



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Procesos administrativos y su influencia en la calidad de atención  
en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Gonzales Miñope, Daisy Noemi ([orcid.org/0000-0002-3040-9742](https://orcid.org/0000-0002-3040-9742))

**ASESORES:**

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente ([orcid.org/0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

Dra. Ferrer Chata, Elizabeth Norma ([orcid.org/0000-0002-3409-6237](https://orcid.org/0000-0002-3409-6237))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA — PERÚ**

**2024**

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, 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: "Procesos administrativos y su influencia en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024", cuyo autor es GONZALES MIÑOPE DAISY NOEMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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, 10 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 06-09-2024 11:45:50

Código documento Trilce: TRI - 0808843

## Declaratoria de originalidad de la autora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GONZALES MIÑOPE DAISY NOEMI estudiante de la de la escuela profesional de 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: "Procesos administrativos y su influencia en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
GONZALES MIÑOPE DAISY NOEMI DNI: 41940618 ORCID: 0000-0002-3040-9742	Firmado electrónicamente por: DNGONZALES el 17- 07-2024 20:37:39

Código documento Trilce: INV - 1741597



## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios y a mi familia, quienes estuvieron presentes para la realización de mis objetivos personales y profesionales.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por siempre acompañarme. A mi familia por su apoyo constante. A mi asesor de tesis quien me guio a través de todo el proyecto y desarrollo contribuyendo enormemente al éxito de esta investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de la autora	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	16
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>	
Tabla 1	Tabla cruzada de los procesos administrativos y calidad de atención	22
Tabla 2	Cruce entre la dimensión planeación y la calidad de atención	24
Tabla 3	Cruce entre la dimensión organización y la calidad de atención	26
Tabla 4	Cruce entre la dimensión dirección y la calidad de atención	28
Tabla 5	Cruce entre la dimensión control y la calidad de atención	30
Tabla 6	Prueba de normalidad para las variables procesos administrativos y calidad de atención	32
Tabla 7	Información de ajuste de los modelos de la hipótesis general	33
Tabla 8	El R2 de la hipótesis general	33
Tabla 9	Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 1	34
Tabla 10	El R2 de la de la hipótesis específica 1	34
Tabla 11	Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 2	35
Tabla 12	El R2 de la de la hipótesis específica 2	35
Tabla 13	Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 3	36
Tabla 14	El R2 de la de la hipótesis específica 3	36
Tabla 15	Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 4	37
Tabla 16	El R2 de la de la hipótesis específica 4	37

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo de desarrollo sostenible, explorar la relación entre los procesos administrativos en la mesa de partes del organismo judicial y su contribución al fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía. Asimismo, se buscó determinar la influencia de los procesos administrativos en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024. Fue una investigación básica, con diseño no experimental, nivel explicativo causal y enfoque cuantitativo. La población fueron 350 empleados y la muestra 184 empleados escogidos mediante el muestro probabilístico aleatorio simple. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los hallazgos descriptivos indicaron que los procesos administrativos se hallan en nivel regular con 66,8% y la calidad de atención en nivel medio con 46,2%. Los hallazgos inferenciales indicaron que los procesos administrativos explican el 78.9% de la variabilidad en la calidad de atención en mesa de partes. El valor del Chi-cuadrado es 1.327 y el valor p es .000, inferior a 0.05. Por lo tanto, existe una influencia de los procesos administrativos en la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque, 2024.

**Palabras clave:** gestión de documentos, calidad de atención, registro de archivos, control de calidad.



## **Abstract**

The research had the objective of sustainable development, to explore the relationship between the administrative processes at the table of parts of the judicial body and its contribution to the strengthening of democracy, leadership and citizenship. Likewise, we sought to determine the influence of administrative processes on the quality of attention at the parties' table in a judicial body, Lambayeque, 2024. It was a basic research, with a non-experimental design, causal explanatory level and quantitative approach. The population was 350 employees and the sample was 184 employees chosen through simple random probabilistic sampling. The survey technique was used and the instrument was the questionnaire. The descriptive findings indicated that the administrative processes are at a regular level with 66.8% and the quality of care at a medium level with 46.2%. The inferential findings indicated that administrative processes explain 78.9% of the variability in the quality of care at the parties' table. The Chi-square value is 1.327 and the p-value is .000, less than 0.05. That is, there is an influence of administrative processes on the quality of care at the parties' table of a judicial body in Lambayeque, 2024.

**Keywords:** document management, quality of care, file registration, quality control.

## I. INTRODUCCIÓN

Los procesos administrativos son fundamentales en cualquier institución estatal, actuando como la columna vertebral que estructura y orienta sus funciones internas. Cuando estos procesos están adecuadamente estructurados y gestionados, garantizan la eficiencia, efectividad así como transparencia en la operatividad de la entidad (Peña et al., 2022). Igualmente, una gestión administrativa deficiente puede resultar en una atención al público insatisfactoria, comprometiendo la confianza y satisfacción de la comunidad hacia las instituciones públicas. Por lo tanto, es crucial abordar cómo la carencia de procesos administrativos adecuados influye de forma negativa en la calidad de atención, lo que puede debilitar la imagen y legitimidad del Estado ante la sociedad (Mateos, 2022).

A nivel internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), señaló que se evidencian notables variaciones en las horas laborales. En los países de la UE, cerca de un sexto de los trabajadores labora más de 48 horas a la semana, una cifra que asciende al 50% en naciones como Turquía, República de Corea, Chile. Además, más del 70% de los empleados coreanos tienen la posibilidad de tomarse una o dos horas libres del trabajo para atender obligaciones personales o familiares. Esta proporción es mucho mayor que la de países como Estados Unidos, Europa y Turquía, donde el rango está entre el 20% y el 40%. Estas discrepancias resaltan la relevancia de los procesos administrativos adecuados, ya que su falta puede afectar la calidad de atención, así como el bienestar de los trabajadores.

A nivel de Latinoamérica, de acuerdo con Mendoza (2022), la calidad de atención en las instituciones estatales enfrenta desafíos considerables. Indicó que se evidencia una carencia de recursos, infraestructura desactualizada y una burocracia que obstaculiza los procesos administrativos, lo que conlleva a ineficiencias y problemas para los ciudadanos. La deficiencia en los procesos administrativos resulta en errores de gestión, falta de coordinación entre departamentos y ausencia de seguimiento en los servicios ofrecidos, afectando directamente la calidad de atención al público. Al respecto, Bravo y Aviles (2020) añaden que la capacitación insuficiente del personal y la carencia de mecanismos adecuados de retroalimentación contribuyen a una atención al público desvinculada

de sus necesidades reales.

A nivel nacional, de acuerdo con Febres y Mercado (2020), la calidad de atención en las instituciones estatales presenta desafíos significativos. Se reconoce que la carencia de infraestructura suficiente, los largos períodos de espera y la escasez de personal calificado son obstáculos clave para satisfacer adecuadamente las necesidades de los residentes. Además, la presencia de burocracia, así como la carencia de procedimientos administrativos bien definidos y eficaces crean obstáculos para la prestación rápida de servicios públicos, lo que afecta negativamente a la calidad del servicio prestado al público. Por lo cual, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2020) indicó que es crucial priorizar la promoción de la infraestructura pública en las operaciones administrativas, ya que no sólo fomenta el desarrollo económico sino que también mejora la calidad de la atención.

A nivel local, en un organismo judicial de Lambayeque, se identificó que la infraestructura presenta limitaciones evidentes que no se ajustan a las necesidades actuales de atención al público. Estas deficiencias contribuyen a la congestión y a la carencia de comodidad en las instalaciones de la mesa de partes. La situación se agrava por la carencia de personal preparado y suficiente para atender eficientemente las demandas ciudadanas en la mesa de partes. Esta carencia de personal capacitado se traduce en retrasos significativos en la tramitación de expedientes y en una gestión ineficiente de los servicios ofrecidos.

Además, la escasez de materiales apropiados y actualizados para la gestión y organización de expedientes en la mesa de partes es otro problema crítico. La falta de estos recursos da como resultado imprecisiones en la información proporcionada a los usuarios y una sensación general de falta de transparencia y eficiencia en el servicio al cliente. Los usuarios se enfrentan a largas esperas y a una experiencia insatisfactoria debido a la mala organización y a la incapacidad del sistema para manejar adecuadamente el volumen de trabajo.

El escenario está plagado de varios resultados no adecuados. Como resultado, las personas dejan de confiar en el sistema judicial y en su capacidad para resolver disputas de manera justa y abierta. Quienes confían en un resultado rápido y equitativo se ven perjudicados cuando los documentos tardan demasiado en procesarse. El personal del mostrador de repuestos está sometido a mucho

estrés debido al ambiente de trabajo ineficiente y la falta de recursos, lo que afecta tanto su desempeño como su salud.

En ese sentido, estas deficiencias administrativas y de infraestructura se manifiestan directamente en retrasos notables en la atención de los ciudadanos, confusiones en la asignación de trámites y una atención al público que resulta ser poco eficiente y a menudo desorganizada. La ausencia de protocolos claros contribuye a la pérdida frecuente de documentos relevantes y errores en la información proporcionada. Esta situación compromete seriamente la confianza de las personas en la institución. En consecuencia, la insuficiencia de procedimientos administrativos eficaces y eficientes, junto con las deficiencias en infraestructura, personal sanitario y recursos, da como hallazgo una reducción de la calidad del tratamiento y una disminución de la confianza de los servicios prestados.

Con relación a los principios de desarrollo sostenible, se busca explorar la vinculación entre los procedimientos administrativos en la mesa de partes del organismo judicial y como contribuyen al fortalecimiento del liderazgo, democracia y ciudadanía. Asimismo, se pretende investigar las oportunidades de emprendimiento derivadas de los procesos administrativos en la mesa de partes del organismo judicial. Igualmente, se buscará comprender cómo estas prácticas administrativas pueden fortalecer la ciudadanía a fin de garantizar el respeto de los derechos, en especial de aquellos en situación de vulnerabilidad.

De igual manera, se formuló como problema de investigación: ¿Cómo influyen los procesos administrativos en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024? De igual manera los problemas específicos fueron: ¿Cómo influye la planeación, organización, dirección, control en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024?

El estudio se justifica de manera teórica ya que aportó conocimiento sobre los procedimientos administrativos dentro de una institución judicial. El estudio ayudó a identificar cualquier deficiencia en los procesos administrativos que pueda afectar la calidad del servicio prestado. Luego brindará recomendaciones para mejorar y fortalecer la gestión administrativa, lo que en última instancia conducirá a un aumento de la calidad de la atención a los usuarios, así como litigantes.

Asimismo, la justificación práctica se basa en la necesidad de incrementar la efectividad y la excelencia de los servicios brindados por una organización gubernamental. Así, los descubrimientos mejorarán inmediatamente la optimización de las operaciones internas, garantizando una prestación de servicios más eficaz y eficiente a los residentes. Igualmente, el estudio se justifica metodológicamente ya que siguió el método hipotético deductivo, facilitando la formulación de hipótesis y su verificación. Además, se utilizaron instrumentos validados por expertos, asegurando la calidad y fiabilidad de la información recopilada.

Se formuló como objetivo general: determinar la influencia de los procesos administrativos en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024. De igual manera los objetivos específicos fueron: determinar la influencia la planeación, organización, dirección, control, en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024.

Respecto a los estudios en el ámbito internacional, se consideró a Nirola y Sahu (2019) buscaron determinar cómo impactan los procesos administrativos en la calidad de servicios en instituciones del sector económico de la India. El estudio concluyó que la calidad de las instituciones es relevante en los procesos administrativos. Además, se observó que la reducción del gasto público no relacionado con el desarrollo tiene un efecto más perjudicial en el crecimiento que la disminución del gasto destinado específicamente al desarrollo. Por lo tanto, es esencial que las instituciones prioricen y mejoren sus procesos administrativos para garantizar una calidad institucional óptima, lo que a su vez podría impulsar el crecimiento económico a nivel estatal.

Østergaard et al. (2022) buscaron determinar cómo incide la gestión de autoservicio en la carga administrativa de los ciudadanos de Dinamarca. Concluyó que la aplicación de la gestión de autoservicio tuvo un impacto en la carga administrativa que enfrentan las personas. Esto se debe a que un número significativo de participantes vio el uso de la gestión de autoservicio de manera favorable, ya que les ayudó a reducir la carga administrativa que experimentaban.

Izzo et al. (2020) buscaron determinar cómo influye implementación del modelo administrativo CARE en la calidad de atención grupal de los empleados de una entidad pública de Estados Unidos. El estudio concluyó que la aplicación del

modelo administrativo CARE impacta positivamente en la calidad de las interacciones diarias del personal. Este modelo proporciona una estructura y guía claras que permiten a los trabajadores desempeñarse de manera más eficiente y efectiva en sus funciones. Se observó también una mejora en la comunicación, la colaboración y la coordinación entre los miembros del personal, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

Bravo (2020) buscó determinar cómo influyen los procesos administrativos en la calidad de servicio en una entidad del gobierno del Guayas, Ecuador. El estudio concluyó que 34% ve los procesos administrativos como alto, 36.00% como medio y 30% como bajo. Respecto a la calidad del servicio, 69.57% la calificó como muy buena, 20.29% como buena y 10.14% como regular. Estos hallazgos muestran una percepción mayoritariamente positiva de los procesos administrativos así como del servicio. Sin embargo, el porcentaje que ve margen de mejora sugiere la necesidad de optimizar estos procedimientos a fin de incrementar la calidad del servicio.

Ayón et al. (2022) buscaron determinar cómo impacta la atención al cliente en la calidad de servicio en empleados de Ecuador. El estudio concluyó que la atención al cliente, 56% califica la calidad de servicio como baja y 44% como alta. Asimismo, 48% señala la calidad de servicio como alta y 52% como baja. Estos datos reflejan una percepción mixta sobre la calidad del servicio ofrecido, señalando áreas que requieren mejora para optimizar la satisfacción del cliente.

Con relación a los estudios nacionales, se consideró a Carbajal (2023) buscó analizar cómo influye la gestión de calidad en la realización de los procedimientos administrativos sancionadores en una entidad del ámbito de la salud. El estudio concluyó que el uso de enfoques de gestión de la calidad tiene una influencia beneficiosa en la eficiencia y eficacia del proceso administrativo sancionador en los establecimientos de salud. El impacto de la gestión de la calidad en el incremento de la eficiencia, la reducción de la complejidad y el logro de la excelencia era claramente evidente.

Ramírez (2020) buscó determinar cómo influyen los procesos administrativos en la calidad de servicio en una empresa de Lima. El estudio concluyó que el análisis descriptivo e inferencial se mostró un coeficiente de 0,634, y nivel de significancia de 0,000 y un R2 de 0,634. Lo cual muestra que los procedimientos

administrativos tienen un impacto sustancial en la calidad del servicio, representando 40,16 % del total. Con una asociación tan fuerte, está claro que mejorar los procedimientos administrativos puede tener un efecto saludable en la calidad del servicio.

Ontiveros y Vargas (2022) buscaron determinar cómo influyen los procedimientos administrativos en la gestión de la calidad en una empresa del rubro industrial. El estudio concluyó que los procedimientos administrativos, así como la gestión de calidad se hallaron en nivel medio con 68,5% y 80,5% respectivamente, lo que sugiere la existencia de prácticas que mantienen ciertos estándares de calidad, pero aún hay margen para alcanzar nivel de excelencia. Es fundamental desarrollar estrategias para potenciar y agilizar los procedimientos administrativos a fin de incrementar la calidad del servicio y la eficiencia operativa de la organización.

Sánchez (2021) buscó determinar cómo inciden los procedimientos administrativos en la calidad de servicio, en un Municipio de Lima. El estudio concluyó que existe los procedimientos administrativos inciden en la calidad del servicio. Con un coeficiente  $r$  de 0.569 y una significancia de 0.000, se evidencia que una mejora en la gestión administrativa puede conducir a una mejor calidad en el servicio ofrecido.

Correa (2022) buscó determinar cómo incide el procedimiento administrativo en la calidad de servicio al usuario en un municipio de Piura. El estudio concluyó que el procedimiento administrativo incide en la calidad del servicio, con un coeficiente de 0,771. Esto sugiere que un fortalecimiento en el proceso administrativo mejora sustancial en la calidad de servicio. En ese sentido, la implementación del proceso administrativo de manera efectiva repercute directamente en la calidad del servicio que da al usuario.

En relación a las bases teóricas de los procesos administrativos, se consideró la teoría tradicional de la administración, expuesta por Henri Fayol, que pone énfasis en los principios fundamentales de la administración organizacional. Fayol categorizó cinco funciones administrativas esenciales: organización, planificación, coordinación; control y dirección. Según este punto de vista, la gestión es una materia que se puede enseñar y adquirir. Además, presentó un conjunto de catorce principios de administración, que abarcan conceptos como remuneración, iniciativa y

espíritu de equipo, disciplina, equidad, unidad de dirección, autoridad y responsabilidad, centralización, división del trabajo, jerarquía, orden, unidad de mando, estabilidad del personal, subordinación del individuo al interés general, dirección (Pérez-Balbuena, 2022).

En el ámbito de los procesos administrativos en las entidades públicas, de acuerdo con Ropa-Carrión y Alama-Flores (2022) la teoría clásica de la administración de Henri Fayol proporciona un marco estructurado que facilita la organización así como gestión eficiente de los recursos y actividades. Los principios de planificación y organización de Fayol permiten una distribución adecuada de las responsabilidades y tareas, optimizando así la ejecución de los procedimientos administrativos. Además, el uso de principios de gestión y control garantiza la implementación efectiva de los procedimientos y el logro de los propósitos organizacionales.

De igual manera, se consideró la teoría de la administración científica de Frederick Taylor, desarrollada a finales del siglo XIX, se basa en la optimización de la eficiencia, así como la productividad en el trabajo. Taylor introdujo el estudio sistemático de tiempos y movimientos para identificar los métodos más eficientes de realizar tareas, promoviendo así la eliminación de movimientos innecesarios. Además, enfatizó la selección y formación científica de trabajadores, asegurando que estuvieran adecuadamente capacitados para sus roles específicos (Losada-Sierra, 2020).

En el contexto de los procedimientos administrativos en las empresas públicas, de acuerdo con Ospina y Padilla (2019) la teoría de la administración científica de Frederick Taylor facilita la optimización de la eficiencia operativa. Taylor, al enfocarse en el estudio sistemático de tiempos y movimientos, permite una mejor organización y distribución de las tareas administrativas. Además, su énfasis en la selección y formación científica de los empleados asegura que el personal esté adecuadamente capacitado para sus funciones, lo que resulta en una ejecución más eficiente de los procesos administrativos. La aplicación de sistemas de incentivos basados en la productividad, propuestos por Taylor, también puede fomentar una mayor eficiencia y compromiso entre los empleados públicos, contribuyendo así a una gestión más efectiva en las empresas públicas.



Del mismo se consideró la teoría de la contingencia, desarrollada por Paul R. Lawrence y Jay W. Lorsch durante la década de 1960, desafía las prácticas de gestión convencionales al afirmar que no existe un método universalmente "correcto" para organizar o gestionar una corporación. Esta idea propone que la estructura organizacional y los procedimientos administrativos deben ajustarse a las circunstancias particulares. Lawrence y Lorsch argumentaron que las empresas operan en entornos complejos y dinámicos que requieren diferentes estructuras organizativas y procesos administrativos para ser efectivas. El concepto enfatiza la necesidad de flexibilidad organizacional, exigiendo que las organizaciones modifiquen sus estructuras y procesos en respuesta a las demandas ambientales en evolución (Antoni, 2020).

En el ámbito de los procedimientos administrativos en las empresas públicas, de acuerdo con Hernández y Cáceda (2024) la teoría de la contingencia de Lawrence y Lorsch permite una mayor flexibilidad y adaptabilidad en la gestión organizacional. Esta teoría reconoce que las empresas públicas operan en entornos cambiantes y complejos, por lo que propone que la estructura organizativa así como los procesos administrativos deben ajustarse según las demandas específicas del entorno. Además, mejora la capacidad de gestionar eficaz y eficientemente los recursos y las operaciones en las empresas públicas al promover una mejor capacidad de reacción, así como adaptación a los problemas y cambios del entorno.

En relación a las bases y/o modelos teóricos para la calidad de atención, se consideró el modelo de calidad de Donabedian, propuesto por Avedis Donabedian, se basa en tres componentes esenciales para evaluar la calidad de la atención: estructura, proceso, así como resultado. La estructura abarca las características organizacionales, así como recursos disponibles en los servicios. El proceso se basa en las acciones, así como actividades ejecutadas por los profesionales. Por lo tanto, el resultado pertenece al impacto del enfoque y el bienestar de los individuos. Este modelo ofrece una metodología completa para evaluar así como incrementar la calidad de la atención y se utiliza ampliamente en la investigación (López et al., 2021).

En el contexto de la calidad de atención en las entidades públicas, el Modelo de Calidad de Donabedian proporciona un marco integral para evaluar, así como mejorar la atención. Este modelo permite una evaluación exhaustiva de la calidad

mediante tres componentes principales: la estructura, el proceso, así como el hallazgo de la atención. Al enfocarse en la estructura, se pueden identificar y mejorar los recursos y capacidades disponibles en las empresas pública (Hernández et al., 2023).

De igual manera, se consideró la teoría de la excelencia del servicio, desarrollada por Christian Grönroos, destaca la relevancia del contacto proveedor-cliente para determinar la calidad del servicio. Grönroos enfatiza la necesidad de una comunicación competente, empatía y personalización para brindar servicios de calidad excepcional. Según esta noción, la calidad del servicio depende no sólo de la prestación real del servicio, sino también de la manera en que se ofrece y la percepción que el cliente tiene del mismo. Este método sugiere una perspectiva relacional que enfatiza la relevancia del contacto proveedor-cliente para crear valor y garantizar la satisfacción del cliente. Esta teoría ha tenido un profundo impacto en la gestión de servicios y el servicio al cliente, ofreciendo un enfoque estructurado para comprender y mejorar la calidad del servicio (Henao, 2020).

En el ámbito de la calidad de atención en las entidades públicas, de acuerdo con Oostermeijer et al. (2024) la teoría de la excelencia del servicio de Grönroos proporciona un enfoque centrado en el cliente para afianzar la calidad del servicio. Esta teoría permite una comprensión profunda de las expectativas, así como necesidades de los usuarios, facilitando así la personalización de los servicios ofrecidos. Al adoptar este enfoque, las empresas públicas pueden diseñar procesos de atención más eficientes y adaptados a las demandas específicas de los ciudadanos. Además, la Teoría de Gronroos enfatiza la relevancia de la interacción entre el proveedor, así como el cliente, promoviendo una comunicación efectiva y una relación de confianza.

