



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y
CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

ESTE, 2021

Línea de investigación:

Herramientas informáticas para una gestión eficiente y transparente

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración con
mención en Administración de Empresas

Autor:

Pérez Changano, José Agustín Benito

Asesora:

Aguirre Castro, Carmen Judith

ORCID: 0000-0002-4205-3915

Jurado:

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Riveros Cuellar, Alipio

Torres Suarez, Roberto

Lima - Perú

2024



GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	pprfamilia.pj.gob.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	2%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
7	leyes.congreso.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y
CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA
ESTE, 2021**

Línea de investigación:

Herramientas informáticas para una gestión eficiente y transparente

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en
Administración de Empresas**

Autor:

Pérez Changano, José Agustín Benito

Asesor:

Aguirre Castro, Carmen Judith

ORCID: 0000-0002-4205-3915

Jurado:

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Riveros Cuellar, Alipio

Torres Suarez, Roberto

Lima - Perú

2024

Dedicatoria

El presente trabajo es fruto de la motivación constante que he recibido de las personas más importantes de mi vida, involucrándose asertivamente a que siga adelante y culminar esta etapa del título profesional en administración.

A mis padres por ser el motor y motivo para el alcance de todas las metas que me he propuesto a lo largo de mi vida.
Para ellos mi trabajo.

Agradecimiento

Agradezco a mis seres queridos por toda su motivación, a mi novia Jenifer por su constante e incondicional apoyo y a mi hermana por inspirarme a sacar el Título Profesional en Administración. Asimismo, a los docentes de la Universidad Nacional Federico Villarreal por su labor y orientación recibida a lo largo de este proceso de titulación.

Finalmente, agradezco a las personas que participaron en la elaboración de los instrumentos de recolección de datos y demás aportes para la obtención de resultados de este trabajo.

ÍNDICE

Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción y formulación del problema.....	3
1.2. Antecedentes.....	12
1.3. Objetivos.....	17
1.4. Justificación.....	18
1.5. Hipótesis.....	19
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	21
2.2. Gestión del sistema de información de trámite documentario.....	24
2.3. Calidad de atención.....	34
III. METODO.....	40
3.1. Tipo de investigación.....	40
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	42
3.3. Variables.....	42
3.4. Población y muestra.....	45
3.5. Instrumentos.....	46
3.6. Procedimientos.....	51
3.7. Análisis de datos.....	51
3.8. Consideraciones éticas.....	52
IV. RESULTADOS.....	54
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	72
VI. CONCLUSIONES.....	77
VII. RECOMENDACIONES.....	79
VIII. REFERENCIAS.....	81
IX. ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Facetas de la función documental.	30
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable: Gestión del sistema de información.	43
Tabla 3. Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de atención.	44
Tabla 4. Validez del instrumento mediante juicio de expertos.	49
Tabla 5. Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.	50
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes según la gestión del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.	54
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes según la calidad de uso del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.	55
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes según la organización del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.	56
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes según la interacción de personas del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.	57
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes según el uso de la tecnología del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.	58
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes según la calidad de atención en la corte superior de justicia de Lima Este.	59
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes según los elementos tangibles en la corte superior de justicia de Lima Este.	60
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes según la fiabilidad en la corte superior de justicia de Lima Este	61
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes según la capacidad de repuesta en la corte superior de justicia de Lima Este.	62

Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes según la capacidad de repuesta en la corte superior de justicia de Lima Este.	63
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes según la empatía en la corte superior de justicia de Lima Este	64
Tabla 17. Coeficiente de correlación y significación entre las variables gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario en la corte superior de justicia de Lima Este.	65
Tabla 18. Coeficiente de correlación y significación entre la variable gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención.	66
Tabla 19. Coeficiente de correlación y significación entre la variable gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención	67
Tabla 20. Coeficiente de correlación y significación entre la variable gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención.	69
Tabla 21. Coeficiente de correlación y significación entre la variable gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión seguridad de la calidad de atención.	70
Tabla 22. Coeficiente de correlación y significación entre la variable gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión empatía de la calidad de atención.	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gap: Percepción-expectativas y satisfacción del cliente	22
Figura 2. Modelo Servqual.	23
Figura 3. Distribución porcentual según la gestión del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.	54
Figura 4. Distribución porcentual según la calidad de uso del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.	55
Figura 5. Distribución porcentual según la organización del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.	56
Figura 6. Distribución porcentual según la interacción de personas del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este	57
Figura 7. Distribución porcentual según el uso de tecnología del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.	58
Figura 8. Distribución porcentual según la calidad de atención en la corte superior de justicia de Lima Este.	59
Figura 9. Distribución porcentual según los elementos tangibles en la corte superior de justicia de Lima Este.	60
Figura 10. Distribución porcentual según la fiabilidad en la corte superior de justicia de Lima Este.	61
Figura 11. Distribución porcentual según la capacidad de repuesta en la corte superior de justicia de Lima Este.	62
Figura 12. Distribución porcentual según la seguridad en la corte superior de justicia de Lima Este.	63
Figura 13. Distribución porcentual según la empatía en la corte superior de justicia de Lima Este.	64

Resumen

Esta investigación tuvo el propósito de establecer la relación existente entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021. Se elaboró de tipo básica, descriptiva – explicativa, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional. Mediante la técnica de muestreo aleatorio simple, se determinó la totalidad muestral conformada por 163 usuarios de la referida entidad. Se realizó el análisis estadístico empleando el Programa SPSS v25, y se reforzó con la aplicación de la prueba no paramétrica del Coeficiente de Correlación de Spearman. En cuanto a la recopilación de datos, se aplicaron dos cuestionarios que habían sido validados previamente por expertos en la materia, utilizando herramientas y plataformas tecnológicas como los formularios de Google. Los resultados mostraron la relación entre las variables investigadas, evaluadas a través del coeficiente Rho de Spearman, el cual registró un valor de $= .885$. Este hallazgo indica una conexión positiva y sólida entre las variables examinadas. Además, el p-valor calculado, que es < 0.05 , respalda el rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se puede inferir que los niveles de Gestión del sistema de información están significativamente vinculados con la Calidad de atención en el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar de la Corte Superior de Justicia de Lima Este en 2021.

Palabras clave: gestión, calidad de atención, trámite documentario, documentos, sistema de información, calidad.

Abstract

This research had the purpose to determine the relationship between the management of the documentary processing information system and the quality of user service at the Superior Court of Justice of Lima Este, 2021. It was made basic, descriptive-explanatory type, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, and correlational level. Using simple random sampling technique, the entire sample comprised 163 users of the mentioned institution. Statistical analysis was performed using SPSS v25 software, complemented with the application of the non-parametric Spearman's Rank Correlation Coefficient test. Regarding data collection, two questionnaires previously validated by experts in the field were administered, utilizing technological tools and platforms such as Google Forms. The results demonstrated the relationship between the investigated variables, assessed through the Spearman's Rho coefficient, which recorded a value of $r = .885$. This finding indicates a positive and strong connection between the variables examined. Furthermore, the calculated p-value, which is < 0.05 , supports the rejection of the null hypothesis. Consequently, it can be inferred that the levels of management of the information system are significantly linked to the quality of service in the specialized module for criminal violence against women and family members at the Superior Court of Justice of Lima Este in 2021.

Keywords: management, quality of service, document processing, documents, information system, quality.

I. INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) sirven como principal componente de las instituciones u organizaciones, que permiten lograr esquemas necesarios de gestión documental las cuales garantizan a las entidades la conservación de los documentos, así como en la utilización y entrega de los mismos a los usuarios, garantizando a las organizaciones ser competitivas, enfocadas a brindar servicios que cubran las necesidades de los usuarios, según sus expectativas (Sánchez, 2014).

Algunas entidades del estado, ante la necesidad de acortar brechas respecto de las deficiencias de atención al usuario, vienen implementando sistemas para desarrollar un apropiado proceso de gestión documentaria, lo que a su vez generaría acortar el tiempo de respuesta de atención. Tales sistemas están vinculados con funciones administrativas internas, cuyo cumplimiento apunta a que las organizaciones sean eficaces y eficientes, lo que conlleva a la calidad del servicio, con el fin de generar un efecto notable en la gestión administrativa (De Pablos et al., 2019).

En Europa y en Estados Unidos, el trámite documentario está llegando a un nivel de automatización relevante para las instituciones públicas para su mejor desempeño y esto se ha visto resaltado a partir de las diferentes barreras que se encontraron desde la aparición del Covid-19, la cual obligo a diversas de ellas a optar por plataformas digitales en algún proceso (Rodríguez, 2019).

En Perú, tanto instituciones privadas como públicas cuentan con sistemas de gestión documental basados en la web. Estos sistemas están diseñados para la administración y seguimiento de documentos, así como para agilizar los procesos de trámite documentario, mejorando la eficiencia en el procesamiento de solicitudes, simplificando el acceso a la información y optimizando los recursos, sumando a la búsqueda de una mejor productividad dentro de las organizaciones (Ascayo, 2021).

En el caso del Módulo Penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, en el año del 2020, ante la urgencia de iniciar la implementación de mecanismos que permitan el tránsito de documentos durante el estado de emergencia por la covid-19, siguió utilizando el Sistema Integrado Judicial (SIJ), dando pie a la aprobación y creación de la Mesa de Partes Virtual para procesos penales, a través de la cual se reciben, revisan y registran las solicitudes, requerimientos o escritos en formato digital (con firma digital o escaneada) presentados por los abogados particulares, defensores públicos, asistentes de la Fiscalía o de otra entidad.

No obstante, los constantes cambios de personal contratado bajo la modalidad CAS y la demora en la incorporación de nuevos encargados de Juzgado quienes tendrán la responsabilidad de continuar con las atenciones correspondientes, han generado que no se cumpla con la celeridad deseada en las tramitaciones, debido a que varios de los nuevos servidores no tienen experiencia en el Poder Judicial desconocen sobre el manejo y operación del SIJ. En suma, este panorama trae consecuencia directa al trámite de los procesos judiciales.

También se han encontrado una serie de inconvenientes que impactan tanto la usabilidad como el nivel técnico del referido sistema de trámite documentario. Esto ha generado descontento entre los usuarios y ha impactado negativamente en la calidad del servicio proporcionado por el Módulo.

Dado lo anterior, se plantea el interés de hacer esta tesis con el propósito de analizar de qué manera los problemas que enfrenta el sistema de trámite documentario, utilizado en el Módulo Penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, influyen en la calidad del servicio brindado a los usuarios de dicho sistema.

En este contexto, el estudio siguiente se estructura de la siguiente manera: Primer capítulo: Introducción del problema, donde se describe y formula el problema en cuestión. Se

revisan investigaciones anteriores relacionadas con el tema a nivel internacional y nacional. Además, se abordan la justificación, las limitaciones, los objetivos y la formulación de hipótesis que guiarán el desarrollo de la investigación.

En el segundo capítulo se revisa el marco teórico, donde se presentan las bases teóricas de ambas variables en estudio. Mientras que, en el tercer capítulo se centra en la metodología utilizada, que incluye el enfoque, tipo, diseño, población, muestra, definición operativa de variables, instrumentos, procedimientos y análisis de datos.

A partir de los siguientes apartados, se presentan los resultados estadísticos para continuar con los capítulos V, VI y VII donde se realiza la discusión correspondiente y, finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

I.1. Descripción y formulación del problema

Preciso iniciar con la siguiente cuestión: ¿Existe algún trámite documentario que actualmente no haya pasado por la digitalización del mismo dentro de las Instituciones? Cabe mencionar que, al decir digitalización, se hace referencia al uso de medios tecnológicos que intervienen en la elaboración, filtrado y almacenado de información digital que pasará por el flujo de un sistema establecido por las Instituciones con un fin o propósito determinado.

No cabe duda que como respuesta a ello, automáticamente la mente trae al recuerdo un ejemplo de nuestra vida cotidiana en donde las personas o nosotros mismos hemos estado involucrados en algún trámite de esa naturaleza. Como, por ejemplo, al hacer solicitud del documento de identidad en la Oficina del Estado, al realizar una orden de compra por las plataformas web de las tiendas online, o en la postulación para una convocatoria o concurso al cual se va participar. Casi todo está pasando al ámbito digital y las organizaciones desde hace mucho tiempo se están adecuando con las tecnologías necesarias para gestionar la gran cantidad de datos generados.

Las TIC juegan un rol crucial como factor fundamental para lograr objetivos estratégicos dentro de las organizaciones, ya que sirven como principal componente en la construcción de rutas, implementación de procesos y selección de herramientas adecuadas que permiten lograr esquemas necesarios de gestión documental las cuales garantizan a las entidades la conservación de los documentos, así como en la utilización y entrega de los mismos a los usuarios.

Al respecto, todas las organizaciones están orientadas a ser competitivas, dirigidas a satisfacer las necesidades de los usuarios mediante servicios adecuados, según sus expectativas; por tal motivo, a nivel global, la calidad de atención ha sido uno de los factores considerados por las organizaciones como plataforma para el mejoramiento e innovación de las actividades que realizan (Sánchez, 2014).

Actualmente, las instituciones u organizaciones, sin distinción del sector al cual se encuentren enfocadas, se han propuesto incluir elementos tecnológicos a fin de efectuar sus procesos de gestión que los conlleven a ser más eficientes y con el objetivo de ofrecer a los usuarios el mejor servicio posible.

Por tal motivo, se aplican diversas herramientas entre las que se puede mencionar el denominado Sistema de Información, el cual, permite a las organizaciones ser más eficaces y eficientes; de esta manera, los usuarios o clientes obtienen el servicio de calidad que requieren.

Es importante mencionar que, en la actualidad, las organizaciones se encargan de manejar múltiples tipos de datos y registros, ya sea para usarlos de manera interna o externamente; por lo tanto, para gestionar dicha información, resulta indispensable que las instituciones hayan modernizado sus procesos y servicios, y que se ajusten a las exigencias de las innovaciones tecnológicas, poniendo en marcha o diseñando sistemas de calidad.

En otras palabras, las instituciones requieren sistemas eficaces y personal capacitado en tecnología para mejorar el manejo de datos que conlleven a obtener decisiones eficientes,

ya que la gestión está en transición y las organizaciones modernas deben adaptarse para enfrentar y sobrellevar los cambios continuos (Calero, 2016)

En algunos países latinoamericanos se ha cobrado mayor interés sobre la calidad en términos de tecnología y plataformas online, ocasionando que diversas entidades desplieguen diversos servicios para la administración de la información.

En ese contexto, desde hace algunos años, diversas instituciones vienen utilizando sistemas de trámite documentario o gestión documental, constituyendo un instrumento muy fundamental, ya que posibilita la optimización de tiempo y espacio, permite una inmediata identificación y administración de la información, reduciendo significativamente el exceso de documentos. No obstante, la inmediatez con la que se realizan las tramitaciones a nivel organizacional, aún constituye un inconveniente.

En el Perú, el proceso de modernización del Estado se inició con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM y la Ley Marco de Modernización del Estado, Ley N° 27658, las cuales definen pautas de gestión orientadas a los resultados de los servicios públicos para los ciudadanos, enfocándose en tres áreas clave: gobierno abierto, articulación interinstitucional y gobierno electrónico.

De acuerdo con lo señalado por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2013): “El gobierno electrónico promueve el avance de la sociedad, la información y el conocimiento al mejorar y centralizar los procesos y servicios brindados por el Estado a la población, lo cual simplifica el cumplimiento de sus responsabilidades y tareas” (p. 24).

El propósito principal de estos métodos es aumentar la efectividad y excelencia de la operatividad estatal orientado a proporcionar un servicio superior a la población. Esto se consigue al dar prioridad y tener una mejor utilización de los recursos públicos, con la meta de lograr un Estado contemporáneo y eficiente, con una gestión de excelencia.

Por su parte, algunas entidades del estado, ante la necesidad de acortar brechas respecto de las deficiencias de atención al usuario, vienen implementando sistemas que les permiten desarrollar un apropiado proceso de gestión documentaria dentro del ámbito de los gobiernos locales, gobiernos regionales, gobierno central u otra entidad del aparato estatal, para optimizar los servicios ofrecidos y minimizar el tiempo de respuesta.

Los sistemas de trámite documentario están vinculados con funciones administrativas internas, cuyo cumplimiento apunta a que las organizaciones sean eficaces y eficientes, lo que conlleva a la calidad del servicio.

Hoy en día, los documentos constituyen un recurso de información y activo de documentación organizacional. Es por ello que, para garantizar una organización eficiente de documentos, se implementa la gestión documental, la cual supervisa de manera efectiva y sistemática la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de documentos y archivos. La integración de sistemas automatizados de almacenamiento de información simplifica la búsqueda de documentos en cualquier ubicación de la organización (Gonzales et al., 2020).

Actualmente, algunas instituciones peruanas, tanto privadas como públicas, cuentan con sistemas de trámite documentario basados en web utilizados para la gestión de documentos. Entre los principales organismos que aplican estas herramientas se puede mencionar al Ministerio de Agricultura, Ministerio de Cultura, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio Público, Poder Judicial, RENIEC, SUNAT, OSCE, entre otros.

Por lo general, estos sistemas se centran en la gestión y seguimiento de documentos internos, además de optimizar los procesos de trámite documentario. Como resultado, las instituciones han logrado agilizar el procesamiento de solicitudes, mejorar el acceso a la información y reducir los costos, ya que estos sistemas sirven como soporte técnico y estratégico en las tareas diarias relacionadas con las atenciones.

En este escenario, el propósito de este estudio es examinar cómo se gestiona el sistema de trámite documentario en el Módulo Penal dedicado a casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, con un enfoque particular en cómo ha evolucionado su funcionamiento durante la pandemia global de COVID-19, luego de haber sido declarado el estado de emergencia. De esta manera, se podrá conocer si esta herramienta de gestión ha permitido brindar calidad de atención a los usuarios en los distintos espacios participativos como parte de la interacción y del tránsito de expedientes.

Como se ha mencionado, en Perú muchas entidades gubernamentales utilizan sistemas de trámite documentario en línea y aplicativos de escritorio para agilizar el manejo, registro, supervisión, distribución y disposición de documentos, tanto en formato físico como digital que son recibidos con la finalidad de generar o continuar el trámite de un proceso al interior de la organización.

Respecto al Sistema de trámite documentario, se trata de un instrumento administrativo que suma en la búsqueda de una mejor productividad dentro de las organizaciones, reduciendo los gastos en los recursos utilizados de una manera eficiente (Ascayo, 2021).

En el caso del Módulo Penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, lugar donde se desarrollará la siguiente investigación, es un espacio en el ámbito de justicia que congrega las áreas intervinientes en materia penal de violencia de género y familiar, en el cual se procura brindar atenciones oportunas, inmediatas y de calidad, centralizando este tipo de procedimientos con el otorgamiento de medidas eficientes para proteger mujeres, niños, adolescentes y otras víctimas de violencia, asegurando el cumplimiento del debido proceso.

Esta entidad, al generar y recibir numerosos documentos, ha motivado la modernización de sus prácticas de gestión para brindar a los usuarios adecuados servicios, es así que implementando las nuevas tecnologías dentro de la constante evolución en las organizaciones

respecto a la gestión de las mismas y las continuas actualizaciones de sus programas de información, ha capacitado al mismo tiempo al personal encargado de responder a la necesidad del usuario de recibir la información correcta respecto a sus procesos por el medio habilitado más célere, pudiendo ser en una atención presencial o remota.

