.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el operador jurídico se esfuerza por entender y comprender los requerimientos del usuario	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el personal administrativo mantiene expresiones verbales y no verbales que no ahuyenten al usuario a presentar sus dudas y que estas puedan ser absueltas	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

Cordialidad humana	Considera que el personal administrativo y judicial es cordial en su trato al usuario sin importar su interés personal	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la transparencia viene mejorando la eficacia de los resultados de la gestión municipal del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Uso de lenguaje comprensible	Considera que todo personal que labora en los juzgados mantiene un lenguaje sin terminos tecnico, por el contrario, es sencillo de comprender por el usuario	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el manejo de un lenguaje comprensible ha favorecido para que más ciudadanos acceda atención judicial.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Materiales autodidácticos	Considera que los juzgados deben implementar contar con materia autodidáctico que permita que el usuario conozca más el funcionamiento de los servicios judiciales.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que los materiales autodidácticos favorecerían la experiencia del usuario en sede judicial.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Información completa, precisa y entendible	Considera que las plataformas con las que cuenta la corte superior de justicia garantizan que todos los usuarios tengan el mismo y eficaz conocimiento de los procesos judiciales que ofrecen y como deben proceder.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

Quinta dimensión: Calidad percibida

- Definición: Alude a la evaluación subjetiva que un individuo realiza sobre la excelencia o el valor de un producto, servicio o experiencia, basándose en sus propias percepciones, expectativas y experiencias personales. (Tari, 2007)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción del usuario	Considera que los usuarios vienen percibiendo adecuada y eficientemente los servicios que la corte superior de justicia ofrece.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que las cortes superiores implementan estrategias nuevas para mejorar y superar las expectativas del usuario	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el nivel de satisfacción se ve menoscabado por las excusas de los operadores de justicia al no querer atender ciertos casos específicos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera necesario que los juzgados emitan los resultados de las encuestas de satisfacción inmediata ante la atención judicial brindada.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Eficiencia en la atención	Considera que los conocimientos con los que cuenta el personal son suficientes en la actualidad para garantizar la eficiencia en la atención.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que las estrategias de atención con las que cuenta las cortes superiores de justicia son eficientes y suficientes para lograr una satisfacción idónea en el ciudadano	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la infraestructura y herramientas físicas con las que cuentan las cortes garantizan la eficiencia en su atención.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	



Identificación y atención de las necesidades del usuario	Considera que el personal de la corte superior de justicia; emplea todos sus esfuerzos para identificar principalmente las necesidades del usuario y así brindar un mejor servicio	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
--	--	------------	------------	------------	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. TULIA PAOLA BONDY DUARTE**

DNI: 71233792

Especialidad del validador: Temático

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Mg. *Tulia Paola Bondy Duarte*

**REGUC N° 14854**

Firma del experto

DNI: *71233792*

31 de octubre de 2023.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## EXPERTO 3

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE PLAZOS PROCESALES

**Dimensiones del instrumento: Procesos Judiciales, Manejo de Personal, Recursos Logísticos y Carga Procesal**

- Primera dimensión: Procesos Judiciales
- Definición: Conjunto de procedimientos legales y actividades llevadas a cabo en un tribunal para resolver disputas legales, aplicar la ley y dictar decisiones judiciales. Involucra la presentación de demandas, la recopilación de pruebas, audiencias y la emisión de sentencias por parte de un tribunal. (Chávez, 2008)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Celeridad	Las Cortes Superiores de justicia y sus diversos Juzgados vienen aplicando pertinentemente la Celeridad en los procesos judiciales	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Inmediación	Considera que los magistrados actúan en respeto a la inmediatez procesal para la resolución de casos judiciales	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Impulso Procesal	Lo jueces magistrados de las cortes superiores de justicia promueven los procesos judiciales haciendo valer el principio de impulso procesal para darle continuidad al acervo.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el personal administrativo en sus funciones documentarias y de tramite agiliza contar con los recursos para que los magistrados cuenten con las herramientas para impulsar los procesos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Debido Proceso	El cumplimiento del debido proceso; es un factor fundamental para evitar la parcialidad de magistrados o vulneración e derechos conexos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Se viene ejecutando el debido proceso en las notificaciones judiciales y esto ha reducido la tasa de vulnerabilidad de las partes interesadas en el proceso.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Plazo Razonable	Considera que los operadores jurisdiccionales vienen haciendo buen uso de sus funciones para la rápida atención judicial	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La gestión de plazos judiciales viene siendo racional y proporcional a la carga laboral y proceso en curso.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Segunda Manejo de Personal
- Definición: la gestión efectiva de los recursos humanos de una organización, abarcando actividades como la selección, orientación, desarrollo y motivación de los empleados. Se busca optimizar el desempeño individual y grupal para alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente. (Alles, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Admisión de personal	Considera que para la admisión de personal se está cumpliendo con la exigencia total de los requisitos de postulación y su debida verificación.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La admisión de personal es crucial para asegurar que la organización cuente con individuos cualificados y competentes que contribuyan al logro de sus objetivos y metas.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Capacitación de personal	La capacitación de personal ha resultado optima respecto a tener resultados en relación a la experiencia del usuario en sede judicial	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