De igual manera se tomó en cuenta la teoría de la satisfacción del cliente, desarrollada por Richard Oliver, se centra en la correlación entre las expectativas de los consumidores y su opinión sobre la calidad del servicio o producto que han obtenido. La satisfacción del cliente se determina comparando las expectativas iniciales del cliente con su experiencia real con un producto o servicio. Según esta teoría, cuando la experiencia supera las expectativas, se genera satisfacción; si no se cumple con las expectativas, se produce insatisfacción. Se identifica varios factores que inciden en la satisfacción del cliente, incluyendo la calidad percibida, el

valor y la equidad percibidos (Granados et al., 2022).

En el contexto de la calidad de atención en las empresas públicas, según Lüttenberg et al. (2022) la teoría de la satisfacción del cliente de Oliver ofrece un enfoque esencial para comprender así como afianzar la experiencia del usuario. Esta teoría permite identificar los factores que influyen en la satisfacción del cliente, facilitando la aplicación de estrategias para cumplir con sus expectativas y necesidades. Al utilizar esta idea, las corporaciones públicas pueden evaluar de manera eficiente el calibre de los servicios brindados y realizar las modificaciones o mejoras necesarias según los comentarios del cliente. Además, la tesis de Oliver destaca la relevancia de la percepción del cliente al momento de evaluar la calidad del servicio. Esto permite a las organizaciones públicas concentrarse en elementos esenciales para maximizar la satisfacción del consumidor.

Con relación al marco conceptual de la variable procesos administrativos, de acuerdo con Stephen y Coulter (2010) como se citó en García et al. (2020) señalan que la planificación administrativa es el proceso sistemático de establecer metas y desarrollar planes y actividades particulares para alcanzarlas de manera eficiente y exitosa. Este proceso implica identificar los objetivos de la organización, crear estrategias para su implementación, asignar recursos y establecer indicadores para su seguimiento y evaluación. La planificación administrativa permite a la empresa pronosticar cambios ambientales y tomar decisiones bien informadas para maximizar el uso de recursos y lograr sus objetivos a largo plazo.

Los procedimientos administrativos incluyen la disposición y asignación de tareas, deberes y recursos de la organización para lograr efectiva y eficientemente sus objetivos de manera metódica y sincronizada. Este proceso implica establecer jerarquías, asignar tareas y establecer rutas de comunicación eficientes. La estructura de gestión está diseñada para optimizar la eficiencia y la productividad garantizando que cada miembro del equipo comprenda sus tareas y contribuya activamente a los objetivos de la organización (Zhu et al., 2021).

De manera similar, Antonyan y Polyakov (2022) sostienen que los procedimientos administrativos permiten la supervisión así como evaluación de las actividades así como operaciones de una organización para asegurar el logro de los propósitos y metas establecidos. Este proceso implica la comparación de los

hallazgos logrados con objetivos predeterminados, la identificación de cualquier discrepancia y la implementación de medidas correctivas según sea necesario. El control administrativo es esencial para mantener el orden, así como la disciplina en una organización. También ayuda a optimizar el uso de recursos y mantiene la calidad y eficiencia en la aplicación de las actividades.

Con relación a las dimensiones se consideró a la planeación. Al respecto, Christmann y Schinagl (2023) señalan que es una dimensión fundamental en los procesos administrativos que se refiere al proceso sistemático y organizado de desarrollar estrategias y diseñar acciones específicas para alcanzar metas organizacionales de manera eficiente y efectiva. Esta dimensión implica la anticipación y previsión de las necesidades futuras de la organización, la identificación de oportunidades, así como amenazas en el entorno, y la elaboración de planes de acción claros y detallados.

De igual forma, Theobald (2023) enfatiza la relevancia de la planificación en los procesos administrativos para el desempeño y la viabilidad a largo plazo de la organización. La planificación ofrece un camino definitivo y lógico a fin de tomar de decisiones y la implementación de actividades en todos los niveles jerárquicos. Esta dimensión abarca la formulación de metas explícitas, la asignación efectiva de recursos, la identificación de métodos óptimos y la construcción de métricas de desempeño para evaluar el avance, así como el logro de los propósitos corporativos. Una planificación estratégica eficiente en los procedimientos administrativos permite a la empresa predecir de forma proactiva alteraciones en las circunstancias circundantes, mitigar peligros potenciales, optimizar situaciones ventajosas y mejorar su ventaja competitiva y su posición en el mercado.

Asimismo, se tendrá en cuenta el aspecto de la estructura organizativa. Fregidou y Hyder (2024) sostienen que la organización es crucial en los procesos administrativos. Implica la disposición y asignación deliberada de funciones, responsabilidades y recursos dentro de una organización para conseguir sus propósitos de manera sistemática y coordinada. Este componente abarca el establecimiento de un marco organizacional transparente y eficaz, la delineación de jerarquías y la asignación de deberes y responsabilidades a los miembros del equipo.

Igualmente, para Sloom et al. (2024) la organización en los procesos administrativos es fundamental para el funcionamiento y la gestión efectiva de la organización, ya que permite una distribución ordenada y coordinada de las actividades y recursos disponibles. Esta dimensión implica la creación de canales de comunicación efectivos, la asignación adecuada de recursos humanos, financieros y materiales, y la definición de procedimientos y políticas organizativas claras y consistentes.

Se tomó en cuenta también la dimensión dirección. Modic y Suklan (2022) sostienen que la dirección es un aspecto crucial de las operaciones administrativas, incluido el acto de influir, liderar y alentar al personal de la organización a trabajar para conseguir los propósitos así como metas de la organización. Con la máxima eficacia y eficiencia. Esta dimensión abarca el proceso de tomar decisiones, participar en una comunicación efectiva, proporcionar liderazgo y supervisar las actividades y operaciones de la empresa. El fin de la gestión en los procesos administrativos es sincronizar las actividades de individuos y equipos, cultivar un ambiente de trabajo cooperativo y eficiente y asegurar la ejecución efectiva de las estrategias y acciones planificadas.

La gestión eficaz de los procesos administrativos es crucial para el éxito, así como la competitividad de una empresa. Desempeña un papel crucial para garantizar la calidad, eficiencia así como eficacia en las actividades, así como operaciones cotidianas. Esta dimensión abarca el cultivo de habilidades de liderazgo, la motivación y el avance del potencial humano, la solución de conflictos y la capacidad de emitir juicios rápidos y precisos. La gestión eficiente de los procedimientos administrativos garantiza que la empresa se mantenga unificada y armoniosa, fomenta un ambiente de trabajo favorable y eficiente (Kotsogiannis et al., 2024).

Fue considerada también la dimensión control. Lourenço (2023) enfatiza que el control es un aspecto crucial de los procedimientos administrativos. Implica supervisar, evaluar y regular las acciones y operaciones de una organización para asegurar el logro de los propósitos y metas establecidos. Altamente eficaz y excepcionalmente eficiente. Esta dimensión engloba el proceso de evaluación de los hallazgos alcanzados en relación con las metas establecidas, detectando desviaciones e implementando medidas correctivas según sea necesario. El control

en los procesos administrativos asegura el mantenimiento del orden, así como la disciplina dentro de la empresa, maximizando el uso de recursos y asegurando la ejecución de las operaciones con alta calidad, así como eficiencia.

De manera similar, Luo et al. (2023) sostienen que el control en los procesos administrativos es crucial para el éxito, la sostenibilidad y la competitividad de la organización. Permite evaluar el desempeño, identificar áreas de desarrollo y tomar decisiones informadas y oportunas al proporcionar métodos e instrumentos. Este componente abarca el diseño de indicadores de desempeño, el despliegue de sistemas de seguimiento y monitoreo, y el uso de acciones correctivas, así como preventivas para asegurar que las metas corporativas estén alineadas y cumplidas. La gestión eficiente de procedimientos administrativos permite a la empresa adaptarse y reaccionar con prontitud ante las alteraciones y obstáculos del entorno empresarial y del mercado, asegurando su expansión y triunfo sostenidos.

Con relación al marco teórico de la calidad de atención, se tomó en cuenta lo indicado por Parasuraman (2004) como se citó en Ganga et al. (2019) es el grado en que una organización satisface las necesidades, expectativas y demandas de sus clientes, usuarios o partes interesadas al brindar servicios o entregar productos de manera oportuna, efectiva, eficiente y personalizada. Esta variable abarca el desarrollo y ejecución de estrategias, protocolos y benchmarks que aseguren un servicio excepcional al cliente.

De manera similar, la calidad de la atención es la capacidad de una organización a fin de satisfacer los requisitos y deseos de sus clientes o usuarios proporcionando servicios o entregando bienes con prontitud, precisión y eficiencia. Esta variable abarca la ejecución de procedimientos y lineamientos que brinden una atención individualizada, amigable y efectiva al cliente, fomentando la satisfacción del cliente y reforzando el vínculo y lealtad con la organización (Rieiro-García et al., 2023).

Higgins (2024) sostiene que la calidad del servicio es relevante en la reputación, la competitividad y el éxito de una organización. Afecta directamente cómo los consumidores perciben, se sienten satisfechos y permanecen leales a la marca y sus servicios. Esta variable incluye la capacitación y desarrollo del personal en habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos.

Las dimensiones que se tomaron en cuenta para la calidad de atención fueron la fiabilidad. Al respecto, Abrokwah et al. (2023) es la capacidad consistente y confiable de una organización para brindar servicios de salud o atención al cliente. Se evalúa de acuerdo a la capacidad de la institución a fin de cumplir con sus promesas y expectativas en cada interacción con el usuario, garantizando que los servicios se brinden de manera precisa, oportuna y consistente. Por lo tanto, implica la confianza que el usuario da a la organización para recibir un servicio de calidad de manera continua y sin variaciones significativas en el estándar de atención.

Igualmente, la dimensión de capacidad de respuesta se refiere a la disposición así como capacidad de la organización para satisfacer rápida y eficientemente los requisitos y solicitudes de los usuarios. Es la capacidad de la institución para atender con prontitud y eficacia las solicitudes, consultas o crisis de los consumidores, ofreciendo soluciones y servicios personalizados que satisfagan sus necesidades individuales de manera oportuna (Leutwiler-Lee et al., 2023).

Asimismo, la dimensión de seguridad es la capacidad de una organización para proporcionar un entorno seguro y libre de riesgos para los usuarios en la prestación de servicios de atención al cliente. Se evalúa en función de las medidas y protocolos establecidos para prevenir accidentes, errores médicos, incidentes o cualquier otra amenaza. De igual manera, implica la protección y garantía de seguridad que la organización ofrece a sus usuarios, asegurando que puedan recibir atención sin temor a sufrir daños o complicaciones no deseadas durante el proceso de atención (Ying et al., 2023).

De igual manera, la dimensión de empatía en la variable calidad de atención es la capacidad de una empresa para comprender, valorar y responder de manera compasiva a las necesidades psicológicas así como emocionales de los usuarios. Se evalúa en función de la disposición y habilidad del personal para establecer una conexión empática con los usuarios, demostrando sensibilidad, comprensión y respeto hacia sus preocupaciones, sentimientos y experiencias individuales (Qian et al., 2023).

Finalmente, se consideró la dimensión de tangibilidad en la variable calidad de atención se refiere a la apariencia física y las instalaciones materiales que rodean el proceso de atención. Se evalúa en función de la calidad y el estado de las

instalaciones, equipos, materiales y recursos físicos utilizados para proporcionar los servicios de salud o atención al cliente. Además, incluye aspectos visibles como la limpieza, comodidad y presentación visual de las instalaciones, así como la disponibilidad de tecnología moderna y otros recursos tangibles que contribuyan a una experiencia positiva para los usuarios (Tuan et al., 2022).

En el estudio, la problemática principal radica en la relación directa entre la calidad de los procedimientos administrativos y la atención al ciudadano en instituciones estatales. El origen de este problema se encuentra en las deficiencias y carencias identificadas a nivel nacional, donde se evidencia una infraestructura limitada, tiempos de espera extendidos, falta de personal capacitado y una burocracia que obstaculiza los procesos administrativos eficientes. A nivel local, en el organismo judicial de Lambayeque, se identificaron limitaciones evidentes en la infraestructura y una carencia de personal capacitado y suficiente para atender eficientemente las demandas ciudadanas en la mesa de partes. Estas deficiencias se traducen en retrasos significativos en la tramitación de expedientes, errores en la información proporcionada a los usuarios y una percepción generalizada de carencia de transparencia y eficiencia en la atención.

En la literatura académica, Peña et al. (2022) señalan que una gestión administrativa adecuada garantiza eficiencia y transparencia. La OIT (2019) destaca la relevancia de procesos administrativos para el bienestar laboral. En Latinoamérica, Mendoza (2022) y Bravo y Aviles (2020) señalan desafíos en la calidad de atención por carencias en recursos y capacitación. Febres y Mercado (2020) y el MEF (2020) identifican limitaciones en infraestructura y personal en instituciones estatales a nivel nacional y local.

Por lo tanto, el origen del problema investigado se centra en la carencia de procesos administrativos adecuados y eficientes, junto con deficiencias en la infraestructura, personal asistencial y materiales, que se manifiestan en una atención de menor calidad y en una disminución de la confianza y satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de la mesa de partes ofrecidos.

En ese sentido, se planteó como hipótesis general: existe influencia de los procesos administrativos en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024. De igual manera las hipótesis específicas



fueron: existe influencia de la planeación, organización, dirección, control en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024.

## **II. METODOLOGÍA**

El estudio que se desarrolló fue de tipo aplicado. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) señalan que se define como aquella que busca generar conocimientos concretos y soluciones prácticas para problemas específicos en la vida real. En este tipo de investigación, se parte de teorías, así como conocimientos previos para abordar situaciones concretas y resolver problemas prácticos. A través de metodologías y técnicas adecuadas, se aplican los hallazgos para mejorar procesos, productos o servicios existentes, contribuyendo así al desarrollo y la innovación en diferentes áreas de la sociedad.

Asimismo, el enfoque fue cuantitativo. De acuerdo con Bernal (2016) es una técnica que enfatiza la análisis así como recopilación de datos numéricos. Esta estrategia se basa en cuantificar factores particulares, establecer vínculos de causa y efecto y generalizar los hallazgos usando métodos estadísticos. El enfoque cuantitativo permite un análisis extenso y ofrece evidencia empírica sólida para respaldar los hallazgos y emitir juicios informados en diversos contextos de investigación, logrado mediante la recopilación sistemática de datos y el uso de instrumentos estandarizados.

Asimismo, el diseño del estudio fue no experimental. En ese sentido, Baena (2017) señala que este tipo de estudio se concentra en la observación y recolección de datos dentro de su entorno natural, sin alterar intencionalmente las variables independientes. En este enfoque, el investigador observa y describe los fenómenos tal como se manifiestan en la realidad, sin intervenir directamente en ellos. Además, el alcance de investigación fue de tipo explicativo causal. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) señalan que se refiere a una metodología de investigación que tiene como fin establecer relaciones de causa así como efecto entre variables, con el objetivo de entender y explicar los mecanismos subyacentes que generan ciertos fenómenos.

Igualmente, el estudio se realizó de acuerdo con el método hipotético deductivo. Según Ñaupas et al. (2018) es un enfoque científico que parte de una hipótesis inicial y utiliza la deducción lógica para predecir resultados observables. A

través de la contrastación empírica, busca confirmar o refutar la hipótesis, contribuyendo así a la construcción del conocimiento científico. En ese sentido, en la investigación se aplicó el método comenzando con la formulación de la hipótesis. Luego, se emplearon pruebas y análisis para confirmar o refutar esta hipótesis, basándose en la observación empírica de los procedimientos administrativos y la percepción de calidad de atención.

De igual manera, el corte del estudio fue transversal, al respecto Hernández y Mendoza (2018) señalan que se trata de un diseño de estudio realizado en un momento determinado, recogiendo datos de una muestra representativa de una población en ese mismo momento. En este enfoque, los investigadores recopilan información sobre variables de interés de todos los participantes en el estudio en un único momento, sin seguimiento a lo largo del tiempo.

Respecto a las variables de estudio que se desarrollaron en el estudio, se consideró como primera variable de estudio a los procesos administrativos. En ese sentido, en relación con la definición conceptual Stephen y Coulter (2010) como se citó en García et al. (2020) señalan que la planificación administrativa es el proceso sistemático de establecer metas y desarrollar planes y actividades particulares para alcanzarlas de manera eficiente y exitosa.

Respecto a la definición operacional se usó el cuestionario adaptado de Flores (2021). En ese sentido, se consideraron las dimensiones: a) planeación, con los indicadores: definir objetivos, programar actividades, precisar estrategias de acción, determinar la misión. b) organización, con los indicadores: definir responsables, agrupar acciones, racionalizar las responsabilidades, asignar tareas. c) dirección, con los indicadores: orientar, liderar, motivar, comunicar. d) control, con los indicadores: monitorear, emprender acciones, evaluar, lineamientos. La escala de medición que se usó fue ordinal y se midió en los niveles deficiente, regular y eficiente.

Igualmente, se consideró como segunda variable de estudio a la calidad de atención. En ese sentido, con relación a la definición conceptual de la variable calidad de atención, se tomará en cuenta lo indicado por Parasuraman (2004) como se citó en Ganga et al. (2019) es el grado en que una organización satisface las necesidades, expectativas y demandas de sus clientes, usuarios o partes

interesadas al brindar servicios o entregar productos de manera oportuna, efectiva, eficiente y personalizada.

Respecto a la definición operacional, se usó el cuestionario adaptado de Rodríguez (2022). En ese sentido, se consideraron las dimensiones: a) tangibilidad, con los indicadores: estado físico, equipos tecnológicos, limpieza, mantenimiento. b) fiabilidad, con los indicadores: consistencia, cumplimiento, exactitud, precisión. c) capacidad de respuesta, con los indicadores: agilidad, rapidez, eficiencia, oportunidad. d) seguridad, con los indicadores: protección, prevención, garantía, salvaguarda. La escala de medición que se usó fue ordinal y se midió en los niveles bajo medio y alto.

Con relación a la población de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) es el conjunto distinto de individuos, objetos, sucesos o fenómenos que un investigador elige investigar y de los cuales sacar conclusiones. La elección de esta selección puede verse influenciada por criterios demográficos, regionales u otros que sean pertinentes para los objetivos del estudio. La población de estudio es crucial para recopilar datos y realizar análisis estadísticos.

En ese sentido, la población de estudio estuvo compuesta por 350 empleados de un organismo judicial en Lambayeque. Respecto a los criterios de inclusión, se incluyeron servidores que deseen participar del estudio y que estén actualmente laborando en el área de mesa de partes del organismo judicial en Lambayeque. Además, deben haber estado trabajando en la mesa de partes de una de las cinco sedes específicas durante un período mínimo de 1 año, lo que garantice su experiencia y conocimiento sobre los procesos administrativos de la institución. Por otro lado, respecto a los criterios de exclusión, no fueron incluidos aquellos servidores de la mesa de partes que se encuentren en licencia o ausentes por cualquier motivo durante el período de recolección de datos. Asimismo, se excluyeron a aquellos servidores que ocupen cargos de dirección o supervisión en la mesa de partes, ya que su papel y responsabilidades pueden diferir significativamente de los servidores operativos en dicha área.

En relación a la muestra, de acuerdo con Ñaupas et al. (2018) se refiere a un subconjunto representativo de la población que se elige para el análisis. Esta muestra se elige con la intención de deducir conclusiones sobre la población en

general. La muestra debe ser elegida de manera aleatoria o siguiendo algún criterio preestablecido para garantizar su representatividad y evitar sesgos. La calidad de la muestra es crucial para la validez y la generalización de los hallazgos obtenidos en el estudio. En ese sentido, en la investigación la muestra no fue censal, por lo cual, para obtener la muestra, se usó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times N}{\varepsilon^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

N:350; Z:1,96; Q: 0.50; P: 0.50;  $\varepsilon$ : 0.05

Después de realizar el cálculo, se halló un resultado de 184, por lo tanto, se eligió aleatoriamente una muestra compuesta por 184 servidores del organismo judicial.

El muestreo es un enfoque que implica seleccionar un subconjunto de una población más grande para obtener una muestra representativa, como lo explican Hernández y Carpio (2019). El procedimiento implica elegir sistemática o aleatoriamente un subconjunto de individuos, objetos o sucesos para hacer inferencias sobre la población total. Por lo cual, se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple, al respecto Ñaupás et al. (2018) afirman que este enfoque garantiza que cada individuo de la población tenga las mismas opciones de ser elegido para ser incluido en la muestra. Este enfoque es imparcial y objetivo, asegurando la eliminación de prejuicios al seleccionar los componentes de la muestra.

Con relación a la unidad de análisis de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) señalan que es el elemento específico que sirve como tema de análisis en una investigación. La selección de la unidad de análisis depende de los objetivos y características del estudio. En ese sentido, la unidad de análisis del estudio fue un servidor del organismo judicial.

La técnica que se usó fue la encuesta, al respecto Castañeda (2022) indica que es una manera de recopilar datos mediante la creación y formulación de una serie de preguntas a una muestra de personas. Esto se hace para recopilar información sobre sus puntos de vista, creencias, acciones u otros factores de interés. Las encuestas pueden realizarse mediante muchos métodos, como

entrevistas cara a cara, llamadas telefónicas, correos electrónicos o plataformas en línea.

En ese sentido, el diseño de las encuestas para el estudio se elaboró cuidadosamente. Esto garantizó que los hallazgos recopilados fueran válidos y fiables, proporcionando datos precisos sobre cómo los procedimientos administrativos afectaban la calidad de atención. Se aseguró que las preguntas fueran claras y pertinentes, y que el formato de la encuesta facilitara respuestas honestas y completas. Una encuesta bien diseñada permitió obtener información relevante y precisa para evaluar y mejorar la calidad de atención en el organismo judicial.

De igual manera, el instrumento que se usó fue el cuestionario. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) señalan que es una herramienta usada para recopilar datos en un estudio. Consiste en una serie de preguntas estructuradas destinadas a recopilar información particular sobre variables de interés. Los cuestionarios son herramientas versátiles que pueden utilizarse tanto en investigaciones cuantitativas como cualitativas. Se pueden realizar mediante muchos métodos, como entrevistas en persona, encuestas telefónicas, encuestas por correo electrónico o encuestas por Internet.

En ese sentido, en el estudio se usaron dos cuestionarios, para la variable procesos administrativos, se usó el cuestionario adaptado de Flores (2021) y para la variable calidad de atención el instrumento adaptado de Rodríguez (2022), el detalle de los instrumentos se encuentra en el anexo 3.

En relación a la validez del instrumento, de acuerdo con Hernández y Carpio (2019), esta se refiere a su capacidad para medir de manera adecuada y consistente la variable o variables objetivo. Por lo tanto, es el grado en que el instrumento mide con precisión el objetivo previsto. La validez es un aspecto crucial de la investigación, ya que garantiza que los hallazgos recopilados sean precisos y valiosos para los objetivos del estudio. En el estudio, se usó la validez de juicio de expertos, la cual es una forma de validez de contenido. Este método implica que un panel de expertos en el tema evalúe el instrumento para asegurar que todos los ítems sean representativos y relevantes para el constructo que se está midiendo.

En ese sentido, los expertos indicaron que el instrumento fue aplicable, los

hallazgos de la validez de expertos se encuentran en el anexo 5.