De esta manera, en el año del 2020, debido al requerimiento de poner en marcha mecanismos sistematizados que permitan el tránsito de documentos durante el estado de emergencia por la covid-19, se siguió utilizando el Sistema Integrado Judicial, conocido por sus siglas SIJ, que es un programa a través del cual los servidores públicos de la entidad ingresan documentos, (siendo estos los escritos de impulso procesal, oficios, solicitudes de parte, requerimientos fiscales, resoluciones judiciales, entre otros) y también donde se obtiene la información a brindar al público sobre sus procesos judiciales. Se adaptaron para la continuidad de operaciones frente a la pandemia, puesto que no era una atención tradicional, es decir, cuando el ingreso de documentos se daba solo de forma presencial, sino que se creó una vía digital de recepción de documentos, dando pie a la aprobación y creación de la Mesa de Partes Virtual para procesos penales.

Dicho sistema de trámite documentario tiene como usuarios asiduos y frecuentes a abogados particulares o defensores públicos de las partes procesales, representantes del Ministerio Público – Fiscalía, así como también a usuarios de otras entidades del Estado que forman parte del flujo de Justicia en el País.

Mediante la Mesa de Partes Virtual del Módulo Penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, se reciben, revisan y registran las solicitudes, requerimientos o escritos en formato digital (con firma digital o escaneada) presentados por los abogados particulares, defensores públicos, asistentes de la Fiscalía o de otra entidad relacionada con los procesos que se llevan en el Poder

Judicial y las demás partes, entregando a cambio un cargo con fecha y hora del registro de ingreso de su documento a través del sistema.

Esta herramienta ha beneficiado, de alguna manera, en reducir los tiempos utilizados en los trámites documentarios; sin embargo, presenta ciertas limitaciones que podrían incidir en la calidad de servicio a los usuarios, ya que está diseñado para registrar documentos digitales para las diferentes mesas de partes de procesos penales del País y el usuario aún no tiene la confianza de realizar trámites virtuales. Por lo mismo, no está familiarizado con los procedimientos de digitalización de los documentos y prefiere presentarlos presencialmente debido a que todavía sigue vigente el uso de papel.

Por otro lado, se ha observado que el personal de Juzgado, encargado de trabajar los procesos judiciales, que pueden ser los secretarios, los asistentes de estos y coordinadores, son los únicos que pueden actualizar el estado de los expedientes dentro del Sistema Integrado Judicial. Y, por lo tanto, cada modificación, escrito, audiencia, u otra diligencia llevada a cabo dentro del proceso debería figurar en el SIJ al día, ya que sólo la información que ellos consignen será la información que se le podrá brindar a los usuarios.

Además, es relevante señalar que los cambios continuos de personal contratado bajo la modalidad CAS y la demora en la incorporación de nuevos encargados de Juzgado quienes tendrán la responsabilidad de continuar con las atenciones correspondientes, han generado que no se cumpla con la celeridad deseada en las tramitaciones, debido a que varios de los nuevos servidores no tienen experiencia en el Poder Judicial, es decir, desconocen sobre el manejo y operación del SIJ y las capacitaciones que se les brinda solo se puede fortalecer o con la práctica misma o con el apoyo de los otros servidores judiciales que brindan un poco de su tiempo para resolver las dudas que se tienen. En suma, este panorama trae consecuencia directa al trámite de los procesos judiciales.

Asimismo, existe una importante demanda de información a través de los expedientes presentados, lo que ha generado acumulación de documentación en trámite e insatisfacción por parte de los usuarios respecto de los detalles que reciben sobre el seguimiento de sus requerimientos y por el tiempo que tarda en resolverse. Esto puede deberse probablemente a la falta de un adecuado orden de documentos por parte de los secretarios que son los que trabajan directamente con los expedientes en el Juzgado.

En otro punto, el SIJ en la rama penal opera de forma independiente, sin conexión o coordinación con otros sistemas dentro de la institución como el portal web para las consultas en línea, en tiempo real, durante todo el año y en cualquier horario, lo que permitiría a los usuarios tener acceso a los pormenores sobre el estado de los trámites de sus documentos revisando los sitios web de la Corte Judicial desde cualquier dispositivo conectado a internet; situación que representa un inconveniente relacionado con la utilización y calidad técnica del referido sistema de trámite documentario.

Si la situación mencionada persiste, es probable que el sistema implementado se vuelva obsoleto, lo que podría causar insatisfacción entre los usuarios al no percibirlo como una herramienta útil. Esto a su vez podría generar retrasos en las tramitaciones internas de las oficinas administrativas, lo que afectaría la calidad del servicio que ofrece el Módulo.

La tecnológica es un conjunto sistematizado de conocimientos aplicados a las diferentes áreas del hombre, que buscan un fin el cual puede ser dar origen a algo o la mejora de un producto hasta la simplificación de un determinado proceso.

A pesar de que la tecnología hace más eficientes y efectivas las tareas, es fundamental capacitar a las entidades organizacionales a fin de que se adapten a los procesos de mejoramiento de forma efectiva y logren un impacto considerable en la gestión administrativa (De Pablos et al., 2019).

Por todo lo mencionado, se ha creído conveniente desarrollar la siguiente investigación por registrar de qué manera los inconvenientes citados del sistema de trámite documentario, implementado en el Módulo Penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, genera un impacto en la calidad de atención ofrecida a los usuarios del referido sistema de información. Para iniciar con el desarrollo de este estudio, se partirán de las siguientes premisas:

1.1.1. Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario en el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?

Problemas específicos

Problema específico 1: ¿De qué manera se relaciona la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?

Problema específico 2: ¿De qué manera se relaciona la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención al usuario en el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?

Problema específico 3: ¿De qué manera se relaciona la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención al usuario en el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?

Problema específico 4: ¿De qué manera se relaciona la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión seguridad de la calidad de atención al usuario en el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?

Problema específico 5: ¿De qué manera se relaciona la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión empatía de la calidad de atención al usuario en el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

En el año 2018, Suárez presentó su tesis cuantitativa, de tipo básica-descriptiva, titulada: Evaluación de la calidad del servicio al cliente de usuarios externos de los Institutos Tecnológicos en Guayaquil. Caso de estudio: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, con el propósito de evaluar la calidad del servicio de los usuarios externos de la referida entidad que los conlleve a estructurar un modelo integral de atención al cliente. Para ello, consideró a una totalidad muestral conformada por 357 usuarios, quienes fueron encuestados mediante un cuestionario. Los datos fueron analizados utilizando Microsoft Excel. Se encontró que la brecha más significativa se relacionaba con la fiabilidad, abarcando el interés del personal administrativo en satisfacer las necesidades del estudiante, su compromiso con los plazos establecidos, la prestación de un servicio satisfactorio desde el primer contacto y la entrega puntual del mismo. Se recomendó a los directivos enfocarse en las necesidades de los estudiantes y no suponer que su permanencia en el ITB refleja satisfacción con los servicios. El estudio reveló una gran discrepancia negativa entre lo esperado e identificado por los usuarios externos del ITB en cuanto a la calidad del servicio, lo que indica la necesidad de

modificar el modelo de atención al cliente para evitar una mayor insatisfacción y reducir la deserción debido a un servicio deficiente.

Tonato, en el año 2017, presentó su estudio: La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014-2016, con la finalidad de analizar las interacciones cotidianas y específicas entre los ciudadanos y aspectos burocráticos que conllevan a conocer de qué manera repercuten en aquello que perciben los clientes externos respecto de la calidad del servicio. Con relación a los aspectos metodológicos de este estudio, se determinó como una tesis de enfoque cuanti-cualitativo, de tipo descriptiva que conllevó a conocer el impacto de la dimensión talento humano sobre la percepción del usuario respecto de la variable señalada. Esta investigación tuvo una totalidad muestral conformada por 384 usuarios que acceden a los servicios ofrecidos en los referidos centros de atención, quienes fueron entrevistados. Se halló que el 57,4% de los entrevistados presentaron niveles regulares de satisfacción sobre la dimensión estructural en materia de prestación de servicios. Asimismo, el 58.35% de los entrevistados presentaron regulares niveles de satisfacción sobre los aspectos comunicacionales; mientras que 47.44% se mostraron regularmente satisfechos con el talento humano. El estudio pudo concluir que debido a la falta de manejo de todos los procesos que ofrece el centro por parte del personal, podría ser la razón de los demás problemas que percibieron los usuarios, los cuales están relacionados con la asignación inadecuada de turnos, la discrepancia en las instrucciones sobre un mismo tema, la falta de claridad en la información sobre los servicios, la insuficiente capacitación del personal público, la incapacidad para resolver los problemas de los usuarios al ser trasladados de un lugar a otro, la entrega de instrucciones erróneas y la ejecución deficiente de los procesos por parte de algunos servidores públicos.

Por último, en el 2018, Cabra presentó su investigación: Propuesta de un sistema de Gestión de Información integral basado en los procesos de inteligencia de negocios y Gestión

del conocimiento, para plantear un sistema de gestión de información que pueda potenciar la administración de los datos en las organizaciones a través de una serie de procesos y métodos que se constituyan en modelo. Puesto que existen en la práctica distintas administraciones de la información dentro de las organizaciones colombianas y se propuso integrarlas en un modelo que relacione la Gestión documental, gestión del conocimiento y la Inteligencia de negocios para un mayor beneficio en la dirección de las mismas organizaciones. En el apartado metodológico, el trabajo tiene enfoque cualitativo de tipo descriptivo-explicativo, por lo cual el autor pudo contrastar y evidenciar que existe relación de método y concepto en los modelos de gestión documental, de conocimiento y la inteligencia de negocios, todo ello a través de sus instrumentos de investigación aplicados. Al ser una investigación de enfoque cualitativo no cuenta con una muestra. Es así que se estableció que en un modelo se racionaliza fases, actividades y procesos, optimiza la interpretación de los datos que serán utilizados para una mejor toma de decisiones que es un punto contemplado en los objetivos de la investigación.

1.2.2. Antecedentes nacionales

En el año 2018, Berrios presentó su estudio: Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma, para examinar la conexión entre la satisfacción de administrativos universitarios y la eficacia del sistema de trámite documentario. La tesis fue de tipo descriptiva y correlacional de alcance transversal, empleando un enfoque cuantitativo para analizar los datos, aplicándose un cuestionario semiestructurado con preguntas cerradas, y las respuestas fueron evaluadas mediante la escala de Likert a través de una autoadministración. La muestra estuvo compuesta por 51 trabajadores administrativos que utilizaban el sistema de trámite. El grado de asociación entre las variables fue evaluado mediante la prueba estadística de Chi-Cuadrado X². Luego del proceso de recopilación de información, la data fue consignada en una base de datos diseñada con el programa MS Excel, cuyo procesamiento se realizó mediante

el programa SPSS-V26. La información resultante determinó que existe cierto nivel correlacional entre las variables con un valor equivalente a $X^2=20.919$ y $P=,000$. De esta manera, se pudo conocer como conclusión que los usuarios se encuentran satisfechos debido al mejoramiento de la gestión del trámite documentario en dicha entidad universitaria, mediante el cual se brinda un servicio más adecuado a los demás grupos de interés que pertenecen a la universidad. También, los hallazgos de la prueba de hipótesis del estudio respaldan el grado de asociación entre la satisfacción de los trabajadores administrativos y las medidas de calidad de uso y calidad técnica, ya que la hipótesis nula fue refutada para ambas dimensiones.

Por otra parte, Calderón, en el año 2018, presentó su estudio denominado: Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018, que permitió analizar la gestión del sistema de información de trámite documentario a fin de mejorar la administración de datos y lograr resultados efectivos de forma inmediata, lo que afecta directamente la satisfacción de los usuarios. De esta manera se buscó establecer el nivel de asociación entre la satisfacción del usuario y la gestión del sistema de información de trámite documentario en una institución educativa superior. En términos metodológicos, se realizó un estudio descriptivo y correlacional. Los datos fueron recolectados con un cuestionario validado, aplicado a una muestra de 354 usuarios del sistema de trámite documentario en la institución. Se utilizó la prueba de Chi cuadrado no paramétrica para establecer la correlación significativa entre ambas variables. Los resultados mostraron que la gestión del sistema de trámite documentario se consideró mayormente deficiente (42.4%), mientras que la satisfacción del usuario fue principalmente calificada como muy baja (51.4%) en la institución. Se sugirió a la institución implementar un sistema de gestión de trámite documentario para mejorar su atención al cliente, ya que ambos aspectos están relacionados. Además, se subrayó la necesidad de realizar capacitaciones para mejorar el uso de las TIC para asegurar la mejora continua.

Además, Lunasco presentó en el año 2017 su tesis denominada: Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017, para establecer el nivel correlacional entre las variables. Se realizó un análisis transversal de naturaleza cuantitativa y diseño no experimental. El grupo de muestra comprendió de 135 técnicos, quienes fueron encuestados mediante un cuestionario validado a través de juicio de expertos. Se empleó la prueba de correlación no paramétrica de Spearman para examinar la relación entre las variables, resultando en un coeficiente de correlación de $\rho = 0.784$, estableciéndose una correlación positiva muy alta ($\rho < 0.05$), rechazando así la hipótesis nula. Se recomienda a los directores de las UGEL planificar sesiones de formación sobre clasificación de documentos, descripción documental, evaluación documental, gestión electrónica, control de acceso y preservación de documentos, así como mejorar la eficacia en la atención al usuario.

Finalmente, Loayza y Ochoa, en el año 2017 presentaron su estudio: Análisis al sistema trámite documentario y el servicio de atención en las universidades públicas de Lima Metropolitana, con la finalidad de determinar el nivel de incidencia y los valores en que se presenta una o más variables. Con relación al aspecto metodológico, este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de naturaleza descriptiva, con un diseño no experimental de tipo transversal. Considerando a una totalidad poblacional conformada por 54 352 alumnos de distintas entidades universitarias estatales ubicadas en Lima Metropolitana, cuya muestra fue calculada de manera probabilística, y que estuvo constituida por 412 estudiantes. Se utilizó un cuestionario para recabar la información durante el proceso de recolección de datos, conformado por 20 ítems (10 preguntas dicotómicas con dos valores), cuyas respuestas fueron medidas mediante la escala de valoración de Likert. La información recopilada se analizó utilizando el software estadístico SPSS, que permitió la tabulación de cada una de las respuestas luego de un riguroso análisis. Las hipótesis fueron contrastadas mediante la técnica estadística

del Chi cuadrado, cuyos datos resultantes fueron presentados en tablas y gráficos. De esta manera se pudo evidenciar la causa efecto existente de la variable 1 sobre la variable 2.

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión seguridad de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión empatía de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

1.4. Justificación

El siguiente trabajo investigativo permitirá conocer el nivel correlacional entre las variables: gestión del sistema de información y la calidad de atención al usuario, cuyos resultados permitirán obtener datos concretos, los cuales generarán el planteamiento de distintas recomendaciones que podrán servir de referencia a las autoridades del Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este. De esta manera, se podrá aplicar medidas correctivas y tomar decisiones adecuadas enfocadas al mejoramiento de la gestión del sistema de información de trámite documentario, orientado a optimizar la calidad de atención de los usuarios que diariamente acuden a esta entidad para realizar sus litigaciones.

Asimismo, conlleva a agilizar los procedimientos administrativos en beneficio de la ciudadanía en general, partiendo de la aplicación de mecanismos tecnológicos que posibilitan la tramitación y procesamiento documental.

Desde el ámbito metodológico, este estudio emplea métodos y técnicas pertinentes sujetas al rigor científico, que permitirán hallar la relación entre ambas variables; para ello, se elaborarán instrumentos que medirán cada una de estas categorías, los cuales serán sometidos a validez y confiabilidad antes de ser aplicados.

Del mismo modo, los datos resultantes servirán como precedente de investigaciones futuras. Asimismo, los planteamientos e interpretaciones teóricas y bibliográficas contenidas en este estudio, podrán servir de material y fuente referencial que podrán contribuir con otros trabajos investigativos que aborden este tema.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

Hipótesis específica 2: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

Hipótesis específica 3: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

Hipótesis específica 4: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión seguridad de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

Hipótesis específica 5: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión empatía de la calidad de atención al

usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Gestión de documentos en las organizaciones*

La gestión de documentos es definida como el aprovechamiento de los escritos o documentos y el conocimiento que estos contengan por las organizaciones, tanto en las públicas como en las privadas (Cruz, 2006).

El contenido de los documentos generados mediante las distintas labores diarias que se realiza en una entidad debe estar contenida en un sistema de recolección y archivo para que ésta sea de alta utilidad en la planificación, toma de decisiones y consideraciones a cambios o mejoras dentro de la propia entidad, volviéndose un activo muy útil en la retroalimentación.

2.1.2. *Teoría de la macro evaluación*

Esta teoría, conocida como una aproximación planificada, estratégica, holística, sistemática y comparativa para investigar y comprender las necesidades de la sociedad respecto a los documentos, se originaron en Canadá a principios de los años 90, con el objetivo de revitalizar los enfoques de evaluación basados en el contenido de los documentos. En su lugar, promueven un enfoque más amplio que destaca las funciones de los creadores de documentos, sus programas, acciones y negociaciones, dando prioridad a la relación entre los documentos y su propósito (Cunningham y Oswald, 2005).

Una de las principales exponentes en este ámbito describe la macroevaluación como una integración de teoría, estrategia y metodología para evaluar documentos (Schenkolewski-Kroll, 2009). La macroevaluación se distingue por su cambio de enfoque central: ya no se concentra únicamente en el documento y sus detalles específicos, sino que se dirige hacia el contexto funcional en el que surge, es decir, hacia su base conceptual y su importancia dentro de la organización. Además, no se rige por los criterios tradicionales de evaluación, como los valores primarios y secundarios. Aunque comparte similitudes con la evaluación funcional, se

diferencia en que no se limita únicamente a la función, sino que también analiza la interacción entre la función, la estructura y el ciudadano, aspectos que, en conjunto, reflejan el desempeño del Estado en la sociedad civil (Cook, 2004).

2.1.3. *Calidad de servicio en las organizaciones*

2.1.3.1. Modelo Servqual – Service quality. Para el desarrollo de este enfoque, los autores Parasuraman et al. (1988), se basaron en el paradigma establecido por Grönroos, que los llevó a elaborar un instrumento para valorar la excelencia de los servicios que pueden ser percibidos por los consumidores y usuarios.

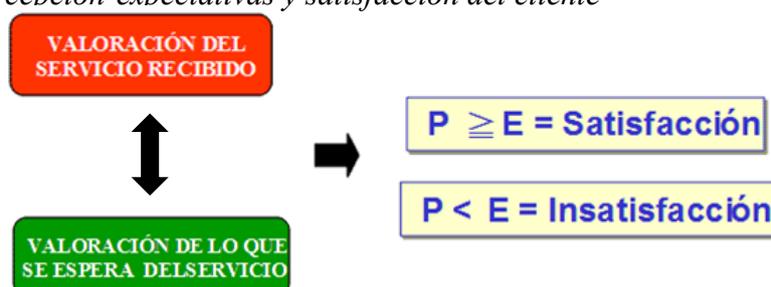
Este enfoque se fundamenta en los métodos y procedimientos que las organizaciones están dispuestas a emplear para ofrecer un servicio de alta calidad. Además, tanto este enfoque como sus componentes pueden utilizarse tanto para guiar las estrategias como para ejecutar las decisiones (Mora, 2011).

Este enfoque se dirige principalmente hacia lo conocido como la brecha del cliente (Gap en inglés), que constituye la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente. Las expectativas se forman gradualmente a partir de las experiencias previas del cliente con los servicios, mientras que las percepciones reflejan cómo fueron recibidos dichos servicios.