	Considera que la capacitación del operador de justicia no solo debe estar ligado a entender el funcionamiento del servicio, sino a ponerlo en práctica y brindar un adecuado asesoramiento a favor del usuario.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
<b>Rotación de personal</b>	Considera que los administradores de justicia implementan planes de contingencias para poder cubrir las plazas procesales en cuanto a vacaciones, renuncia o licencias del personal	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que es un impacto negativo el retar constantemente al personal de forma interna; lo cual perjudica la continuidad y celeridad en la atención procesal a brindar.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La presencia de personal poco capacitado y la falta de evaluaciones coherentes para desempeñarse en la primera línea de atención al usuario en la sede judicial genera un impacto negativo en la satisfacción de los usuarios y se reflejan resultados deficientes en la calidad de atención.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Tercera dimensión: Recursos Logísticos
- Definición: Son todos los medios y herramientas que facilitan el flujo efectivo de bienes, servicios e información a lo largo de la cadena de suministro para la prestación de servicios públicos o privados. (Pinheiro et al., 2015)

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Recursos materiales	Considera que los ciudadanos vienen ejerciendo su facultad fiscalizadora sobre la gestión municipal del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Los ciudadanos vienen involucrándose en la fiscalización de la gestión de los recursos asignados y los asuntos públicos del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que los ciudadanos vienen fiscalizando de manera constante la ejecución de los proyectos programados por la gestión municipal del distrito.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que, mediante la fiscalización de la ejecución y seguimiento de los proyectos, los ciudadanos vienen ejerciendo control social sobre los gobiernos locales	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Recursos económicos	Considera que la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos del distrito viene fomentando una gestión municipal transparente	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la transparencia viene mejorando la eficacia de los resultados de la gestión municipal del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la transparencia viene siendo utilizada como elemento estratégico en la administración pública del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Recursos financieros	Los medios y formas de participación de los ciudadanos vienen favoreciendo a la ejecución eficiente de los recursos destinados	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Cuarta dimensión: Carga Procesal
- Definición: Comprendida como aquella cantidad y complejidad de casos o asuntos legales que un tribunal, juzgado o profesional del derecho debe gestionar en un periodo determinado (Noreña, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de Expediente Judicial electrónico	El uso de expedientes judiciales electrónicos ha transformado significativamente la gestión de la información en el ámbito legal.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	la transición hacia expedientes judiciales electrónicos representa una evolución positiva sin embargo la falta de conocimiento por parte del usuario recae en una dilación del tiempo de respuesta en sede judicial.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la implementación de un expediente judicial ya viene a ser la única innovación que necesitan las cortes para solucionar la sobrecarga laboral	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el expediente judicial electrónico debe ser instruido hacia el público y justiciables con el fin de que el manejo sea más loable.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Segmentación de procesos	Considera que la segmentación de procesos judiciales está debidamente direccionada en los juzgados por parte de los usuarios	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La segmentación de casos por materia y la creación de nuevas sedes judiciales refieren a ser la solución de la sobrecarga procesal.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera Ud.; que la segmentación de procesos judiciales solo debe ser por materia o en cambio debería ser por urgencia y plazo de esta forma evitaríamos la desprotección dilatada del usuario y sus derechos	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Notificación electrónica	La virtualización de las notificaciones viene beneficiando al usuario al momento de este sea parte de un proceso judicial	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la notificación judicial al utilizar medio electrónico y uso de la red; esta viene garantizando siempre la correcta notificación y compromete la toma de conocimiento por parte de la parte procesal.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Sedes Judiciales	Considera que las cortes superiores cuentan con la cantidad suficiente de juzgados, pero más aun con la cantidad debida de personal jurisdiccional para atender las demandas de la población	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):** TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. KAREM YEMIL MONTERO JAUREGUI

**DNI:** 71127777

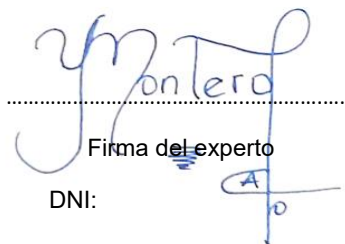
**Especialidad del validador:** Temático

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 .....  
 Firma del experto  
 DNI: A 0

**31 de octubre de 2023.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

**Dimensiones del instrumento: Proceso de atención, Capacidad de Respuesta, Seguridad y fiabilidad, Comunicación y calidad Percibida**