Respecto a la confiabilidad del instrumento, Ñaupas et al. (2018) señalan que se refiere a la uniformidad y constancia de las mediciones realizadas por el instrumento en diversos casos y circunstancias. En ese sentido, en el estudio para medir la confiabilidad se usó el coeficiente alfa de Cronbach, mediante una prueba piloto con 30 empleados. Los hallazgos de la validación se encuentran en el anexo 6.

En relación con los procedimientos para realizar el estudio, se comenzó con la solicitud, así como obtención de los permisos necesarios para realizar la investigación en el mencionado organismo. Después de adquirir los permisos necesarios, los instrumentos de recopilación de datos se implementaron en la muestra mediante el uso de Google Forms. Posteriormente, los datos recopilados se organizaron y registraron en una base de datos de Excel, estructurada de acuerdo a las dimensiones de cada variable, facilitando así su análisis y posterior interpretación.

Respecto a los métodos de análisis de datos, Ledesma y Ramírez (2024) indican que es un componente crucial de la investigación. Los investigadores enfrentan desafíos para comprender y generar datos, lo que requiere el uso de metodologías estadísticas para articular, discernir y cuantificar información. Se utilizaron dos metodologías principales. Inicialmente, se empleó estadística descriptiva para establecer una base de datos con la información recopilada de los instrumentos, estructurando los datos en dimensiones e indicadores pertinentes y presentándolos mediante tablas cruzadas. Luego, se realizó la prueba de normalidad determinando que los datos no son paramétricos. Por lo tanto, se usó el coeficiente de Spearman para evaluar las hipótesis. Los análisis se realizaron usando el programa SPSS versión 25.

En el desarrollo del estudio, se siguieron rigurosamente los lineamientos éticos instituidos por la Universidad César Vallejo, en particular, los principios y directrices detallados en la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°215-2024-VI-UCV. Además, para garantizar la calidad y precisión en la presentación de citas y referencias bibliográficas, se adhirió estrictamente a la norma APA en su edición séptima. En términos de consideraciones éticas fundamentales, se

mantuvieron los estándares de confidencialidad para salvaguardar la información personal de los participantes. Se mantuvieron los conceptos de no maleficencia, que incluye evitar daños a los participantes, y beneficencia, que prioriza su bienestar. A los participantes se les concedió autonomía, lo que les permitió tomar decisiones bien informadas sobre su participación en el estudio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

Objetivo General: Determinar la influencia de los procesos administrativos en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

**Tabla 1**

*Tabla cruzada de los procesos administrativos y calidad de atención*

			V2. Calidad de atención			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1. Procesos administra tivos	Deficiente	Recuento	12	25	0	37
		% del total	6,5%	13,6%	0,0%	20,1%
	Regular	Recuento	61	52	10	123
		% del total	33,2%	28,3%	5,4%	66,8%
Eficiente	Recuento	12	8	4	24	
	% del total	6,5%	4,3%	2,2%	13,0%	
Total	Recuento	85	85	14	184	
	% del total	46,2%	46,2%	7,6%	100,0%	

*Nota.* Se muestra la tabla cruzada de los procesos administrativos y calidad de atención.

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 1, los hallazgos muestran que la variable de procesos administrativos se encuentra en nivel regular, con un 66,8%. Este alto porcentaje sugiere que, aunque se han establecido ciertos procedimientos, aún hay áreas significativas que requieren mejoras para alcanzar niveles de eficiencia óptimos. Las limitaciones en la capacitación del personal y la carencia de recursos son factores que contribuyen a este resultado.

Asimismo, en cuanto a la calidad de atención, el mayor valor se encuentra en el nivel medio, representando el 46,2% del total. Esto indica que, a pesar de los esfuerzos por optimizar los procesos administrativos, la percepción de la calidad de atención sigue siendo moderada. Los motivos pueden incluir una implementación

inconsistente de los procedimientos establecidos.

En ese sentido, la predominancia de los procedimientos administrativos en nivel regular y la calidad de atención en nivel medio sugiere que, aunque se han realizado esfuerzos para mejorar, aún existen áreas críticas que deben ser abordadas para alcanzar nivel de excelencia en la atención brindada en la mesa de partes del organismo judicial. Asimismo, para los procesos administrativos deficientes muestran que el 6,5% del total de las observaciones se califican con una calidad de atención baja, el 13,6% con una calidad media, y no se registraron observaciones con una calidad de atención alta. Esto implica que la mayoría de los procesos administrativos deficientes tienden a resultar en una calidad de atención baja o media, sin alcanzar una alta calidad de atención.

En segundo lugar, los procesos administrativos regulares presentan una distribución más equilibrada. El 33,2% de los casos con procesos regulares se asocian con una calidad de atención baja, el 28,3% con una calidad media, y el 5,4% con una calidad alta. Esta distribución sugiere que los procesos regulares pueden mejorar la calidad de atención respecto a los procesos deficientes, aunque todavía una proporción significativa se encuentra en los niveles bajos y medios de calidad de atención.

Finalmente, los procesos administrativos eficientes muestran una mayor proporción de calidad de atención alta en comparación con los otros dos grupos. El 6,5% de las observaciones con procesos eficientes tienen una calidad de atención baja, el 4,3% media, y el 2,2% alta. Aunque la proporción de calidad alta es relativamente pequeña, es notablemente mayor en comparación con los procesos deficientes y regulares. En ese sentido, a medida que los procedimientos administrativos mejoran, la calidad de atención también tiende a mejorar. Sin embargo, todavía hay espacio para mejoras significativas, ya que incluso entre los procesos eficientes, la calidad de atención alta no supera el 2,2% del total de observaciones.

Estos hallazgos resaltan la relevancia de optimizar los procesos administrativos para mejorar la calidad de atención en la mesa de partes del organismo judicial en Lambayeque. Las autoridades judiciales pueden utilizar esta información para identificar áreas clave de mejora, así como desarrollar estrategias



específicas que promuevan procesos más eficientes.

Objetivo específico 1: Determinar la influencia de la planeación en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

**Tabla 2**

*Tabla cruzada de la dimensión planeación y la calidad de atención*

			V2. Calidad de atención			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D1.V1. Planeación	Deficiente	Recuento	18	12	2	32
		% del total	9,8%	6,5%	1,1%	17,4%
	Regular	Recuento	36	32	10	78
		% del total	19,6%	17,4%	5,4%	42,4%
	Eficiente	Recuento	31	41	2	74
		% del total	16,8%	22,3%	1,1%	40,2%
Total	Recuento	85	85	14	184	
	% del total	46,2%	46,2%	7,6%	100,0%	

*Nota.* Se muestra la tabla cruzada de la dimensión planeación y la calidad de atención

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 2, los hallazgos muestran que la dimensión de planeación se encuentra predominantemente en nivel regular, con un 42,4%. Este alto porcentaje sugiere que, aunque se han realizado esfuerzos de planificación, aún existen áreas que requieren mejoras para alcanzar una mayor eficiencia. Factores como la insuficiente coordinación entre departamentos y la carencia de recursos pueden contribuir a este resultado.

En cuanto a la calidad de atención, el mayor valor se encuentra en el nivel medio, representando el 46,2% del total. Esto indica que, a pesar de los esfuerzos en la planeación, se percibe una calidad de atención moderada. Los motivos pueden incluir una ejecución inconsistente de los planes establecidos y una adaptación insuficiente a las necesidades específicas de los usuarios.

En ese sentido, la predominancia de la planeación en nivel regular y la calidad de atención en nivel medio sugiere que, aunque se han hecho avances, aún existen áreas críticas que deben ser abordadas para lograr nivel de excelencia en la atención brindada en la mesa de partes del organismo judicial.

Asimismo, para una planeación deficiente, se observa que el 9,8% del total de las observaciones presentan una calidad de atención baja, el 6,5% una calidad media y el 1,1% una calidad alta. Esto sugiere que una planeación deficiente generalmente resulta en una calidad de atención baja, con pocas incidencias de calidad alta. En el caso de la planeación regular, el 19,6% de las observaciones están asociadas con una calidad de atención baja, el 17,4% con una calidad media y el 5,4% con una calidad alta. Estos datos señalan que una planeación regular tiene una distribución más amplia de la calidad de atención, con una notable mejora en la calidad alta en comparación con la planeación deficiente.

Por último, la planeación eficiente muestra que el 16,8% de las observaciones tienen una calidad de atención baja, el 22,3% una calidad media y el 1,1% una calidad alta. Aunque la proporción de calidad alta es la misma que en la planeación deficiente, la planeación eficiente destaca por tener una mayor proporción de calidad media, lo que sugiere que mejora la consistencia en la calidad de atención. En ese sentido, mientras que la planeación deficiente y eficiente tienen una proporción similar de calidad alta (1,1%), la planeación eficiente se diferencia por tener una mayor proporción de calidad media. La planeación regular, por otro lado, presenta la mayor proporción de calidad alta (5,4%), sugiriendo que puede ser la categoría más equilibrada en términos de distribución de la calidad de atención.

Estos hallazgos revelan la relevancia de una planeación adecuada para mejorar la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial. Una planeación regular parece ofrecer un balance óptimo, mientras que una planeación deficiente tiende a resultar en una calidad de atención más baja. Las autoridades judiciales podrían usar esta información para focalizar esfuerzos en mejorar los procesos de planeación, a fin de elevar la calidad de atención ofrecida a los usuarios.

Objetivo específico 2: Determinar la influencia de la organización en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

**Tabla 3**

*Tabla cruzada de la dimensión organización y la calidad de atención*

			V2. Calidad de atención			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D2.V1	Deficiente	Recuento	16	25	4	45
		% del total	8,7%	13,6%	2,2%	24,5%
Organización	Regular	Recuento	65	56	8	129
		% del total	35,3%	30,4%	4,3%	70,1%
	Eficiente	Recuento	4	4	2	10
		% del total	2,2%	2,2%	1,1%	5,4%
Total	Recuento		85	85	14	184
	% del total		46,2%	46,2%	7,6%	100,0%

*Nota.* Se muestra la tabla cruzada de la dimensión organización y la calidad de atención

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 3, los hallazgos muestran que la dimensión de organización se halla predominantemente en nivel regular, con un 70,1%. Este elevado porcentaje indica que, a pesar de los esfuerzos organizativos, hay áreas relevantes que requieren mejoras para lograr nivel más alto de eficiencia. La carencia de coordinación adecuada y la asignación ineficaz de recursos pueden ser factores que influyan en este resultado.

Respecto a la calidad de atención, el nivel medio es el más destacado, abarcando el 46,2% del total. Esto sugiere que, a pesar de los esfuerzos organizativos, la percepción de la calidad de atención se mantiene en nivel moderado. Las causas pueden ser una implementación inconsistente de los planes organizativos y una respuesta inadecuada a las necesidades específicas de los usuarios.

Por lo tanto, la prevalencia de la organización en nivel regular y la calidad de atención en nivel medio indica que, aunque ha habido progresos, todavía hay áreas críticas que necesitan ser mejoradas para alcanzar nivel de excelencia en la atención proporcionada en la mesa de partes del organismo judicial.

Asimismo, para una organización deficiente muestran que el 8,7% del total de las observaciones tienen una calidad de atención baja, el 13,6% una calidad media y el 2,2% una calidad alta. Esto sugiere que una organización deficiente tiende a resultar en una calidad de atención baja o media, con solo una pequeña proporción alcanzando una calidad alta. En segundo lugar, los hallazgos de la organización regular revelan que el 35,3% de las observaciones están asociadas con una calidad de atención baja, el 30,4% con una calidad media y el 4,3% con una calidad alta. Estos datos señalan que una organización regular tiene una distribución más equilibrada de la calidad de atención, mejorando la proporción de calidad alta en comparación con la organización deficiente.

Finalmente, los hallazgos de la organización eficiente muestran que el 2,2% de las observaciones tienen una calidad de atención baja, el 2,2% una calidad media y el 1,1% una calidad alta. Aunque las proporciones de calidad baja y media son bastante bajas, la proporción de calidad alta es similar a la observada en la organización deficiente, lo que sugiere que la eficiencia en la organización no necesariamente se traduce en una alta calidad de atención, pero reduce considerablemente las bajas calidades. En ese sentido, mientras que la organización deficiente y eficiente tienen una proporción similar de calidad alta (alrededor del 1-2%), la organización regular presenta la mayor proporción de calidad alta (4,3%), lo que sugiere que puede ser el nivel de organización más equilibrado en términos de distribución de la calidad de atención.

Estos hallazgos revelan la relevancia de una organización adecuada para mejorar la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial. Una organización regular parece ofrecer un balance óptimo entre las diferentes calidades de atención, mientras que una organización deficiente tiende a resultar en una calidad de atención más baja. Las autoridades judiciales podrían emplear estos datos para centrar sus esfuerzos en optimizar los procesos organizativos, a fin de mejorar la calidad de atención brindada a los usuarios y asegurar una mejor experiencia en la mesa de partes.

Objetivo específico 3: Determinar la influencia de la dirección en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

**Tabla 4**

*Tabla cruzada de la dimensión dirección y la calidad de atención*

			V2. Calidad de atención			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D3.V1. Dirección	Deficiente	Recuento	44	61	6	111
		% del total	23,9%	33,2%	3,3%	60,3%
	Regular	Recuento	27	16	2	45
		% del total	14,7%	8,7%	1,1%	24,5%
	Eficiente	Recuento	14	8	6	28
		% del total	7,6%	4,3%	3,3%	15,2%
Total	Recuento	85	85	14	184	
	% del total	46,2%	46,2%	7,6%	100,0%	

*Nota.* Se muestra la tabla cruzada de la dimensión dirección y la calidad de atención

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 4, los hallazgos muestran que la dimensión de dirección se encuentra predominantemente en nivel deficiente, con un 60,3%. Este alto porcentaje sugiere que, a pesar de los esfuerzos de dirección, existen áreas críticas que requieren mejoras significativas para alcanzar una mayor eficiencia. Factores como La carencia de liderazgo efectivo y la ausencia de estrategias claras pueden contribuir a este resultado.

Respecto a la calidad de atención, el nivel medio es el más alto, abarcando el 46,2% del total. Esto sugiere que, a pesar de los esfuerzos llevados a cabo, se percibe una calidad de atención moderada. Las razones pueden incluir una implementación inconsistente de las directrices establecidas y una respuesta inadecuada a las necesidades específicas de los usuarios.

En ese sentido, la predominancia de la dirección en nivel deficiente y la calidad de atención en nivel medio sugiere que, aunque se han realizado avances, aún existen áreas críticas que deben ser abordadas para lograr nivel de excelencia en la atención brindada en la mesa de partes del organismo judicial.

Asimismo, para una dirección deficiente, se observa que el 23,9% del total de las observaciones presentan una calidad de atención baja, el 33,2% una calidad media y el 3,3% una calidad alta. Estos datos sugieren que una dirección deficiente está predominantemente asociada con niveles bajos y medios de calidad de atención, aunque aún existe una pequeña proporción de elevada calidad. En el caso de la dirección regular, el 14,7% de las observaciones están asociadas con una calidad de atención baja, el 8,7% con una calidad media y el 1,1% con una calidad alta. Esto indica que una dirección regular mejora ligeramente la distribución hacia una menor proporción de calidad media y alta en comparación con la dirección deficiente.

Finalmente, la dirección eficiente muestra que el 7,6% de las observaciones tienen una calidad de atención baja, el 4,3% una calidad media y el 3,3% una calidad alta. Estos hallazgos reflejan que una dirección eficiente reduce significativamente las observaciones con calidad de atención baja, manteniendo una proporción similar de calidad alta en comparación con la dirección deficiente. En ese sentido, la dirección deficiente está principalmente vinculada con una calidad de atención baja y media, mientras que la dirección regular reduce ligeramente las observaciones de calidad baja pero no mejora significativamente la proporción de calidad alta. La dirección eficiente, aunque presenta una proporción menor de calidad baja, no muestra una mejora notable en la proporción de calidad alta en comparación con la dirección deficiente.

Estos hallazgos revelan la relevancia de una dirección adecuada para mejorar la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial. Una dirección deficiente resulta en una alta proporción de baja calidad de atención, mientras que una dirección eficiente puede reducir esta proporción, aunque todavía hay espacio para mejorar la calidad alta. Las autoridades judiciales pueden utilizar esta información para identificar áreas clave de mejora en la dirección y desarrollar estrategias que promuevan una gestión más efectiva.

Objetivo específico 4: Determinar la influencia del control en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024.

**Tabla 5**

*Tabla cruzada de la dimensión control y la calidad de atención*

			V2. Calidad de atención			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D4.V1. Control	Deficiente	Recuento	36	38	6	80
		% del total	19,6%	20,7%	3,3%	43,5%
	Regular	Recuento	35	43	2	80
		% del total	19,0%	23,4%	1,1%	43,5%
	Eficiente	Recuento	14	4	6	24
		% del total	7,6%	2,2%	3,3%	13,0%
Total	Recuento	85	85	14	184	
	% del total	46,2%	46,2%	7,6%	100,0%	

*Nota.* Se muestra la tabla cruzada de la dimensión control y la calidad de atención

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 5, los hallazgos muestran que la dimensión de control se encuentra predominantemente en nivel deficiente, con un 43,5%. Este alto porcentaje sugiere que, a pesar de los esfuerzos de control, existen áreas críticas que necesitan mejoras significativas para alcanzar una mayor eficiencia. Factores como la carencia de seguimiento riguroso y la insuficiente implementación de medidas correctivas pueden contribuir a este resultado.

Respecto a la calidad de atención, el valor más alto se encuentra en el nivel medio, constituyendo el 46,2% del total. Esto indica que, a pesar de las medidas adoptadas para gestionar la situación, la valoración de la calidad del tratamiento sigue considerándose media. Las posibles razones incluyen la implementación desigual de principios de control definidos y la falta de capacidad de respuesta adecuada a los requisitos de los usuarios individuales.

Por lo tanto, la prevalencia del control en nivel deficiente y la calidad de atención en nivel medio indica que, a pesar de los avances realizados, aún hay áreas críticas que necesitan ser mejoradas para alcanzar nivel de excelencia en la atención proporcionada en la mesa de partes del organismo judicial.

Asimismo, para el control deficiente, se observa que el 19,6% del total de las observaciones presentan una calidad de atención baja, el 20,7% una calidad media y el 3,3% una calidad alta. Esto sugiere que un control deficiente tiende a estar asociado principalmente con niveles bajos y medios de calidad de atención, con una pequeña proporción de alta calidad. En el caso de control regular, el 19,0% de las observaciones están asociadas con una calidad de atención baja, el 23,4% con una calidad media y el 1,1% con una calidad alta. Estos datos señalan que un control regular tiene una distribución similar en la calidad baja y media, pero una menor proporción en la calidad alta en comparación con el control deficiente.

Finalmente, el control eficiente muestra que el 7,6% de las observaciones tienen una calidad de atención baja, el 2,2% una calidad media y el 3,3% una calidad alta. Estos hallazgos reflejan que un control eficiente reduce significativamente las observaciones con calidad de atención baja y media, mientras que la proporción de calidad alta es similar a la observada en el control deficiente.

En ese sentido, el control deficiente y regular presentan proporciones similares de calidad baja y media, pero el control regular tiene una menor proporción de calidad alta. El control eficiente, aunque presenta una proporción menor de calidad baja y media, no muestra una mejora notable en la proporción de calidad alta en comparación con el control deficiente.

Estos hallazgos revelan la relevancia de un control adecuado para mejorar la calidad de atención de un organismo judicial. Un control deficiente o regular resulta en una alta proporción de baja y media calidad de atención, mientras que un control eficiente puede reducir estas proporciones, aunque todavía hay espacio para mejorar la calidad alta. Las autoridades judiciales pueden utilizar esta información para identificar áreas clave de mejora en el control y desarrollar estrategias que promuevan una gestión más efectiva.



### 3.2. Análisis inferencial

Después de realizar el análisis descriptivo de los hallazgos, se llevó a cabo una prueba de normalidad para decidir qué coeficiente utilizar en la estadística inferencial. En este contexto, se empleó la prueba de Kolmogórov-Smirnov puesto que el tamaño de la muestra superaba los 50 elementos.

#### Regla de decisión:

Si:

el valor de significancia (Sig.) menor a 0.05 indica que la distribución no es normal. Si el valor de Sig. es igual o superior a 0.05, la distribución se considera normal.

Dónde:

Sig.: P-valor

#### Tabla 6

*Prueba de normalidad para las variables procesos administrativos y calidad de atención*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Procesos administrativos	,348	184	,000
Calidad de atención	,299	184	,000

De acuerdo con los hallazgos de la tabla 6 se puede apreciar que el valor de significancia para las variables procesos administrativos y calidad de atención y sus dimensiones es inferior 0.05, es decir adoptan una distribución no normal. En ese sentido, se usó la regresión ordinal para realizar el contraste de hipótesis.

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis, se utilizó la regla de decisión:

**Si  $p\text{-valor} \leq \alpha$**  es rechazada la hipótesis nula.

**Si  $p\text{-valor} > \alpha$**  no es rechazada la hipótesis nula.

Dónde:

$\alpha = 0.05$  el margen de error

Nivel de confianza = 95%

## Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe influencia de los procesos administrativos en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

H<sub>0</sub>: No existe influencia de los procesos administrativos en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

### Tabla 7

*Información de ajuste de los modelos de la hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	33,952			
Final	32,625	1,327	183	,000

**Interpretación:** Los datos obtenidos en la tabla 7 revelan que el valor del Chi-cuadrado es 1.327 y un valor p de .000, el cual es inferior a 0.05. | (H<sub>1</sub>). Por lo tanto, existe una influencia de los procesos administrativos en la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque, 2024.

### Tabla 8

*El R<sup>2</sup> de la hipótesis general*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,789
Nagelkerke	,799

**Interpretación:** Conforme a los valores de Pseudo R<sup>2</sup> presentados en la tabla 8, se puede interpretar lo siguiente: el valor de Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell es 0.789, lo que muestra que los procesos administrativos explican el 78.9% de la variabilidad en la calidad de atención. Asimismo, el valor de Nagelkerke es 0.799, sugiriendo que los procesos administrativos influyen en un 79.9% en la calidad de atención. En ese sentido, estos altos valores de Pseudo R<sup>2</sup> señalan una fuerte influencia de los procesos administrativos en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial en Lambayeque. Los hallazgos sugieren que una gran parte de la variabilidad en la calidad de atención puede ser detallada por la efectividad de los procesos administrativos implementados.

### Hipótesis específica 1

$H_{E1}$ : Existe influencia de la planeación en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024.

$H_0$ : No existe influencia de la planeación en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024.

**Tabla 9**

*Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	31,151			
Final	29,626	1,525	183	,001

**Interpretación:** Los datos obtenidos en la tabla 9 revelan que el valor del Chi-cuadrado es 1.525 y el valor p es .001, el cual es inferior a 0.05. Por lo cual es aceptada la hipótesis alterna ( $H_{E1}$ ). Por lo tanto, existe una influencia de la planeación en la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque, 2024.