En esta perspectiva, Parasuraman et al. (1988) explicaron que la calidad del servicio surge de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, cuya relación se ilustra en la figura siguiente. Estas discrepancias se relacionan con diversas dimensiones de la calidad del servicio que serán analizadas en las secciones siguientes de esta investigación:

Figura 1

Gap: Percepción-expectativas y satisfacción del cliente

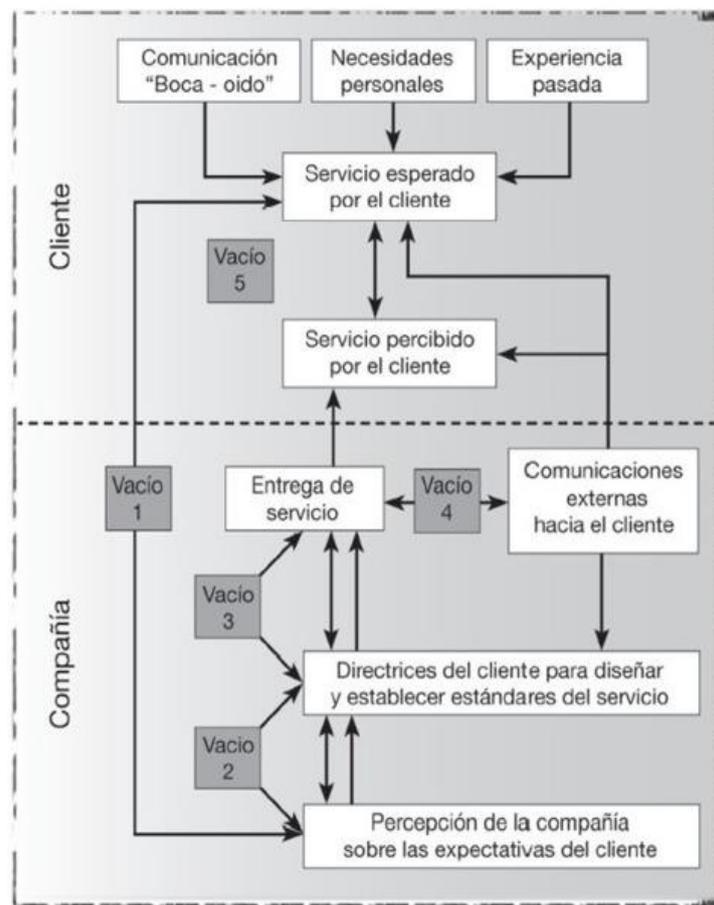


Fuente: (Aiteco consultores, s.f.)

De esta manera, el modelo Servqual de calidad de servicio plantea una escala de valoración en la cual se puede medir la percepción y expectativas sobre las particularidades del servicio, cuya diferencia entre ambos factores reflejan las deficiencias de calidad cuando la puntuación de expectativas supera a la de percepción. Estas brechas y la interacción entre sí, se resumen en la siguiente figura:

Figura 2

Modelo Servqual.



Fuente: (Duque, 2005)

Nota: Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos. Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad. Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

Por lo tanto, la propuesta de este modelo consiste en que las entidades, con objeto de lograr la satisfacción de sus clientes, deben acortar las brechas entre lo que espera y lo que recibe el cliente; en otras palabras, cerrar los vacíos existentes entre las percepciones y las expectativas del cliente, aplicando estrategias y procesos mediante las cuales pueden ser utilizadas con el propósito de impulsar un servicio de excelencia.

2.2. Gestión del sistema de información de trámite documentario

Un sistema de información (SI) se define como un conjunto de componentes interconectados diseñados para adquirir, procesar y distribuir datos e información con el fin de lograr un objetivo específico y facilitar una retroalimentación efectiva. En la cotidianidad, los sujetos interactúan con sistemas de información tanto en su esfera personal como profesional. Por ejemplo, hacen uso de cajeros automáticos para realizar operaciones bancarias, los empleados de tiendas emplean códigos de barras y escáneres para registrar compras, y se accede a datos a través de dispositivos con pantallas táctiles, comúnmente conocidos como touch screen. Las principales organizaciones actualmente destinan más de mil millones de dólares al año en tecnología de la información, y en el futuro nuestra dependencia de los sistemas de información aumentará aún más.

Laudon y Laudon (2012) indicaron que:

Un sistema de información, en términos técnicos, comprende un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para respaldar la toma de decisiones y el control organizacional. Además de facilitar estas funciones, estos sistemas también asisten en el análisis de problemas, la comprensión de situaciones complejas y la innovación en la creación de productos (p. 59).

Los sistemas de información almacenan información sobre individuos, ubicaciones y aspectos cruciales tanto dentro de la entidad como en su entorno. Dicha información se refiere

a los datos procesados de manera útil y significativa, mientras que los datos representan hechos crudos y eventos antes de ser organizados para su uso.

Dentro de un S.I., se realizan tres actividades primordiales: entrada, procesamiento y salida. La etapa de entrada recolecta datos en su estado original tanto desde dentro como fuera de la organización, el proceso de procesamiento transforma estos datos en información relevante, y la salida entrega esta información procesada a las personas o actividades pertinentes.

Además, los S.I. necesitan retroalimentación, que implica la devolución de la salida al personal pertinente para evaluar o corregir la entrada. En resumen, un sistema de información puede ser concebido como un conjunto de elementos que colaboran para facilitar que la empresa alcance sus objetivos de forma eficaz.

2.2.1. Gestión del sistema de información

La gestión, en su esencia, está estrechamente relacionada con la administración, de modo que cuando alguien está llevando a cabo una gestión, está administrando los recursos de manera efectiva y eficiente para alcanzar los objetivos deseados. No obstante, la gestión implica tanto la determinación de las acciones a realizar como la secuencia de procesos o procedimientos dentro de una organización.

Por otra parte, la gestión es definida como "el conjunto de acciones vinculadas con la planificación, organización, ejecución, dirección y supervisión del trabajo necesario para cumplir una misión estratégica" (Páez, 1992).

La gestión, en pocas palabras, consiste en utilizar y manejar correctamente los recursos necesarios para alcanzar un objetivo determinado. Este proceso involucra la aplicación de las funciones administrativas como la planificación, la organización, la dirección y el control. La gestión funciona como el motor que inicia la acción requerida para aprovechar de manera efectiva y eficiente los diferentes recursos disponibles.

Este proceso también es entendido como la administración de la inteligencia corporativa consiste en mejorar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad de una empresa en el alcance de sus metas. La inteligencia corporativa abarca los datos, la información y el conocimiento generados tanto interna como externamente, que poseen un valor real y potencial para fortalecer la conexión interna de la organización con su entorno social y potenciar la productividad en las distintas funciones que contribuyen a cumplir su misión (Páez, 1992).

La gestión de la información emerge como un proceso de dirección de alto nivel que fomenta la creación de conocimiento innovador. Este proceso se concreta a través de acciones estratégicas que reorientan los recursos disponibles, abarcando recursos humanos, tecnológicos e informativos. La finalidad es mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en la consecución de los objetivos establecidos (metas, misión u objetivos) de cualquier organización, añadiendo valor a los productos y servicios para satisfacer la demanda (Ponjuán, 2005).

Asimismo, este proceso se apoya en los principios de sistemas y del ciclo de vida de la información. Esta práctica está íntimamente ligada a los sistemas de información, los cuales comprenden diversos elementos que recolectan, procesan y distribuyen datos para producir resultados informativos pertinentes para las operaciones organizativas (Ponjuán, 2005).

Durante los años 90, la gestión de la información se volvió más prominente en los procesos administrativos, teniendo un impacto notable en las organizaciones, particularmente en el ámbito empresarial. En esa época, las compañías empezaron a darse cuenta de que el verdadero valor de los avances tecnológicos residía en optimizar el uso estratégico de la información para acelerar la toma de decisiones y preservar la competitividad de la organización.

En consecuencia, se elaboraron definiciones que abordaban las funciones y los principios relacionados con la administración de la información como un recurso. Al respecto,

la gestión de los recursos de información involucra tres componentes esenciales: (1) las tecnologías de la información, que comprenden hardware, software y telecomunicaciones; (2) los sistemas de información, que engloban un conjunto de metodologías, herramientas y software de aplicación que convierten la tecnología en algo valioso para el usuario; y (3) la gestión de la información y el conocimiento organizacional.

La respuesta de las organizaciones a las exigencias de la era de la información y el conocimiento implica la creación de modelos que enfatizan una gestión eficiente de los recursos intangibles y el capital intelectual.

En esta situación, resulta fundamental que tanto empresarios como directivos sean cada vez más conscientes de la importancia de administrar la información y el conocimiento en sus empresas. No obstante, con frecuencia se descuida la ejecución de acciones prácticas o la búsqueda de soluciones relacionadas con su mejora e implementación, debido a la falta de claridad en su identificación. Por lo tanto, se tiende a relacionarlo todo con la gestión documental, que es más fácil de comprender al constituir la base sobre la cual se construyen los resultados de la organización.

2.2.2. Trámite documentario

El trámite documentario implica una acción que facilita la gestión, solicitud o cualquier tarea encomendada, con el fin de obtener un resultado o resolver un asunto, ya sea favorable o desfavorable.

Según Herrera (2012):

El trámite se define como la secuencia de acciones necesarias para que una solicitud o información alcance su destinatario, también puede entenderse como el procedimiento llevado a cabo para lograr un resultado específico. Por otro lado, un documento se refiere al medio utilizado para registrar el registro de una actividad humana (p. 218).

Actualmente, es seguro afirmar que todas las organizaciones disponen de un departamento que habitualmente se identifica como Mesa de Partes. Este departamento se encarga de manejar la documentación que se emite y recibe diariamente, y su cantidad está en constante crecimiento. La sección de gestión documental tiene la responsabilidad de gestionar la documentación oficial, garantizando su distribución oportuna, y también de mantener en orden el sistema de archivos principales (Meca, 2019).

En la estructura organizativa de cualquier entidad, se encuentra la oficina de mesa de partes o trámite documentario, encargada de la custodia y conservación de la documentación de la organización hasta su archivo. Este proceso de archivamiento es esencial y se está modernizando actualmente mediante la utilización de herramientas tecnológicas para ser más eficientes.

El impulso de la innovación tecnológica y la tendencia actual apuntan hacia la transición a instituciones sin papel, donde todos los documentos se originen y administren en formato electrónico desde su inicio. La automatización de los procesos permite un control más efectivo de los documentos y acelera los tiempos de tramitación y gestión documental (Meca, 2019).

La gestión documental presenta un rol significativo en todas las instituciones, porque contribuye a optimizar el uso del tiempo y del espacio, coadyuvando con la búsqueda y manipulación de los datos, y generando ahorros tanto económicos como de recursos humanos. De mismo modo, el sistema de trámite documentario consiste en una herramienta informática diseñada específicamente para registrar, guardar, gestionar y controlar el movimiento de documentos en una organización.

En el contexto peruano, el Decreto Legislativo 1203 establece el Sistema Único de Trámites (SUT) como una plataforma informática destinada a desarrollar, simplificar y unificar el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Además, actúa como contenedor

oficial para los procedimientos administrativos y los servicios exclusivos proporcionados por las entidades pública del país, junto con toda la documentación sustentatoria correspondiente.

El Sistema Único de Trámites (SUT) es una herramienta colaborativa entre la Secretaría de Gestión Pública y las entidades gubernamentales, diseñada para mejorar la simplificación administrativa y asegurar el cumplimiento de la ley de transparencia. Su objetivo principal es gestionar de forma integral los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA).

Gracias a esta legislación, varias instituciones estatales, como el MINCUL, la PCM, el RENIEC y otros ministerios, han implementado sistemas de gestión de trámites documentarios en línea.

La introducción del nuevo enfoque de gestión documental, fundamentado en un sistema digital, ha generado significativos beneficios en términos de simplificación administrativa, conllevando a un considerable ahorro económico, de tiempo y de recursos humanos. Además, ha posibilitado una mayor agilidad en el procesamiento de procedimientos y servicios tanto internos como externos a la institución.

Durante los primeros tres meses del año, la implementación de este sistema ha resultado en un ahorro aproximado de 163 mil soles en costos relacionados con papel, tinta y tóner, según estadísticas proporcionadas por el Ministerio de Cultura en 2016. Igualmente, ha contribuido a mejorar la atención al ciudadano y a reducir los gastos de mensajería al integrar a los Museos y direcciones desconcentradas de cultura en el sistema.

2.2.3. Procesamiento de trámite documentario

El trámite documentario involucra la unidad responsable de la administración de documentos y archivos. Esta unidad recibe y supervisa los documentos recibidos por la mesa de partes, hasta su archivo definitivo según sea necesario. Su función principal es mantener y categorizar los documentos, asegurando su seguridad para su conservación a largo plazo (Bastidas, 2016).

De acuerdo con Ibérico (2013), el manejo del trámite documentario "actúa como un motor de la productividad al ofrecer una comprensión detallada de los diversos componentes que lo integran, que incluyen la creación, administración, almacenamiento, visualización, sistemas de impresión electrónica y seguridad de los documentos" (p. 58). Ciertos aspectos esclarecen el rol que cumple el documento y su contribución con el proceso documental, detallado en el siguiente párrafo.

Tabla 1

Facetas de la función documental

Facetas	Definición
Procesamiento del documento:	Agrupa todo tipo de operación, procedimiento y medio que permite obtener un documento. Esto involucra medios tecnológicos de diversa índole, tales como display, software, medio magnético, papel, film, etc.
Performance del documento:	Esta faceta analiza al documento y su efectividad para comunicar, es decir que el receptor de este documento logre percibir el verdadero mensaje del emisor del documento. Hoy en día se necesita documentos que informen oportunamente.
Acceso al documento:	Se refiere al modo y al medio de como accedemos al documento, esto quiere decir software, almacenamiento físico, etc. Describe el ciclo de vida del documento: La concepción, ensamblaje, archivo, recuperación, distribución, visualización, impresión y acabado.

Fuente: Ibérico (2013)

El proceso de trámite documentario es encargado de registrar toda la documentación que entran o son generados de manera interna en una entidad, asignando una carpeta virtual o física a cada uno para facilitar la identificación del usuario, el área de trabajo y el momento de procesamiento. Este proceso opera como un escritorio virtual con bandejas de entrada y salida, además de un área de trabajo, enviando notificaciones a las personas designadas para recibir las carpetas virtuales y permitiéndoles interactuar exclusivamente con estas.

La seguridad del proceso de trámite documentario debe asegurar la protección contra accesos no autorizados y proporcionar opciones de solo lectura o modificación según sea necesario. También se deben establecer alertas para usuarios o superiores en caso de exceder

los tiempos de atención. Además, el proceso se adapta a las particularidades de la organización, ya sea mediante carpetas virtuales o físicas, dependiendo de los requisitos legales o las prácticas establecidas.

El flujo de trabajo del proceso de trámite documentario es dinámico, permitiendo que cada individuo decida a quién enviar la carpeta después de completar su tarea, lo que ofrece flexibilidad en el movimiento de los expedientes. Además, facilita consultas rápidas y eficientes sobre la ubicación y estado de los documentos, así como la existencia de documentos relacionados, incluso permitiendo consultas externas a través de páginas web con las debidas medidas de seguridad.

Finalmente, el proceso de trámite documentario se integra con otros procesos de la organización para mantener la coherencia y uniformidad en la información, y para facilitar la exportación de datos hacia otras aplicaciones.

2.2.4. Sistema integrado de trámite documentario

Este sistema es empleado para registrar, organizar, permitiendo acceder de manera fácil a diversos documentos de forma electrónica. Los documentos impresos se digitalizan en el sistema, mientras que los documentos electrónicos son almacenados en él o se transfieren a otros lugares. Los sistemas de gestión de trámite documentario pueden consolidar todos estos documentos en una ubicación centralizada (Exact, 2019).

Estos documentos se asocian con la unidad correspondiente y los involucrados en los procedimientos relevantes para la organización. A diferencia de los archivos físicos guardados dentro de armarios o archivadores, los sistemas de gestión de trámite documentario acopian documentos en contenedores electrónicas organizadas acorde con la naturaleza de su contenido. Esto facilita a los usuarios buscar y recuperar documentos de manera más sistemática, utilizando una variedad de criterios.

La introducción de la gestión documental en línea permite a los usuarios localizar de manera instantánea el contenido que necesitan, lo que no solo mejora su eficiencia, sino que también les da la oportunidad de emplear su tiempo en otras labores.

El funcionamiento de los sistemas de trámite documentario se desarrolla en una plataforma informática integrar y compatibilizar los documentos producidos por las diversas áreas de la entidad, así como la información introducida que constituyen los procesos de gestión documental.

Esta solución implica un significativo una notable reducción en el empleo de papel y tinta, dado que la documentación ingresada a la entidad se mueve entre las distintas áreas están en formato digital y son distribuidos a los interesados en su uso. Además de ahorrar recursos y tiempo destinados a emplearse en distintas actividades principales, y reducir los gastos en papel y material para la impresión, también contribuye a los esfuerzos dirigidos a la preservación del medio ambiente.

2.2.5. Dimensiones de gestión del sistema de información

2.2.5.1. Calidad del uso. Se refiere al nivel de utilidad de los datos, el cual se determina acorde con su capacidad para responder a las demandas de los usuarios, lo que depende de factores como su confiabilidad, precisión, consistencia, integridad y pertinencia.

Además, se analiza la manera en que se presentan los datos y cómo los usuarios los perciben, destacando la importancia de que la presentación sea comprensible y pueda evaluarse mediante aspectos como la legibilidad y la estructura del sistema.

Para mejorar este proceso, es esencial investigar cómo la calidad de la información afecta el desempeño de los usuarios y los resultados de sus acciones.

Es relevante considerar que, aunque los datos son objetivos, la percepción de la calidad puede variar entre las partes interesadas. Para algunos, estará asociada principalmente con los resultados, mientras que para otros estará más relacionada con los beneficios operativos del

sistema, su apoyo en la toma de decisiones, la facilidad de uso y la capacidad para mejorar la eficacia personal de los usuarios (Antúnez y Valero, 2015).

2.2.5.2. Organización. Para aprovechar al máximo los S.I., es fundamental tener un mayor entendimiento de los aspectos organizativos que los definen. Estos sistemas generan valor para las organizaciones al ofrecer mejores soluciones organizativas y administrativas a los retos planteados por el entorno.

2.2.5.3. Personas. Los individuos que interactúan con los S.I. tienen la responsabilidad de ingresar datos y emplear los resultados obtenidos. La exactitud de estos datos ya no es meramente un componente de su calidad; más bien, es el atributo más esencial que determina su utilidad y significancia.

Es esencial que las organizaciones identifiquen con claridad los principales desafíos que enfrentan en la creación y la utilización eficaz de los S.I. Esto involucra desarrollar sistemas que sean claros, controlables y susceptibles de ser empleados de manera ética y responsable por parte del personal.

Los sistemas de información operan dentro de entornos organizativos donde conviven personas con diversos estilos de trabajo, habilidades, conocimientos y actitudes. Evaluar el impacto de estos sistemas implica considerar cómo se relacionan, dependen y se ven influenciados por las estructuras organizativas, los equipos de trabajo y los niveles de inversión y tecnología requeridos.

El éxito de un sistema de información requiere una atención continua a varios aspectos, como la participación de personas con conocimientos sobre la organización, la implementación de estrategias de comunicación exhaustivas, la gestión del equilibrio entre las labores diarias y el enfoque en el proyecto, la adaptación de las transacciones a nuevas modalidades de trabajo y la integración de funciones y procesos entre departamentos, entre otros (Barrera, 2020)

2.2.5.4. Tecnología. Se refiere a un conjunto de métodos y procesos diseñados para llevar a cabo funciones específicas. Este conjunto se describe como un sistema compuesto por elementos interconectados que incluyen aspectos tanto sociales como técnicos, estando configurados para recoger, procesar, estructurar, guardar y transformar datos en información, la cual será compartida dentro de la entidad para apoyar las decisiones relacionadas con la coordinación, el control de recursos, el análisis de problemas complejos y para fomentar la innovación en el desarrollo de nuevos productos.