- Primera dimensión: Proceso de Atención
- Definición: conjunto estructurado de etapas y procedimientos que se llevan a cabo para gestionar un caso legal. Incluye desde la presentación de la demanda hasta la emisión de una sentencia. (García, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación al usuario	Los ciudadanos participan manifestando una cultura democrática frente a las decisiones en asuntos públicos para el interés de la localidad.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Trámite judicial	Considera que los ciudadanos participan en su comunidad demostrando compromiso y responsabilidad.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Canales de atención	La gestión municipal del distrito viene incentivando la participación de los ciudadanos en la evaluación y supervisión de la gestión de los recursos públicos asignados.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La participación de los ciudadanos en la evaluación y supervisión de la gestión de recursos asignados viene evitando actos deshonestos en la gestión municipal	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que los ciudadanos vienen involucrándose de manera responsable en el proceso de evaluación y supervisión de la gestión municipal.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Tiempo de espera					

- Segunda Capacidad de Respuesta
- Definición: se refiere a la eficacia y prontitud con la que una entidad puede ajustarse y satisfacer las demandas, desafíos o expectativas que se presentan, mostrando agilidad y eficiencia en sus acciones. (Parasuraman et al., 1985)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Emisión oportuna de autos y Resoluciones judiciales	La gestión municipal viene impulsando la participación ciudadana de manera responsable en el distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La gestión municipal del distrito como parte de su responsabilidad viene impulsando la participación de los ciudadanos en el proceso de vigilancia del uso de los recursos públicos	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

Cumplimiento de plazos	La vigilancia y seguimiento constante a la gestión municipal, viene permitiendo que los recursos destinados sean utilizados eficazmente	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el proceso de vigilancia viene alertando posibles actos de corrupción en la gestión municipal del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Implementación de TICS en el servicio jurídico	Considera que los ciudadanos vienen demostrando interés por participar en el proceso de vigilancia del uso de recursos asignados.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la ciudadanía viene participando en el proceso de vigilancia de los recursos públicos de manera efectiva	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el proceso de vigilancia viene mejorando los niveles de confianza de los ciudadanos, en el uso de los recursos públicos	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Acceso a la información jurídica y Procesal	Considera que es sencillo acceder a información judicial al momento de apersonarse a sede física o por las plataformas virtuales	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Solución rápida de conflictos	El personal administrativo de los juzgados en las diversas cortes del Perú se esmera en brindar soluciones rápidas para reducir la carga laboral por quejas y reclamos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Tercera dimensión: Seguridad y Fiabilidad
- Definición: implican la confianza en la consistencia y protección de un sistema o proceso, asegurando tanto la integridad como la operación sin fallos. Es la combinación de medidas de protección y consistencia para garantizar un funcionamiento confiable y seguro. (Parasuraman et al., 1985)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento Técnico	Considera que los trabajadores administrativos de las cortes de justicia han aplicado su conocimiento para la correcta ejecución de sus funciones.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que se hace una supervisión adecuada del personal sobre el dominio de conocimientos y aplicación de procedimientos para atención al cliente	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que se aplican nuevas técnicas de atención a favor del usuario o justiciable que garanticen mejorar la calidad de atención en sede judicial.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que, ante la falta de manejo correcto de los recursos judiciales, los usuarios hacen un correcto reclamo por atropello de su derecho en instancia administrativa.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Transparencia administrativa	Considera que al momento de resolver conflictos de los justiciables los operadores de justicia y personal administrativo son transparentes en las posibles soluciones que brindan,	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

	Considera que ante las constantes fallas administrativas de la persona; este reconoce su error y brinda alternativas de solución.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que se comunica adecuadamente un reporte de los fallos en la dilación del tiempo de respuesta de los despachos para evitar suspicacias de índole administrativa que puedan perjudicar a alguna de las partes	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la transparencia viene mejorando la eficacia de los resultados de los juzgados.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Ética profesional	La forma de realizar las funciones administrativas y judiciales por parte de los servidores públicos son con profesionalismo y conocimiento moralmente adecuado	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la oficina de OCI actúa rápida y efectivamente ante la comisión de un acto de corrupción por parte de los funcionarios.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Compromiso y desempeño laboral	Considera que el personal administrativo actúa de forma adecuada, bajo compromiso institucional para el cumplimiento de sus funciones	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el personal administrativo brinda una atención óptima reflejando su buen desempeño laboral.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Cumplimiento de reglamento anticorrupción	Considera que el código de ética institucional es respetado por parte de los trabajadores administrativos y magistrados en las cortes de justicia.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que debería ser más drástico en las sanciones ante la comisión de hechos de corrupción.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Manejo de recursos logísticos	Los recursos logísticos que emplean las cortes superiores de justicia y sus juzgados son utilizados de manera eficiente para garantizar la calidad en la atención del usuario	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- Cuarta dimensión: Comunicación
- Definición: se refiere al intercambio de información, instrucciones y mensajes dentro de una organización con el propósito de coordinar actividades, tomar decisiones y facilitar el flujo eficiente de la información entre los miembros de la estructura administrativa. (Romero, 2002)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía comunicativa	Considera que los trabajadores administrativos vienen haciendo un correcto uso de estilos de comunicación para informar de pormenores a los usuarios.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el operador jurídico se esfuerza por entender y comprender los requerimientos del usuario	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el personal administrativo mantiene expresiones verbales y no verbales que no ahuyenten al usuario a presentar sus dudas y que estas puedan ser absueltas	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