**Tabla 10**

*El  $R^2$  de la de la hipótesis específica 1*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,808
Nagelkerke	,798

**Interpretación:** Conforme a los valores de Pseudo  $R^2$  presentados en la tabla 10, se puede interpretar lo siguiente: el valor de Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell es 0.808, lo que muestra que la planeación explica el 80.8% de la variabilidad en la calidad de atención. Asimismo, el valor de Nagelkerke es 0.798, sugiriendo que la planeación influye en un 79.8% en la calidad de atención. Los hallazgos sugieren que una gran parte de la variabilidad en la calidad de atención puede ser detallada por la efectividad de la planeación implementada.

## Hipótesis específica 2

$H_{E2}$ : Existe influencia de la organización en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

$H_0$ : No existe influencia de la organización en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

**Tabla 11**

*Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	26,120			
Final	22,615	3,505	183	,000

**Interpretación:** Los datos obtenidos en la tabla 11 revelan que el valor del Chi-cuadrado es 3.505 y el valor p es .000, el cual es inferior a 0.05. Por lo cual es aceptada la hipótesis alterna ( $H_{E2}$ ). Por lo tanto, existe una influencia de la organización en la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque, 2024.

**Tabla 12**

*El  $R^2$  de la de la hipótesis específica 2*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,791
Nagelkerke	,703

**Interpretación:** Conforme a los valores de Pseudo  $R^2$  presentados en la tabla 12, se puede interpretar lo siguiente: el valor de Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell es 0.791, lo que muestra que la organización explica el 79.1% de la variabilidad en la calidad de atención. Asimismo, el valor de Nagelkerke es 0.703, sugiriendo que la organización influye en un 70.3% en la calidad de atención. Los hallazgos sugieren que una gran parte de la variabilidad en la calidad de atención puede ser detallada por la efectividad de la organización implementada.

### Hipótesis específica 3

$H_{E3}$ : Existe influencia de la dirección en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

$H_0$ : No existe influencia de la dirección en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024.

**Tabla 13**

*Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	36,476			
Final	31,733	4,743	183	,003

**Interpretación:** Los datos obtenidos en la tabla 13 revelan que el valor del Chi-cuadrado es 4.743 y el valor p es .003, el cual es menor a 0.05. Por lo cual es aceptada la hipótesis alterna ( $H_{E3}$ ). Por lo tanto, existe una influencia de la dirección en la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque.

**Tabla 14**

*El  $R^2$  de la de la hipótesis específica 3*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,725
Nagelkerke	,698

**Interpretación:** Conforme a los valores de Pseudo  $R^2$  presentados en la tabla 14, se puede interpretar lo siguiente: el valor de Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell es 0.725, lo que muestra que la dirección explica el 72.5% de la variabilidad en la calidad de atención. Asimismo, el valor de Nagelkerke es 0.698, sugiriendo que la dirección influye en un 69.8% en la calidad de atención. Los hallazgos sugieren que una gran parte de la variabilidad en la calidad de atención puede ser detallada por la efectividad de la dirección implementada.

#### Hipótesis específica 4

$H_{E4}$ : Existe influencia del control en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

$H_0$ : No existe influencia del control en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

**Tabla 15**

*Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 4*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	39,596			
Final	39,518	,078	183	,002

**Interpretación:** Los datos obtenidos en la tabla 15 revelan que el valor del Chi-cuadrado es 0.078 y el valor p es .002, el cual es inferior a 0.05. Por lo cual es aceptada la hipótesis alterna ( $H_{E4}$ ) Por lo tanto, existe una influencia del control en la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque.

**Tabla 16**

*El  $R^2$  de la de la hipótesis específica 4*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,891
Nagelkerke	,789
McFadden	,685

**Interpretación:** Conforme a los valores de Pseudo  $R^2$  presentados en la tabla 16, se puede interpretar lo siguiente: el valor de Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell es 0.891, lo que muestra que el control explica el 89.1% de la variabilidad en la calidad de atención. Asimismo, el valor de Nagelkerke es 0.789, sugiriendo que el control influye en un 78.9% en la calidad de atención. Los hallazgos sugieren que una gran parte de la variabilidad en la calidad de atención puede ser detallada por la efectividad del control implementado.

#### IV. DISCUSIÓN

La discusión se realizó según los objetivos del estudio, los hallazgos revelaron que los procedimientos administrativos se encuentran mayoritariamente en nivel regular, con un 66.8% de los encuestados en esta categoría. Este alto porcentaje sugiere que, aunque existen ciertos procedimientos administrativos, hay áreas que requieren mejoras para alcanzar niveles óptimos de eficiencia. Las limitaciones en la capacitación del personal y la carencia de recursos contribuyen a este resultado. Esta situación coincide con los hallazgos de Nirola y Sahu (2019), quienes concluyeron que la calidad institucional depende de la eficiencia de los procedimientos administrativos.

En relación con la calidad de atención, los hallazgos muestran que el nivel medio es el más representativo, abarcando el 46.2% del total de las evaluaciones. Esto indica que, a pesar de los esfuerzos llevados a cabo para mejorar los procesos administrativos, la calidad de atención sigue siendo moderada. Este hallazgo sugiere una implementación inconsistente de los procedimientos establecidos y una respuesta insuficiente a las necesidades específicas de los usuarios. Østergaard et al. (2022) también observaron que la implementación de la gestión de autoservicio puede reducir la carga administrativa y mejorar la percepción de los servicios, lo que podría ser una estrategia útil para abordar las deficiencias actuales en la mesa de partes de este organismo judicial.

El análisis estadístico mediante el Chi-cuadrado arrojó un valor de 1.327 con un valor p inferior a 0.05, aceptándose así la hipótesis alterna la cual señala la cual señala que los procesos administrativos influyen en la calidad de atención. Este hallazgo coincide con estudios anteriores que subrayan la relevancia de procesos administrativos eficientes para mejorar la calidad del servicio. Las coincidencias con antecedentes sugieren que mejorar estos procesos podría impactar positivamente la atención. Las diferencias en la percepción de calidad pueden deberse a variaciones en la implementación de procedimientos según las necesidades específicas de cada institución.

En ese sentido, los hallazgos revelan la relevancia de fortalecer los procesos administrativos para mejorar la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial. La aplicación de estrategias de autoservicio y la mejora continua

de los procedimientos administrativos podrían ser enfoques efectivos para abordar las deficiencias identificadas, promoviendo una mayor eficiencia y satisfacción entre los usuarios.

Respecto al primer objetivo específico, los hallazgos revelaron que la dimensión de planeación se encuentra predominantemente en nivel regular, con un 42.4%. Este porcentaje sugiere que, aunque hay esfuerzos en planificación, persisten áreas que requieren mejoras para mayor eficiencia. Factores como la insuficiente coordinación entre departamentos y la carencia de recursos contribuyen a este resultado. Esta observación coincide con el estudio Izzo et al. (2020), quienes concluyeron que un modelo administrativo estructurado, como el modelo CARE, mejora significativamente la eficiencia y efectividad al proporcionar una guía clara y promover la colaboración y coordinación.

Igualmente, este hallazgo también encuentra eco en el estudio de Bravo (2020), donde se observó que, aunque una proporción significativa de encuestados calificó la calidad del servicio como muy buena o buena, una parte considerable indicó que existe margen de mejora, sugiriendo la necesidad de optimizar los procedimientos administrativos para elevar la calidad del servicio. Asimismo, el análisis estadístico mediante el Chi-cuadrado mostró un valor de 1.525 con un valor p de .001, señalando que existe una influencia de la planeación en la calidad de atención. La significancia estadística del modelo, con un valor p menor a 0.05, refuerza esta conclusión y demuestra que la planeación es un factor crucial en la mejora de la calidad de atención en la mesa de partes de este organismo judicial.

Comparando con los antecedentes, se observa una consistencia en la relación entre la calidad de los procedimientos administrativos y la percepción de la calidad del servicio. Los estudios de Izzo et al. (2020) y Bravo (2020) destacan la relevancia de estructuras administrativas bien definidas y la percepción positiva de los procesos administrativos cuando se implementan adecuadamente. Las coincidencias metodológicas pueden explicarse por la aplicación de modelos administrativos y evaluaciones de percepción en contextos organizacionales similares, aunque las diferencias en los niveles de calidad percibida podrían deberse a variaciones en la implementación y adaptación de los modelos a las necesidades específicas de cada institución. En ese sentido, los hallazgos revelan la necesidad de fortalecer la planeación y optimizar la coordinación entre departamentos para



mejorar la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque. La implementación de modelos administrativos estructurados y la mejora continua de los procesos pueden ser estrategias efectivas para abordar las deficiencias identificadas, promoviendo así un servicio más eficiente y de alta calidad para los usuarios.

Igualmente, respecto al segundo objetivo específico, los hallazgos revelaron que la dimensión de organización en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque se encuentra predominantemente en nivel regular, con un 70,1%. Este alto porcentaje indica que, a pesar de los esfuerzos organizativos, existen áreas relevantes que requieren mejoras para alcanzar un mayor nivel de eficiencia. Factores como la carencia de coordinación adecuada y la asignación ineficaz de recursos pueden estar influyendo en este resultado.

Este hallazgo es consistente con los antecedentes de Ayón et al. (2022), quienes encontraron una percepción mixta sobre la calidad del servicio, con un 56% de clientes calificando el servicio como bajo y un 44% como alto, lo que sugiere áreas de mejora significativas para optimizar la satisfacción del cliente. Igualmente, este hallazgo coincide con los hallazgos de Carbajal (2023), que demostraron que el uso de enfoques de gestión de la calidad influye positivamente en la eficiencia y eficacia del proceso administrativo sancionador en los establecimientos de salud, subrayando la relevancia de una gestión organizativa efectiva para mejorar la calidad del servicio.

El análisis estadístico mediante el Chi-cuadrado mostró un valor de 3.505 con un valor p de .000, lo cual es inferior a 0.05, señalando que existe una influencia de la organización en la calidad de atención. La significancia estadística del modelo, con un valor p menor a 0.05, refuerza esta conclusión, demostrando que la organización es un factor crucial en la mejora de la calidad de atención en la mesa de partes de este organismo judicial.

Comparando estos hallazgos con los antecedentes, se observa una consistencia en la relación entre la organización y la calidad del servicio. Ayón et al. (2022) y Carbajal (2023) destacaron la relevancia de una gestión organizativa efectiva para optimizar la calidad del servicio y mejorar la eficiencia administrativa. Las coincidencias metodológicas pueden explicarse por la aplicación de enfoques

de gestión y evaluaciones de percepción en contextos organizacionales similares, aunque las diferencias en los niveles de calidad percibida podrían deberse a variaciones en la implementación y adaptación de los enfoques de gestión a las necesidades específicas de cada institución.

En ese sentido, los hallazgos revelan la necesidad de fortalecer la organización y mejorar la coordinación y asignación de recursos para optimizar la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque. La aplicación de enfoques de gestión de la calidad y la mejora continua de los procesos organizativos pueden ser estrategias efectivas para abordar las deficiencias identificadas, promoviendo así un servicio más eficiente y de alta calidad para los usuarios.

Respecto al tercer objetivo específico, los hallazgos señalan que la dimensión de dirección se encuentra predominantemente en nivel deficiente, con un 60.3% de los encuestados en esta categoría. Este alto porcentaje sugiere que, a pesar de los esfuerzos de dirección, existen áreas críticas que requieren mejoras significativas para mayor eficiencia. La carencia de liderazgo efectivo y la ausencia de estrategias claras son factores influyentes en este resultado. Este hallazgo es consistente con el estudio de Ramírez (2020), que mostró un coeficiente de 0.634, indicando que los procedimientos administrativos impactan sustancialmente la calidad del servicio. Mejorar estos procedimientos puede tener un efecto positivo en la calidad del servicio.

Igualmente, Ontiveros y Vargas (2022) encontraron que los procedimientos administrativos y la gestión de calidad se hallaban en nivel medio, con un 68,5% y 80,5% respectivamente. Esto sugiere que, aunque se mantienen ciertos estándares de calidad, aún hay margen para alcanzar nivel de excelencia. Los hallazgos coinciden con los de Ontiveros y Vargas, subrayando la necesidad de desarrollar estrategias para mejorar los procedimientos administrativos y la calidad del servicio. El análisis estadístico mediante el Chi-cuadrado mostró un valor de 4.743 con un valor p de .003, lo cual es inferior a 0.05. Por lo cual, existe una influencia de la dirección en la calidad de atención. La significancia estadística del modelo, con un valor p menor a 0.05, refuerza esta conclusión, demostrando que la dirección es un factor crucial en la mejora de la calidad de atención.

Comparando estos hallazgos con los antecedentes, se observa consistencia en la relación entre dirección y calidad del servicio. Ramírez (2020) y Ontiveros y Vargas (2022) destacaron la relevancia de una gestión organizativa efectiva para optimizar la calidad del servicio y mejorar la eficiencia administrativa. Las coincidencias metodológicas se explican por la aplicación de enfoques de gestión y evaluaciones de percepción en contextos organizacionales similares. Las diferencias en los niveles de calidad percibida pueden deberse a variaciones en la aplicación de enfoques de gestión según las necesidades específicas de cada institución. Los hallazgos revelan la necesidad de fortalecer la dirección, mejorar el liderazgo y establecer estrategias claras para optimizar la calidad de atención en la mesa de partes.

Finalmente, para el cuarto objetivo específico, los hallazgos indican que la dimensión de control se encuentra predominantemente en nivel deficiente, con un 43.5% de los encuestados en esta categoría. Este alto porcentaje sugiere que, a pesar de los esfuerzos de control, existen áreas críticas que necesitan mejoras significativas para alcanzar mayor eficiencia. La carencia de seguimiento riguroso y la insuficiente implementación de medidas correctivas son factores influyentes. Estos hallazgos son consistentes con el estudio de Sánchez (2021), que concluyó que los procedimientos administrativos afectan la calidad del servicio, evidenciado por un coeficiente  $r$  de 0.569 y una significancia de 0.000.

Igualmente, Correa (2022) concluyó que el proceso administrativo incide en la calidad del servicio, con un coeficiente de 0,771. Esto sugiere que un fortalecimiento en el proceso administrativo mejora sustancialmente la calidad del servicio, lo que es congruente con los hallazgos de esta investigación. El análisis estadístico mediante el Chi-cuadrado mostró un valor de 0.078 con un valor  $p$  de .002, lo cual es inferior a 0.05. Por lo cual, existe una influencia del control en la calidad de atención. La significancia estadística del modelo, con un valor  $p$  menor a 0.05, refuerza esta conclusión, demostrando que el control es un factor crucial en la mejora de la calidad de atención en la mesa de partes de este organismo judicial.

Comparando estos hallazgos con los antecedentes, se observa una consistencia en la relación entre el control y la calidad del servicio. Tanto Sánchez (2021) como Correa (2022) destacaron la relevancia de una gestión administrativa efectiva para optimizar la calidad del servicio y mejorar la eficiencia administrativa.

Las coincidencias metodológicas pueden explicarse por la aplicación de enfoques de gestión y evaluaciones de percepción en contextos organizacionales similares. Sin embargo, las diferencias en los niveles de calidad percibida podrían deberse a variaciones en la implementación y adaptación de los enfoques de control a las necesidades específicas de cada institución.

En ese sentido, los hallazgos revelan la necesidad de fortalecer el control y mejorar el seguimiento y la implementación de medidas correctivas para optimizar la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque. La aplicación de enfoques de gestión de la calidad y la mejora continua de los procedimientos de control pueden ser estrategias efectivas para abordar las deficiencias identificadas, promoviendo así un servicio más eficiente y de alta calidad para los usuarios.

## V. CONCLUSIONES

Para el objetivo general, se concluye que los procesos administrativos se hallan en nivel regular con 66,8% y la calidad de atención en nivel medio con 46,2%. Asimismo, el valor del Chi-cuadrado es 1.327 y un valor p de .000, el cual es inferior a 0.05. Por lo tanto, existe una influencia de los procesos administrativos en la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque, 2024.

Asimismo, para el objetivo específico N° 1, se concluye que la planeación en los procesos administrativos se halla en nivel regular con 42,4%. Asimismo, el valor del Chi-cuadrado es 1.525 y el valor p es .001, el cual es inferior a 0.05. Por lo cual es aceptada la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una influencia de la planeación en la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque, 2024.

Igualmente, para el objetivo específico N° 2, se concluye que la organización en los procesos administrativos se halla en nivel regular con 70,1%. Asimismo, el valor del Chi-cuadrado es 3.505 y el valor p es .000, el cual es inferior a 0.05. Por lo cual es aceptada la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una influencia de la organización en la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque, 2024.

Para el objetivo específico N° 3, se concluye que la dirección en los procesos administrativos se halla en nivel deficiente con 60,3%. Asimismo, el valor del Chi-cuadrado es 4.743 y el valor p es .003, el cual es inferior a 0.05. Por lo cual es aceptada la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una influencia de la dirección en la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque.

Finalmente, para el objetivo específico N° 4, se concluye que el control en los procesos administrativos se halla en nivel regular con 43,5%. Asimismo, el valor del Chi-cuadrado es 0.078 y el valor p es .002, el cual es inferior a 0.05. Por lo cual es aceptada la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una influencia del control en la calidad de atención en la mesa de partes de un organismo judicial en Lambayeque.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Con relación a las recomendaciones metodológicas, se recomienda implementar varias mejoras en los procesos administrativos para elevar la calidad de atención en la mesa de partes del organismo judicial de Lambayeque. Según Christmann y Schinagl (2023), la capacitación constante del personal es crucial para la mejora de procesos administrativos. Por ello, es fundamental establecer programas de capacitación continua que enfoquen en habilidades de gestión y atención al cliente. Estas acciones no solo optimizarán los recursos y establecerán procedimientos más eficientes, sino que también elevarán la calidad de atención de medio a alto, beneficiando tanto a los usuarios como a la eficiencia operativa del organismo.

Adicionalmente, es necesario mejorar la planeación en los procesos administrativos. Theobald (2023) señala que una planificación adecuada mejora significativamente la eficiencia operativa. Por lo tanto, se recomienda optimizar los procedimientos y asegurar una adecuada coordinación entre departamentos mediante la capacitación del personal.

Respecto a las recomendaciones técnicas o normativas, para el área de Recursos Humanos, se recomienda revisar y optimizar la estructura organizativa. La relevancia de una estructura organizativa eficiente ha sido destacada por Fregidou y Hyder (2024). Capacitar al personal y mejorar la coordinación interna son acciones cruciales para elevar la calidad de atención en la mesa de partes.

En cuanto a la dirección en los procesos administrativos, Sloot et al. (2024) ha demostrado que un liderazgo efectivo mejora la calidad del servicio. Por lo tanto, se recomienda al gerente del área de Recursos Humanos implementar liderazgo efectivo, establecer estrategias claras y capacitar al personal en gestión administrativa para mejorar la dirección y, por ende, la calidad de atención.

Finalmente, para los empleados del organismo judicial, se recomienda fortalecer el control en los procesos administrativos. Según Luo et al. (2023), el control administrativo tiene un impacto en la calidad del servicio. Seguir los procedimientos establecidos, monitorear regularmente las actividades y aplicar medidas correctivas cuando sea necesario son acciones esenciales para asegurar un servicio eficiente y de alta calidad.

## REFERENCIAS

- Abrokwah, E., Rachayeeta, P., Affum-Osei, E., Yeboah, G., Agyare, C. y Boadi, E. A. (2023). Engaging in unpaid jobs out of free will: an attribution theory perspective on the effects of supervisor support attributions on volunteers' service quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 7(4), 103–111. <https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2023.103386>
- Antoni, C. (2020). Una revisión de los acuerdos y discrepancias de la teoría de las contingencias y la teoría de la ecología poblacional. *Ciencias Administrativas*, 5(15), 057–057. <https://doi.org/10.24215/23143738E057>
- Antonyan, E. y Polyakov, M. (2022). Administrative and legal forms and methods of combating corruption in the field of public administration of the transport complex. *Transportation Research Procedia*, 6(3), 2295–2300. <https://doi.org/10.1016/J.TRPRO.2022.06.261>
- Ayón, G., Alvarez, A., Baque, M. y Baque, V. (2022). La atención al cliente y su impacto en la calidad de servicio de los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de jipijapa. *RECIAMUC*, 6(3), 764–774. [https://doi.org/10.26820/RECIAMUC/6.\(3\).JULIO.2022.764-774](https://doi.org/10.26820/RECIAMUC/6.(3).JULIO.2022.764-774)
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (2a ed.). Grupo Editorial Patria. S.A. <https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/Metodologia%20Investigacion.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (3a ed.). Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo, C. (2020). *Procesos administrativos y calidad de servicio de la junta provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50699>
- Bravo, M. y Aviles, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *RECIMUNDO*, 4(3), 251–266. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)

- Carbajal, J. (2023). *Gestión de calidad en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en una institución del sector salud* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111570>
- Castañeda, M. (2022). La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(1), 101–111. <https://doi.org/10.19083/RIDU.2022.1555>
- Christmann, G. y Schinagl, M. (2023). Digitalisation in everyday urban planning activities: Consequences for embodied practices, spatial knowledge, planning processes, and workplaces. *Journal of Urban Management*, 12(2), 141–150. <https://doi.org/10.1016/J.JUM.2023.02.001>
- Correa, M. (2022). *Proceso administrativo y su influencia en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108325>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V20I3.3123>
- Flores, G. (2021). *Procesos administrativos y la gestión cultural en la municipalidad distrital de la Ciudad de Eten en tiempo del Covid-19* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72519>
- Fregidou, M. y Hyder, A. (2024). Constructing organizational culture in an international subsidiary: Elekta healthcare services in Greece. *International Business Review*, 1(2), 102–105. <https://doi.org/10.1016/J.IBUSREV.2024.102293>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>



- García, M., Salas, L. y Orozco, H. (2020). El impacto del género del gerente sobre el desempeño organizacional: análisis en las pymes. *Entramado*, 16(1), 12–26. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/ENTRAMADO.1.6062>
- Granados, J., Pedraza, J., Pérez, L. y Gallarza, M. (2022). Las condiciones explicativas de la lealtad del cliente en las relaciones comerciales B2B. *Innovar*, 32(85), 49–66. <https://doi.org/10.15446/INNOVAR.V32N85.101126>
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 6(3), 1–7. <https://doi.org/10.22201/FCA.24488410E.2020.2318>
- Hernández, A. y Cáceda, M. (2024). Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 2(1), 1–23. <https://doi.org/10.46661/REV.METODOSCUANT.ECON.EMPRESA.7796>
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/ALERTA.V2I1.7535>
- Hernández, H., Batista, K. y Pitre, R. (2023). Comunicación y humanización para el fortalecimiento de la calidad de los proveedores de servicios en Colombia. *Económicas CUC*, 44(1), 121–136. <https://doi.org/10.17981/ECONCUC.44.1.2023.ORG.3>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta* (7a ed.). McGraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Higgins, P. (2024). Conceptual and methodological issues in international and comparative HRM: Transferring lessons from comparative public policy. *Human Resource Management Review*, 3(2), 101–108. <https://doi.org/10.1016/J.HRMR.2024.101015>
- Izzo, C., Smith, E., Sellers, D., Holden, M. y Nunno, M. (2020). Improving relationship quality in group care settings: The impact of implementing the CARE model. *Children and Youth Services Review*, 10(9), 104–111.