La tecnología es una de los diversos instrumentos empleados por los administradores con el fin de optimizar las condiciones de funcionamiento de sus organizaciones. Los siguientes componentes, que están interrelacionados entre sí, constituyen los componentes fundamentales que sustentan el funcionamiento de un Sistema de Información: hardware (HW), software (SW), gestión de datos, conectividad de redes y telecomunicaciones, redes locales, internet y World Wide Web (Montes y Medina, 2018)

2.3. Calidad de atención

Hoy en día, hay múltiples definiciones de calidad disponibles, pero en su esencia, se relaciona con la satisfacción obtenida al utilizar un servicio o producto. La calidad implica el nivel de excelencia al que aspiran las organizaciones para satisfacer a sus clientes principales y también indica hasta qué punto se alcanza ese nivel de excelencia (Brown, 2004).

En el presente, la calidad constituye un factor sustancial que permite alcanzar el éxito de las organizaciones contemporáneas en distintos ámbitos o sectores, y su implementación varía según el entorno en el que se aplique.

De acuerdo con Medina (2009), la calidad se define como “la ejecución sistemática de actividades, utilizando el sentido común para optimizar los recursos con el fin de aumentar las ventas y/o reducir los costos” (p. 21). Por otro lado, Rivera (2019) expone que “la calidad determina el grado de satisfacción que percibe el cliente al utilizar productos o acceder a

servicios, independientemente de su grado de idealismo, si no logra cumplir con sus expectativas” (p. 23).

Es relevante subrayar que la calidad de los productos o servicios está sujeta a su capacidad para cubrir diversos requerimientos o demandas en comparación con otros factores, como su durabilidad. Esta evaluación puede contrastarse con la de otros bienes o servicios que supuestamente ofrecen condiciones similares de satisfacción.

Por otro lado, Rivera (2019) plantea que "la calidad ofrecida está estrechamente relacionada con el esfuerzo humano en el ámbito laboral, que implica conocimientos adquiridos sobre propiedades, habilidades y técnicas empleadas en la fabricación de productos o en la prestación de servicios" (p. 23).

Los servicios ofrecidos por las organizaciones comprenden una serie de actividades mayormente intangibles, que los clientes no pueden ver ni tocar, pero que les proporcionan beneficios. En este contexto, los servicios pueden ser evaluados y, a través de un proceso de retroalimentación, es posible obtener información valiosa para su mejora. Es relevante señalar que, en ciertas ocasiones, la prestación del servicio puede estar relacionada o no con la entrega de un producto físico.

No obstante, los servicios siempre están estrechamente ligados a la satisfacción del cliente, y varios factores influyen en este aspecto, como el precio, la excelencia en las atenciones y del producto. Además, los servicios se definen por las expectativas del cliente y lo que la organización puede producir y ofrecer.

Por consiguiente, gracias a estos factores, las organizaciones pueden elevar su nivel de competitividad y productividad laboral. En resumen, destacan al proporcionar una mejor calidad a un precio más bajo y al ofrecer un servicio excepcional (Haro, 2016).

Según González et al. (2014), la calidad de atención se origina a partir de:

La excelencia en el servicio emerge de la voluntad y el empeño por satisfacer las

expectativas de los consumidores, lo que puede generar una valoración positiva por parte de los clientes y, como consecuencia, su posible regreso para recibir nuevamente el servicio (p.15)

En este contexto, es esencial resaltar la relevancia del personal y su rendimiento laboral, dado que el servicio proporcionado por las instituciones está directamente ligado a las acciones realizadas por los empleados durante la interacción con el cliente. Si el servicio recibido por el cliente se alinea con sus expectativas, se puede considerar como un servicio de alta calidad.

Por consiguiente, al afirmar que la calidad del servicio depende de las expectativas de los usuarios, se reconoce que son sus necesidades las que determinan este aspecto fundamental. No obstante, es crucial tener en cuenta que en el mercado hay diversos tipos de clientes con diferentes requerimientos que deben ser satisfechos.

Esta idea está en línea con lo expuesto por Vargas y Aldana (2014), quienes señalaron que:

La calidad de servicio forma parte esencial de la cultura de una organización, facilitando la provisión eficaz de servicios dirigidos a una amplia gama de clientes, quienes determinan su eficacia mediante su evaluación. Esta evaluación considera el rendimiento de todos los integrantes de la organización. Por ende, los funcionarios o gerentes tienen la responsabilidad de gestionar adecuadamente centrándose en la satisfacción del usuario final (p. 202).

En este contexto, la disponibilidad de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus funciones es fundamental para alcanzar los objetivos institucionales. De esta manera, los servicios ofrecidos por las entidades pueden ser evaluados favorablemente, lo que contribuye a la captación y retención de clientes.

Además, la calidad del servicio siempre puede ser mejorada o superada. Para lograrlo, las organizaciones deben aprovechar las percepciones o evaluaciones proporcionadas por los

clientes sobre el servicio recibido. Por tanto, es crucial implementar mecanismos que garanticen la mejora continua en los procesos internos, lo que les permitirá mantener la estabilidad y la rentabilidad.

En este contexto, resulta fundamental que quienes integran la organización estén disponibles y comprometidos durante la realización de sus funciones para lograr los objetivos institucionales. Esta disposición facilita que los servicios proporcionados por las entidades sean evaluados de manera positiva, lo que a su vez favorece la retención y atracción de clientes.

Asimismo, es importante destacar que siempre es posible mejorar o superar la calidad del servicio. Para lograrlo, las organizaciones deben utilizar las percepciones o valoraciones que los clientes tienen sobre el servicio recibido. Por lo tanto, resulta fundamental implementar mecanismos que aseguren una mejora continua en los procesos internos, lo que garantizará la estabilidad y la rentabilidad a largo plazo.

En cuanto a este asunto, según Gastalver (2017), el avance continuo de la calidad de los servicios prestados debe ser un proceso continuo y progresivo, centrado en cubrir las exigencias de los usuarios. Consecuentemente, para gestionar de manera efectiva estas necesidades, es esencial comprender qué requieren y cuáles son sus expectativas, lo que resalta la importancia de recopilar datos directamente de los usuarios.

De acuerdo con Sosa (2015), lograr la excelencia en la atención es un estímulo que impulsa hacia resultados superiores, y por ello debe arraigarse en la cultura de la organización, priorizando la satisfacción de los usuarios. En este sentido, resulta necesario que tanto colaboradores como funcionarios y gerentes trabajen de manera colaborativa e interactiva, garantizando la excelencia de los servicios ofrecidos. Esta colaboración fomenta una visión integral y orientada a lograr los objetivos organizacionales.

2.3.1. Dimensiones de la calidad de servicio

En el año 1988, Parasuraman, Zeithaml y Berry introdujeron dimensiones fundamentales dentro del marco del modelo SERVQUAL, el cual examina la calidad del servicio desde la óptica de los usuarios. Estas dimensiones, que siguen siendo pertinentes en la actualidad, están vinculadas a este concepto. A continuación, se detallan cinco criterios de evaluación identificados en este modelo (Gonzales et al., 2020)

2.3.1.1. Elementos tangibles. Este factor engloba todos los aspectos relacionados con las instalaciones físicas, el equipamiento, el aspecto del personal y los recursos comunicacionales. Del mismo modo, la calidad de estos elementos físicos es esencial, debido a su repercusión directa en la excelencia global del servicio.

Además, la complejidad desempeña un papel significativo, dado que las innovaciones tecnológicas pueden mejorar notablemente variedad y excelencia de los servicios proporcionados. La apariencia física y la presencia del personal son componentes tangibles del servicio que contribuyen a la percepción de imagen y seguridad por parte de los clientes.

2.3.1.2. Fiabilidad o confiabilidad. Se alude a las capacidades organizativas que permitan brindar servicios de manera precisa, fiable y sin contratiempos.

Asimismo, implica mostrar una disposición para asistir a los usuarios y proporcionar un servicio ágil. Asimismo, implica cumplir con los compromisos de manera oportuna y adecuada, además de garantizar la accesibilidad de la organización para los clientes, es decir, facilitar el contacto y asegurar que sea efectivo.

2.3.1.3. Capacidad de respuesta. Implica estar disponibles y dispuestos a ofrecer el apoyo necesario y respaldo a los usuarios, garantizando la prestación de un servicio de forma inmediata.

2.3.1.4. Seguridad. Se refiere a los aspectos mentales que capacitan a los empleados para desempeñar sus tareas y ofrecer un servicio amable basado en sus habilidades.

Estos factores inspiran confianza y credibilidad en los clientes. Para lograrlo, es esencial que el personal utilice herramientas de comunicación adecuadas para interactuar tanto con los compañeros de trabajo como con los clientes.

Por otro lado, la seguridad se relaciona con el sentimiento que experimenta el cliente al confiar en que la organización resolverá sus problemas de la mejor manera posible. Este concepto abarca la credibilidad, incluyendo integridad, fiabilidad y sinceridad. Esto sugiere que es crucial salvaguardar los intereses de los usuarios, además de mostrar una auténtica preocupación en este sentido para garantizar su satisfacción.

2.3.1.5. Empatía. Está integrado por elementos vinculados con el servicio al cliente, que debe ser cordial y adaptado a las necesidades particulares de cada usuario. Es esencial que las empresas fomenten en sus empleados valores como la responsabilidad y la dedicación hacia los clientes, lo que les permitirá gestionar eficazmente cualquier inconveniente o queja, fortaleciendo así la estabilidad organizacional.

También, implica la disposición de la organización para ofrecer al usuario atención y cuidado personalizados. Más allá de la mera cortesía, aunque esta sea una parte relevante de la empatía, también conlleva un sólido compromiso y entrega hacia el cliente, comprendiendo plenamente sus características y necesidades específicas.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Acorde con los propósitos establecidos, esta investigación se cataloga como de naturaleza básica. Los estudios básicos, también denominados teóricos, puros o fundamentales, se centran en la exploración de problemas originados en la realidad sin alterar su base teórica. Estas investigaciones proponen posibles soluciones basadas en teorías científicas, aunque no necesariamente generan resultados prácticos inmediatos. A pesar de ello, desempeñan un papel crucial al proporcionar una estructura sólida para entender el contexto del problema, lo que contribuye al progreso del conocimiento teórico-científico (Valderrama, 2015).

De igual manera, de acuerdo con el método de contrastación, este estudio se sitúa dentro de un enfoque descriptivo. Un enfoque descriptivo se focaliza en la exposición detallada de una situación específica, con el propósito de reconocer las propiedades y atributos particulares en individuos, grupos, comunidades, procesos u objetos que están siendo analizados (Hernández et al., 2014).

3.1.1. Enfoque de la investigación

La ejecución de esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo respaldado por los paradigmas positivista y post-positivista. Su objetivo es entender los fenómenos sociales a través de la recopilación y análisis estadístico de datos para obtener resultados numéricos y cuantificables. Esta metodología permite verificar las hipótesis planteadas y validar el estudio (Sánchez y Reyes, 2015).

3.1.2. Diseño de la investigación

Este estudio se distinguió por adoptar un diseño no experimental, el cual es frecuentemente empleado en trabajos investigativos del ámbito de las ciencias de la gestión, como la administración. Este enfoque se enfoca en la observación directa de hechos particulares tal y como ocurren en un contexto específico.

En este contexto, este diseño de investigación se realiza sin intervenir deliberadamente en las variables ni manipularlas de forma intencionada. En una investigación no experimental, se analizan los fenómenos tal como se presentan en su entorno natural, lo que implica explorar, investigar o exponer la situación de una o más variables (Hernández et al., 2014).

En contraste, este estudio adopta un enfoque transversal, donde la información se recolectó en un momento particular. Esto permitió el análisis y la descripción de cada variable propuesta, así como la determinación de su correlación entre sí. El propósito es capturar los eventos conforme suceden en tiempo real (Sánchez y Reyes, 2015).

Por último, el presente estudio se sitúa en el nivel correlacional, el cual se distingue por examinar la relación entre una o más variables dentro de una población específica. Su propósito radica en entender y discernir la conexión entre diferentes categorías durante un periodo determinado, con el fin de establecer relaciones de causa y efecto entre las variables de interés (Tamayo, 2015).

Las particularidades principales de este método consisten en su empleo de análisis estadístico bivariado, que involucra el manejo de datos numéricos, la aplicación de pruebas estadísticas y la evaluación de medidas de correlación. Por consiguiente, el diseño del estudio permitirá la descripción y explicación del problema en consideración, relacionándolo con la realidad observada. Además, se buscará evaluar el grado de relación entre las variables 1 y 2, conforme al esquema indicado:

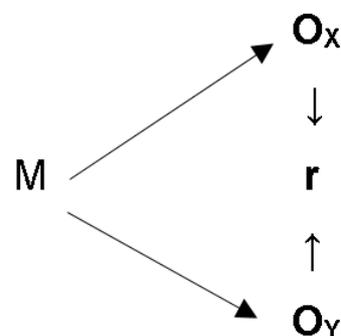
Donde:

M = Muestra de la población a estudiar.

r = relación entre las variables

O_x = Observación de la variable 1: Gestión del sistema de información de trámite documentario.

O_y = Observación de la variable 2: Calidad de atención



3.2. Ámbito temporal y espacial

Para llevar a cabo la investigación en cuestión, se tomó en cuenta como unidad de análisis a los usuarios del Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, en el distrito de San Juan de Lurigancho, ubicado en el departamento de Lima, Perú. Los datos porcentuales se recopilaron en el año 2021.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual de la variable: Gestión del sistema de información

En el ámbito organizacional, discutir acerca de la gestión de un sistema de información implica, en principio, reconocer que dicho sistema consta de elementos como datos, hardware, software y telecomunicaciones. El concepto de "sistema de información" se ha asociado principalmente con sistemas informáticos, donde una computadora central se enlaza con dispositivos periféricos (Oz, 2008).

Dentro de un sistema de información, los datos se recolectan, almacenan y procesan para convertirse en información conforme a las directrices establecidas por las personas a través de programas de software. Por otro lado, la gestión persigue alcanzar un equilibrio adecuado entre la información técnica y las aplicaciones prácticas.

3.3.2. Definición conceptual de la variable: Calidad de atención

La calidad de la atención se define como el propósito de garantizar el mayor bienestar posible al usuario, tomando en cuenta el equilibrio entre los beneficios y riesgos asociados en todas las etapas del proceso. Se enfatiza que la calidad reside intrínsecamente en quienes proporcionan el servicio. Este concepto establece una conexión entre la cantidad de atención brindada y su calidad, así como entre los beneficios y riesgos, abarcando tanto la excelencia técnica como la interpersonal. Además, considera el entorno en el que se desarrolla la atención como un factor determinante en su calidad (Donabedian, 1990).

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la variable: Gestión del sistema de información.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Variable 1. Gestión del sistema de información	Effy Oz, (2008), el Sistema de información está formado por los datos, el hardware, el software, las telecomunicaciones, un sistema de información se ha vuelto un sinónimo de un sistema de información basado en computadoras, en el cual una computadora es el centro al cual se conecta el equipo periférico”, por otro lado, la Gestión busca el equilibrio adecuado entre la información técnica y las aplicaciones reales (p.13)	Forma estructurada de percibir la gestión del sistema de información de trámite documentario a través de sus dimensiones de: calidad de uso, organización, personas y tecnología.	Calidad del uso (Ítems 1-16)	<ul style="list-style-type: none"> ● Seguridad ● rendimiento ● funcionalidad ● usabilidad 	Escala de Likert
			Organización (Ítems 17-19)	<ul style="list-style-type: none"> ● Presencia /usabilidad 	Nunca (1)
			Personas (Ítems 20-25)	<ul style="list-style-type: none"> ● Tiempo empleado para registros de documentos ● Exactitud de datos 	Casi nunca (2)
			Tecnología (Ítems 26-30)	<ul style="list-style-type: none"> ● Integridad de los datos. 	A veces (3)
					Casi siempre (4)
					Siempre (5)

Tabla 3

Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de atención

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Niveles o rangos
Variable 2. Calidad de atención	Aquella condición que es motivada y promovida por la necesidad de querer cumplir con las expectativas de los consumidores, lo cual conlleva a una valoración del servicio que brindan las organizaciones y que ha sido percibido y podría ser aceptado y apreciado por el resto de clientes quienes podrían regresar por el mismo servicio” (González, et al., 2014, p.15)	Este instrumento fue diseñado y validado por Zeithaml, et al. (1988), con el auspicio del Marketing Science Institute; el mismo se encuentra dividido en 5 dimensiones. Además, estará conformado por 30 ítems los cuales serán medidos mediante la escala de Likert. Luego se procesarán los datos en un análisis estadístico mediante el programa SPSS	Elementos tangibles (Ítems 1-6)	● Equipos	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mala [15 - 35]
			Fiabilidad o confiabilidad (Ítems 7-12)	● Tiempo		Regular [36- 55]
			Capacidad de respuesta o responsabilidad (Ítems 13-1)	● Rapidez		Buena [56 - 75]
			Seguridad (Ítems 19-24)	● Confianza		
			Empatía (Ítems 25-30)	● Comprensión		

3.4. Población y muestra

La población hace referencia al conjunto total de individuos que comparten ciertas características específicas pertinentes para la investigación (Hernández, et al., 2014).

En este escenario, la selección de la población ha permitido abordar ambas variables: la gestión del sistema de información del trámite documentario y la calidad de atención. Este grupo estará conformado por 280 usuarios del Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, ubicada en el Departamento de Lima, Perú, durante un período de una semana.

3.4.1. Muestra

La muestra representa una porción de la población elegida, de la cual se obtiene la información esencial para realizar el estudio y llevar a cabo mediciones y observaciones de las variables bajo análisis (Bernal, 2010).

En este contexto, para establecer el tamaño de la muestra en la investigación actual, se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio simple, lo que posibilitó la recopilación de datos pertinentes sobre las variables consideradas:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

N = 280 usuarios, del Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, del Departamento de Lima – Perú.

Entonces:

$$n = \frac{((1.96^2). (0.50). (0.50).280)}{[0.05^2. (280 - 1)] + (1.96^2). (0.50). (0.50)}$$

$$n = \frac{((1.96^2). (0.50). (0.50).280)}{[0.05^2. (280-1)] + (1.96^2). (0.50). (0.50)}$$

$$n = 163 \text{ usuarios}$$

En ese sentido, para el proceso de recojo de información conducentes a la obtención de resultados, se encuestó a 163 usuarios, siendo el 95% de las veces el dato que se midió, estando en el intervalo $\pm 5\%$ respecto al dato que podrá observarse en la encuesta.

3.5. Instrumentos

En el desarrollo de esta investigación, se empleó el cuestionario como herramienta de recojo de datos, utilizando la técnica de encuesta. Esta metodología consiste en un procedimiento para obtener información a través de un conjunto de preguntas estructuradas con un enfoque cuantitativo, cuyos resultados son analizados mediante técnicas estadísticas (Tamayo, 2015).

En consecuencia, se administraron dos cuestionarios con el propósito de obtener datos relacionados con las variables de gestión del sistema de información del trámite documentario y calidad de atención. Estos cuestionarios fueron aplicados de manera confidencial a los participantes seleccionados en la muestra.

Cada cuestionario debe estar conformado por distintas preguntas diseñadas para abordar los aspectos relevantes de interés en la investigación, y serán contestadas por la población o muestra seleccionada (Abril, 2008).