Cordialidad humana	Considera que el personal administrativo y judicial es cordial en su trato al usuario sin importar su interés personal	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la transparencia viene mejorando la eficacia de los resultados de la gestión municipal del distrito	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Uso de lenguaje comprensible	Considera que todo personal que labora en los juzgados mantiene un lenguaje sin terminos tecnico, por el contrario, es sencillo de comprender por el usuario	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el manejo de un lenguaje comprensible ha favorecido para que más ciudadanos acceda atención judicial.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Materiales autodidácticos	Considera que los juzgados deben implementar contar con materia autodidáctico que permita que el usuario conozca más el funcionamiento de los servicios judiciales.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que los materiales autodidácticos favorecerían la experiencia del usuario en sede judicial.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Información completa, precisa y entendible	Considera que las plataformas con las que cuenta la corte superior de justicia garantizan que todos los usuarios tengan el mismo y eficaz conocimiento de los procesos judiciales que ofrecen y como deben proceder.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

Quinta dimensión: Calidad percibida

- Definición: Alude a la evaluación subjetiva que un individuo realiza sobre la excelencia o el valor de un producto, servicio o experiencia, basándose en sus propias percepciones, expectativas y experiencias personales. (Tari, 2007)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción del usuario	Considera que los usuarios vienen percibiendo adecuada y eficientemente los servicios que la corte superior de justicia ofrece.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que las cortes superiores implementan estrategias nuevas para mejorar y superar las expectativas del usuario	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que el nivel de satisfacción se ve menoscabado por las excusas de los operadores de justicia al no querer atender ciertos casos específicos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera necesario que los juzgados emitan los resultados de las encuestas de satisfacción inmediata ante la atención judicial brindada.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Eficiencia en la atención	Considera que los conocimientos con los que cuenta el personal son suficientes en la actualidad para garantizar la eficiencia en la atención.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que las estrategias de atención con las que cuenta las cortes superiores de justicia son eficientes y suficientes para lograr una satisfacción idónea en el ciudadano	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considera que la infraestructura y herramientas físicas con las que cuentan las cortes garantizan la eficiencia en su atención.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	



Identificación y atención de las necesidades del usuario	Considera que el personal de la corte superior de justicia; emplea todos sus esfuerzos para identificar principalmente las necesidades del usuario y así brindar un mejor servicio	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
--	--	------------	------------	------------	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. KAREM YEMIL MONTERO JAUREGUI**

**DNI: 71127777**


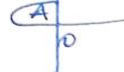
Especialidad del validador: Temático

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 .....  
 Firma del experto  
 DNI: 

**31 de octubre de 2023.**

#### Anexo 4: Ficha técnica de los instrumentos

<b>Ficha técnica del instrumento que mide la variable Gestión de Plazos Procesales</b>	
Denominación:	Cuestionario - Gestión de Plazos Procesales
Autora:	Bazan Rosales Juan Armando
Propósito:	Medir la Gestión de Plazos Procesales
Administrado en:	Ciudadanos y Justiciables
Duración:	25 minutos
Aplicación:	Personal /virtual a través de Google forms
Centro de aplicación:	Distrito de Huancayo
Características:	4 dimensiones, 21 ítems/Escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Más o menos de Acuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo
Margen de error:	0,05
Tipo de validez:	De contenido y por juicio de expertos
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach

<b>Ficha técnica del instrumento que mide la variable Calidad de Atención Administrativa</b>	
Denominación:	Cuestionario - Calidad de Atención Administrativa
Autora:	Bazan Rosales Juan Armando
Propósito:	Medir la Calidad administrativa
Administrado en:	Ciudadanos y Justiciables
Duración:	25 minutos
Aplicación:	Personal /virtual a través de Google forms
Centro de aplicación:	Distrito de Huancayo
Características:	5 dimensiones, 28 ítems/Escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Más o menos de Acuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo
Margen de error:	0,05
Tipo de validez:	De contenido y por juicio de expertos
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach

## Anexo 07: Análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección

GESTION DE PLAZOS PROCESALES																					
Nº	DIMENSION 1						DIMENSION 2					DIMENSION 3					DIMENSION 4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	2	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5
2	1	2	5	4	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5
3	1	1	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	1	4	1	2	4	4
4	2	4	2	2	3	4	2	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	2	5	4
5	1	1	4	2	3	1	2	3	1	2	3	2	4	2	3	1	5	1	3	1	2
6	2	2	3	3	2	3	3	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4
7	3	2	2	3	2	4	1	5	5	4	4	3	3	5	2	4	4	2	2	5	5
8	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4
9	2	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	5	4	3	3	4
10	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	4	1	2	3	4	3	3	3	2	4	3
11	1	2	2	3	3	3	1	5	4	3	4	2	4	4	2	2	4	2	3	4	4
12	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
13	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2
14	3	2	3	1	4	2	5	4	2	4	1	3	1	1	3	3	1	4	4	1	3
15	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5
16	1	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	1	3	2	2	4	3	1	3	2	1
17	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	1	2
18	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
19	1	1	4	1	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	2	3	4	5
20	5	3	2	5	3	3	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4

de datos

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,903	20

**Interpretación.** De acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0,903).

CALIDAD DE ATENCION ADMINISTRATIVA																													
N°	DIMENSION 1							DIMENSION 2							DIMENSION 3							DIMENSION 4				DIMENSION 5			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
1	4	4	4	3	3	5	3	4	5	2	3	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	2	5	4	3	3	4	
2	5	5	1	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	1	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	5	2	2	
3	4	3	2	5	2	3	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	2	2	3	5	4	3	2	5	3	2	4	
4	4	4	2	2	4	4	5	1	4	3	2	3	4	4	3	4	2	4	5	3	3	3	2	3	2	4	2	3	
5	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2	3	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	5	3	2	
6	5	5	1	4	4	5	4	4	4	2	3	3	5	5	1	5	1	5	5	4	2	3	2	3	5	4	3	2	
7	5	4	3	5	2	5	4	3	2	4	3	2	4	4	2	4	3	2	4	2	4	3	4	4	1	5	4	4	
8	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	
9	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	
10	2	1	2	5	2	3	2	1	3	4	3	3	4	3	5	1	3	4	2	3	1	3	2	1	1	5	2	2	
11	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	4	2	3	1	1	3	2	4	2	
12	1	4	2	3	3	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	3	4	3	2	4	2	5	5	4	3	4	3	4	
13	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	
16	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	2	2	3	4	4	
18	5	5	1	5	5	4	4	4	5	4	2	1	4	5	2	4	3	1	4	3	3	5	3	2	3	4	4	3	
19	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	5	3	3	4	2	4	2	4	5	3	1	2	4	3	2	4	2	3	
20	4	3	2	2	4	4	1	1	3	3	2	2	4	4	4	5	3	3	4	4	1	3	4	3	2	4	4	4	

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,922	20

**Interpretación.** De acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0,922).

### Anexo 8: Base de datos de la investigación

GESTION DE PLAZOS PROCESALES																									TOTAL, GPP	
Nº	DIMENSION 1						DIMENSION 2					DIMENSION 3					DIMENSION 4					SUB TOTALES				
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	G16	G17	G18	G19	G20	G21	DG1	DG2	DG3	DG4	
1	2	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	1	3	1	3	3	16	20	17	11	64
2	1	1	1	2	2	4	2	1	3	4	5	3	3	4	4	4	1	1	1	1	1	11	15	18	5	49
3	1	1	1	2	1	4	3	4	4	4	4	1	4	4	3	3	1	1	2	4	1	10	19	15	9	53
4	2	3	2	1	2	3	2	4	4	4	5	1	3	1	1	1	1	1	2	5	4	13	19	7	13	52
5	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	8	11	7	7	33
6	2	2	3	3	2	2	1	2	4	4	2	1	4	4	4	3	1	2	1	4	4	14	13	16	12	55
7	3	2	2	3	4	4	1	2	5	4	4	3	3	5	1	1	1	2	2	5	5	18	16	13	15	62
8	3	2	1	2	2	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1	4	3	3	4	3	15	19	15	17	66
9	1	2	2	1	2	4	2	4	5	4	4	3	4	1	4	4	1	2	2	1	1	12	19	16	7	54
10	2	4	3	4	3	3	4	4	2	2	4	3	1	1	4	4	1	1	4	1	2	19	16	13	9	57
11	1	1	1	2	1	5	2	2	2	2	2	1	1	1	4	4	1	3	2	1	2	11	10	11	9	41
12	2	1	2	3	1	4	2	2	2	1	4	1	5	4	3	3	1	2	2	2	5	13	11	16	12	52
13	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	1	2	4	1	4	1	2	4	3	4	13	13	12	14	52
14	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	5	4	1	1	3	3	3	14	13	18	11	56
15	2	2	2	2	2	5	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	1	1	3	2	4	15	16	16	11	58
16	4	5	3	5	4	3	4	1	3	4	4	1	4	3	4	3	1	1	1	2	4	24	16	15	9	64
17	2	3	4	1	3	1	2	2	4	3	4	3	3	1	3	3	1	3	1	3	4	14	15	13	12	54
18	1	1	5	1	5	5	1	3	5	1	1	1	3	5	1	1	1	3	2	5	5	18	11	11	16	56
19	3	2	2	2	2	5	3	4	3	1	2	1	1	4	3	3	1	1	1	3	3	16	13	12	9	50
20	4	3	5	2	4	3	1	2	4	1	1	1	4	3	4	3	4	5	4	1	1	21	9	15	15	60
21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	4	5	4	4	1	1	3	4	1	18	13	18	10	59
22	1	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	1	3	1	4	1	2	3	3	5	1	14	19	10	14	57
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	7	6	24
24	4	2	1	3	2	4	2	4	3	4	3	1	3	1	1	1	1	1	2	4	2	16	16	7	10	49
25	3	2	1	2	3	3	2	4	5	4	4	1	1	1	3	1	2	1	2	2	4	14	19	7	11	51
26	3	1	3	1	3	4	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	4	2	15	13	11	12	51