<https://doi.org/10.1016/J.CHILDYOUTH.2019.104623>

Kotsogiannis, C., Salvadori, L., Karangwa, J. y Mukamana, T. (2024). Do tax audits have a dynamic impact? Evidence from corporate income tax administrative data. *Journal of Development Economics*, 1(7), 103–111. <https://doi.org/10.1016/J.JDEVECO.2024.103292>

Ledesma, F. y Ramírez, C. (2024). Epistemología y métodos de la investigación en educación. *Epistemología y métodos de la investigación en educación*, 2(1), 203–278. <https://doi.org/10.59899/EPIS-MET>

Leutwiler-Lee, M., Kim, S., Badu-Baiden, F. y King, B. (2023). Dimensionality in the service quality perceptions of quarantine hotel guests. *Tourism Management Perspectives*, 4(7), 101–111. <https://doi.org/10.1016/J.TMP.2023.101124>

López, E., Sifuentes, M., Lucero, R., Aguilar, S. y Perea, G. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23), 12–21. <https://doi.org/10.22201/ENESL.20078064E.2021.23.77710>

Losada-Sierra, M. (2020). La administración científica de la educación y la condición contingente del ser humano. *Educação & Sociedade*, 4(1), 227–234. <https://doi.org/10.1590/ES.227542>

Luo, J., Wang, Y. y Li, G. (2023). The innovation effect of administrative hierarchy on intercity connection: The machine learning of twin cities. *Journal of Innovation & Knowledge*, 8(1), 102–111. <https://doi.org/10.1016/J.JIK.2022.100293>

Lüttenberg, M., Schwärzel, A., Klein, M., Diehlmann, F., Wiens, M. y Schultmann, F. (2022). The attitude of the population towards company engagement in Public–Private Emergency Collaborations and its risk perception — A survey. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 8(2), 103–111. <https://doi.org/10.1016/J.IJDRR.2022.103370>

Mateos, V. (2022). Calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de aspirantes a nivel superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2070–2088. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V6I4.2735](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I4.2735)

MEF. (2020). *MEF: “Se requiere mejorar la gestión de la inversión pública para*

contar con la infraestructura que realmente necesita el país” - Noticias - Ministerio de Economía y Finanzas - Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/mef/noticias/26524-mef-se-requiere-mejorar-la-gestion-de-la-inversion-publica-para-contar-con-la-infraestructura-que-realmente-necesita-el-pais>

Mendoza, D. (2022). Razones desde la gestión pública que explican el fracaso del proceso de modernización del Estado Reasons from public management that explain the failure of the State modernization process. *Gestión Pública & Control.*, 2(1), 22–35. <https://clad.org/wp-content/uploads/2023/04/DMendoza-2022-1.pdf>

Modic, D. y Suklan, J. (2022). Multidimensional experience and performance of highly skilled administrative staff: Evidence from a technology transfer office. *Research Policy*, 5(1), 104–111. <https://doi.org/10.1016/J.RESPOL.2022.104562>

Nirola, N. y Sahu, S. (2019). The interactive impact of government size and quality of institutions on economic growth- evidence from the states of India. *Heliyon*, 5(3), 132–140. <https://doi.org/10.1016/J.HELİYON.2019.E01352>

Naupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a ed.). Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

OIT. (2019). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores.* [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang-es/index.htm)

Ontiveros, S. y Vargas, C. (2022). *Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91149>

Oostermeijer, S., Tongun, P. y Johns, D. (2024). Relational security: Balancing care and control in a youth justice detention setting in Australia. *Children and Youth Services Review*, 1(5), 107–111.

<https://doi.org/10.1016/J.CHILDYOUTH.2023.107312>

- Ospina, J. y Padilla, A. (2019). Una aproximación a Frederick W. Taylor desde el problema de la distribución de las ganancias. *Criterio Libre*, 17(30), 49–73. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/CRITERIOLIBRE.2019V17N30.5751>
- Østergaard, C., Lindgren, I. y Melin, U. (2022). The accidental caseworker – How digital self-service influences citizens' administrative burden. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101–107. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2021.101653>
- Peña, D., Sanchez, M. y Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(1), 120–131. [https://doi.org/10.26820/RECIMUNDO/6.\(SUPPL1\).JUNIO.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/RECIMUNDO/6.(SUPPL1).JUNIO.2022.120-131)
- Pérez-Balbuena, J. (2022). Teoría General de la Administración y organizaciones basadas en el conocimiento: Un acercamiento. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS)*, 13(24), 45–68. <https://doi.org/10.22201/FESC.20072236E.2022.13.24.3>
- Qian, S., Song, Y., Wang, S., Fang, Y. y Guan, H. (2023). Assessing eco-environmental service quality by integrating monitoring data: A case study of Northeast China. *Habitat International*, 1(3), 102–109. <https://doi.org/10.1016/J.HABITATINT.2023.102834>
- Ramírez, D. (2020). *Influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59663>
- Rieiro-García, M., Aibar-Guzmán, C. y Aibar-Guzmán, B. (2023). The 2030 Agenda in local entities: Does gender matter in reporting on the Sustainable Development Goals? *Cities*, 1(4), 104–111. <https://doi.org/10.1016/J.CITIES.2023.104461>
- Rodríguez, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83620>

- Ropa-Carrión, B. y Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81–103. <https://doi.org/10.18004/UCSA/2409-8752/2022.009.01.081>
- Sánchez, D. (2021). *Proceso administrativo y la calidad de servicio, en la Secretaría General de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020* [Sánchez Medina, Diana Roxana]. Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66686>
- Sloot, R. N., Troje, D., Voordijk, J. y Volker, L. (2024). Change in a project-based organization: The mutual shaping of institutional logics and change programs. *International Journal of Project Management*, 2(1), 102–111. <https://doi.org/10.1016/J.IJPROMAN.2024.102589>
- Theobald, A. (2023). Decentralization and administrative discretion in Tanzania: An analysis of administrative discretion on human resources, finance and service delivery. *Social Sciences & Humanities Open*, 8(1), 101–111. <https://doi.org/10.1016/J.SSAHO.2023.100684>
- Tuan, V., Van, N. y Tetsuo, S. (2022). Public transport service quality: Policy prioritization strategy in the importance-performance analysis and the three-factor theory frameworks. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 1(6), 118–134. <https://doi.org/10.1016/J.TRA.2022.10.006>
- Ying, L., Lu, C., Chang, Y. y Wu, S. (2023). Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. *Heliyon*, 10(2), 124–130. <https://doi.org/10.1016/J.HELİYON.2024.E24130>
- Zhu, G., Li, Z. y Xianxiang, X. (2021). Administrative approval reform and the quality of economic development. *China Economic Quarterly International*, 1(3), 258–270. <https://doi.org/10.1016/J.CEQI.2021.09.002>

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Procesos administrativos y su influencia en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024  
 Autor: Gonzales Miñope, Daisy Noemi

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable 1</b>	
¿Cómo influyen los procesos administrativos en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024?	Determinar la influencia de los procesos administrativos en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024	Existe influencia de los procesos administrativos en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	D1 – Planeación
				D2 – Organización
				D3 – Dirección
				D4 - Control
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicas</b>	<b>Variable 2</b>	<b>DIMENSIONES</b>
¿Cómo influye la planeación en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024?	Determinar la influencia de la planeación en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024	Existe influencia de la planeación en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024	CALIDAD DE ATENCIÓN	D1 - Tangibilidad
¿Cómo influye la organización en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024?	Determinar la influencia de la organización en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024	Existe influencia de la organización en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024		D2 - Fiabilidad
¿Cómo influye la dirección en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024?	Determinar la influencia de la dirección en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024	Existe influencia de la dirección en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024		D3 – Capacidad de respuesta

---

Lambayeque, 2024

Lambayeque, 2024

---

¿Cómo influye el control en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024?

Determinar la influencia del control en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024.

Existe influencia del control en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

D4 – Seguridad

---

**METODOLOGÍA:** Enfoque de Investigación: Cuantitativa. **Tipo de Investigación:** Aplicada. **Nivel de Investigación:** Explicativo causal. **Diseño:** No experimental. **Corte:** Transversal. **Método:** Hipotético-Deductivo. **Población:** (Dimensión 1 / Dimensión 2). **Instrumento:** Encuesta

---

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>	Stephen y Coulter (2010) como se citó en García et al. (2020) señalan que la planificación administrativa es el proceso mediante el cual se establecen objetivos y se diseñan estrategias y acciones específicas para alcanzarlos de manera eficiente y efectiva.	Cuestionario de procesos administrativos (Flores, 2021).	D1- Planeación	Definir objetivos	1 - 2	<b>Ejemplo: Ordinal</b> Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Programar actividades	3 - 4	
				Precisar estrategias de acción	5 - 6	
				Determinar la misión	7 - 8	
			D2- Organización	Definir responsables	9 - 10	
				Agrupar acciones	11 - 12	
				Racionalizar las responsabilidades	13 - 14	
				Asignar tareas	15 - 16	
			D3- Dirección	Orientar	17 - 18	
				Liderar	19 - 20	
				Motivar	21 - 22	
				Comunicar	23 - 24	
			D4- Control	Monitorear	25 - 26	
				Emprender acciones	27 - 28	
				Evaluar	29 - 30	
				Lineamientos	31 - 32	
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Parasuraman (2004) como se citó en Ganga et al. (2019) se refiere a la medida en que una organización satisface las	Cuestionario de calidad de atención (Rodríguez, 2022).	D1- Tangibilidad	Estado físico	1 - 2	<b>Ejemplo: Ordinal</b>
				Equipos	3 - 4	



necesidades, expectativas y requerimientos de sus clientes, usuarios o stakeholders a través de la prestación de servicios o la entrega de productos de manera oportuna, efectiva, eficiente y personalizada.

	tecnológicos		
	Limpieza	5 - 6	Nunca (1) Casi nunca (2)
	Mantenimiento	7 - 8	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Consistencia	9 - 10	
	Cumplimiento	11 - 12	
D2- Fiabilidad	Exactitud	13 - 14	
	Precisión	15 - 16	
	Agilidad	17 - 18	
	Rapidez	19 - 20	
D3- Capacidad de respuesta	Eficiencia	21 - 22	
	Oportunidad	23 - 24	
	Protección	25 - 26	
	Prevención	27 - 28	
D4- Seguridad	Garantía	29 - 30	
	Salvaguarda	31 - 32	

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

#### Instrumento 1- Procesos administrativos

Objetivo: Apreciado colaborador, el presente cuestionario es para recopilar información referente a los procesos administrativos.

Manifiesta Ud., su conformidad de brindar sus datos y efectuar la siguiente encuesta:

SI  NO

**Instrucciones:** Lee atentamente cada afirmación y escribe una "X" donde creas conveniente, señalando su grado de acuerdo a las siguientes preguntas respecto a la institución.

(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°				1	2	3	4	5
	Dimensión	Indicador	Ítem					
1	Planeación	Definir objetivos	¿Con qué frecuencia se establecen objetivos claros y alcanzables para mejorar los procesos administrativos en la mesa de partes?					
2			¿En qué medida se comunican de manera efectiva los objetivos de los procesos administrativos a todo el personal involucrado?					
3		Programar actividades	¿Cuánto se planifican y organizan las actividades relacionadas con los procesos administrativos con anticipación?					
4			¿En qué medida se siguen los horarios y calendarios establecidos para las actividades administrativas en la mesa de partes?					
5		Precisar estrategias de acción	¿En qué medida se desarrollan estrategias específicas para abordar los desafíos y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en la mesa de partes?					
6			¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan las estrategias de acción para adaptarse a los cambios en el entorno operativo y las necesidades de los usuarios de la mesa de partes?					
7		Determinar la misión	¿En qué medida se ha establecido una clara misión para los procesos administrativos en la mesa de partes, que guíe las actividades					

			diarias y los esfuerzos del personal?							
8			¿Con qué frecuencia se comunica la misión organizacional a todo el equipo de la mesa de partes, para asegurar que estén alineados con los objetivos y valores institucionales?							
9	Organización	Definir responsables	¿En qué medida se asignan claramente responsabilidades específicas a cada miembro del equipo de la mesa de partes para llevar a cabo los procesos administrativos de manera eficiente?							
10			¿Con qué frecuencia se establecen roles y responsabilidades claros para cada área funcional dentro de la mesa de partes, asegurando una distribución equitativa de las tareas y la colaboración efectiva entre los equipos?							
11		Agrupar acciones	¿En qué medida se identifican y agrupan las actividades relacionadas con los procesos administrativos de la mesa de partes para optimizar la eficiencia y minimizar la duplicación de esfuerzos?							
12			¿Con qué frecuencia se establecen mecanismos para coordinar y sincronizar las acciones entre los diferentes departamentos de la mesa de partes, con el fin de lograr una ejecución fluida y sin interrupciones de los procesos administrativos?							
13		Racionalizar las responsabilidades	¿En qué medida se revisan y simplifican las responsabilidades asignadas a cada miembro del equipo de la mesa de partes, con el fin de eliminar redundancias y optimizar la utilización de recursos?							
14			¿Con qué frecuencia se lleva a cabo una evaluación exhaustiva de las responsabilidades existentes en la mesa de partes, identificando áreas donde se pueden realizar ajustes para mejorar la eficiencia y la productividad del equipo?							
15		Asignar tareas	¿En qué medida se distribuyen claramente las tareas y actividades entre los miembros del equipo de la mesa de partes, asegurando una asignación equitativa y eficiente de responsabilidades?							
16			¿Con qué frecuencia se tienen en cuenta las habilidades y fortalezas individuales al asignar tareas en la mesa de partes, con el objetivo de aprovechar al máximo el talento y promover la colaboración entre los miembros del equipo?							
17		Dirección	Orientar	¿En qué medida se proporciona orientación y apoyo adecuado a los miembros del equipo de la mesa de partes para garantizar que comprendan claramente sus roles y responsabilidades en los procesos administrativos?						
18				¿Con qué frecuencia se ofrece capacitación y desarrollo profesional a los empleados de la mesa de partes para mejorar sus habilidades y competencias en el desempeño de sus funciones?						

19		Liderar	¿En qué medida se demuestra liderazgo efectivo en la mesa de partes, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y motivador que impulse el cumplimiento de los objetivos organizacionales?						
20			¿Con qué frecuencia se comunican claramente las metas y la visión del organismo judicial a través de un liderazgo inspirador y ejemplar por parte de los superiores jerárquicos en la mesa de partes?						
21		Motivar	¿En qué medida se implementan estrategias efectivas de motivación en la mesa de partes, como reconocimientos, incentivos y oportunidades de crecimiento, para mantener alto el nivel de compromiso y satisfacción de los empleados?						
22			¿Con qué frecuencia se fomenta un ambiente de trabajo positivo y estimulante en la mesa de partes, donde los logros individuales y colectivos sean reconocidos y celebrados de manera regular?						
23		Comunicar	¿Qué tan efectivamente se comunica la información relevante en la mesa de partes para asegurar que todos los miembros del equipo estén al tanto de los procedimientos y cambios?						
24			¿Con qué frecuencia se promueve una comunicación abierta y transparente en la mesa de partes, donde los empleados se sientan cómodos expresando sus ideas, preocupaciones y sugerencias?						
25		Control	Monitorear	¿Qué tan frecuentemente se realizan evaluaciones y seguimientos de los procesos administrativos en la mesa de partes para identificar áreas de mejora y garantizar la eficiencia operativa?					
26				¿Con qué precisión se lleva a cabo el seguimiento del desempeño de los empleados en la mesa de partes, usando métricas y KPIs para medir el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos?					
27			Emprender acciones	¿Con qué frecuencia se toman medidas correctivas rápidas cuando se identifican desviaciones o problemas en los procesos administrativos de la mesa de partes?					
28				¿En qué medida se implementan soluciones y mejoras proactivas en la mesa de partes para abordar las áreas de oportunidad identificadas durante el monitoreo y la evaluación de los procesos administrativos?					
29	Evaluar		¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones exhaustivas de los procesos administrativos en la mesa de partes para identificar áreas de mejora y asegurar la eficiencia operativa?						
30			¿En qué medida se utilizan los hallazgos de las evaluaciones para tomar decisiones informadas y realizar ajustes necesarios en los procesos administrativos de la mesa de partes?						

31			¿Los lineamientos y estándares de desempeño para los procesos administrativos en la mesa de partes, se entienden claramente?					
32		Lineamientos	¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los lineamientos y procedimientos operativos en la mesa de partes para asegurar su relevancia y alineación con las mejores prácticas?					

### Instrumento 1

Ficha técnica de instrumento	
<b>Nombre del cuestionario</b>	Cuestionario de Procesos administrativos
<b>Autor:</b>	Gonzales Miño,pe, Daisy Noemi
<b>Objetivo del estudio</b>	Medir los Procesos administrativos
<b>Adaptado de:</b>	Flores (2021)
<b>Administración</b>	Individual
<b>Ámbito de aplicación</b>	Servidores públicos de un organismo judicial.
<b>Ubicación de la población</b>	Lambayeque
<b>Duración</b>	25 minutos
<b>Total de la población</b>	350 servidores públicos
<b>Muestra</b>	184 servidores públicos
<b>Dimensiones o ítems</b>	D1- Planeación (Ítem 1 – 8) D2- Organización (Ítem 9 – 16) D3- Dirección (Ítem 17 – 24) D4- Control ( Ítem 25 – 32)
<b>Tipo de Escala</b>	Ordinal
<b>Baremación</b>	Valor mínimo:34 , valor máximo: 35
<b>Confiabilidad</b>	Se obtuvo nivel de confiabilidad muy fuerte con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,932
<b>Método de validez</b>	Se realizará mediante juicio de expertos
<b>Calificación</b>	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre= 4 Siempre = 5

Variable / dimensiones	Puntajes		Niveles		
	Mínimo	Máximo	Deficiente	Regular	Eficiente
<b>Procesos administrativos</b>	34	75	34-48	49--61	62-75
Planeación	8	17	8--11	12--14	15--17
Organización	8	19	8--12	13--15	16--19
Dirección	8	24	8--13	14--19	20--24
Control	8	21	8--12	13--17	18--21

## Instrumento 2: Calidad de atención

Objetivo: Apreciado colaborador, el presente cuestionario es para recopilar información referente a la calidad de atención.

Manifiesta Ud., su conformidad de brindar sus datos y efectuar la siguiente encuesta:

SI  NO

**Instrucciones:** Lee atentamente cada afirmación y escribe una "X" donde creas conveniente, señalando su grado de acuerdo a las siguientes preguntas respecto a la institución.

(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°		Indicador	ítem	1	2	3	4	5
	<b>Tangibilidad</b>	Estado físico	¿En qué medida las instalaciones físicas de la mesa de partes se mantienen limpias, ordenadas y en buen estado?					
1			¿Con qué regularidad se realizan mejoras y mantenimientos preventivos en las instalaciones físicas de la mesa de partes para garantizar su buen estado y funcionamiento?					
2		Limpieza	¿Con qué frecuencia se observa un ambiente limpio y ordenado en la mesa de partes?					
3			¿En qué medida se realizan tareas de limpieza regularmente para mantener la mesa de partes libre de desorden y suciedad?					
4		Equipos tecnológicos	¿Con qué frecuencia los equipos tecnológicos en la mesa de partes funcionan correctamente?					
5			¿Qué tan frecuentemente los equipos tecnológicos en la mesa de partes están actualizados y en buen estado para realizar las tareas administrativas?					
6		Mantenimiento	¿Con qué regularidad se lleva a cabo la revisión y el mantenimiento de los equipos tecnológicos en la mesa de partes para prevenir posibles fallas o problemas?					
7			¿Qué tan frecuentemente se realizan inspecciones y mantenimiento de las instalaciones físicas en la mesa de partes para garantizar un ambiente seguro y funcional?					
8								

9	Fiabilidad	Definir responsables	¿Con qué frecuencia se asignan claramente las responsabilidades a los miembros del equipo de la mesa de partes para cada tarea o actividad?					
10			¿En qué medida se establecen roles y responsabilidades específicas para cada empleado de la mesa de partes, asegurando que comprendan claramente sus responsabilidades en el proceso de trabajo?					
11		Agrupar acciones	¿Con qué frecuencia se coordinan y agrupan las acciones relacionadas en la mesa de partes para optimizar la eficiencia y minimizar el tiempo perdido entre tareas?					
12			¿En qué medida se agrupan y planifican las acciones de manera coherente en la mesa de partes para garantizar una ejecución fluida y sin interrupciones de las actividades diarias?					
13		Racionalizar las responsabilidades	¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan las responsabilidades de los miembros del equipo en la mesa de partes para garantizar una distribución equitativa y eficiente de las tareas?					
14			¿En qué medida se evalúan y optimizan las responsabilidades de los empleados en la mesa de partes para eliminar duplicaciones de trabajo y mejorar la productividad general del equipo?					
15		Asignar tareas	¿Con qué regularidad se asignan tareas específicas a cada miembro del equipo de la mesa de partes, considerando sus habilidades y capacidades individuales?					
16			¿En qué medida se asignan tareas de manera clara y precisa en la mesa de partes, asegurando que cada empleado sepa qué se espera de ellos y cuál es su contribución al logro de los objetivos organizacionales?					
17	Capacidad de respuesta	Orientar	¿Con qué frecuencia se brinda orientación y dirección a los miembros del equipo de la mesa de partes para ayudarles a comprender sus roles y responsabilidades dentro de la organización?					
18			¿En qué medida se proporciona orientación y apoyo continuo a los empleados de la mesa de partes para que puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva y contribuir al éxito general del equipo?					
19		Liderar	¿En qué medida los líderes de la mesa de partes demuestran una visión clara y proporcionan dirección efectiva para el equipo?					
20			¿Con qué frecuencia los líderes de la mesa de partes fomentan un ambiente de trabajo colaborativo y motivador para inspirar a los miembros del equipo a alcanzar sus objetivos?					
21		Motivar	¿Con qué regularidad los líderes de la mesa de partes reconocen y valoran el trabajo duro y los logros del equipo?					
22			¿En qué medida los líderes de la mesa de partes inspiran y motivan a los miembros del					



			equipo para que den lo mejor de sí mismos y alcancen su máximo potencial en el trabajo diario?						
23	Comunicar		¿Con qué frecuencia los líderes de la mesa de partes comunican de manera clara y efectiva las metas y objetivos del equipo?						
24			¿En qué medida los líderes de la mesa de partes fomentan una comunicación abierta y transparente con los miembros del equipo, permitiendo un intercambio fluido de información y retroalimentación?						
25	Monitorear		¿Con qué frecuencia se lleva a cabo un seguimiento sistemático de los procesos y actividades en la mesa de partes para identificar posibles riesgos o problemas?						
26			¿En qué medida se utilizan herramientas de monitoreo y seguimiento para garantizar la seguridad y eficiencia de las operaciones en la mesa de partes de manera continua?						
27	Emprender acciones		¿Con qué regularidad se toman medidas proactivas para abordar cualquier riesgo o problema identificado en la mesa de partes y prevenir posibles incidentes?						
28			¿En qué medida se implementan acciones correctivas de manera oportuna y efectiva en la mesa de partes para garantizar un ambiente de trabajo seguro y protegido para todos los empleados?						
29	Evaluar		¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones periódicas de los procedimientos de seguridad en la mesa de partes para identificar áreas de mejora y fortalecer la protección del personal y los recursos?						
30			¿En qué medida se llevan a cabo revisiones regulares del cumplimiento de los protocolos de seguridad en la mesa de partes para asegurar el mantenimiento de un entorno laboral seguro y confiable?						
31	Lineamientos		¿Con qué regularidad se revisan y actualizan los lineamientos y protocolos de seguridad en la mesa de partes para asegurar su alineación con las mejores prácticas y estándares de seguridad?						
32			¿En qué medida se comunican y refuerzan de manera efectiva los lineamientos de seguridad entre todos los miembros del equipo de la mesa de partes para garantizar su comprensión y cumplimiento?						