Ficha técnica del cuestionario de la variable: Gestión del sistema de información del trámite documentario

Nombre:	Cuestionario para medir la variable: gestión del sistema de información
Autor:	Pérez (2021)
Procedencia:	Lima, Perú.
Objetivo:	Describir las particularidades de la variable gestión del sistema de información.
Muestra:	163 usuarios del Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, del Departamento de Lima – Perú.
Aplicación:	Individual
Duración:	10- 15 MIN
Composición:	30 ítems con 5 alternativas de respuestas de opción múltiple, cuya escala de medición es de tipo Likert: (1) Totalmente desacuerdo; (2) Desacuerdo; (3) Indeciso; (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Ficha técnica del cuestionario de la variable: Calidad de atención

Nombre:	Cuestionario para medir la variable: calidad de atención
Autor:	Pérez (2021) – Adaptado del Modelo Servqual de Parasuraman, Ziethaml, y Berry (1988)
Procedencia:	Lima, Perú.
Objetivo:	Describir las particularidades de la variable calidad de atención.
Muestra:	163 usuarios del Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, del Departamento de Lima – Perú.
Aplicación:	Individual
Duración:	10- 15 MIN
Composición:	22 ítems con 5 alternativas de respuestas de opción múltiple, cuya escala de medición es de tipo Likert: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Es importante mencionar que el modelo Servqual de Calidad de atención fue elaborado con el propósito de mejorar la calidad de atención que ofrecen las organizaciones. Para ello usa cuestionarios estandarizados, los cuales pueden adecuarse a las necesidades de cualquier entidad, cuyo contenido puede estar constituido por una escala de respuestas múltiples elaborada para identificar las expectativas de los usuarios con relación a los servicios que ofrecen las organizaciones. Si bien su principal utilidad es la medición de la calidad en cinco dimensiones, también se constituye como un instrumento de mejora.

El cuestionario Servqual está compuesto por tres secciones distintas: En la primera, se solicita al cliente que exprese sus expectativas y opiniones sobre cómo debería ser un servicio específico. En la segunda sección, se registran las percepciones del cliente sobre el servicio recibido, con el fin de determinar en qué medida considera que la entidad cumple con los atributos descritos en cada ítem del cuestionario.

Por último, la tercera sección permite que los usuarios evalúen la importancia de los cinco criterios, lo que facilita la ponderación de las puntuaciones obtenidas.

3.5.1. Validez de los instrumentos de medición de las variables

La validez se define como el grado en que un instrumento puede medir las variables que se intentan estudiar (Hernández et al., 2014).

Para evaluar la validez de los dos instrumentos empleados en esta investigación, se solicitó la opinión de tres expertos, cuyo juicio sobre la medición de las variables se basó en los criterios de (a) Pertinencia, (b) Relevancia y (c) Claridad.

Si el instrumento satisface estos tres criterios, los expertos investigadores, encargados de evaluar la consistencia, conferirán validez científica a cada uno de los ítems de los instrumentos de medición y firmarán un certificado de validez, indicando que se considera que hay suficiencia (Pérez y Martínez, 2008).

Este proceso ha sido documentado en el certificado de validez del instrumento y se encuentra detallado en la tabla adjunta a continuación:

Tabla 4

Validez del instrumento mediante juicio de expertos

Expertos	Nombres de los expertos	Aplicable	Suficiencia
Metodólogo	Dr. Roberto José María Casas Miranda	X	X
Temático	Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos	X	X
Especialista	Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes	X	X

3.5.2. *Confiabilidad de los instrumentos de medición de las variables*

En este estudio, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos mediante el procedimiento de consistencia interna, empleando el coeficiente de Alfa de Cronbach. Este enfoque examina la coherencia interna del instrumento de medición al aplicar diversas técnicas de manera repetida al mismo sujeto, lo que resulta en la obtención de resultados consistentes. (Hernández et al., 2014).

Por tanto, para evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizados en este estudio, se llevó a cabo una prueba piloto con una muestra reducida de la población. Los resultados de esta prueba fueron sometidos al análisis estadístico de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. La interpretación de los valores se realizó utilizando la escala presentada a continuación. Debido a que los resultados superan 0.70, se consideró que el instrumento es confiable para su aplicación (Hogan, 2004).

Tabla 5

Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos

Rangos	Interpretación
0 a 0.20	No es confiable
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.61 a 0.80	Fuerte confiabilidad
0.81 a 1.00	Alta confiabilidad

En ese sentido, acorde con las estadísticas de confiabilidad de los instrumentos aplicados en la presente investigación, se obtuvo los siguientes resultados: 0,812, correspondiente al instrumento que mide la variable: Gestión del sistema de información del trámite documentario, conformado por 30 elementos o ítems.

Por otro lado, se obtuvo 0,852, correspondiente al instrumento que mide la variable: Calidad de servicio, conformado por 22 elementos o ítems.

3.5.3. Estrategias de prueba de hipótesis

Para la realización de la prueba de hipótesis se utilizó el Programa estadístico SPSS v25 y se contrastó con la prueba estadística no paramétrica Coeficiente de correlación de Spearman.

3.6. Procedimientos

La recolección de datos se efectuó a través de la distribución de cuestionarios, los cuales fueron administrados bajo supervisión y en un entorno adecuado.

Una vez determinado el grado de validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se procederá a su aplicación en la muestra completa, compuesta por 163 usuarios. Se estima que los participantes emplearán aproximadamente 15 minutos para completar los cuestionarios.

Al concluir la fase de recolección de datos mediante los instrumentos de medición de las variables, se dio inicio al procesamiento de la información. Inicialmente, los datos se organizaron y tabularon utilizando el software Excel y luego se transfirieron al programa estadístico SPSS, lo que permitió obtener los datos porcentuales necesarios.

Posteriormente, se llevó a cabo el análisis, interpretación y presentación de la información recopilada en forma de tablas y gráficos, con el propósito de respaldar las hipótesis planteadas. Finalmente, se elaboraron las conclusiones y se ofrecieron recomendaciones en consonancia con los objetivos de la investigación.

3.7. Análisis de datos

Este estudio se basa en el método hipotético-deductivo, que implica formular hipótesis y luego buscar refutarlas o invalidarlas, deduciendo conclusiones que serán contrastadas con los hechos observados (Tamayo, 2014).

Debido a las restricciones de movimiento impuestas por el estado de emergencia, se encontraron limitaciones para administrar los cuestionarios de forma presencial a la muestra seleccionada. Por ende, se optó por utilizar herramientas y plataformas tecnológicas para realizar esta tarea de manera efectiva.

Para el procesamiento y análisis de los datos recolectados en este estudio, se empleará el programa Microsoft Excel 2019. Además, se utilizará el software SPSS V25 (Statistical Package for the Social Sciences) para generar gráficos estadísticos y obtener datos porcentuales, permitiendo investigar la relación entre las variables "Gestión del sistema de información de trámite documentario" y "calidad de atención".

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, esta fue evaluada mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores superiores a 0.70, lo que indica una alta fiabilidad.

Para verificar la normalidad de la muestra, se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Además, se empleó la prueba correlacional rho de Spearman para analizar la relación entre las dos variables del estudio.

3.8. Consideraciones éticas

La investigación se realizó en conformidad con los principios fundamentales establecidos en la Declaración de Helsinki, que sirve como estándar ético a nivel internacional. Estos principios abogan por la protección de la privacidad de los datos personales y el respeto a la dignidad humana. Se aseguró que los participantes tuvieran el derecho a la preservación de su integridad y la confidencialidad de su información personal. Se implementaron medidas para garantizar la confidencialidad de los datos individuales, minimizando cualquier consecuencia negativa de la investigación y sin afectar la salud física o mental, así como la identidad personal de los participantes.

Además, se consideraron los principios éticos del Informe Belmont, los cuales se enfocan en el respeto hacia las personas, garantizando la protección de su autonomía, y en el principio de beneficencia, que busca maximizar los beneficios y minimizar los posibles perjuicios derivados de una intervención.

Todos los datos recolectados fueron tratados con absoluta confidencialidad y anonimato, y únicamente el personal involucrado en la investigación tuvo acceso a la información obtenida.

Durante el desarrollo del estudio, se llevó a cabo el procedimiento de consentimiento informado, en el cual el investigador proporcionó información detallada sobre los objetivos del estudio de forma verbal, permitiendo que los individuos seleccionados tomen una decisión informada sobre su participación en la investigación. Es relevante destacar que los participantes tuvieron la libertad de negarse a participar o de retirarse del estudio en cualquier momento, sin que esto conlleve a la pérdida o a la sanción de los beneficios a los que tendrían derecho. Se implementaron medidas de seguridad para garantizar el bienestar y la tranquilidad de los participantes.

Este estudio siguió los principios éticos relacionados con la atribución de la información bibliográfica. Por lo tanto, se proporcionaron referencias bibliográficas completas, incluyendo los nombres de los autores y los detalles editoriales, en línea con las normativas éticas aplicables. Las interpretaciones de las citas se atribuyeron al autor de la tesis, respetando los criterios establecidos para identificar a los autores de un artículo científico.

Además, se respetó la autoría de los instrumentos desarrollados para la recolección de datos, así como el proceso de validación llevado a cabo por expertos antes de su implementación. Este procedimiento es estándar en todas las investigaciones y garantiza la fiabilidad y validez de los instrumentos utilizados.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos de las variables

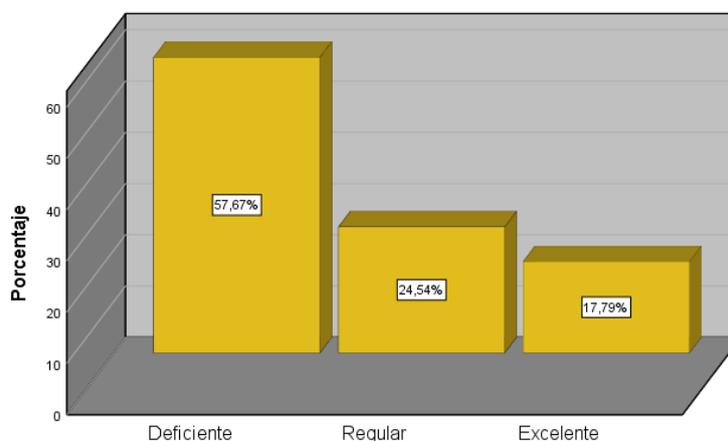
Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes según la gestión del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	94	57,7
	Regular	40	24,5
	Excelente	29	17,8
	Total	163	100,0

Figura 3

Distribución porcentual según la gestión del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.



De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 6 y la Figura 3, se puede observar que el 58.0% de los encuestados, participantes en el estudio, considera que el nivel de gestión del Sistema de Información (S.I.) de trámite documentario es deficiente. Un 25% indica que es regular, mientras que el 18.0% restante menciona que es excelente. Por lo tanto, a la luz de la predominancia de estos datos en la tabla y la figura, podemos concluir que, según la percepción de los encuestados, la gestión del sistema de información de trámite documentario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este es deficiente.

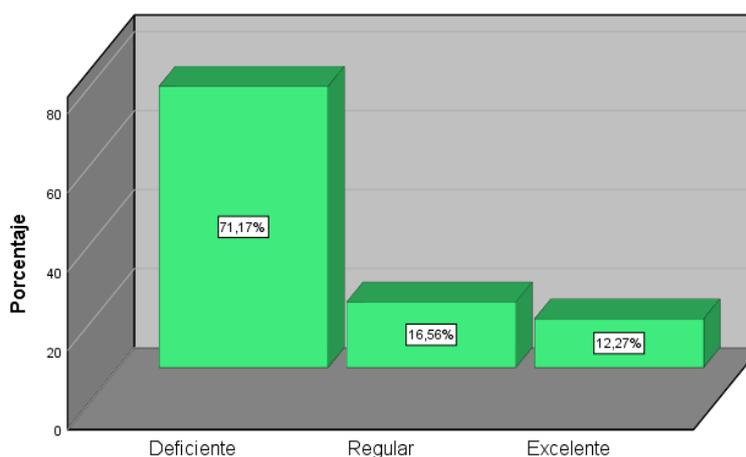
Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes según la calidad de uso del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	116	71,2
	Regular	27	16,6
	Excelente	20	12,3
	Total	163	100,0

Figura 4

Distribución porcentual según la calidad de uso del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.



Los resultados presentados en la Tabla 7 y la Figura 4 muestran que el 71.0% de los encuestados que participaron en el estudio perciben que el nivel de calidad de uso del Sistema de Información (S.I.) de trámite documentario es deficiente. Un 17% indica que es regular, mientras que el 12.0% restante menciona que es excelente. Por consiguiente, dados los datos predominantes en la tabla y la figura, podemos concluir que, según la percepción de los encuestados, la calidad de uso del sistema de información de trámite documentario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este es deficiente.

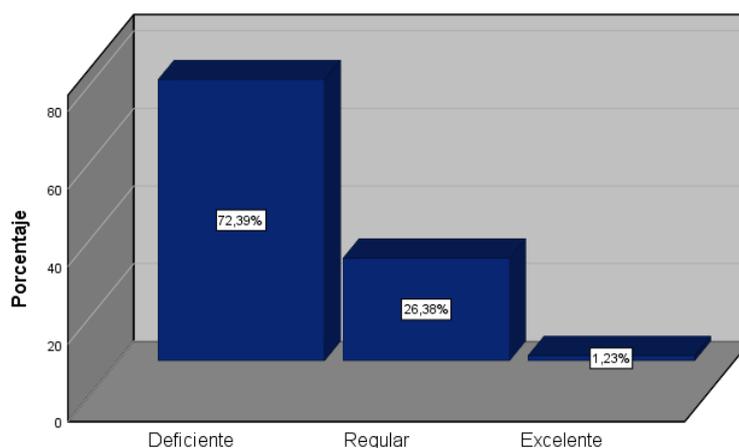
Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes según la organización del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	118	72,4
	Regular	43	26,4
	Excelente	2	1,2
	Total	163	100,0

Figura 5

Distribución porcentual según la organización del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.



Los resultados presentados en la Tabla 8 y la Figura 5 revelan que el 72.0% de los encuestados que participaron en el estudio perciben que el nivel de organización del Sistema de Información (S.I.) de trámite documentario es deficiente. Un 26% indica que es regular, mientras que el 1.0% restante menciona que es excelente. Por lo tanto, dada la preponderancia de los datos presentados en la tabla y la figura, podemos concluir que, según la percepción de los encuestados, la organización del sistema de información de trámite documentario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este es deficiente.

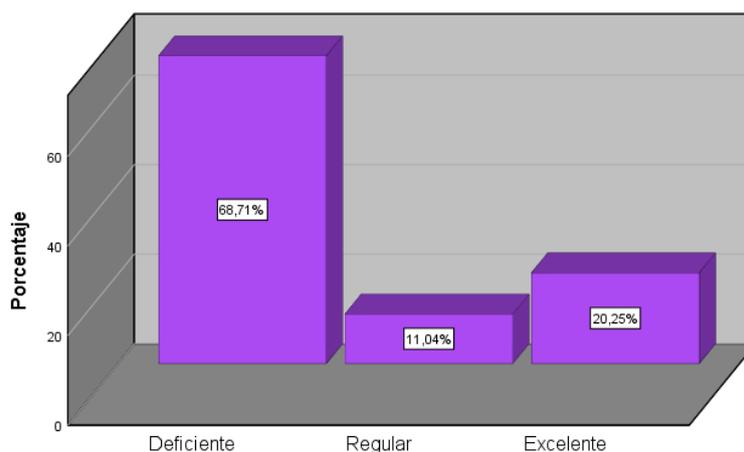
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según la interacción de personas del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	112	68,7
	Regular	18	11,0
	Excelente	33	20,2
Total		163	100,0

Figura 6

Distribución porcentual según la interacción de personas del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este



Según los resultados presentados en la Tabla 9 y la Figura 6, se destaca que el 69.0% de los encuestados participantes en el estudio perciben que el nivel de interacción entre las personas en el Sistema de Información (S.I.) de trámite documentario es deficiente. Un 11% indica que es regular, mientras que el 20.0% restante menciona que es excelente. Por lo tanto, a la luz de la preponderancia de los datos mostrados en la tabla y la figura, se puede concluir que, según la percepción de los encuestados, la interacción entre personas en el sistema de información de trámite documentario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este es deficiente.

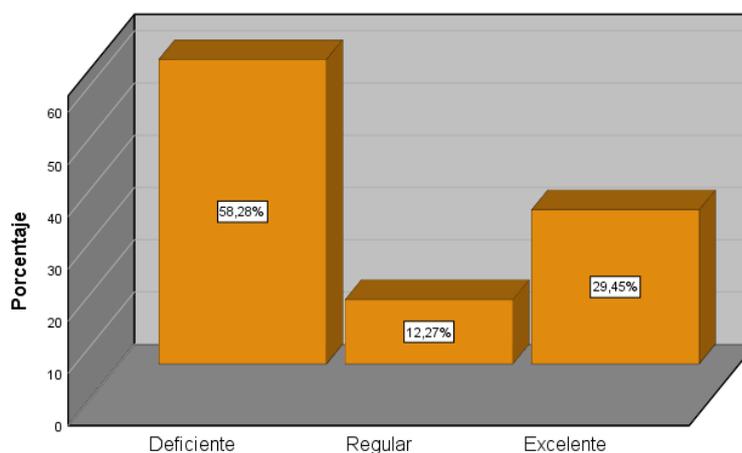
Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según el uso de la tecnología del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	95	58,3
	Regular	20	12,3
	Excelente	48	29,4
Total		163	100,0

Figura 7

Distribución porcentual según el uso de tecnología del sistema de información de trámite documentario en la corte superior de justicia de Lima Este.



Según se desprende de los datos presentados en la Tabla 10 y la Figura 7, el 58.0% de los encuestados participantes en el estudio perciben que el nivel de uso de tecnología en el Sistema de Información (S.I.) de trámite documentario es deficiente. Un 12% indica que es regular, mientras que el 30.0% restante menciona que es excelente. Por lo tanto, a la luz de la preponderancia de los datos mostrados en la tabla y la figura, se puede concluir que, según la percepción de los encuestados, el uso de tecnología en el sistema de información de trámite documentario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este es deficiente.

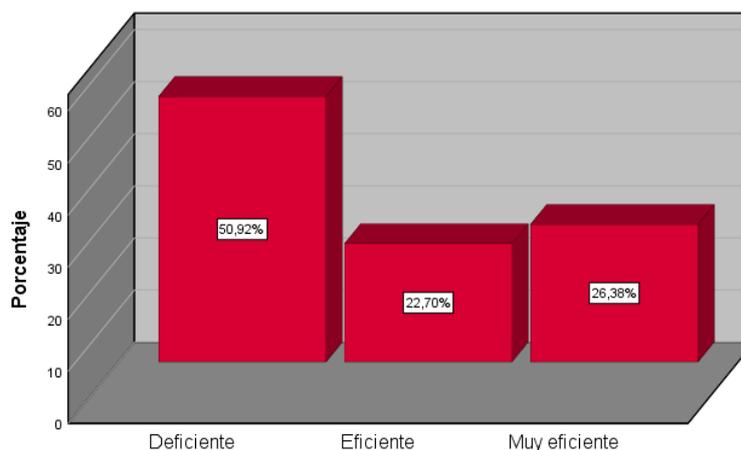
Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según la calidad de atención en la corte superior de justicia de Lima Este.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	83	50,9
	Regular	37	22,7
	Muy eficiente	43	26,4
	Total	163	100,0

Figura 8

Distribución porcentual según la calidad de atención en la corte superior de justicia de Lima Este.



Según se desprende de los datos presentados en la Tabla 11 y la Figura 8, el 51% de los encuestados participantes en el estudio percibe que el nivel de calidad de atención es deficiente. Un 23% indica que es eficiente, mientras que el 26% restante menciona que es muy eficiente. Por lo tanto, a la luz de la preponderancia de los datos mostrados en la tabla y la figura, se puede concluir que, según la percepción de los encuestados, la calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Lima Este es deficiente.