27	3	3	4	3	2	3	4	3	1	1	4	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	18	13	8	15	54
28	4	5	3	4	2	5	4	4	2	2	3	3	4	1	4	1	1	4	1	4	4	23	15	13	14	65
29	2	2	2	2	3	4	2	4	2	1	5	1	4	1	1	4	1	1	2	5	5	15	14	11	14	54
30	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	6	6	5	6	23
31	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	1	1	1	1	3	3	2	17	17	12	10	56
32	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	1	4	3	1	2	3	4	2	4	22	17	12	15	66
33	1	1	1	1	3	5	3	3	5	4	3	1	1	1	5	4	1	2	4	1	5	12	18	12	13	55
34	2	2	2	2	2	4	2	4	2	1	3	3	1	4	1	3	1	1	2	4	3	14	12	12	11	49
35	3	3	4	4	2	2	3	4	2	4	4	1	4	3	4	2	1	1	3	4	4	18	17	14	13	62
36	1	1	5	1	5	5	1	1	3	5	2	1	4	1	1	4	1	1	1	5	5	18	12	11	13	54
37	1	1	5	2	5	4	1	3	4	4	3	3	4	3	1	4	1	1	3	4	4	18	15	15	13	61
38	3	5	2	5	3	5	2	3	4	1	4	1	3	2	3	1	1	1	3	3	2	23	14	10	10	57
39	2	2	2	2	2	4	1	1	4	4	4	3	4	1	1	4	1	1	2	3	4	14	14	13	11	52
40	1	1	2	2	2	4	3	3	4	4	4	1	3	1	4	5	2	2	1	4	4	12	18	14	13	57
41	5	4	5	1	5	4	1	5	3	4	4	1	5	5	3	5	4	1	3	4	4	24	17	19	16	76
42	2	3	3	2	4	4	1	5	4	5	4	4	4	4	1	4	1	3	2	3	4	18	19	17	13	67
43	3	1	3	2	3	5	3	3	2	2	4	1	2	1	4	3	3	3	2	4	3	17	14	11	15	57
44	1	2	4	2	2	5	1	5	4	3	4	1	4	4	2	1	4	1	3	4	4	16	17	12	16	61
45	4	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	23	22	18	19	82
46	2	3	4	2	2	5	3	3	3	3	3	2	1	4	4	1	1	1	3	3	2	18	15	12	10	55
47	3	2	3	1	4	5	5	5	2	4	1	1	3	1	3	3	1	4	4	1	3	18	17	11	13	59
48	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	22	25	20	17	84
49	2	2	3	2	3	5	3	4	3	3	3	1	3	2	2	4	1	1	3	2	2	17	16	12	9	54
50	4	4	5	5	1	3	5	2	5	5	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	22	22	7	6	57
51	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	1	4	3	3	4	1	3	4	3	4	20	17	15	15	67
52	1	1	4	1	2	4	2	5	5	4	5	1	5	4	1	1	4	1	2	4	5	13	21	12	16	62
53	2	2	2	2	2	3	1	5	4	5	4	1	5	1	3	3	1	3	2	3	4	13	19	13	13	58
54	3	4	2	4	4	4	1	5	3	4	5	3	4	1	5	3	1	1	4	3	3	21	18	16	12	67
55	2	2	2	2	2	5	1	1	2	2	4	1	2	3	4	5	3	3	2	2	2	15	10	15	12	52
56	1	1	1	2	2	5	2	5	5	5	5	1	1	3	5	4	1	1	2	5	3	12	22	14	12	60