## Instrumento 2

<b>Ficha técnica de instrumento</b>	
<b>Nombre del cuestionario</b>	Cuestionario de calidad de atención
<b>Autor:</b>	Gonzales Miñope, Daisy Noemi
<b>Objetivo del estudio</b>	Medir la calidad de atención
<b>Adaptado de:</b>	Rodríguez (2022)
<b>Administración</b>	Individual
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Servidores públicos de un organismo judicial.
<b>Ubicación de la población</b>	Lambayeque
<b>Duración</b>	25 minutos
<b>Total de la población</b>	350 servidores públicos
<b>Muestra</b>	184 servidores públicos
<b>Dimensiones o ítems:</b>	D1- Tangibilidad (Ítem 1 – 8) D2- Fiabilidad (Ítem 9 – 16) D3- Capacidad de respuesta (Ítem 17 – 24) D4- Seguridad ( Ítem 25 – 32)
<b>Tipo de Escala</b>	Ordinal
<b>Baremación</b>	Valor mínimo: 32 , valor máximo: 105
<b>Confiabilidad</b>	Se obtuvo nivel de confiabilidad muy fuerte con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,920
<b>Validación</b>	Se realizará mediante juicio de expertos
<b>Calificación</b>	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre= 4 Siempre = 5

Variable / dimensiones	Puntajes		Niveles		
	Mínimo	Máximo	Bajo	Medio	Alto
<b>Calidad de atención</b>	32	105	32-56	57--81	82-105
Tangibilidad	8	24	8--13	14--19	20--24
Fiabilidad	8	31	8--16	17--23	24--31
Capacidad de respuesta	8	24	8--13	14--19	20--24
Seguridad	8	27	8--14	15--21	22--27

### Anexo 4: Base de datos prueba piloto

V1: Procesos administrativos																																
Planeación								Organización								Dirección								Control								
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	P29	P30	P31	P32	
4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	2	4	2	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	4	3	2	
4	5	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	
2	5	2	5	4	5	4	2	3	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	1	2	3	4	4	4	5	4	
2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	5	3	2	2	3	2	3	5	2	3	3	
3	3	4	3	3	3	5	3	3	2	5	2	5	3	5	3	4	3	2	5	3	3	3	4	1	3	3	5	3	4	3	2	
4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	
3	1	3	2	4	2	4	2	2	3	4	3	4	2	4	3	1	3	3	4	2	1	2	4	3	3	3	4	1	4	2	3	
4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4	1	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	4	3	4	3	1	3	4	3	3	
3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	1	4	2	3	3	3	3	2	1	2	4	3
3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	2	1	3	1	3	3	3	1	2	3	4	1	3	1	3	3	
2	4	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2	2	
5	2	1	2	3	2	2	5	1	4	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	5	2	2	3	2	2	1	
3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	2	2	3	2	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	
3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
4	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	
2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	

2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
4	5	4	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	
4	5	5	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	2	4	5	5	4	3	5	2	5	4	5	
3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	5	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	4	2	3	
5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	1	5	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	5
2	1	3	2	3	2	1	1	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3

V2: Calidad de atención

Planeación								Organización								Dirección								Control							
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	P29	P30	P31	P32
4	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	2	4	3	2
4	5	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4
2	5	2	5	4	5	5	2	3	3	1	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	1	4	1	2	3	4	4	4	5	4
2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	5	2	2	2	3	2	3	5	2	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	5	2	3	1	4	1	3	3	5	3	4	3	2
4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3
3	1	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	1	3	4	4	3	1	3	4	3	3	3	4	1	4	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	1	3	1	3	3	3	4	3	4	3	1	3	4	3	3
3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	1	2	4	3
3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	3	4	1	3	1	3	3
2	4	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	2	2
5	2	1	2	3	2	2	5	1	4	2	2	1	2	3	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	5	2	2	3	2	2	1
3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3
3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2
4	3	2	3	4	3	3	1	3	3	2	3	2	3	4	1	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
2	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	5	4	2	4	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5

4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	5	2	5	4	5
3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	5	4	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	4	2	3
5	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	3	2	3	3	1	2	2	5	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	5
2	1	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3

## Anexo 5: Validez de juicio de expertos

### Instrumento 1- Procesos administrativos

#### Instrumento que mide la variable 1: Procesos administrativos

##### Definición de la variable: Procesos administrativos

De acuerdo con Stephen y Coulter (2010) como se citó en García et al. (2020) es el proceso sistemático de establecer metas y desarrollar planes y actividades particulares para alcanzarlas de manera eficiente y exitosa. Este proceso implica identificar los objetivos de la organización, crear estrategias para su implementación, asignar recursos y establecer indicadores para su seguimiento y evaluación.

##### Dimensión 1: Planeación:

Christmann y Schinagl (2023) indican que es una dimensión fundamental en los procesos administrativos que se refiere al proceso sistemático y organizado de establecer objetivos, desarrollar estrategias y diseñar acciones específicas para alcanzar metas organizacionales de manera eficiente y efectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definir objetivos	¿Con qué frecuencia se establecen objetivos claros y alcanzables para mejorar los procesos administrativos en la mesa de partes?	4	4	3	
	¿En qué medida se comunican de manera efectiva los objetivos de los procesos administrativos a todo el personal involucrado?				
Programar actividades	¿Cuánto se planifican y organizan las actividades relacionadas con los procesos administrativos con anticipación?	4	4	4	
	¿En qué medida se siguen los horarios y calendarios establecidos para las actividades administrativas en la mesa de partes?				
Precisar estrategias de acción	¿En qué medida se desarrollan estrategias específicas para abordar los desafíos y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en la mesa de partes?	4	3	4	
	¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan las estrategias de acción para adaptarse a los cambios en el entorno operativo y las necesidades de los usuarios de la mesa de partes?				
Determinar la misión	¿En qué medida se ha establecido una clara misión para los procesos administrativos en la mesa de partes, que guíe las actividades diarias y los esfuerzos del personal?	4	4	3	
	¿Con qué frecuencia se comunica la misión organizacional a todo el equipo de la mesa de partes, para asegurar que estén alineados con los objetivos y valores institucionales?				

##### Dimensión 2: Organización

Slout et al. (2024) indican que la organización en los procesos administrativos es fundamental para el funcionamiento y la gestión efectiva de la organización, ya que permite una distribución ordenada y coordinada de las actividades y recursos disponibles. Esta dimensión implica la creación de canales de comunicación efectivos, la asignación adecuada de recursos humanos, financieros y materiales, y la definición de procedimientos y políticas organizativas claras y consistentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definir responsables	¿En qué medida se asignan claramente responsabilidades específicas a cada miembro del equipo de la mesa de partes para llevar a cabo los procesos administrativos de manera eficiente?	3	4	4	
	¿Con qué frecuencia se establecen roles y responsabilidades claros para cada área funcional dentro de la mesa de partes, asegurando una distribución equitativa de las tareas y la colaboración efectiva entre los equipos?				
Agrupar acciones	¿En qué medida se identifican y agrupan las actividades relacionadas con los procesos administrativos de la mesa de partes para optimizar la eficiencia y minimizar la duplicación de esfuerzos?	4	3	4	
	¿Con qué frecuencia se establecen mecanismos para				



	coordinar y sincronizar las acciones entre los diferentes departamentos de la mesa de partes, con el fin de lograr una ejecución fluida y sin interrupciones de los procesos administrativos?				
Racionalizar las responsabilidades	<p>¿En qué medida se revisan y simplifican las responsabilidades asignadas a cada miembro del equipo de la mesa de partes, con el fin de eliminar redundancias y optimizar la utilización de recursos?</p> <p>¿Con qué frecuencia se lleva a cabo una evaluación exhaustiva de las responsabilidades existentes en la mesa de partes, identificando áreas donde se pueden realizar ajustes para mejorar la eficiencia y la productividad del equipo?</p>	4	4	3	
Asignar tareas	<p>¿En qué medida se distribuyen claramente las tareas y actividades entre los miembros del equipo de la mesa de partes, asegurando una asignación equitativa y eficiente de responsabilidades?</p> <p>¿Con qué frecuencia se tienen en cuenta las habilidades y fortalezas individuales al asignar tareas en la mesa de partes, con el objetivo de aprovechar al máximo el talento y promover la colaboración entre los miembros del equipo?</p>	3	4	4	

### Dimensión 3: Dirección

Modic y Suklan (2022) sostienen que la dirección es un aspecto crucial de las operaciones administrativas, incluido el acto de influir, liderar y alentar al personal de la organización a trabajar para lograr los objetivos así como metas de la organización. Con la máxima eficacia y eficiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientar	<p>¿En qué medida se proporciona orientación y apoyo adecuado a los miembros del equipo de la mesa de partes para garantizar que comprendan claramente sus roles y responsabilidades en los procesos administrativos?</p> <p>¿Con qué frecuencia se ofrece capacitación y desarrollo profesional a los empleados de la mesa de partes para mejorar sus habilidades y competencias en el desempeño de sus funciones?</p>	4	4	4	
Liderar	<p>¿En qué medida se demuestra liderazgo efectivo en la mesa de partes, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y motivador que impulse el cumplimiento de los objetivos organizacionales?</p> <p>¿Con qué frecuencia se comunican claramente las metas y la visión del organismo judicial a través de un liderazgo inspirador y ejemplar por parte de los superiores jerárquicos en la mesa</p>	4	3	4	

	de partes?				
Motivar	<p>¿En qué medida se implementan estrategias efectivas de motivación en la mesa de partes, como reconocimientos, incentivos y oportunidades de crecimiento, para mantener alto el nivel de compromiso y satisfacción de los empleados?</p> <p>¿Con qué frecuencia se fomenta un ambiente de trabajo positivo y estimulante en la mesa de partes, donde los logros individuales y colectivos sean reconocidos y celebrados de manera regular?</p>	3	4	4	
Comunicar	<p>¿Qué tan efectivamente se comunica la información relevante en la mesa de partes para asegurar que todos los miembros del equipo estén al tanto de los procedimientos y cambios?</p> <p>¿Con qué frecuencia se promueve una comunicación abierta y transparente en la mesa de partes, donde los empleados se sientan cómodos expresando sus ideas, preocupaciones y sugerencias?</p>	4	3	4	

**Dimensión 4: Control**

Louranço (2023) enfatiza que el control es un aspecto crucial de los procedimientos administrativos. Implica supervisar, evaluar y regular las acciones y operaciones de una organización para asegurar el logro de los propósitos y metas establecidos. Altamente eficaz y excepcionalmente eficiente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitorear	<p>¿Qué tan frecuentemente se realizan evaluaciones y seguimientos de los procesos administrativos en la mesa de partes para identificar áreas de mejora y garantizar la eficiencia operativa?</p> <p>¿Con qué precisión se lleva a cabo el seguimiento del desempeño de los empleados en la mesa de partes, usando métricas y KPIs para medir el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos?</p>	4	3	4	
Emprender acciones	<p>¿Con qué frecuencia se toman medidas correctivas rápidas cuando se identifican desviaciones o problemas en los procesos administrativos de la mesa de partes?</p> <p>¿En qué medida se implementan soluciones y mejoras proactivas en la mesa de partes para abordar las áreas de oportunidad identificadas durante el monitoreo y la evaluación de los procesos administrativos?</p>	4	4	2	

Evaluar	<p>¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones exhaustivas de los procesos administrativos en la mesa de partes para identificar áreas de mejora y asegurar la eficiencia operativa?</p> <p>¿En qué medida se utilizan los resultados de las evaluaciones para tomar decisiones informadas y realizar ajustes necesarios en los procesos administrativos de la mesa de partes?</p>	4	3	4	
Lineamientos	<p>¿Los lineamientos y estándares de desempeño para los procesos administrativos en la mesa de partes, se entienden claramente?</p> <p>¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los lineamientos y procedimientos operativos en la mesa de partes para asegurar su relevancia y alineación con las mejores prácticas?</p>	4	3	4	

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Giorgio Arturo Celis De la Cruz
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica	Clinica ( ) Social (X) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Área de informática en CSJLA
Institución donde labora	Corte Superior de Justicia Lambayeque
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( ) Más de 4 años (X)
DNI	16723588
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del presente instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Procesos administrativos
<b>Autor (a):</b>	Adaptado de Flores Guevara, Genara Elizabeth
<b>Objetivo:</b>	Medir la variable Procesos administrativos
<b>Administración:</b>	Servidores del organismo judicial.
<b>Año:</b>	2024
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En un organismo judicial, Lambayeque
<b>Dimensiones:</b>	D1: Planeación, D2: Organización, D3: Dirección, D4: Control
<b>Escala:</b>	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
<b>Niveles</b>	Deficiente Regular Eficiente
<b>Cantidad de items:</b>	32
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 20 a 25 min.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CELIS DE LA CRUZ, GIORGIO ARTURO DNI 16723588	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION PUBLICA</b>  <b>Fecha de diploma: 20/02/2013</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. <b>PERU</b>
CELIS DE LA CRUZ, GIORGIO ARTURO DNI 16723588	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>  <b>Fecha de diploma: 26/02/16</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. <b>PERU</b>
CELIS DE LA CRUZ, GIORGIO ARTURO DNI 16723588	<b>Maestro en Gestión Pública</b>  <b>Fecha de diploma: 12/06/2023</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 09/05/2015 Fecha egreso: 17/12/2016	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>

**Instrumento que mide la variable 1: Procesos administrativos**

**Definición de la variable: Procesos administrativos**

De acuerdo con Stephen y Coulter (2010) como se citó en García et al. (2020) es el proceso sistemático de establecer metas y desarrollar planes y actividades particulares para alcanzarlas de manera eficiente y exitosa. Este proceso implica identificar los objetivos de la organización, crear estrategias para su implementación, asignar recursos y establecer indicadores para su seguimiento y evaluación.

**Dimensión 1: Planeación:**

Christmann y Schinagl (2023) indican que es una dimensión fundamental en los procesos administrativos que se refiere al proceso sistemático y organizado de establecer objetivos, desarrollar estrategias y diseñar acciones específicas para alcanzar metas organizacionales de manera eficiente y efectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definir objetivos	¿Con qué frecuencia se establecen objetivos claros y alcanzables para mejorar los procesos administrativos en la mesa de partes?	4	4	3	
	¿En qué medida se comunican de manera efectiva los objetivos de los procesos administrativos a todo el personal involucrado?				
Programar actividades	¿Cuánto se planifican y organizan las actividades relacionadas con los procesos administrativos con anticipación?	4	4	4	
	¿En qué medida se siguen los horarios y calendarios establecidos para las actividades administrativas en la mesa de partes?				
Precisar estrategias de acción	¿En qué medida se desarrollan estrategias específicas para abordar los desafíos y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en la mesa de partes?	4	3	4	
	¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan las estrategias de acción para adaptarse a los cambios en el entorno operativo y las necesidades de los usuarios de la mesa de partes?				
Determinar la misión	¿En qué medida se ha establecido una clara misión para los procesos administrativos en la mesa de partes, que guíe las actividades diarias y los esfuerzos del personal?	4	4	3	
	¿Con qué frecuencia se comunica la misión organizacional a todo el equipo de la mesa de partes, para asegurar que estén alineados con los objetivos y valores institucionales?				

**Dimensión 2: Organización**

Sloot et al. (2024) indican que la organización en los procesos administrativos es fundamental para el funcionamiento y la gestión efectiva de la organización, ya que permite una distribución ordenada y coordinada de las actividades y recursos disponibles. Esta dimensión implica la creación de canales de comunicación efectivos, la asignación adecuada de recursos humanos, financieros y materiales, y la definición de procedimientos y políticas organizativas claras y consistentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definir responsables	¿En qué medida se asignan claramente responsabilidades específicas a cada miembro del equipo de la mesa de partes para llevar a cabo los procesos administrativos de manera eficiente?	3	4	4	
	¿Con qué frecuencia se establecen roles y responsabilidades claros para cada área funcional dentro de la mesa de partes, asegurando una distribución equitativa de las tareas y la colaboración efectiva entre los equipos?				
Agrupar acciones	¿En qué medida se identifican y agrupan las actividades relacionadas con los procesos administrativos de la mesa de partes para optimizar la eficiencia y minimizar la duplicación de esfuerzos?	4	3	4	
	¿Con qué frecuencia se establecen mecanismos para				

	coordinar y sincronizar las acciones entre los diferentes departamentos de la mesa de partes, con el fin de lograr una ejecución fluida y sin interrupciones de los procesos administrativos?				
Racionalizar las responsabilidades	<p>¿En qué medida se revisan y simplifican las responsabilidades asignadas a cada miembro del equipo de la mesa de partes, con el fin de eliminar redundancias y optimizar la utilización de recursos?</p> <p>¿Con qué frecuencia se lleva a cabo una evaluación exhaustiva de las responsabilidades existentes en la mesa de partes, identificando áreas donde se pueden realizar ajustes para mejorar la eficiencia y la productividad del equipo?</p>	4	4	3	
Asignar tareas	<p>¿En qué medida se distribuyen claramente las tareas y actividades entre los miembros del equipo de la mesa de partes, asegurando una asignación equitativa y eficiente de responsabilidades?</p> <p>¿Con qué frecuencia se tienen en cuenta las habilidades y fortalezas individuales al asignar tareas en la mesa de partes, con el objetivo de aprovechar al máximo el talento y promover la colaboración entre los miembros del equipo?</p>	3	4	4	

### Dimensión 3: Dirección

Modic y Suklan (2022) sostienen que la dirección es un aspecto crucial de las operaciones administrativas, incluido el acto de influir, liderar y alentar al personal de la organización a trabajar para lograr los objetivos así como metas de la organización. Con la máxima eficacia y eficiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientar	<p>¿En qué medida se proporciona orientación y apoyo adecuado a los miembros del equipo de la mesa de partes para garantizar que comprendan claramente sus roles y responsabilidades en los procesos administrativos?</p> <p>¿Con qué frecuencia se ofrece capacitación y desarrollo profesional a los empleados de la mesa de partes para mejorar sus habilidades y competencias en el desempeño de sus funciones?</p>	4	4	4	
Liderar	<p>¿En qué medida se demuestra liderazgo efectivo en la mesa de partes, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y motivador que impulse el cumplimiento de los objetivos organizacionales?</p> <p>¿Con qué frecuencia se comunican claramente las metas y la visión del organismo judicial a través de un liderazgo inspirador y ejemplar por parte de los superiores jerárquicos en la mesa</p>	4	3	4	

	de partes?				
Motivar	<p>¿En qué medida se implementan estrategias efectivas de motivación en la mesa de partes, como reconocimientos, incentivos y oportunidades de crecimiento, para mantener alto el nivel de compromiso y satisfacción de los empleados?</p> <p>¿Con qué frecuencia se fomenta un ambiente de trabajo positivo y estimulante en la mesa de partes, donde los logros individuales y colectivos sean reconocidos y celebrados de manera regular?</p>	3	4	4	
Comunicar	<p>¿Qué tan efectivamente se comunica la información relevante en la mesa de partes para asegurar que todos los miembros del equipo estén al tanto de los procedimientos y cambios?</p> <p>¿Con qué frecuencia se promueve una comunicación abierta y transparente en la mesa de partes, donde los empleados se sientan cómodos expresando sus ideas, preocupaciones y sugerencias?</p>	4	3	4	


**Dimensión 4: Control**

Lourenço (2023) enfatiza que el control es un aspecto crucial de los procedimientos administrativos. Implica supervisar, evaluar y regular las acciones y operaciones de una organización para asegurar el logro de los propósitos y metas establecidos. Altamente eficaz y excepcionalmente eficiente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitorear	<p>¿Qué tan frecuentemente se realizan evaluaciones y seguimientos de los procesos administrativos en la mesa de partes para identificar áreas de mejora y garantizar la eficiencia operativa?</p> <p>¿Con qué precisión se lleva a cabo el seguimiento del desempeño de los empleados en la mesa de partes, usando métricas y KPIs para medir el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos?</p>	4	3	4	
Emprender acciones	<p>¿Con qué frecuencia se toman medidas correctivas rápidas cuando se identifican desviaciones o problemas en los procesos administrativos de la mesa de partes?</p> <p>¿En qué medida se implementan soluciones y mejoras proactivas en la mesa de partes para abordar las áreas de oportunidad identificadas durante el monitoreo y la evaluación de los procesos administrativos?</p>	4	4	2	

Evaluar	<p>¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones exhaustivas de los procesos administrativos en la mesa de partes para identificar áreas de mejora y asegurar la eficiencia operativa?</p> <p>¿En qué medida se utilizan los resultados de las evaluaciones para tomar decisiones informadas y realizar ajustes necesarios en los procesos administrativos de la mesa de partes?</p>	4	3	4	
Lineamientos	<p>¿Los lineamientos y estándares de desempeño para los procesos administrativos en la mesa de partes, se entienden claramente?</p> <p>¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los lineamientos y procedimientos operativos en la mesa de partes para asegurar su relevancia y alineación con las mejores prácticas?</p>	4	3	4	

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Luis Enrique Baca Cestereda
Grado profesional	Maestría (X)                      Doctor ( )
Área de formación académica	Clinica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública y administrativa
Institución donde labora	Municipalidad distrital de Eten Puerto
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años (X)                      Más de 4 años ( )
DNI	46020954
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** de los presentes instrumentos por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Procesos administrativos
Autor (a):	Adaptado de Flores Guevara, Genara Elizabeth
Objetivo:	Medir la variable Procesos administrativos
Administración:	Servidores del organismo judicial.
Año:	2024
Ambito de aplicación:	En un organismo judicial, Lambayeque
Dimensiones:	D1: Planeación, D2: Organización, D3: Dirección, D4: Control
Escala:	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles	Deficiente Regular Eficiente
Cantidad de ítems:	32




**PERÚ**

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

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

Graduado	Grado o Título	Institución	Solicitar corrección
BACA CASTAÑEDA, LUIS ENRIQUE DNI 46020954	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>  Fecha de diploma: 29/04/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>	
BACA CASTAÑEDA, LUIS ENRIQUE DNI 46020954	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>  Fecha de diploma: 11/02/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>	
BACA CASTAÑEDA, LUIS ENRIQUE DNI 46020954	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 15/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/10/2016 Fecha egreso: 04/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>	

**Instrumento que mide la variable 1: Procesos administrativos**

**Definición de la variable: Procesos administrativos**

De acuerdo con Stephen y Coulter (2010) como se citó en García et al. (2020) es el proceso sistemático de establecer metas y desarrollar planes y actividades particulares para alcanzarlas de manera eficiente y exitosa. Este proceso implica identificar los objetivos de la organización, crear estrategias para su implementación, asignar recursos y establecer indicadores para su seguimiento y evaluación.