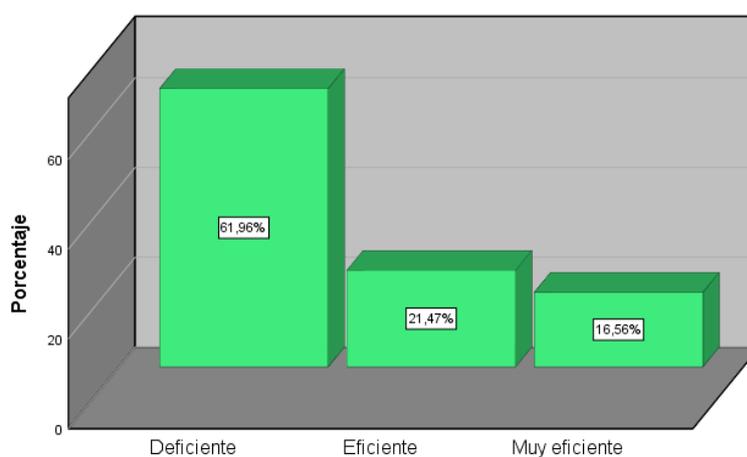
Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes según los elementos tangibles en la corte superior de justicia de Lima Este.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	101	62,0
	Regular	35	21,5
	Muy eficiente	27	16,6
Total		163	100,0

Figura 9

Distribución porcentual según los elementos tangibles en la corte superior de justicia de Lima Este.



Según se desprende de los datos presentados en la Tabla 12 y la Figura 9, el 62% de los encuestados que participaron en el estudio perciben que el nivel alcanzado por los elementos tangibles es deficiente. Un 21% indica que es eficiente, mientras que el 17% restante menciona que es muy eficiente. Por lo tanto, a la luz de la preponderancia de los datos mostrados en la tabla y la figura, se puede concluir que, según la percepción de los encuestados, los elementos tangibles como parte de la calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Lima Este poseen un nivel deficiente.

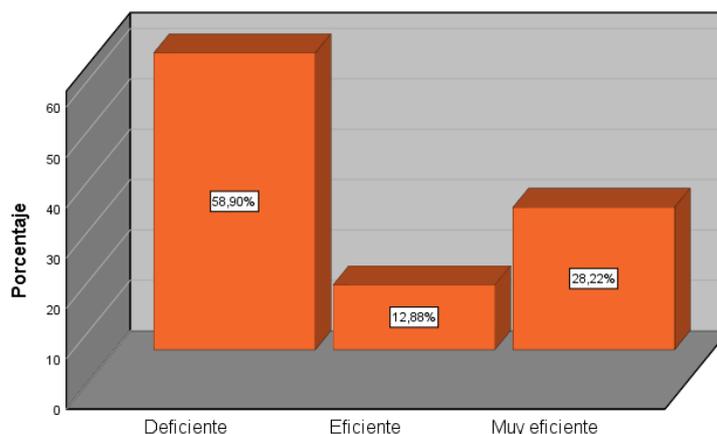
Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes según la fiabilidad en la corte superior de justicia de Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	96	58,9
	Regular	21	12,9
	Muy eficiente	46	28,2
	Total	163	100,0

Figura 10

Distribución porcentual según la fiabilidad en la corte superior de justicia de Lima Este.



Según se desprende de los datos presentados en la Tabla 13 y la Figura 10, el 59% de los encuestados que participaron en el estudio perciben que el nivel alcanzado por los elementos tangibles es deficiente. Un 13% indica que es eficiente, mientras que el 28% restante menciona que es muy eficiente. Por lo tanto, a la luz de la preponderancia de los datos mostrados en la tabla y la figura, se puede concluir que, según la percepción de los encuestados, la fiabilidad como parte de la calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Lima Este posee un nivel deficiente.

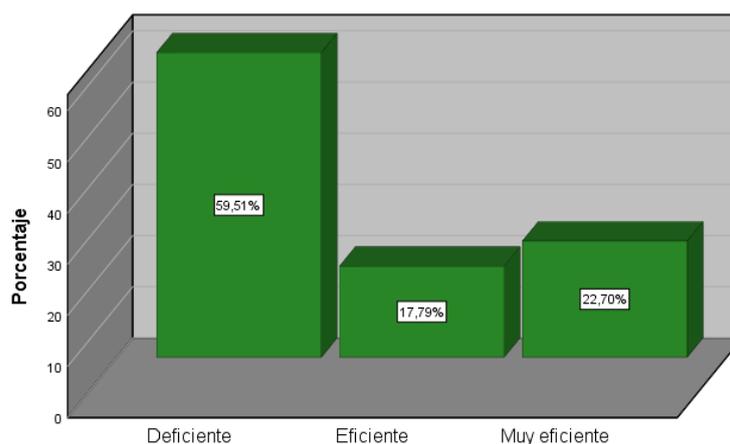
Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes según la capacidad de respuesta en la corte superior de justicia de Lima Este.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	97	59,5
	Regular	29	17,8
	Muy eficiente	37	22,7
Total		163	100,0

Figura 11

Distribución porcentual según la capacidad de repuesta en la corte superior de justicia de Lima Este.



Según se desprende de los datos presentados en la Tabla 14 y la Figura 11, el 59% de los encuestados que participaron en el estudio perciben que el nivel alcanzado por la capacidad de respuesta es deficiente. Un 18% indica que es eficiente, mientras que el 23% restante menciona que es muy eficiente. Por lo tanto, a la luz de la preponderancia de los datos mostrados en la tabla y la figura, se puede concluir que, según la percepción de los encuestados, la capacidad de respuesta como parte de la calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Lima Este posee un nivel deficiente.

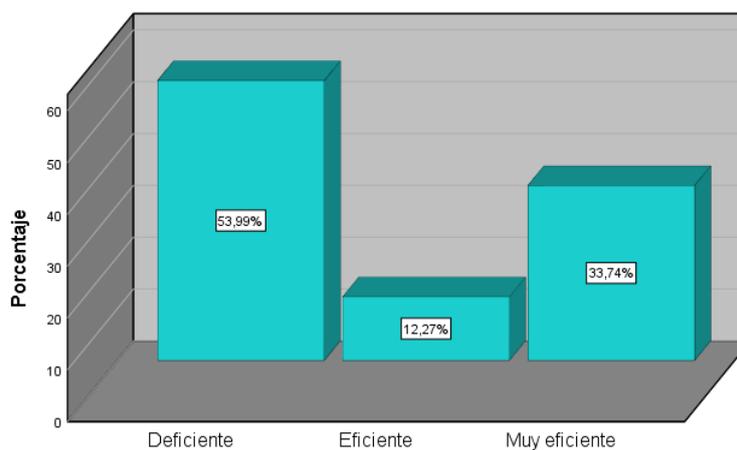
Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes según la seguridad en la corte superior de justicia de Lima Este.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	88	54,0
	Regular	20	12,3
	Muy eficiente	55	33,7
	Total	163	100,0

Figura 12

Distribución porcentual según la seguridad en la corte superior de justicia de Lima Este.



Según se desprende de los datos presentados en la Tabla 15 y la Figura 12, el 54% de los encuestados que participaron en el estudio perciben que el nivel alcanzado por la seguridad es deficiente. Un 12% indica que es eficiente, mientras que el 34% restante menciona que es muy eficiente. Por lo tanto, a la luz de la preponderancia de los datos mostrados en la tabla y la figura, se puede concluir que, según la percepción de los encuestados, la seguridad como parte de la calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Lima Este posee un nivel deficiente.

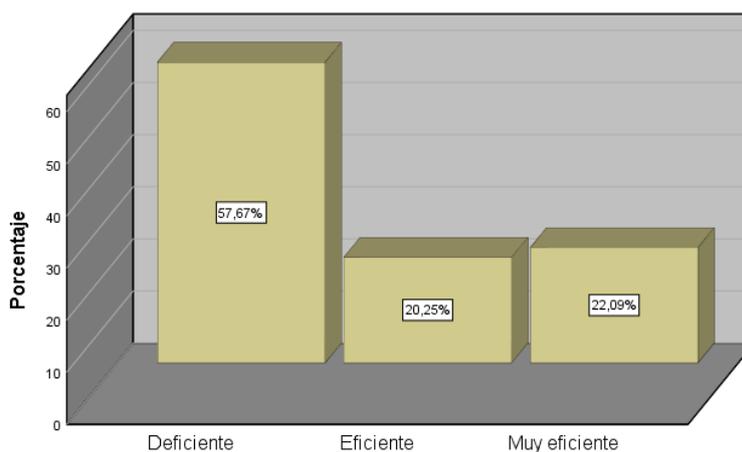
Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes según la empatía en la corte superior de justicia de Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	94	57,7
	Regular	33	20,2
	Muy eficiente	36	22,1
	Total	163	100,0

Figura 13

Distribución porcentual según la empatía en la corte superior de justicia de Lima Este.



Según se desprende de los datos presentados en la Tabla 16 y la Figura 13, el 58% de los encuestados que participaron en el estudio perciben que el nivel alcanzado por la empatía es deficiente. Un 20% indica que es eficiente, mientras que el 22% restante menciona que es muy eficiente. Por lo tanto, a la luz de la preponderancia de los datos mostrados en la tabla y la figura, se puede concluir que, según la percepción de los encuestados, la empatía como parte de la calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Lima Este posee un nivel deficiente.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario en el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.

H₁: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.

Tabla 17

Coefficiente de correlación y significación entre las variables gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario en la corte superior de justicia de Lima Este.

			Gestión del sistema de información	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión del sistema de información	Coefficiente de correlación	1,000	,885
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	163	163
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,885	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	163	163

De los resultados que se aprecian en la tabla 17 el grado de relación entre las variables de estudio y que se haya determinado por el coeficiente Rho de Spearman = .885 significa que existe una relación positiva y alta entre las variables de análisis, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de Gestión del sistema de información se relacionan significativamente con la Calidad de atención, concluyendo que

Existe relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.

H₁: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

Tabla 18

Coefficiente de correlación y significación entre la variable gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención.

			Gestión del sistema de información de trámite documentario	Elementos tangibles	
Rho de Spearman	Gestión del sistema de información de trámite documentario	Coefficiente de correlación	1,000	,814	
		Sig. (bilateral)	.	,001	
			N	163	163
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,814	1,000	
Sig. (bilateral)		,001	.		
		N	163	163	

Según los resultados presentados en la Tabla 18, el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) es de 0.814, lo que indica una relación positiva y alta entre la variable de estudio y la dimensión analizada. Además, el valor calculado del p-valor es menor que 0.05, lo que

permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que los niveles de gestión del sistema de información están significativamente relacionados con los elementos tangibles. Esto sugiere que existe una relación entre la gestión del sistema de información y la dimensión de los elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en el Módulo Penal Especializado en Violencia contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, en el año 2021.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.

H₁: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.

Tabla 19

Coeficiente de correlación y significación entre la variable gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención

		Gestión del sistema de información de trámite documentario	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión del sistema de información de trámite documentario	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,802
		N	163
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,802
		Sig. (bilateral)	,002
		N	163

Según los resultados presentados en la Tabla 19, el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) es de 0.802, lo que indica una relación positiva y alta entre la variable de estudio y la dimensión analizada. Además, el valor calculado del p-valor es menor que 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que los niveles de gestión del sistema de información están significativamente relacionados con la fiabilidad. Esto sugiere que existe una relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, en el año 2021.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

H₁: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.

Tabla 20

Coefficiente de correlación y significación entre la variable gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención.

			Gestión del sistema de información de trámite documentario	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión del sistema de información de trámite documentario	Coefficiente de correlación	1,000	,835
		Sig. (bilateral)	.	,002
	N		163	163
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,835	1,000
Sig. (bilateral)		,002	.	
N		163	163	

Basándonos en los datos presentados en la Tabla 20, el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) es de 0.835, lo que indica una relación positiva y alta entre la variable estudiada y la dimensión analizada. Además, el valor calculado del p-valor es menor que 0.05, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que los niveles de gestión del sistema de información están significativamente relacionados con la capacidad de respuesta. Esto sugiere que existe una relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, en el año 2021.

4.2.5. Prueba de hipótesis Específica 4

H₀: No existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión seguridad de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

H₁: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión seguridad de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal

especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.

Tabla 21

Coefficiente de correlación y significación entre la variable gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión seguridad de la calidad de atención.

		Gestión del sistema de información de trámite documentario	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión del sistema de información de trámite documentario	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,847
		N	,002
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,847
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,002
		N	163

Basándonos en los datos presentados en la Tabla 21, el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) es de 0.847, lo que indica una relación positiva y alta entre la variable estudiada y la dimensión analizada. Además, el valor calculado del p-valor es menor que 0.05, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que los niveles de gestión del sistema de información están significativamente relacionados con la seguridad. Esto sugiere que existe una relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión de seguridad de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, en el año 2021.

4.2.6. Prueba de hipótesis específica 5

H₀: No existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión empatía de la calidad de atención al usuario en el Módulo

penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021

H₁: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión empatía de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.

Tabla 22

Coefficiente de correlación y significación entre la variable gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión empatía de la calidad de atención.

			Gestión del sistema de información de trámite documentario	Empatía
Rho de Spearman	Gestión del sistema de información de trámite documentario	Coefficiente de correlación	1,000	,863
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	163	163
	Empatía	Coefficiente de correlación	,863	1,000
Sig. (bilateral)		,002	.	
		N	163	163

Basándonos en los datos presentados en la Tabla 22, el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) es de 0.863, lo que indica una relación positiva y alta entre la variable estudiada y la dimensión analizada. Además, el valor calculado del p-valor es menor que 0.05, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que los niveles de gestión del sistema de información están significativamente relacionados con la empatía. Esto sugiere que existe una relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión de empatía de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, en el año 2021.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio se centra en la interacción entre la administración del sistema de información de trámite documentario y el nivel de atención al usuario en el Módulo Penal Especializado en Violencia contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, vinculado a la Corte Superior de Justicia de Lima Este.

En función de los hallazgos obtenidos y la relación entre las variables estudiadas, se destaca que la institución ha llevado a cabo una gestión inadecuada de los usuarios del sistema de información de procesamiento documental para garantizar una calidad de atención efectiva. Esto permite que los trabajadores dediquen su máxima concentración, esfuerzo y trabajo a cada actividad asignada, lo que a su vez fomenta un mayor compromiso con la institución.

Se ha identificado un coeficiente de correlación (rho de Spearman = 0,885) con un nivel de significancia inferior al 5%, lo cual indica un error estadísticamente aceptable. Este hallazgo sugiere una correlación positiva alta entre las variables de gestión y calidad de atención. En este sentido, es importante continuar mejorando la gestión del sistema de procesamiento documental y la calidad de atención mediante estrategias, sistemas implementados, normas, valores y comportamientos. Esto tendrá un impacto positivo en la calidad de atención y contribuirá a fortalecer el compromiso con el ejercicio profesional.

Estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Suarez (2018) sobre la evaluación de la calidad del servicio al cliente en institutos tecnológicos en Guayaquil, específicamente en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Se encontró que la brecha más significativa estaba relacionada con la dimensión de Confiabilidad. En este contexto, se destacó el interés del personal por resolver las necesidades del estudiante, el compromiso por cumplir con los plazos establecidos y ofrecer un servicio de calidad desde el primer momento. Además, se aconsejó a los directivos enfocarse en la satisfacción del

estudiante, reconociendo que la retención de estudiantes no significa necesariamente que estén satisfechos con los servicios prestados.

Por otro lado, este punto también recibe respaldo por parte de Tonato (2017) en su estudio titulado "La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014-2016". En su investigación, Tonato sostiene que ambas variables son consideradas como las más relevantes, sugiriendo que la falta de manejo adecuado de todos los procesos ofrecidos por el centro por parte del personal podría ser la causa de otros problemas percibidos por los usuarios. Los problemas identificados incluyen la asignación inadecuada de turnos, la inconsistencia en las instrucciones proporcionadas sobre un mismo tema, la falta de información clara sobre los servicios y la insuficiente capacitación del personal público. Estos hallazgos coinciden con los resultados de esta investigación, que también señala una falta de capacitación por parte del personal en el uso del sistema de gestión de trámite documentario, lo cual está asociado con la demora en la capacitación del personal nuevo para este procedimiento, teniendo un impacto negativo en la calidad de atención a los usuarios que asisten al Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.

En relación con el objetivo específico 1, que consiste en determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este en 2021, se encontró que el 58.0% de los encuestados percibe que el nivel de gestión del sistema de información de trámite documentario es deficiente. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores considera que el sistema de información es rígido y no controla adecuadamente el estado de los trámites en términos de toma de decisiones por parte de las áreas involucradas. Además, se observó que el 62% de los encuestados percibe que el nivel

alcanzado por los elementos tangibles es deficiente, lo que indica una falta de infraestructura física y tecnológica adecuada. Este resultado guarda relación con la investigación de Berrios (2018) titulada "Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma". En dicho estudio, se encontró un nivel correlacional entre las variables, lo que sugiere una relación de dependencia entre ambas. Por lo tanto, ambas investigaciones coinciden en la recomendación de mejorar el servicio de atención para lograr usuarios más satisfechos, así como en la necesidad de mejorar la infraestructura física y tecnológica.

Además, se logró alcanzar el segundo objetivo específico de la investigación, que consiste en determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención al usuario en el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, adscrito a la Corte Superior de Justicia de Lima Este en 2021. La prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman, ya que las variables analizadas son cualitativas ordinales. Se destaca que la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención se encontró en un nivel deficiente, con un porcentaje del 59%, según la percepción de los usuarios atendidos en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer. Esto indica que los usuarios de esta dependencia no confían en el sistema de gestión debido a las deficiencias que presenta. Este hallazgo contrasta con el estudio realizado por Calderón (2018) titulado "Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario en una institución de educación superior, Chimbote", donde se encontró que los resultados presentaban niveles de significancia inferiores al 5% ($p < 0.05$), concluyendo que la relación es significativa. La prueba utilizada en ese estudio fue el chi cuadrado, a diferencia de la prueba Rho de Spearman utilizada en esta investigación, debido a la naturaleza ordinal de las variables.

El tercer objetivo específico consiste en determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este en 2021. El grado de relación entre las variables de estudio, determinado por el coeficiente Rho de Spearman (0.835), indica una relación directa y alta entre las variables analizadas. Con un p-valor calculado inferior a 0.05, se confirma la significancia estadística de esta relación. Este resultado resalta la importancia crucial de la capacidad de respuesta en la calidad de atención a los usuarios, al demostrar un interés genuino por el bienestar de los trabajadores. En otras palabras, los usuarios adscritos al módulo especializado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este trabajan en conjunto con los prestadores de servicios para fortalecer la gestión institucional, destacando la oportunidad y disposición para atender las demandas requeridas. Estas conclusiones contrastan con las observaciones de Balseca y Pozo (2016) en su estudio titulado "Desarrollo de una aplicación web para la administración de documentos en la Escuela de Ingeniería en Sistemas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato". Su investigación revela que la aplicación web permite gestionar los documentos en la entidad mencionada, los cuales antes eran manejados de manera inadecuada, así como identificar las necesidades prioritarias que deben ser atendidas. Además, la aplicación desarrollada satisface estas necesidades, formas y procesos, y ofrece otros beneficios que contribuyen al mejor desempeño de las funciones de la escuela.

El cuarto objetivo específico consiste en determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión seguridad de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este en 2021.

El quinto objetivo específico busca determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión empatía de la calidad de atención al usuario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, en el año 2021.