57	1	1	1	1	4	5	1	1	1	2	3	1	3	3	3	4	3	1	3	1	1	13	8	14	9	44
58	2	2	2	2	1	4	2	4	4	2	4	3	1	4	1	5	1	1	4	4	4	13	16	14	14	57
59	2	2	2	3	3	3	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	3	3	3	5	4	15	21	19	18	73
60	3	2	2	3	1	4	4	4	5	4	4	1	1	4	1	2	3	1	2	4	2	15	21	9	12	57
61	2	2	2	2	3	3	1	5	4	5	4	1	5	3	3	3	3	1	2	4	1	14	19	15	11	59
62	2	2	3	3	2	4	2	4	4	3	4	1	4	4	3	3	4	3	1	1	2	16	17	15	11	59
63	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	3	1	2	2	4	11	10	6	12	39
64	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	12	11	15	13	51
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	6	5	5	7	23
66	1	2	2	1	4	4	3	4	4	1	1	3	4	3	1	4	1	1	3	3	5	14	13	15	13	55
67	2	2	4	2	3	4	1	3	1	3	4	3	4	1	1	3	1	1	2	2	2	17	12	12	8	49
68	2	2	2	2	2	1	3	4	3	4	4	1	4	1	2	1	1	1	2	1	4	11	18	9	9	47
69	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	16	15	11	13	55
70	1	1	2	3	2	5	1	1	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	1	3	1	14	14	16	11	55
71	1	1	2	2	2	5	1	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	1	2	2	1	13	9	12	9	43
72	1	1	1	1	1	5	2	4	5	1	3	4	5	1	1	2	1	1	1	1	4	10	15	13	8	46
73	2	4	2	3	2	4	4	3	4	2	2	1	4	2	3	4	3	1	2	2	4	17	15	14	12	58
74	3	3	3	2	2	1	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	14	18	15	9	56
75	2	4	4	4	2	2	4	4	5	2	4	1	3	1	4	1	3	1	1	1	1	18	19	10	7	54
76	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	10	5	7	6	28
77	2	5	2	4	3	3	4	1	4	3	4	3	3	1	2	4	1	1	3	3	2	19	16	13	10	58
78	1	2	5	3	5	3	3	1	1	1	4	1	4	4	1	3	1	3	3	3	5	19	10	13	15	57
79	2	4	4	3	5	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	3	1	1	2	4	3	23	18	16	11	68
80	1	1	1	3	2	1	3	1	1	3	1	3	5	3	5	1	1	3	3	3	5	9	9	17	15	50
81	2	3	2	3	1	3	2	4	5	2	5	3	4	4	1	1	2	1	2	5	4	14	18	13	14	59
82	1	1	1	3	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4	13	5	5	11	34
83	2	3	4	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	17	12	15	15	59
84	3	4	1	1	2	5	3	5	1	4	4	1	4	1	3	1	1	1	4	4	4	16	17	10	14	57
85	3	2	2	2	3	5	4	3	1	1	4	3	3	4	1	4	1	1	1	1	1	17	13	15	5	50

CALIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA																																		
N°	DIMENSION 1					DIMENSION 2					DIMENSION 3					DIMENSION 4					DIMENSION 5					SUB TOTALES					TOTAL, CAA			
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	G16	G17	G18	G19	G20	G21	G22	G23	G24	G25	G26	G27	G28	DG1	DG2		DG3	DG4	DG5
1	1	2	1	2	3	2	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	4	2	3	2	1	1	11	9	6	9	14	49	
2	1	1	1	1	1	2	1	4	4	1	4	3	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	7	14	11	12	13	57	
3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	3	4	2	1	3	1	4	1	1	3	1	2	1	6	9	8	11	13	47
4	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	4	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	11	6	8	11	9	45	
5	1	2	1	2	1	2	1	4	1	4	2	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	3	2	1	2	1	3	3	9	12	7	8	15	51
6	2	1	1	3	3	1	2	4	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	11	12	7	6	11	47
7	3	2	3	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	4	1	2	4	1	11	9	7	10	15	52
8	3	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2	3	4	2	2	1	1	1	2	1	3	3	2	10	8	9	12	13	52
9	1	3	3	3	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	4	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	13	8	8	11	12	52
10	1	3	3	3	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	4	1	3	1	3	3	1	13	9	6	12	16	56	
11	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	4	2	1	2	1	6	9	6	7	12	40
12	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	3	1	4	1	1	3	1	7	5	7	7	14	40
13	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	10	6	8	10	10	44
14	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	4	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	1	3	1	1	11	10	6	9	13	49
15	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	1	10	7	7	13	13	50
16	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	13	9	9	13	16	60
17	2	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	3	4	1	10	7	6	6	15	44
18	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	9	7	10	12	17	55
19	3	2	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	3	1	3	2	1	1	2	1	3	2	1	13	7	8	10	11	49
20	1	3	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	7	5	5	7	35
21	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	9	9	6	12	17	53
22	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	10	7	6	12	8	43
23	1	5	2	2	2	3	3	1	1	3	2	1	1	4	1	1	1	2	2	4	1	2	2	2	1	1	4	1	15	10	8	10	13	56
24	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	3	2	4	2	1	1	4	1	3	1	1	7	10	7	12	12	48
25	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	4	2	3	2	3	1	1	1	2	1	1	3	1	8	7	8	11	10	44
26	2	4	2	1	1	1	2	1	2	4	2	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	11	11	6	13	16	57
27	2	3	1	2	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	4	3	1	1	1	3	3	2	1	12	7	9	12	12	52