**Dimensión 1: Planeación:**

Christmann y Schinagl (2023) indican que es una dimensión fundamental en los procesos administrativos que se refiere al proceso sistemático y organizado de establecer objetivos, desarrollar estrategias y diseñar acciones específicas para alcanzar metas organizacionales de manera eficiente y efectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definir objetivos	¿Con qué frecuencia se establecen objetivos claros y alcanzables para mejorar los procesos administrativos en la mesa de partes?	4	4	3	
	¿En qué medida se comunican de manera efectiva los objetivos de los procesos administrativos a todo el personal involucrado?				
Programar actividades	¿Cuánto se planifican y organizan las actividades relacionadas con los procesos administrativos con anticipación?	4	4	4	
	¿En qué medida se siguen los horarios y calendarios establecidos para las actividades administrativas en la mesa de partes?				
Precisar estrategias de acción	¿En qué medida se desarrollan estrategias específicas para abordar los desafíos y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en la mesa de partes?	4	3	4	
	¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan las estrategias de acción para adaptarse a los cambios en el entorno operativo y las necesidades de los usuarios de la mesa de partes?				
Determinar la misión	¿En qué medida se ha establecido una clara misión para los procesos administrativos en la mesa de partes, que guíe las actividades diarias y los esfuerzos del personal?	4	4	3	
	¿Con qué frecuencia se comunica la misión organizacional a todo el equipo de la mesa de partes, para asegurar que estén alineados con los objetivos y valores institucionales?				

**Dimensión 2: Organización**

Sloot et al. (2024) indican que la organización en los procesos administrativos es fundamental para el funcionamiento y la gestión efectiva de la organización, ya que permite una distribución ordenada y coordinada de las actividades y recursos disponibles. Esta dimensión implica la creación de canales de comunicación efectivos, la asignación adecuada de recursos humanos, financieros y materiales, y la definición de procedimientos y políticas organizativas claras y consistentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definir responsables	¿En qué medida se asignan claramente responsabilidades específicas a cada miembro del equipo de la mesa de partes para llevar a cabo los procesos administrativos de manera eficiente?	3	4	4	
	¿Con qué frecuencia se establecen roles y responsabilidades claros para cada área funcional dentro de la mesa de partes, asegurando una distribución equitativa de las tareas y la colaboración efectiva entre los equipos?				
Agrupar acciones	¿En qué medida se identifican y agrupan las actividades relacionadas con los procesos administrativos de la mesa de partes para optimizar la eficiencia y minimizar la duplicación de esfuerzos?	4	3	4	
	¿Con qué frecuencia se establecen mecanismos para				

	coordinar y sincronizar las acciones entre los diferentes departamentos de la mesa de partes, con el fin de lograr una ejecución fluida y sin interrupciones de los procesos administrativos?				
Racionalizar las responsabilidades	<p>¿En qué medida se revisan y simplifican las responsabilidades asignadas a cada miembro del equipo de la mesa de partes, con el fin de eliminar redundancias y optimizar la utilización de recursos?</p> <p>¿Con qué frecuencia se lleva a cabo una evaluación exhaustiva de las responsabilidades existentes en la mesa de partes, identificando áreas donde se pueden realizar ajustes para mejorar la eficiencia y la productividad del equipo?</p>	4	4	3	
Asignar tareas	<p>¿En qué medida se distribuyen claramente las tareas y actividades entre los miembros del equipo de la mesa de partes, asegurando una asignación equitativa y eficiente de responsabilidades?</p> <p>¿Con qué frecuencia se tienen en cuenta las habilidades y fortalezas individuales al asignar tareas en la mesa de partes, con el objetivo de aprovechar al máximo el talento y promover la colaboración entre los miembros del equipo?</p>	3	4	4	

### Dimensión 3: Dirección

Modic y Suklan (2022) sostienen que la dirección es un aspecto crucial de las operaciones administrativas, incluido el acto de influir, liderar y alentar al personal de la organización a trabajar para lograr los objetivos así como metas de la organización. Con la máxima eficacia y eficiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientar	<p>¿En qué medida se proporciona orientación y apoyo adecuado a los miembros del equipo de la mesa de partes para garantizar que comprendan claramente sus roles y responsabilidades en los procesos administrativos?</p> <p>¿Con qué frecuencia se ofrece capacitación y desarrollo profesional a los empleados de la mesa de partes para mejorar sus habilidades y competencias en el desempeño de sus funciones?</p>	4	4	4	
Liderar	<p>¿En qué medida se demuestra liderazgo efectivo en la mesa de partes, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y motivador que impulse el cumplimiento de los objetivos organizacionales?</p> <p>¿Con qué frecuencia se comunican claramente las metas y la visión del organismo judicial a través de un liderazgo inspirador y ejemplar por parte de los superiores jerárquicos en la mesa</p>	4	3	4	

	de partes?				
Motivar	<p>¿En qué medida se implementan estrategias efectivas de motivación en la mesa de partes, como reconocimientos, incentivos y oportunidades de crecimiento, para mantener alto el nivel de compromiso y satisfacción de los empleados?</p> <p>¿Con qué frecuencia se fomenta un ambiente de trabajo positivo y estimulante en la mesa de partes, donde los logros individuales y colectivos sean reconocidos y celebrados de manera regular?</p>	3	4	4	
Comunicar	<p>¿Qué tan efectivamente se comunica la información relevante en la mesa de partes para asegurar que todos los miembros del equipo estén al tanto de los procedimientos y cambios?</p> <p>¿Con qué frecuencia se promueve una comunicación abierta y transparente en la mesa de partes, donde los empleados se sientan cómodos expresando sus ideas, preocupaciones y sugerencias?</p>	4	3	4	


**Dimensión 4: Control**

Lourenço (2023) enfatiza que el control es un aspecto crucial de los procedimientos administrativos. Implica supervisar, evaluar y regular las acciones y operaciones de una organización para asegurar el logro de los propósitos y metas establecidos. Altamente eficaz y excepcionalmente eficiente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitorear	¿Qué tan frecuentemente se realizan evaluaciones y seguimientos de los procesos administrativos en la mesa de partes para identificar áreas de mejora y garantizar la eficiencia operativa?	4	3	4	
	¿Con qué precisión se lleva a cabo el seguimiento del desempeño de los empleados en la mesa de partes, usando métricas y KPIs para medir el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos?				
Emprender acciones	¿Con qué frecuencia se toman medidas correctivas rápidas cuando se identifican desviaciones o problemas en los procesos administrativos de la mesa de partes?	4	4	2	
	¿En qué medida se implementan soluciones y mejoras proactivas en la mesa de partes para abordar las áreas de oportunidad identificadas durante el monitoreo y la evaluación de los procesos administrativos?				

Evaluar	¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones exhaustivas de los procesos administrativos en la mesa de partes para identificar áreas de mejora y asegurar la eficiencia operativa?	4	3	4	
	¿En qué medida se utilizan los resultados de las evaluaciones para tomar decisiones informadas y realizar ajustes necesarios en los procesos administrativos de la mesa de partes?				
Lineamientos	¿Los lineamientos y estándares de desempeño para los procesos administrativos en la mesa de partes, se entienden claramente?	4	3	4	
	¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los lineamientos y procedimientos operativos en la mesa de partes para asegurar su relevancia y alineación con las mejores prácticas?				

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Nina Cuchillo, Enoc Eusebio
Grado profesional	Maestría (X )                      Doctor ( )
Área de formación académica	Clínica ( )   Social ( )   Educativa (X ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Educación
Institución donde labora	Docente en Tecnologías de la Información en CINFO UNMSM
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( )                      Más de 4 años (X )
DNI	43513309
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del presente instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autor (a):	Adaptado de Rodríguez Vásquez, Eber
Objetivo:	Medir la variable Calidad de atención
Administración:	Servidores del organismo judicial.
Año:	2024
Ambito de aplicación:	En un organismo judicial, Lambayeque
Dimensiones:	D1: Tangibilidad, D2: Fiabilidad, D3: Capacidad de respuesta, D4: Seguridad
Escala:	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles	Bajo   Medio   Alto
Cantidad de ítems:	32
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 20 a 25 min.


**PERÚ**

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

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

Graduado	Grado o Título	Institución
NINA CUCHILLO, ENOC EUSEBIO DNI 43513309	<b>BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS</b>  Fecha de diploma: 15/04/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/01/2014 Fecha egreso: 06/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
NINA CUCHILLO, ENOC EUSEBIO DNI 43513309	<b>INGENIERO DE SISTEMAS</b>  Fecha de diploma: 22/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
NINA CUCHILLO, ENOC EUSEBIO DNI 43513309	<b>MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA</b>  Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
NINA CUCHILLO, ENOC EUSEBIO DNI 43513309	TÍTULO DE MAESTRÍA EN ANÁLISIS Y VISUALIZACIÓN DE DATOS MASIVOS (GRADO DE MAESTRO)  Fecha de Diploma: 24/10/2023 TIPO: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento: 22/02/2024  Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año 5 Meses 4 Días	UNIR <b>MÉXICO</b>

## Instrumento 2: Calidad de atención

### Instrumento que mide la variable 2: Calidad de atención

**Definición de la variable: Procesos administrativos**

Parasuraman (2004) como se citó en Ganga et al. (2019) se refiere al grado en que una organización satisface las necesidades, expectativas y demandas de sus clientes, usuarios o partes interesadas al brindar servicios o entregar productos de manera oportuna, efectiva, eficiente y personalizada.

**Dimensión 1: Fiabilidad**

Abrokwah et al. (2023) indican que es la capacidad consistente y confiable de una organización para brindar servicios de salud o atención al cliente. Se evalúa de acuerdo a la capacidad de la institución para cumplir con sus promesas y expectativas en cada interacción con el usuario, garantizando que los servicios se brinden de manera precisa, oportuna y consistente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definir responsables	<p>¿Con qué frecuencia se asignan claramente las responsabilidades a los miembros del equipo de la mesa de partes para cada tarea o actividad?</p> <p>¿En qué medida se establecen roles y responsabilidades específicas para cada empleado de la mesa de partes, asegurando que comprendan claramente sus responsabilidades en el proceso de trabajo?</p>	4	4	4	

Agrupar acciones	<p>¿Con qué frecuencia se coordinan y agrupan las acciones relacionadas en la mesa de partes para optimizar la eficiencia y minimizar el tiempo perdido entre tareas?</p> <p>¿En qué medida se agrupan y planifican las acciones de manera coherente en la mesa de partes para garantizar una ejecución fluida y sin interrupciones de las actividades diarias?</p>	4	3	4	
Racionalizar las responsabilidades	<p>¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan las responsabilidades de los miembros del equipo en la mesa de partes para garantizar una distribución equitativa y eficiente de las tareas?</p> <p>¿En qué medida se evalúan y optimizan las responsabilidades de los empleados en la mesa de partes para eliminar duplicaciones de trabajo y mejorar la productividad general del equipo?</p>	4	3	4	
Asignar tareas	<p>¿Con qué regularidad se asignan tareas específicas a cada miembro del equipo de la mesa de partes, considerando sus habilidades y capacidades individuales?</p> <p>¿En qué medida se asignan tareas de manera clara y precisa en la mesa de partes, asegurando que cada empleado sepa qué se espera de ellos y cuál es su contribución al logro de los objetivos organizacionales?</p>	4	4	4	

### Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Se refiere a la disposición y capacidad de la organización para satisfacer rápida y eficientemente los requisitos y solicitudes de los usuarios. Es la capacidad de la institución para atender con prontitud y eficacia las solicitudes, consultas o crisis de los consumidores, ofreciendo soluciones y servicios personalizados que satisfagan sus necesidades individuales de manera oportuna (Leutwiler-Lee et al., 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientar	¿Con qué frecuencia se brinda orientación y dirección a los miembros del equipo de la mesa de partes para ayudarles a comprender sus roles y responsabilidades dentro de la organización?  ¿En qué medida se proporciona orientación y apoyo continuo a los empleados de la mesa de partes para que puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva y contribuir al éxito general del equipo?	3	4	4	
Liderar	¿En qué medida los líderes de la mesa de partes demuestran una visión clara y proporcionan dirección efectiva para el equipo?  ¿Con qué frecuencia los líderes de la mesa de partes fomentan un ambiente de trabajo colaborativo y motivador para inspirar a los miembros del equipo a alcanzar sus objetivos?	4	3	4	

Motivar	¿Con qué regularidad los líderes de la mesa de partes reconocen y valoran el trabajo duro y los logros del equipo?  ¿En qué medida los líderes de la mesa de partes inspiran y motivan a los miembros del equipo para que den lo mejor de sí mismos y alcancen su máximo potencial en el trabajo diario?	4	4	4	
Comunicar	¿Con qué frecuencia los líderes de la mesa de partes comunican de manera clara y efectiva las metas y objetivos del equipo?  ¿En qué medida los líderes de la mesa de partes fomentan una comunicación abierta y transparente con los miembros del equipo, permitiendo un intercambio fluido de información y retroalimentación?	4	3	4	

### Dimensión 3: Seguridad

Es la capacidad de una organización para proporcionar un entorno seguro y libre de riesgos para los usuarios durante la prestación de servicios de salud o atención al cliente. Se evalúa en función de las medidas y protocolos establecidos para prevenir accidentes, errores médicos, incidentes o cualquier otra amenaza. De igual manera, implica la protección y garantía de seguridad que la organización ofrece a sus usuarios, asegurando que puedan recibir atención sin temor a sufrir daños o complicaciones no deseadas durante el proceso de atención (Ying et al., 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitorear	¿Con qué frecuencia se lleva a cabo un seguimiento sistemático de los procesos y actividades en la mesa de partes para identificar posibles riesgos o problemas?  ¿En qué medida se utilizan herramientas de monitoreo y seguimiento para garantizar la seguridad y eficiencia de las operaciones en la mesa de partes de manera continua?	4	4	4	
Emprender acciones	¿Con qué regularidad se toman medidas proactivas para abordar cualquier riesgo o problema identificado en la mesa de partes y prevenir posibles incidentes?  ¿En qué medida se implementan acciones correctivas de manera oportuna y efectiva en la mesa de partes para garantizar un ambiente de trabajo seguro y protegido para todos los empleados?	4	4	4	



Evaluar	<p>¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones periódicas de los procedimientos de seguridad en la mesa de partes para identificar áreas de mejora y fortalecer la protección del personal y los recursos?</p> <p>¿En qué medida se llevan a cabo revisiones regulares del cumplimiento de los protocolos de seguridad en la mesa de partes para asegurar el mantenimiento de un entorno laboral seguro y confiable?</p>	4	4	3	
Lineamientos	<p>¿Con qué regularidad se revisan y actualizan los lineamientos y protocolos de seguridad en la mesa de partes para asegurar su alineación con las mejores prácticas y estándares de seguridad?</p> <p>¿En qué medida se comunican y refuerzan de manera efectiva los lineamientos de seguridad entre todos los miembros del equipo de la mesa de partes para garantizar su comprensión y cumplimiento?</p>	4	4	3	

#### Dimensión 4: Tangibilidad

Se refiere a la apariencia física y las instalaciones materiales que rodean el proceso de atención. Se evalúa en función de la calidad y el estado de las instalaciones, equipos, materiales y recursos físicos utilizados para proporcionar los servicios de salud o atención al cliente (Tuan et al., 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado físico	<p>¿En qué medida las instalaciones físicas de la mesa de partes se mantienen limpias, ordenadas y en buen estado?</p> <p>¿Con qué regularidad se realizan mejoras y mantenimientos preventivos en las instalaciones físicas de la mesa de partes para garantizar su buen estado y funcionamiento?</p>	4	4	4	
Limpieza	<p>¿Con qué frecuencia se observa un ambiente limpio y ordenado en la mesa de partes?</p> <p>¿En qué medida se realizan tareas de limpieza regularmente para mantener la mesa de partes libre de desorden y suciedad?</p>	4	3	4	
Equipos tecnológicos	<p>¿Con qué frecuencia los equipos tecnológicos en la mesa de partes funcionan correctamente?</p> <p>¿Qué tan frecuentemente los equipos tecnológicos en la mesa de partes están actualizados y en buen estado para realizar las tareas administrativas?</p>	3	4	4	

Mantenimiento	<p>¿Con qué regularidad se lleva a cabo la revisión y el mantenimiento de los equipos tecnológicos en la mesa de partes para prevenir posibles fallas o problemas?</p> <p>¿Qué tan frecuentemente se realizan inspecciones y mantenimiento de las instalaciones físicas en la mesa de partes para garantizar un ambiente seguro y funcional?</p>	4	4	4	
---------------	--	---	---	---	--

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Giorgio Arturo Pelis De la Cruz
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica	Clinica ( ) Social (X) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Área de informática en CSJLA
Institución donde labora	Corte Superior de Justicia Lambayeque
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( ) Más de 4 años (X)
DNI	16723588
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del presente instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 20 a 25 min.
Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autor (a):	Adaptado de Rodríguez Vásquez, Eber
Objetivo:	Medir la variable Calidad de atención
Administración:	Servidores del organismo judicial.
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En un organismo judicial, Lambayeque
Dimensiones:	D1: Tangibilidad, D2: Fiabilidad, D3: Capacidad de respuesta, D4: Seguridad
Escala:	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles	Bajo Medio Alto
Cantidad de ítems:	32
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 20 a 25 min.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CELIS DE LA CRUZ, GIORGIO ARTURO DNI 16723588	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION PUBLICA</b>  Fecha de diploma: 20/02/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. <b>PERU</b>
CELIS DE LA CRUZ, GIORGIO ARTURO DNI 16723588	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 26/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. <b>PERU</b>
CELIS DE LA CRUZ, GIORGIO ARTURO DNI 16723588	<b>Maestro en Gestión Pública</b>  Fecha de diploma: 12/06/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 09/05/2015 Fecha egreso: 17/12/2016	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>

**Instrumento que mide la variable 2: Calidad de atención**

**Definición de la variable: Procesos administrativos**

Parasuraman (2004) como se citó en Ganga et al. (2019) se refiere al grado en que una organización satisface las necesidades, expectativas y demandas de sus clientes, usuarios o partes interesadas al brindar servicios o entregar productos de manera oportuna, efectiva, eficiente y personalizada.

**Dimensión 1: Fiabilidad**

Abrokwhah et al. (2023) indican que es la capacidad consistente y confiable de una organización para brindar servicios de salud o atención al cliente. Se evalúa de acuerdo a la capacidad de la institución para cumplir con sus promesas y expectativas en cada interacción con el usuario, garantizando que los servicios se brinden de manera precisa, oportuna y consistente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definir responsables	<p>¿Con qué frecuencia se asignan claramente las responsabilidades a los miembros del equipo de la mesa de partes para cada tarea o actividad?</p> <p>¿En qué medida se establecen roles y responsabilidades específicas para cada empleado de la mesa de partes, asegurando que comprendan claramente sus responsabilidades en el proceso de trabajo?</p>	4	4	4	

Agrupar acciones	<p>¿Con qué frecuencia se coordinan y agrupan las acciones relacionadas en la mesa de partes para optimizar la eficiencia y minimizar el tiempo perdido entre tareas?</p> <p>¿En qué medida se agrupan y planifican las acciones de manera coherente en la mesa de partes para garantizar una ejecución fluida y sin interrupciones de las actividades diarias?</p>	4	3	4	
Racionalizar las responsabilidades	<p>¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan las responsabilidades de los miembros del equipo en la mesa de partes para garantizar una distribución equitativa y eficiente de las tareas?</p> <p>¿En qué medida se evalúan y optimizan las responsabilidades de los empleados en la mesa de partes para eliminar duplicaciones de trabajo y mejorar la productividad general del equipo?</p>	4	3	4	
Asignar tareas	<p>¿Con qué regularidad se asignan tareas específicas a cada miembro del equipo de la mesa de partes, considerando sus habilidades y capacidades individuales?</p> <p>¿En qué medida se asignan tareas de manera clara y precisa en la mesa de partes, asegurando que cada empleado sepa qué se espera de ellos y cuál es su contribución al logro de los objetivos organizacionales?</p>	4	4	4	

### Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Se refiere a la disposición y capacidad de la organización para satisfacer rápida y eficientemente los requisitos y solicitudes de los usuarios. Es la capacidad de la institución para atender con prontitud y eficacia las solicitudes, consultas o crisis de los consumidores, ofreciendo soluciones y servicios personalizados que satisfagan sus necesidades individuales de manera oportuna (Leutwiler-Lee et al., 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientar	<p>¿Con qué frecuencia se brinda orientación y dirección a los miembros del equipo de la mesa de partes para ayudarles a comprender sus roles y responsabilidades dentro de la organización?</p> <p>¿En qué medida se proporciona orientación y apoyo continuo a los empleados de la mesa de partes para que puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva y contribuir al éxito general del equipo?</p>	3	4	4	
Liderar	<p>¿En qué medida los líderes de la mesa de partes demuestran una visión clara y proporcionan dirección efectiva para el equipo?</p> <p>¿Con qué frecuencia los líderes de la mesa de partes fomentan un ambiente de trabajo colaborativo y motivador para inspirar a los miembros del equipo a alcanzar sus objetivos?</p>	4	3	4	

Motivar	<p>¿Con qué regularidad los líderes de la mesa de partes reconocen y valoran el trabajo duro y los logros del equipo?</p> <p>¿En qué medida los líderes de la mesa de partes inspiran y motivan a los miembros del equipo para que den lo mejor de sí mismos y alcancen su máximo potencial en el trabajo diario?</p>	4	4	4	
Comunicar	<p>¿Con qué frecuencia los líderes de la mesa de partes comunican de manera clara y efectiva las metas y objetivos del equipo?</p> <p>¿En qué medida los líderes de la mesa de partes fomentan una comunicación abierta y transparente con los miembros del equipo, permitiendo un intercambio fluido de información y retroalimentación?</p>	4	3	4	