En relación a estos dos últimos objetivos, el coeficiente de correlación obtenido mediante el coeficiente Rho de Spearman es de 0.847 y 0.865 respectivamente. Estos valores indican una relación directa y alta entre las variables analizadas, y el p-valor calculado es inferior a 0.05, lo que confirma la significancia estadística de esta relación. Esto implica que tanto la seguridad como la empatía desempeñan un papel crucial en la calidad de atención a los usuarios, al mostrar un genuino interés por parte de los trabajadores, lo cual coincide con lo expresado por Tonato (2017) en su estudio titulado "La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014-2016". Esta investigación, de enfoque cuantitativo y cualitativo, permitió determinar el nivel de influencia de la dimensión seguridad sobre la percepción del usuario respecto a la variable señalada.

En conclusión, si bien existe una relación significativa, esta información servirá como diagnóstico para mejorar la toma de decisiones y acciones correctivas, con el objetivo de elevar el nivel de uso del sistema de información de trámite documentario y mejorar la calidad de atención, promoviendo un enfoque empático y dinámico que pueda alcanzar niveles de eficiencia óptimos.

VI. CONCLUSIONES

Después de analizar los datos recopilados y llevar a cabo un estudio exhaustivo, se han obtenido conclusiones significativas en relación con la gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Lima Este durante el año 2021:

6.1. Respecto al objetivo general, se ha evidenciado una correlación positiva y alta (Coeficiente rho de Spearman = .885) entre los niveles de gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario. Esto sugiere que un adecuado manejo del sistema de información influye directamente en la calidad del servicio prestado a los usuarios en la mencionada institución.

6.2. En relación con el primer objetivo específico, se ha constatado una correlación positiva y alta (Coeficiente rho de Spearman = .814) entre los niveles de gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención al usuario. Esto implica que la eficiencia en la gestión del sistema de información contribuye directamente a la mejora de los aspectos tangibles del servicio ofrecido.

6.3. Con respecto al segundo objetivo específico, se ha corroborado una relación positiva y alta (Coeficiente rho de Spearman = .802) entre los niveles de gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención al usuario. Esto indica que una gestión adecuada del sistema de información garantiza la confiabilidad en el servicio proporcionado a los usuarios.

6.4. En cuanto al tercer objetivo específico, se ha constatado una correlación positiva y alta (Coeficiente rho de Spearman = .835) entre los niveles de gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención al usuario. Esto sugiere que una gestión eficiente del sistema de información permite una respuesta rápida y efectiva a las necesidades de los usuarios.

6.5. Según el cuarto objetivo específico, se ha encontrado una relación positiva y alta (Coeficiente rho de Spearman = .847) entre los niveles de gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión de seguridad de la calidad de atención al usuario. Esto implica que una gestión adecuada del sistema de información contribuye a garantizar la seguridad en el proceso de atención al usuario.

6.6. Finalmente, en relación con el quinto objetivo específico, se ha demostrado una correlación positiva y alta (Coeficiente rho de Spearman = .863) entre los niveles de gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión de empatía de la calidad de atención al usuario. Esto sugiere que una gestión eficiente del sistema de información promueve un trato empático y comprensivo hacia los usuarios.

Los hallazgos de esta investigación resaltan la importancia de una gestión efectiva del sistema de información de trámite documentario para mejorar la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, proporcionando una base sólida para futuras mejoras y desarrollo institucional.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Se sugiere a las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Lima Este la integración de su sistema de información en una plataforma web en línea. Esto se lograría mediante el empleo de programas especializados y herramientas digitales diseñadas para optimizar los procesos y procedimientos de trámite documentario, con el fin de mejorar su eficacia y agilidad en la gestión y administración documental. Este enfoque garantizaría un acceso sencillo para el personal y proporcionaría información accesible a los usuarios. Se espera que esta medida permita a los usuarios visualizar los trámites que llevan a cabo a través del portal web, brindándoles la oportunidad de satisfacer sus necesidades de manera más efectiva.

7.2. Se sugiere a las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Lima Este la implementación de programas de capacitación dirigidos al personal responsable del trámite documentario. Estos programas estarían diseñados para mejorar su habilidad en el manejo del sistema, o bien, para la elaboración de manuales que les permitan ampliar su dominio en el uso de esta herramienta.

7.3. Se recomienda a las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Lima Este la implementación de planes y programas destinados a mejorar la gestión documental. Esto incluiría medidas para ofrecer una atención más personalizada, sistematizada y dinámica, teniendo en cuenta las expectativas de los usuarios, quienes hoy en día valoran la inmediatez en el servicio. Se sugiere considerar capacitaciones en áreas clave como clasificación, descripción, valoración, gestión electrónica, control de acceso y conservación de documentos. De esta manera, se espera que el personal adquiera habilidades para organizar, registrar y evaluar documentos, aspectos fundamentales para una atención efectiva al usuario.

7.4. Se recomienda que el personal se capacite de manera continua en temas relacionados con la calidad de atención y el manejo de nuevas tecnologías de la información.

Esto les permitirá contribuir al desarrollo institucional al ofrecer servicios de calidad a los usuarios mediante el uso efectivo de diferentes medios digitales. Se espera que esta capacitación constante contribuya con el mejoramiento del desempeño laboral del personal, optimice su relación con los usuarios y contribuya al logro de los objetivos institucionales.

Las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Lima Este deben implementar una gestión eficaz de las comunicaciones internas mediante el uso de mensajes y archivos digitales, a fin de minimizar la emisión de documentos en formato físico. Esta medida permitirá que los usuarios gestionen sus trámites a través del sistema de trámite documentario en línea y reciban la documentación solicitada desde cualquier ubicación geográfica. Así, se evitará la necesidad de que los usuarios se desplacen hasta las instalaciones de la institución, lo que supondrá un ahorro significativo en términos de dinero y tiempo.

VIII. REFERENCIAS

- Abril, V. (2008). *Técnica e instrumentos de la investigación (2a. ed.)*. Mc Graw-Hill.
- Aiteco consultores. (s.f.). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*.
<https://bit.ly/3p3FPCw>
- Antúñez, Y., y Valero, J. (2015). Calidad de los sistemas de información en los Centros de Investigación de la Universidad del Zulia. *Espacios públicos*, 18(44), 163-175.
bit.ly/3zgyANe
- Balseca, J., y Pozo, S. (2016). *Desarrollo de una aplicación web para la administración de documentos en la escuela de Ingeniería en Sistemas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato*. [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Barrera, I. (25 de setiembre de 2020). *Qué es la exactitud de los datos, por qué es importante y cómo pueden las empresas asegurarse de tener datos exactos*. Data Ladder:
<http://bit.ly/3K9MzuF>
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología a la Investigación Científica. (3ra. ed.)*. Mc Graw-Hill.
- Berrios, M. (2018). *Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma*. [Tesis de pregrado]. Universidad Ricardo Palma.
- Calderón, R. (2018). *Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.

- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. [Tesis de pregrado]. Universidad los Ángeles de Chimbote.
- Cook, T. (2004). Macro-appraisal and Functional Analysis: documenting governance rather than government. *Journal of the Society of Archivists*, 25(1), 5-18.
- Cornella, A. (1994). *Los recursos de información en la empresa. Ventajas competitivas*. McGraw Hill.
- Cunningham, A., y Oswald, R. (2005). Some Functions are More Equal than Others: The Development of a Macroappraisal Strategy for the National Archives of Australia. *Archival Science*, 5(2), 163-184. <https://10.1007/s10502-005-9011-1>
- Drucker, P. (1993). *Post-capitalist society*. Nueva York: Butterworth-Heinemann.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Eiglier, P. (1989). *Servucción. El marketing de servicios*. McGrawHil.
- Exact. (21 de junio de 2019). *¿Qué es la gestión de trámite documentario?*
<https://bit.ly/3dBnHvh>
- González, L., González, C., Pelegrín, J., y Juaneda, E. (2014). *La calidad en organizaciones turísticas*. Paraninfo.
- Gonzales, W., Saavedra, B., y Silva, K. (2020). *Desarrollo de un sistema web de consulta de acceso a la información pública en la Municipalidad Distrital de la Unión*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Piura.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. McGraw Hill.

- Herrera, J. (2012). Trámite documentario y Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. Un análisis estructural. *Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable*, 1(1), 217 - 232.
- Hogan, T. (2004). *Pruebas psicológicas: Una introducción práctica*. El manual moderno.
- Iberico, L. (2013). *Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el Proyecto Especial Alto Mayo – Moyobamba*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de San Martín.
- Laudon, K., y Laudon, J. (2012). *Sistemas de información gerencial (12° ed.)*. Pearson educación.
- Loayza, M., y Ochoa, C. (2017). *Análisis al sistema trámite documentario y el servicio de atención en las universidades públicas de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Lunasco, E. (2017). *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Meca, F. (2019). *Gestión de calidad en trámite documentario en Empresas Privadas*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Piura.
- Montes, L. y Medina, A. (2018). Organización de los sistemas informativos para potenciar el control de gestión empresarial. *Cofin Habana*.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
- Oz, E. (2008). *Administración de los sistemas de información (5° ed.)*. Cengage Learning Editores, S.A.
- Páez, I. (1992). Bibliotecas universitarias. La crisis y la oportunidad. *Educación Superior y Sociedad*, 3(1), 23-39.

- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 62(1), 12-40.
- Pérez, J., y Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6(1), 27-36.
- Ponjuán, G. (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar. *Ciencias de la Información*, 36(3), 1-5.
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú. La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).
- Rodríguez, E. (2019). La trascendencia de la disponibilidad horaria del trabajador en el contexto de las plataformas digitales. *Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, 1(146), 121–158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6959610>.
- Sánchez, A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Revista venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(2), 25-50.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica*. Visión Universitaria.
- Schenkolewski-Kroll, S. (2009). Macro Evaluación de Documentos. *Anuario Escuela de Archivología*(1), 1-23.
- Suárez, N. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio al cliente de usuarios externos de los Institutos Tecnológicos en Guayaquil. Caso de estudio: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología*. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Tamayo, M. (2015). *El Proceso de la Investigación Científica*. Limusa.

- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014-2016 (Tesis de maestría)*. Instituto de Altos Estudios Nacionales, Quito, Ecuador.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Díaz de Santos.

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

Título: “Gestión del sistema de información de trámite documentario y calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS	METODOLOGÍA				
<p align="center">Problema General</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?</p>	<p align="center">Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.</p>	<p align="center">Hipótesis General</p> <p>Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021.</p>	V1= Gestión del sistema de información de trámite documentario.	Calidad de uso	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad Rendimiento Funcionalidad Usabilidad 	1 – 16	Deficiente [30 – 70] Regular [71 – 111] Excelente [111 – 150]	<p align="center">Enfoque: cuantitativo</p> <p align="center">Tipo: Básica</p> <p align="center">Diseño: Descriptivo, no experimental, de corte transversal.</p> <p align="center">Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p align="center">Población: 280 usuarios que asisten en un periodo de 08 días calendarios en el módulo judicial.</p> <p align="center">Muestra: está conformada, conformada por 163 usuarios del módulo judicial.</p>				
<p align="center">Problemas Específicos</p> <p>Problema específico 1: ¿De qué manera se relaciona la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?</p>	<p align="center">Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021</p>	<p align="center">Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021</p>		V2= Calidad de atención	Organización	<ul style="list-style-type: none"> Presencia Ausencia 		17 – 19	Deficiente [30 – 70] Regular [71 – 111] Excelente [111 – 150]	<p align="center">Muestra: está conformada, conformada por 163 usuarios del módulo judicial.</p> <p align="center">Técnica. Encuesta</p>		
<p>Problema específico 2: ¿De qué manera se relaciona la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021</p>	<p>Hipótesis específica 2: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021</p>			Personas	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de empleado para registro de documentos Exactitud de datos Tiempo de atención del trámite 		20 – 25			Deficiente [30 – 70] Regular [71 – 111] Excelente [111 – 150]	<p align="center">Muestra: está conformada, conformada por 163 usuarios del módulo judicial.</p> <p align="center">Técnica. Encuesta</p>
					Tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> Integridad de los datos 		26 – 30				
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Equipos 	1 – 4	Deficiente [20 – 46]	<p align="center">Técnica. Encuesta</p>					

<p>dimensión fiabilidad de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?</p> <p>Problema específico 3: ¿De qué manera se relaciona la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?</p> <p>Problema específico 4: ¿De qué manera se relaciona la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión seguridad de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?</p> <p>Problema específico 5: ¿De qué manera se relaciona la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión empatía de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021?</p>	<p>información de trámite documentario y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021</p> <p>Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión seguridad de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021</p> <p>Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión empatía de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021</p>	<p>información de trámite documentario y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021</p> <p>Hipótesis específica 3: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021</p> <p>Hipótesis específica 4: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión seguridad de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021</p> <p>Hipótesis específica 5: Existe relación positiva entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la dimensión empatía de la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021</p>		<p>Fiabilidad o confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta o responsabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Rapidez • Confianza • Comprensión 	<p>5-9</p> <p>10 – 13</p> <p>14 – 17</p> <p>18-22</p>	<p>Eficiente [47 – 73]</p> <p>Muy eficiente [74 – 110]</p>	<p>Instrumentos. Cuestionarios</p> <p>Estadísticas: SPSS V25</p> <p>Análisis descriptivo: distribución de frecuencias, diagrama de Barras</p> <p>Análisis inferencial: Por ser variables cuantitativas se realizará la prueba estadística no paramétrica ρ (rho) de Spearman.</p>
---	---	--	--	---	---	---	--	--

Anexo B: Instrumentos

Estimado usuario

Estimado encuestado, mediante el presente cuestionario se pretende obtener información para efectuar un estudio sobre la gestión del sistema de información de trámite documentario en el Módulo penal especializado en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este. Le agradezco responda las preguntas con la mayor sinceridad posible. Las respuestas serán completamente es anónimas; por tal motivo, le pedimos responder con sinceridad y marcar con una x la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Totalmente en desacuerdo (TD) 2. En desacuerdo (ED) 3. Indeciso (I) 4. De acuerdo (DA) 5. Totalmente de acuerdo (TDA)

N°	V ₁ : GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	1	2	3	4	5
		TD	ED	I	D A	TD A
	D₁: Calidad de uso					
1	Considera que el número de su DNI es el código correcto y seguro para gestionar un trámite documentario a través de un sistema.					
2	El código establecido representa una política de seguridad que le ofrece el sistema de información de trámite documentario					
3	El tiempo de respuesta del sistema ante su petición es el esperado					
4	Se presentan demoras al ejecutar una operación de registro/transacción					
5	Ha mejorado el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes					
6	Se ha reducido el tiempo en la recepción de su solicitud					
7	Al solicitar una consulta, el sistema le permite conocer la ubicación y estado de su expediente					
8	El sistema cuenta con reportes que detallen la ubicación y trazabilidad de su expediente.					
9	El sistema cuenta en el reporte la cantidad de días de demora de su trámite documentario					
10	La información que se detallan en los reportes del sistema de información de acuerdo a su trámite es completa					
11	El sistema mantiene un estándar de presentación en sus reportes					
12	Se han eliminado pasos que retrasaban las operaciones del sistema de trámite documentario					
13	La disponibilidad de la información en el sistema de información de trámite documentario es oportuna					
14	Ha mejorado el sistema de información de trámite documentario en el cumplimiento de las actividades de los usuarios					
15	Es confiable la información que ahora brinda el sistema de información de trámite documentario					
16	la gestión del sistema de información de trámite documentario está					

	cumpliendo sus expectativas con los procesos ya automatizados					
D₂: Organización						
17	La institución cuenta con un sistema de información de trámite documentario					
18	La institución tiene sus procesos automatizados, basados en sistemas de información.					
19	El sistema de información de trámite documentario está bien diseñado basado en la estructura de la organización					
D₃ Personas						
20	Los tiempos de registro que se usan en el sistema de información de trámite documentario son los esperados					
21	El tiempo promedio de registro que usa el sistema de información de trámite documentario al procesar su formulario único de trámite es el esperado					
22	El personal responsable se preocupa por solucionar en el menor tiempo posible si el sistema de información de trámite documentario presenta algún problema en el registro del proceso de su solicitud					
23	Los usuarios que usan el sistema de información de trámite documentario registran la información correctamente.					
24	El sistema de información de trámite documentario, al emitir los reportes, muestra la información solicitada					
25	El sistema de información de trámite documentario conserva su idoneidad					
D₄ Tecnología						
26	Es necesaria la adquisición de nueva tecnología, específicamente de programas informáticos y equipos modernos para la institución.					
27	El sistema de información de trámite documentario presenta una estructura definida y un método para procesar los datos y producir información					
28	El sistema de información de trámite documentario responde de inmediato con la tecnología la recepción de solicitudes de trámite o información requerida.					
29	El sistema de información de trámite documentario reporta oportunamente un número de registro o atención					
30	El uso del sistema de información de trámite documentario ha reducido considerablemente el tiempo de atención.					