28	2	3	1	3	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	4	2	1	2	3	1	2	1	3	2	3	1	1	12	9	9	9	13	52	
29	4	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	4	1	2	1	1	11	5	5	8	11	40		
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	6	5	5	6	10	32		
31	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	6	9	5	6	10	36		
32	1	2	1	1	4	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	10	10	7	9	10	46	
33	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	12	5	6	10	13	46	
34	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	7	6	5	5	8	31	
35	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	9	5	5	5	8	32	
36	1	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	10	8	9	8	11	46	
37	2	1	1	1	1	1	1	4	3	2	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	1	2	3	3	2	1	1	1	7	11	8	8	13	47	
38	2	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1	11	13	7	9	11	51	
39	1	2	1	2	3	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	4	1	1	2	3	1	1	2	1	10	8	9	8	11	46	
40	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	13	6	5	5	8	37	
41	2	1	2	3	2	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	1	1	11	10	11	11	11	54	
42	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	1	10	7	9	15	18	59	
43	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	4	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	3	1	1	11	8	10	13	13	55	
44	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	12	7	7	13	8	47	
45	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	1	1	8	7	12	9	13	49	
46	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	3	4	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	7	8	12	9	10	46	
47	1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	8	10	7	12	7	44	
48	1	4	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	1	3	2	2	2	1	1	1	3	1	2	10	9	7	11	11	48	
49	2	3	3	2	4	1	2	3	2	1	3	1	3	2	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	15	11	9	10	14	59	
50	3	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	11	7	5	9	9	41	
51	3	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	2	2	1	1	11	7	11	10	10	49	
52	1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	10	7	8	7	10	42	
53	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	6	9	12	7	44	
54	1	3	1	1	2	2	1	1	1	3	1	2	2	2	4	2	3	3	3	3	1	3	1	1	2	2	2	1	10	7	12	13	12	54	
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	6	5	6	11	8	36	
56	1	5	1	1	2	1	2	3	3	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	11	10	8	9	8	46
57	4	1	2	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	3	1	1	12	9	9	9	9	48	

58	2	3	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	2	2	11	8	8	11	11	49	
59	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	4	2	1	1	2	2	2	1	3	1	3	1	3	1	1	9	7	10	8	13	47
60	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	9	6	8	10	10	43
61	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	2	2	4	2	1	2	1	3	3	1	1	2	1	3	1	1	1	8	11	11	10	10	50
62	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	3	2	3	3	2	3	1	2	1	1	2	1	7	10	7	13	11	48
63	2	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2	3	1	2	1	1	1	12	7	7	11	11	48
64	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	1	1	3	2	2	3	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	9	8	10	10	10	47
65	1	4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	10	6	10	8	11	45
66	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	2	5	2	1	1	3	2	2	3	1	1	1	3	1	3	1	10	7	11	11	11	50
67	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2	5	3	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	8	8	13	9	13	51
68	2	3	1	3	1	3	2	1	3	1	1	3	2	3	2	3	1	2	3	1	3	1	3	3	1	3	1	1	13	8	13	10	13	57
69	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3	1	2	3	1	2	3	3	3	2	1	1	3	1	10	8	11	11	14	54
70	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	7	9	10	10	12	48
71	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	7	7	7	9	10	40
72	1	1	1	3	2	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	3	1	9	9	7	7	12	44
73	1	4	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	11	9	11	10	12	53
74	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	2	8	10	11	8	11	48
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1	6	5	7	10	9	37
76	2	4	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	4	2	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	12	8	12	14	9	55
77	3	2	3	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	4	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	12	8	9	9	9	47
78	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	3	2	1	3	2	2	1	3	3	1	3	1	2	1	7	6	13	9	14	49
79	2	4	1	2	1	1	1	3	1	1	3	2	2	3	1	3	1	2	1	1	3	2	2	3	3	1	1	1	11	9	11	8	13	52
80	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	3	4	2	3	1	2	1	1	2	2	1	1	8	9	10	13	10	50
81	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	1	1	1	1	2	1	8	8	10	12	10	48
82	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	8	6	12	10	14	50
83	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	2	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	12	7	9	10	9	47
84	3	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	9	7	8	7	13	44
85	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	7	6	9	7	9	38

## Anexo 9: Constancia conducta responsable del investigador



Bienvenido (a): JUAN ARMANDO BAZAN ROSALES

Menú del usuario 

Datos Generales	Experiencia Laboral	Formación Académica	Idiomas	Líneas de Investigación	Proyectos (I+D+i)	Producción Tecnológica y/o Industrial	Producción Científica	Distinciones y premios
-----------------	---------------------	---------------------	---------	-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------------	------------------------

NOVEDADES



PERFIL

JUAN ARMANDO BAZAN ROSALES



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

 **Conducta Responsable en Investigación**

Fecha: 23/11/2023