### Dimensión 3: Seguridad

Es la capacidad de una organización para proporcionar un entorno seguro y libre de riesgos para los usuarios durante la prestación de servicios de salud o atención al cliente. Se evalúa en función de las medidas y protocolos establecidos para prevenir accidentes, errores médicos, incidentes o cualquier otra amenaza. De igual manera, implica la protección y garantía de seguridad que la organización ofrece a sus usuarios, asegurando que puedan recibir atención sin temor a sufrir daños o complicaciones no deseadas durante el proceso de atención (Ying et al., 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitorear	<p>¿Con qué frecuencia se lleva a cabo un seguimiento sistemático de los procesos y actividades en la mesa de partes para identificar posibles riesgos o problemas?</p> <p>¿En qué medida se utilizan herramientas de monitoreo y seguimiento para garantizar la seguridad y eficiencia de las operaciones en la mesa de partes de manera continua?</p>	4	4	4	
Emprender acciones	<p>¿Con qué regularidad se toman medidas proactivas para abordar cualquier riesgo o problema identificado en la mesa de partes y prevenir posibles incidentes?</p> <p>¿En qué medida se implementan acciones correctivas de manera oportuna y efectiva en la mesa de partes para garantizar un ambiente de trabajo seguro y protegido para todos los empleados?</p>	4	4	4	

Evaluar	<p>¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones periódicas de los procedimientos de seguridad en la mesa de partes para identificar áreas de mejora y fortalecer la protección del personal y los recursos?</p> <p>¿En qué medida se llevan a cabo revisiones regulares del cumplimiento de los protocolos de seguridad en la mesa de partes para asegurar el mantenimiento de un entorno laboral seguro y confiable?</p>	4	4	3	
Lineamientos	<p>¿Con qué regularidad se revisan y actualizan los lineamientos y protocolos de seguridad en la mesa de partes para asegurar su alineación con las mejores prácticas y estándares de seguridad?</p> <p>¿En qué medida se comunican y refuerzan de manera efectiva los lineamientos de seguridad entre todos los miembros del equipo de la mesa de partes para garantizar su comprensión y cumplimiento?</p>	4	4	3	

#### Dimensión 4: Tangibilidad

Se refiere a la apariencia física y las instalaciones materiales que rodean el proceso de atención. Se evalúa en función de la calidad y el estado de las instalaciones, equipos, materiales y recursos físicos utilizados para proporcionar los servicios de salud o atención al cliente (Tuan et al., 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado físico	<p>¿En qué medida las instalaciones físicas de la mesa de partes se mantienen limpias, ordenadas y en buen estado?</p> <p>¿Con qué regularidad se realizan mejoras y mantenimientos preventivos en las instalaciones físicas de la mesa de partes para garantizar su buen estado y funcionamiento?</p>	4	4	4	
Limpieza	<p>¿Con qué frecuencia se observa un ambiente limpio y ordenado en la mesa de partes?</p> <p>¿En qué medida se realizan tareas de limpieza regularmente para mantener la mesa de partes libre de desorden y suciedad?</p>	4	3	4	
Equipos tecnológicos	<p>¿Con qué frecuencia los equipos tecnológicos en la mesa de partes funcionan correctamente?</p> <p>¿Qué tan frecuentemente los equipos tecnológicos en la mesa de partes están actualizados y en buen estado para realizar las tareas administrativas?</p>	3	4	4	

Mantenimiento	<p>¿Con qué regularidad se lleva a cabo la revisión y el mantenimiento de los equipos tecnológicos en la mesa de partes para prevenir posibles fallas o problemas?</p> <p>¿Qué tan frecuentemente se realizan inspecciones y mantenimiento de las instalaciones físicas en la mesa de partes para garantizar un ambiente seguro y funcional?</p>	4	4	4	
---------------	--	---	---	---	--

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Luis Enrique Baca Castañeda
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica	Clinica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública y administrativa
Institución donde labora	Municipalidad distrital de Eten Puerto
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años (X) Más de 4 años ( )
DNI	46020954
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del presente instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autor (a):	Adaptado de Rodríguez Vásquez, Eber
Objetivo:	Medir la variable Calidad de atención
Administración:	Servidores del organismo judicial.
Año:	2024
Ambito de aplicación:	En un organismo judicial, Lambayeque
Dimensiones:	D1: Tangibilidad, D2: Fiabilidad, D3: Capacidad de respuesta, D4: Seguridad
Escala:	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles	Bajo Medio Alto
Cantidad de ítems:	32
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 20 a 25 min.


**PERÚ**

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

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

Graduado	Grado o Título	Institución	Solicitar corrección
BACA CASTAÑEDA, LUIS ENRIQUE DNI 46020954	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>  Fecha de diploma: 29/04/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>	
BACA CASTAÑEDA, LUIS ENRIQUE DNI 46020954	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>  Fecha de diploma: 11/02/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>	
BACA CASTAÑEDA, LUIS ENRIQUE DNI 46020954	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 15/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/10/2016 Fecha egreso: 04/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>	



**Instrumento que mide la variable 2: Calidad de atención**

**Definición de la variable: Procesos administrativos**

Parasuraman (2004) como se citó en Ganga et al. (2019) se refiere al grado en que una organización satisface las necesidades, expectativas y demandas de sus clientes, usuarios o partes interesadas al brindar servicios o entregar productos de manera oportuna, efectiva, eficiente y personalizada.

**Dimensión 1: Fiabilidad**

Abrokwah et al. (2023) indican que es la capacidad consistente y confiable de una organización para brindar servicios de salud o atención al cliente. Se evalúa de acuerdo a la capacidad de la institución para cumplir con sus promesas y expectativas en cada interacción con el usuario, garantizando que los servicios se brinden de manera precisa, oportuna y consistente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definir responsables	<p>¿Con qué frecuencia se asignan claramente las responsabilidades a los miembros del equipo de la mesa de partes para cada tarea o actividad?</p> <p>¿En qué medida se establecen roles y responsabilidades específicas para cada empleado de la mesa de partes, asegurando que comprendan claramente sus responsabilidades en el proceso de trabajo?</p>	4	4	4	

Agrupar acciones	<p>¿Con qué frecuencia se coordinan y agrupan las acciones relacionadas en la mesa de partes para optimizar la eficiencia y minimizar el tiempo perdido entre tareas?</p> <p>¿En qué medida se agrupan y planifican las acciones de manera coherente en la mesa de partes para garantizar una ejecución fluida y sin interrupciones de las actividades diarias?</p>	4	3	4	
Racionalizar las responsabilidades	<p>¿Con qué frecuencia se revisan y ajustan las responsabilidades de los miembros del equipo en la mesa de partes para garantizar una distribución equitativa y eficiente de las tareas?</p> <p>¿En qué medida se evalúan y optimizan las responsabilidades de los empleados en la mesa de partes para eliminar duplicaciones de trabajo y mejorar la productividad general del equipo?</p>	4	3	4	
Asignar tareas	<p>¿Con qué regularidad se asignan tareas específicas a cada miembro del equipo de la mesa de partes, considerando sus habilidades y capacidades individuales?</p> <p>¿En qué medida se asignan tareas de manera clara y precisa en la mesa de partes, asegurando que cada empleado sepa qué se espera de ellos y cuál es su contribución al logro de los objetivos organizacionales?</p>	4	4	4	

Evaluar	<p>¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones periódicas de los procedimientos de seguridad en la mesa de partes para identificar áreas de mejora y fortalecer la protección del personal y los recursos?</p> <p>¿En qué medida se llevan a cabo revisiones regulares del cumplimiento de los protocolos de seguridad en la mesa de partes para asegurar el mantenimiento de un entorno laboral seguro y confiable?</p>	4	4	3	
Lineamientos	<p>¿Con qué regularidad se revisan y actualizan los lineamientos y protocolos de seguridad en la mesa de partes para asegurar su alineación con las mejores prácticas y estándares de seguridad?</p> <p>¿En qué medida se comunican y refuerzan de manera efectiva los lineamientos de seguridad entre todos los miembros del equipo de la mesa de partes para garantizar su comprensión y cumplimiento?</p>	4	4	3	

#### Dimensión 4: Tangibilidad

Se refiere a la apariencia física y las instalaciones materiales que rodean el proceso de atención. Se evalúa en función de la calidad y el estado de las instalaciones, equipos, materiales y recursos físicos utilizados para proporcionar los servicios de salud o atención al cliente (Tuan et al., 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado físico	<p>¿En qué medida las instalaciones físicas de la mesa de partes se mantienen limpias, ordenadas y en buen estado?</p> <p>¿Con qué regularidad se realizan mejoras y mantenimientos preventivos en las instalaciones físicas de la mesa de partes para garantizar su buen estado y funcionamiento?</p>	4	4	4	
Limpieza	<p>¿Con qué frecuencia se observa un ambiente limpio y ordenado en la mesa de partes?</p> <p>¿En qué medida se realizan tareas de limpieza regularmente para mantener la mesa de partes libre de desorden y suciedad?</p>	4	3	4	
Equipos tecnológicos	<p>¿Con qué frecuencia los equipos tecnológicos en la mesa de partes funcionan correctamente?</p> <p>¿Qué tan frecuentemente los equipos tecnológicos en la mesa de partes están actualizados y en buen estado para realizar las tareas administrativas?</p>	3	4	4	

Mantenimiento	<p>¿Con qué regularidad se lleva a cabo la revisión y el mantenimiento de los equipos tecnológicos en la mesa de partes para prevenir posibles fallas o problemas?</p> <p>¿Qué tan frecuentemente se realizan inspecciones y mantenimiento de las instalaciones físicas en la mesa de partes para garantizar un ambiente seguro y funcional?</p>	4	4	4	
---------------	--	---	---	---	--

**Dimensión 2: Capacidad de respuesta**

Se refiere a la disposición y capacidad de la organización para satisfacer rápida y eficientemente los requisitos y solicitudes de los usuarios. Es la capacidad de la institución para atender con prontitud y eficacia las solicitudes, consultas o crisis de los consumidores, ofreciendo soluciones y servicios personalizados que satisfagan sus necesidades individuales de manera oportuna (Leutwiler-Lee et al., 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientar	<p>¿Con qué frecuencia se brinda orientación y dirección a los miembros del equipo de la mesa de partes para ayudarles a comprender sus roles y responsabilidades dentro de la organización?</p> <p>¿En qué medida se proporciona orientación y apoyo continuo a los empleados de la mesa de partes para que puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva y contribuir al éxito general del equipo?</p>	3	4	4	
Liderar	<p>¿En qué medida los líderes de la mesa de partes demuestran una visión clara y proporcionan dirección efectiva para el equipo?</p> <p>¿Con qué frecuencia los líderes de la mesa de partes fomentan un ambiente de trabajo colaborativo y motivador para inspirar a los miembros del equipo a alcanzar sus objetivos?</p>	4	3	4	


Motivar	<p>¿Con qué regularidad los líderes de la mesa de partes reconocen y valoran el trabajo duro y los logros del equipo?</p> <p>¿En qué medida los líderes de la mesa de partes inspiran y motivan a los miembros del equipo para que den lo mejor de sí mismos y alcancen su máximo potencial en el trabajo diario?</p>	4	4	4	
Comunicar	<p>¿Con qué frecuencia los líderes de la mesa de partes comunican de manera clara y efectiva las metas y objetivos del equipo?</p> <p>¿En qué medida los líderes de la mesa de partes fomentan una comunicación abierta y transparente con los miembros del equipo, permitiendo un intercambio fluido de información y retroalimentación?</p>	4	3	4	

**Dimensión 3: Seguridad**

Es la capacidad de una organización para proporcionar un entorno seguro y libre de riesgos para los usuarios durante la prestación de servicios de salud o atención al cliente. Se evalúa en función de las medidas y protocolos establecidos para prevenir accidentes, errores médicos, incidentes o cualquier otra amenaza. De igual manera, implica la protección y garantía de seguridad que la organización ofrece a sus usuarios, asegurando que puedan recibir atención sin temor a sufrir daños o complicaciones no deseadas durante el proceso de atención (Ying et al., 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitorear	<p>¿Con qué frecuencia se lleva a cabo un seguimiento sistemático de los procesos y actividades en la mesa de partes para identificar posibles riesgos o problemas?</p> <p>¿En qué medida se utilizan herramientas de monitoreo y seguimiento para garantizar la seguridad y eficiencia de las operaciones en la mesa de partes de manera continua?</p>	4	4	4	
Emprender acciones	<p>¿Con qué regularidad se toman medidas proactivas para abordar cualquier riesgo o problema identificado en la mesa de partes y prevenir posibles incidentes?</p> <p>¿En qué medida se implementan acciones correctivas de manera oportuna y efectiva en la mesa de partes para garantizar un ambiente de trabajo seguro y protegido para todos los empleados?</p>	4	4	4	

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Nina Cuchillo, Enoc Eusebio
Grado profesional	Maestría (X )                      Doctor ( )
Área de formación académica	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Educación
Institución donde labora	Docente en Tecnologías de la Información en CINFO UNMSM
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( )                      Más de 4 años (X )
DNI	43513309
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del presente instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autor (a):	Adaptado de Rodríguez Vásquez, Eber
Objetivo:	Medir la variable Calidad de atención
Administración:	Servidores del organismo judicial.
Año:	2024
Ambito de aplicación:	En un organismo judicial, Lambayeque
Dimensiones:	D1: Tangibilidad, D2: Fiabilidad, D3: Capacidad de respuesta, D4: Seguridad
Escala:	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles	Bajo Medio Alto
Cantidad de ítems:	32
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 20 a 25 min.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
NINA CUCHILLO, ENOC EUSEBIO DNI 43513309	<b>BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS</b>  <b>Fecha de diploma: 15/04/19</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/01/2014 Fecha egreso: 06/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
NINA CUCHILLO, ENOC EUSEBIO DNI 43513309	<b>INGENIERO DE SISTEMAS</b>  <b>Fecha de diploma: 22/11/19</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
NINA CUCHILLO, ENOC EUSEBIO DNI 43513309	<b>MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA</b>  <b>Fecha de diploma: 19/07/21</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
NINA CUCHILLO, ENOC EUSEBIO DNI 43513309	TÍTULO DE MAESTRÍA EN ANÁLISIS Y VISUALIZACIÓN DE DATOS MASIVOS (GRADO DE MAESTRO)  <b>Fecha de Diploma: 24/10/2023</b> <i>TIPO:</i>  • <b>RECONOCIMIENTO</b>  Fecha de Resolución de Reconocimiento: 22/02/2024  <b>Modalidad de estudios: A Distancia</b> <b>Duración de estudios: 1 Año 5 Meses 4 Días</b>	UNIR <b>MÉXICO</b>

## Anexo 6: Resultados de la confiabilidad

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Procesos administrativos	6,27	5,995	,920	,851	,897
Planeación	6,20	6,372	,785	,765	,924
Organización	5,90	6,507	,764	,635	,928
Dirección	6,13	6,602	,785	,708	,923
Control	6,30	6,424	,855	,780	,911

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Calidad de atención	6,30	5,941	,920	,849	,875
Tangibilidad	6,13	6,395	,744	,670	,911
Fiabilidad	6,07	6,478	,726	,597	,915
Capacidad de respuesta	5,90	6,369	,756	,618	,909
Seguridad	6,27	6,409	,824	,712	,896

**Tabla 3**

### *Confiabilidad de los instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Procesos administrativos	0,933	30
Calidad de atención	0,817	30

*Nota.* Se muestran los hallazgos de la confiabilidad de los instrumentos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

ultado  
 Registro  
 Fiabilidad  
 Título  
 Notas  
 Escala: Confiabilidad del instr  
 Título  
 Resumen de procesamie  
 Estadísticas de fiabilidad

```

DATASET NAME ConjuntoDatos2 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos2.
DATASET CLOSE ConjuntoDatos1.
NEW FILE.
DATASET NAME ConjuntoDatos3 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos2.
RELIABILITY
/VARIABLES=PA Planeación Organización Dirección Control
/SCALE('Confiabilidad del instrumento') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

### Fiabilidad

#### Escala: Confiabilidad del instrumento

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	184	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	184	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad Procesos administrativos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	30

- Altado
- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Escala: Confiabilidad del instru
    - Título
    - Resumen de procesamie
    - Estadísticas de fiabilidad
- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Escala: Confiabilidad del instru
    - Título
    - Resumen de procesamie
    - Estadísticas de fiabilidad

**administrativos**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	30

**RELIABILITY**

```

/VARIABLES=CA Tangibilidad Fiabilidad CR Seguridad
/SCALE ('Confiabilidad del instrumento') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

**Fiabilidad**

**Escala: Confiabilidad del instrumento**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	184	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	184	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad Calidad de atención**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	30



## Anexo 6: Base de datos SPSS

\*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	PA	Planeación	Organización	Dirección	Control	CA	Tangibilidad	Fiabilidad	CR	Seguridad	var	var	var
1	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular			
2	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Regular	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular			
3	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Medio	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Regular			
4	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente			
5	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente			
6	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente			
7	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular			
8	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente			
9	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente			
10	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular		
11	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente			
12	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente			
13	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente			
14	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente			
15	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente			
16	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente		
17	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente			
18	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente			
19	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente			
20	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular			
21	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente			
22	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente			
23	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente			
24	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente			
25	Medio	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente			
26	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Eficiente	Regular	Eficiente	Eficiente	Eficiente			
27	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

\*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	PA	Numérico	5	0	Procesos administrativos	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Planeación	Numérico	5	0	Planeación	{1, Bajo}...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Organización	Numérico	5	0	Organización	{1, Bajo}...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Dirección	Numérico	5	0	Dirección	{1, Bajo}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Control	Numérico	5	0	Control	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
6	CA	Numérico	5	0	Calidad de atención	{1, Deficient...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Tangibilidad	Numérico	5	0	Tangibilidad	{1, Deficient...	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Fiabilidad	Numérico	5	0	Fiabilidad	{1, Deficient...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9	CR	Numérico	5	0	Capacidad de respuesta	{1, Deficient...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Seguridad	Numérico	5	0	Seguridad	{1, Deficient...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo 8: Carta de presentación



Lima, 29/05/2024

Carta P. 0011-2024-UCV-EPG-D

Ing.  
LUIS EDUARDO FELIPE URCIÁ LEIVA  
Administrador de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque sede Jaén  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GONZALES MIÑOPE, DAISY NOEMI**; identificado(a) con DNI/CE N° 41940618 y código de matrícula N° 7002804619; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad a Distancia del semestre 2024 - I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**"PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN MESA DE PARTES EN UN ORGANISMO JUDICIAL, LAMBAYEQUE, 2024"**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

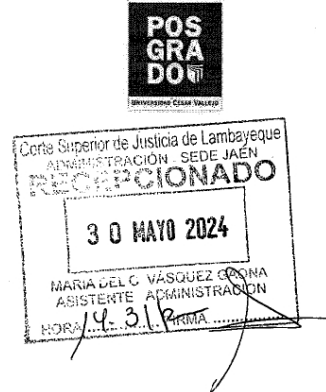
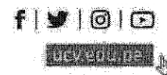
Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



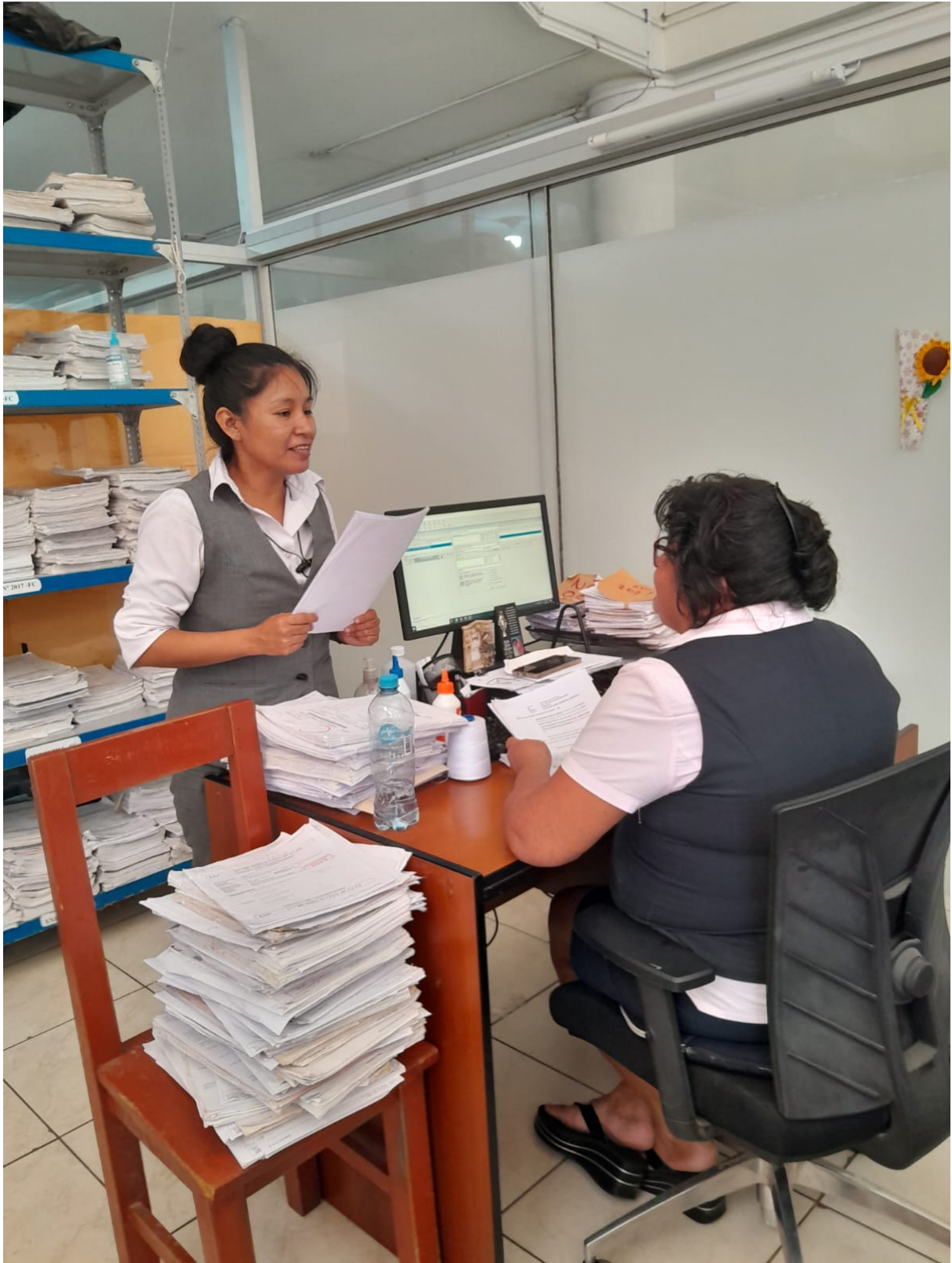
**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas a Distancia de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Anexo 9: Otros Anexos













---

# Procesos administrativos y su influencia en la calidad de atención en mesa de partes en un organismo judicial, Lambayeque, 2024

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---



## FUENTES PRIMARIAS

---

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
4	<a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
5	<a href="https://www.fesemi.org">www.fesemi.org</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="https://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%

---