N°	V₁: Calidad de atención	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D₁: Elementos tangibles						
1	Los equipos que utiliza el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este se encuentren en buen estado y son modernos. Además, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.					
2	El personal se encuentra debidamente uniformado y aseado para la atención al público					

3	Considera que la infraestructura del Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, son las adecuadas y cuenta con espacios limpios y agradables para brindar una adecuada atención a los usuarios					
4	El personal siempre demuestra su ética profesional durante el desarrollo de sus labores					
D2: Fiabilidad o confiabilidad						
5	El personal muestra interés para solucionar los problemas y se involucra en resolver los conflictos que se presentan durante la atención al usuario					
6	Considera que el personal inspira confianza a los usuarios y muestra buena disposición para poder atenderlos.					
7	El personal está atento a las necesidades de los usuarios.					
8	Considera que el personal orienta y explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario					
9	Los colaboradores se relacionan mutuamente como equipo de trabajo manteniendo una comunicación constante lo cual permite mejorar su labor					
D3 Capacidad de respuesta o responsabilidad						
10	El tiempo de atención que se le da al usuario, a través del sistema de trámite documentario, es rápido					
11	El personal le brinda recomendaciones oportunas ante un problema que se presente en el sistema de trámite documentario					
12	El personal de trámite documentario se expresa con un lenguaje comprensible, mostrando un trato cordial y respetuoso					
13	Las dudas presentadas por los usuarios sobre el sistema de trámite documentario son solucionadas en un tiempo adecuado					
14	Considera que el tiempo no le es suficiente para resolver todas las dudas del usuario por las otras obligaciones que tiene en el área					
D4: Seguridad						
15	El personal de trámite documentario muestra dominio de la labor que desempeña en su puesto de trabajo, transmitiendo seguridad en las operaciones realizadas por los usuarios					
16	El personal de trámite documentario ofrece respuesta de manera cortés y amabilidad, con conocimientos suficientes para que el usuario se sienta seguro					
17	El personal de trámite documentario muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente					
18	Considera que el comportamiento del personal de trámite documentario inspira confianza y seguridad en el usuario					
D5: Empatía						

19	Las atenciones del personal de trámite documentario se realizan de manera personalizada, demostrando amabilidad y apertura a escuchar, en favor del usuario					
20	El personal de trámite documentario ofrece información y atención individualizada para atender cada una de las consultas, con amabilidad, respeto y paciencia					
21	El personal de trámite documentario se preocupa por brindar un buen servicio de acuerdo a los trámites requeridos					
22	El personal de trámite documentario es comprensible al brindar una solución a los requerimientos presentados en el área					

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
	D1: CALIDAD DE USO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Considera que el número de su DNI es el código correcto y seguro para gestionar un trámite documentario a través de un sistema.	X		X		X		
2	El código establecido representa una política de seguridad que le ofrece el sistema de información de trámite documentario	X		X		X		
3	El tiempo de respuesta del sistema ante su petición es el esperado	X		X		X		
4	Se presentan demoras al ejecutar una operación de registro/transacción	X		X		X		
5	Ha mejorado el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes	X		X		X		
6	Se ha reducido el tiempo en la recepción de su solicitud	X		X		X		
7	Al solicitar una consulta, el sistema le permite conocer la ubicación y estado de su expediente	X		X		X		
8	El sistema cuenta con reportes que detallen la ubicación y trazabilidad de su expediente.	X		X		X		
9	El sistema cuenta en el reporte la cantidad de días de demora de su trámite documentario	X		X		X		
10	La información que se detallan en los reportes del sistema de información de acuerdo a su trámite es completa	X		X		X		
11	El sistema mantiene un estándar de presentación en sus reportes	X		X		X		
12	Se han eliminado pasos que retrasaban las operaciones del sistema de trámite documentario	X		X		X		
13	La disponibilidad de la información en el sistema de información de trámite documentario es oportuna	X		X		X		
14	Ha mejorado el sistema de información de trámite documentario en el cumplimiento de las actividades de los usuarios	X		X		X		
15	Es confiable la información que ahora brinda el sistema de información de trámite documentario	X		X		X		
16	la gestión del sistema de información de trámite documentario está cumpliendo sus expectativas con los procesos ya automatizados	X		X		X		
	D2: ORGANIZACIÓN							
17	La institución cuenta con un sistema de información de trámite documentario	X		X		X		
18	La institución tiene sus procesos automatizados, basados en sistemas de información.	X		X		X		

19	El sistema de información de trámite documentario está bien diseñado basado en la estructura de la organización	X		X		X		
D3: PERSONAS								
20	Los tiempos de registro que se usan en el sistema de información de trámite documentario son los esperados	X		X		X		
21	El tiempo promedio de registro que usa el sistema de información de trámite documentario al procesar su formulario único de trámite es el esperado	X		X		X		
22	El personal responsable se preocupa por solucionar en el menor tiempo posible si el sistema de información de trámite documentario presenta algún problema en el registro del proceso de su solicitud	X		X		X		
23	Los usuarios que usan el sistema de información de trámite documentario registran la información correctamente.	X		X		X		
24	El sistema de información de trámite documentario, al emitir los reportes, muestra la información solicitada	X		X		X		
25	El sistema de información de trámite documentario conserva su idoneidad	X		X		X		
D5: TECNOLOGÍA								
26	Es necesaria la adquisición de nueva tecnología, específicamente de programas informáticos y equipos modernos para la institución.	X		X		X		
27	El sistema de información de trámite documentario presenta una estructura definida y un método para procesar los datos y producir información	X		X		X		
28	El sistema de información de trámite documentario responde de inmediato con la tecnología la recepción de solicitudes de trámite o información requerida.	X		X		X		
29	El sistema de información de trámite documentario reporta oportunamente un número de registro o atención	X		X		X		
30	El uso del sistema de información de trámite documentario ha reducido considerablemente el tiempo de atención.	X		X		X		
VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN		PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
D1: ELEMENTOS TANGIBLES		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Los equipos que utiliza el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este se encuentren en buen estado y son modernos. Además, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		
2	El personal se encuentra debidamente uniformado y aseado para la atención al público	X		X		X		
3	Considera que la infraestructura del Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, son las adecuadas y cuenta con espacios limpios y agradables para brindar una adecuada atención	X		X		X		

	a los usuarios						
4	El personal siempre demuestra su ética profesional durante el desarrollo de sus labores	X		X		X	
D2: FIABILIDAD O CONFIABILIDAD							
5	El personal muestra interés para solucionar los problemas y se involucra en resolver los conflictos que se presentan durante la atención al usuario	X		X		X	
6	Considera que el personal inspira confianza a los usuarios y muestra buena disposición para poder atenderlos.	X		X		X	
7	El personal está atento a las necesidades de los usuarios.	X		X		X	
8	Considera que el personal orienta y explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario	X		X		X	
9	Los colaboradores se relacionan mutuamente como equipo de trabajo manteniendo una comunicación constante lo cual permite mejorar su labor	X		X		X	
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	El tiempo de atención que se le da al usuario, a través del sistema de trámite documentario, es rápido	X		X		X	
11	El personal le brinda recomendaciones oportunas ante un problema que se presente en el sistema de trámite documentario	X		X		X	
12	El personal de trámite documentario se expresa con un lenguaje comprensible, mostrando un trato cordial y respetuoso	X		X		X	
13	Las dudas presentadas por los usuarios sobre el sistema de trámite documentario son solucionadas en un tiempo adecuado	X		X		X	
14	Considera que el tiempo no le es suficiente para resolver todas las dudas del usuario por las otras obligaciones que tiene en el área	X		X		X	
D4: SEGURIDAD							
15	El personal de trámite documentario muestra dominio de la labor que desempeña en su puesto de trabajo, transmitiendo seguridad en las operaciones realizadas por los usuarios	X		X		X	
16	El personal de trámite documentario ofrece respuesta de manera cortés y amabilidad, con conocimientos suficientes para que el usuario se sienta seguro	X		X		X	
17	El personal de trámite documentario muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente	X		X		X	
18	Considera que el comportamiento del personal de trámite documentario inspira confianza y seguridad en el usuario	X		X		X	

D4: EMPATÍA							
19	Las atenciones del personal de trámite documentario se realizan de manera personalizada, demostrando amabilidad y apertura a escuchar, en favor del usuario	X		X		X	
20	El personal de trámite documentario ofrece información y atención individualizada para atender cada una de las consultas, con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
21	El personal de trámite documentario se preocupa por brindar un buen servicio de acuerdo a los trámites requeridos	X		X		X	
22	El personal de trámite documentario es comprensible al brindar una solución a los requerimientos presentados en el área	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima, _____ de _____ de _____.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dr. ROBERTO JOSÉ MARÍA CASAS MIRANDA

Especialidad del evaluador:

METODÓLOGO



Firma y sello

Certificado de Validez de los instrumentos – C2

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
	D1: CALIDAD DE USO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Considera que el número de su DNI es el código correcto y seguro para gestionar un trámite documentario a través de un sistema.	X		X		X		
2	El código establecido representa una política de seguridad que le ofrece el sistema de información de trámite documentario	X		X		X		
3	El tiempo de respuesta del sistema ante su petición es el esperado	X		X		X		
4	Se presentan demoras al ejecutar una operación de registro/transacción	X		X		X		
5	Ha mejorado el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes	X		X		X		
6	Se ha reducido el tiempo en la recepción de su solicitud	X		X		X		
7	Al solicitar una consulta, el sistema le permite conocer la ubicación y estado de su expediente	X		X		X		
8	El sistema cuenta con reportes que detallen la ubicación y trazabilidad de su expediente.	X		X		X		
9	El sistema cuenta en el reporte la cantidad de días de demora de su trámite documentario	X		X		X		
10	La información que se detallan en los reportes del sistema de información de acuerdo a su trámite es completa	X		X		X		
11	El sistema mantiene un estándar de presentación en sus reportes	X		X		X		
12	Se han eliminado pasos que retrasaban las operaciones del sistema de trámite documentario	X		X		X		
13	La disponibilidad de la información en el sistema de información de trámite documentario es oportuna	X		X		X		
14	Ha mejorado el sistema de información de trámite documentario en el cumplimiento de las actividades de los usuarios	X		X		X		
15	Es confiable la información que ahora brinda el sistema de información de trámite documentario	X		X		X		
16	la gestión del sistema de información de trámite documentario está cumpliendo sus expectativas con los procesos ya automatizados	X		X		X		
	D2: ORGANIZACIÓN							
17	La institución cuenta con un sistema de información de trámite documentario	X		X		X		
18	La institución tiene sus procesos automatizados, basados en sistemas de información.	X		X		X		

19	El sistema de información de trámite documentario está bien diseñado basado en la estructura de la organización	X		X		X		
D3: PERSONAS								
20	Los tiempos de registro que se usan en el sistema de información de trámite documentario son los esperados	X		X		X		
21	El tiempo promedio de registro que usa el sistema de información de trámite documentario al procesar su formulario único de trámite es el esperado	X		X		X		
22	El personal responsable se preocupa por solucionar en el menor tiempo posible si el sistema de información de trámite documentario presenta algún problema en el registro del proceso de su solicitud	X		X		X		
23	Los usuarios que usan el sistema de información de trámite documentario registran la información correctamente.	X		X		X		
24	El sistema de información de trámite documentario, al emitir los reportes, muestra la información solicitada	X		X		X		
25	El sistema de información de trámite documentario conserva su idoneidad	X		X		X		
D5: TECNOLOGÍA								
26	Es necesaria la adquisición de nueva tecnología, específicamente de programas informáticos y equipos modernos para la institución.	X		X		X		
27	El sistema de información de trámite documentario presenta una estructura definida y un método para procesar los datos y producir información	X		X		X		
28	El sistema de información de trámite documentario responde de inmediato con la tecnología la recepción de solicitudes de trámite o información requerida.	X		X		X		
29	El sistema de información de trámite documentario reporta oportunamente un número de registro o atención	X		X		X		
30	El uso del sistema de información de trámite documentario ha reducido considerablemente el tiempo de atención.	X		X		X		
VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN		PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
D1: ELEMENTOS TANGIBLES		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Los equipos que utiliza el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este se encuentren en buen estado y son modernos. Además, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		
2	El personal se encuentra debidamente uniformado y aseado para la atención al público	X		X		X		
3	Considera que la infraestructura del Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, son las adecuadas y cuenta con espacios limpios y agradables para brindar una adecuada atención	X		X		X		

	a los usuarios						
4	El personal siempre demuestra su ética profesional durante el desarrollo de sus labores	X		X		X	
D2: FIABILIDAD O CONFIABILIDAD							
5	El personal muestra interés para solucionar los problemas y se involucra en resolver los conflictos que se presentan durante la atención al usuario	X		X		X	
6	Considera que el personal inspira confianza a los usuarios y muestra buena disposición para poder atenderlos.	X		X		X	
7	El personal está atento a las necesidades de los usuarios.	X		X		X	
8	Considera que el personal orienta y explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario	X		X		X	
9	Los colaboradores se relacionan mutuamente como equipo de trabajo manteniendo una comunicación constante lo cual permite mejorar su labor	X		X		X	
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	El tiempo de atención que se le da al usuario, a través del sistema de trámite documentario, es rápido	X		X		X	
11	El personal le brinda recomendaciones oportunas ante un problema que se presente en el sistema de trámite documentario	X		X		X	
12	El personal de trámite documentario se expresa con un lenguaje comprensible, mostrando un trato cordial y respetuoso	X		X		X	
13	Las dudas presentadas por los usuarios sobre el sistema de trámite documentario son solucionadas en un tiempo adecuado	X		X		X	
14	Considera que el tiempo no le es suficiente para resolver todas las dudas del usuario por las otras obligaciones que tiene en el área	X		X		X	
D4: SEGURIDAD							
15	El personal de trámite documentario muestra dominio de la labor que desempeña en su puesto de trabajo, transmitiendo seguridad en las operaciones realizadas por los usuarios	X		X		X	
16	El personal de trámite documentario ofrece respuesta de manera cortés y amabilidad, con conocimientos suficientes para que el usuario se sienta seguro	X		X		X	
17	El personal de trámite documentario muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente	X		X		X	
18	Considera que el comportamiento del personal de trámite documentario inspira confianza y seguridad en el usuario	X		X		X	

D4: EMPATÍA								
19	Las atenciones del personal de trámite documentario se realizan de manera personalizada, demostrando amabilidad y apertura a escuchar, en favor del usuario	X		X		X		
20	El personal de trámite documentario ofrece información y atención individualizada para atender cada una de las consultas, con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
21	El personal de trámite documentario se preocupa por brindar un buen servicio de acuerdo a los trámites requeridos	X		X		X		
22	El personal de trámite documentario es comprensible al brindar una solución a los requerimientos presentados en el área	X		X		X		

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima, _____ de _____ de _____.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dr. SEGUNDO WALDEMAR RÍOS RÍOS

Especialidad del evaluador:

TEMÁTICO



Firma

Certificado de Validez de los instrumentos – C3

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
	D1: CALIDAD DE USO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Considera que el número de su DNI es el código correcto y seguro para gestionar un trámite documentario a través de un sistema.	X		X		X		
2	El código establecido representa una política de seguridad que le ofrece el sistema de información de trámite documentario	X		X		X		
3	El tiempo de respuesta del sistema ante su petición es el esperado	X		X		X		
4	Se presentan demoras al ejecutar una operación de registro/transacción	X		X		X		
5	Ha mejorado el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes	X		X		X		
6	Se ha reducido el tiempo en la recepción de su solicitud	X		X		X		
7	Al solicitar una consulta, el sistema le permite conocer la ubicación y estado de su expediente	X		X		X		
8	El sistema cuenta con reportes que detallen la ubicación y trazabilidad de su expediente.	X		X		X		
9	El sistema cuenta en el reporte la cantidad de días de demora de su trámite documentario	X		X		X		
10	La información que se detallan en los reportes del sistema de información de acuerdo a su trámite es completa	X		X		X		
11	El sistema mantiene un estándar de presentación en sus reportes	X		X		X		
12	Se han eliminado pasos que retrasaban las operaciones del sistema de trámite documentario	X		X		X		
13	La disponibilidad de la información en el sistema de información de trámite documentario es oportuna	X		X		X		
14	Ha mejorado el sistema de información de trámite documentario en el cumplimiento de las actividades de los usuarios	X		X		X		
15	Es confiable la información que ahora brinda el sistema de información de trámite documentario	X		X		X		
16	la gestión del sistema de información de trámite documentario está cumpliendo sus expectativas con los procesos ya automatizados	X		X		X		
	D2: ORGANIZACIÓN							
17	La institución cuenta con un sistema de información de trámite documentario	X		X		X		
18	La institución tiene sus procesos automatizados, basados en sistemas de información.	X		X		X		

19	El sistema de información de trámite documentario está bien diseñado basado en la estructura de la organización	X		X		X		
D3: PERSONAS								
20	Los tiempos de registro que se usan en el sistema de información de trámite documentario son los esperados	X		X		X		
21	El tiempo promedio de registro que usa el sistema de información de trámite documentario al procesar su formulario único de trámite es el esperado	X		X		X		
22	El personal responsable se preocupa por solucionar en el menor tiempo posible si el sistema de información de trámite documentario presenta algún problema en el registro del proceso de su solicitud	X		X		X		
23	Los usuarios que usan el sistema de información de trámite documentario registran la información correctamente.	X		X		X		
24	El sistema de información de trámite documentario, al emitir los reportes, muestra la información solicitada	X		X		X		
25	El sistema de información de trámite documentario conserva su idoneidad	X		X		X		
D5: TECNOLOGÍA								
26	Es necesaria la adquisición de nueva tecnología, específicamente de programas informáticos y equipos modernos para la institución.	X		X		X		
27	El sistema de información de trámite documentario presenta una estructura definida y un método para procesar los datos y producir información	X		X		X		
28	El sistema de información de trámite documentario responde de inmediato con la tecnología la recepción de solicitudes de trámite o información requerida.	X		X		X		
29	El sistema de información de trámite documentario reporta oportunamente un número de registro o atención	X		X		X		
30	El uso del sistema de información de trámite documentario ha reducido considerablemente el tiempo de atención.	X		X		X		
VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN		PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
D1: ELEMENTOS TANGIBLES		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Los equipos que utiliza el Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este se encuentran en buen estado y son modernos. Además, cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		
2	El personal se encuentra debidamente uniformado y aseado para la atención al público	X		X		X		
3	Considera que la infraestructura del Módulo especializado en violencia penal contra la mujer e integrantes del grupo familiar, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, son las adecuadas y cuenta con espacios limpios y agradables para brindar una adecuada atención	X		X		X		

	a los usuarios						
4	El personal siempre demuestra su ética profesional durante el desarrollo de sus labores	X		X		X	
D2: FIABILIDAD O CONFIABILIDAD							
5	El personal muestra interés para solucionar los problemas y se involucra en resolver los conflictos que se presentan durante la atención al usuario	X		X		X	
6	Considera que el personal inspira confianza a los usuarios y muestra buena disposición para poder atenderlos.	X		X		X	
7	El personal está atento a las necesidades de los usuarios.	X		X		X	
8	Considera que el personal orienta y explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario	X		X		X	
9	Los colaboradores se relacionan mutuamente como equipo de trabajo manteniendo una comunicación constante lo cual permite mejorar su labor	X		X		X	
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	El tiempo de atención que se le da al usuario, a través del sistema de trámite documentario, es rápido	X		X		X	
11	El personal le brinda recomendaciones oportunas ante un problema que se presente en el sistema de trámite documentario	X		X		X	
12	El personal de trámite documentario se expresa con un lenguaje comprensible, mostrando un trato cordial y respetuoso	X		X		X	
13	Las dudas presentadas por los usuarios sobre el sistema de trámite documentario son solucionadas en un tiempo adecuado	X		X		X	
14	Considera que el tiempo no le es suficiente para resolver todas las dudas del usuario por las otras obligaciones que tiene en el área	X		X		X	
D4: SEGURIDAD							
15	El personal de trámite documentario muestra dominio de la labor que desempeña en su puesto de trabajo, transmitiendo seguridad en las operaciones realizadas por los usuarios	X		X		X	
16	El personal de trámite documentario ofrece respuesta de manera cortés y amabilidad, con conocimientos suficientes para que el usuario se sienta seguro	X		X		X	
17	El personal de trámite documentario muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente	X		X		X	
18	Considera que el comportamiento del personal de trámite documentario inspira confianza y seguridad en el usuario	X		X		X	

D4: EMPATÍA							
19	Las atenciones del personal de trámite documentario se realizan de manera personalizada, demostrando amabilidad y apertura a escuchar, en favor del usuario	X		X		X	
20	El personal de trámite documentario ofrece información y atención individualizada para atender cada una de las consultas, con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
21	El personal de trámite documentario se preocupa por brindar un buen servicio de acuerdo a los trámites requeridos	X		X		X	
22	El personal de trámite documentario es comprensible al brindar una solución a los requerimientos presentados en el área	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia:

SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

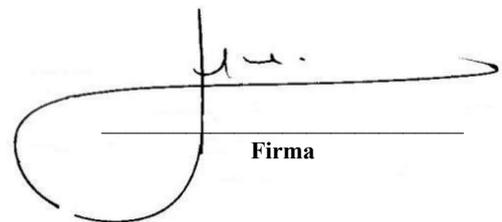
Lima, _____ de _____ de _____.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dr. FILIBERTO FERNANDO OCHOA PAREDES

Especialidad del evaluador:

ESPECIALISTA



Firma

Anexo D: Baremos

BAREMO PARA LA VARIABLE 1 Y DIMENSIONES

NIVELES O RANGOS	NIVE_V1	NIVE_D1	NIVE_D2	NIVE_D3	NIVE_D4
DEFICIENTE	30-70	16-37	3-7	6-14	5-11
REGULAR	71-111	38-59	8-12	15-23	12-18
EXCELENTE	112-150	60-80	13-15	24-30	19-25

BAREMO PARA LA VARIABLE 2 Y DIMENSIONES

	NIVE_V2	NIVE_D1	NIVE_D2	NIVE_D3	NIVE_D4	NIVE_D5
DEFICIENTE	22-51	4-9	5-11	5-11	4-9	4-9
EFICIENTE	52-81	10-15	12-18	12-18	10-15	10-15
MUY EFICIENTE	82-110	16-20	19-25	19-25	16-20	16-20

Anexo F: Confiabilidad del instrumento gestión

Escala: Confiabilidad del Instrumento de Gestión y Calidad de Atención.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	163	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	163	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	30

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	163	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	163	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	22