



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Propuestas de mejoras al proceso de entrega y/o recepción de expedientes a los usuarios del consejo de la judicatura

**Autora:**

Jennifer Irina Bermeo Perea

**Tutor:**

Ing. María Magdalena Castro Cañarte

Guayaquil, Ecuador

2016

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuestas de mejoras al proceso de entrega y/o recepción de expedientes a los usuarios del consejo de la judicatura

Autora:

Jennifer Irina Bermeo Perea

Tutor:

Ing. María Magdalena Castro Cañarte

Guayaquil, Ecuador

2016

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuestas de mejoras al proceso de entrega y/o recepción de expedientes a los usuarios del Consejo de la Judicatura.”** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: alta insatisfacción del usuario genera deficiente proceso de calidad de servicio en la entrega de expedientes del Consejo de la Judicatura de la provincia del Guayas durante el año 2016

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Autora:

**Jennifer Irina Bermeo Perea**

Tutor:

**Ing. María Magdalena Castro**

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: Propuestas de mejoras al proceso de entrega y/o recepción de expedientes a los usuarios del Consejo de la Judicatura., de la carrera Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

**Jennifer Irina Bermeo Perea**

C.C. 093013348-3

## DEDICATORIA

Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarle mi trabajo investigativo plasmado en el presente informe, a mi hijo/a que viene en camino sin duda alguna viene a complementar mi vida y llenar el vacío que existe en mi corazón, también se lo dedico al hombre que amo, y que seguiré amando hasta el último día de mi existencia a mi padre Víctor Manuel Bermeo Alcívar y a mi segunda madre mi abuela Carmen Victoria García Benítez sé que este momento hubiera sido tan especial para ustedes como lo es para mí, pero nuestro creador tuvo otros planes para ustedes, que sin duda alguna fue el golpe más bajo que he recibido en toda mi vida, y que a pesar de nuestra distancia física, sé que siempre me guían, me acompañan y me cuidan espiritualmente.

Jennifer Bermeo Perea

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar este trabajo investigativo puedo mencionar a muchas personas que directa o indirectamente aportaron mucha alegría, conocimiento, guía y apoyo para que al finalizar se pueda resumir en lo manuscrito.

Gracias a Dios y a mi padre que desde el cielo me enviaron las fuerzas necesarias ya que como humanos hay veces dejamos de tenerlas y solo con su ayuda podemos avanzar en este recorrido académico que sin duda vale la pena.

Mis más grandes sentimientos de gratitud a mi madre y hermanas por su acogimiento en cada momento de desánimo, sin duda la familia siempre fue, es y será un refugio para conmigo, no me equivoco al poder escribir y verbalizar que tengo la mejor familia del mundo, motivo por el cual les agradezco infinitamente, a mi asesora del proyecto de investigación Ing. Magdalena Castro por la ayuda que me facilitó para la realización de este proyecto, al Ing. Marlo Perero por la guía y orientación que me brindó en la estructura de este proyecto, al tecnológico bolivariano por ser el medio la cual podemos romper barreras en este sistema que avanza cada día y por último a nuestros docentes por compartir sus conocimientos y habernos permitido aprender de ellos.

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de cuadros.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto.....	2
Causas del problema y consecuencias... ..	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Determinación del tema .....	4
Variables de investigación .....	4
Objetivos... ..	4
Objetivos generales.....	4
Objetivos específicos .....	4
Justificación e importancia... ..	4

### CAPÍTULO II

## MARCO TEÒRICO

Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales.....	12
Fundamentación teórica.....	14
Marco legal.....	27
Marco conceptual.....	41
Variables de la investigación.....	42
Definiciones y conceptos.....	42
Operacionalización de las variables.....	44

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

Marco metodológico.....	45
Tipo y diseño de investigación.....	45

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas de instrumentos.....	54
Análisis documental.....	54
Cuadros y gráficos.....	57
Conclusiones y recomendaciones.....	67
<b>Bibliografía.....</b>	<b>69</b>

<b>Anexos</b> .....	72
---------------------	----

Anexo 1 Certificado del Gramatólogo

Anexo 2 Organigrama de la empresa

Anexo 3 Fotos

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1 Estadísticas 2016 .....	36
Gráfico 2 Estadísticas 2017 .....	37

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1 Plantilla de Trabajadores.....	16
Cuadro 2 Espina de Ishikawa .....	24
Cuadro 3 Reporte Estadístico 2016 .....	36
Cuadro 4 Reporte Estadístico 2017 .....	37

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración  
de Empresas

**Tema**

Propuestas de mejoras al proceso de entrega y/o recepción de  
expedientes a los usuarios del Consejo de la Judicatura

**Autora:** Jennifer Irina Bermeo Perea

**Tutora:** María Magdalena Castro Cañarte

**RESUMEN**

En estos últimos dos años el Archivo Activo de la Función Judicial ha presentado un sinnúmero de quejas de parte de los abogados y usuarios tanto internos como externos, una de las principales falencias en Revisión de Expedientes según la normativa de la Institución el tiempo de respuesta al usuario es de cinco minutos máximo y de veinte minutos en el caso de que el expediente no se encuentre en el Archivo Activo, pero en estos dos últimos años el tiempo de respuesta es de una hasta cuatro horas y esta espera es lo que genera molestias al usuario externo hasta el punto de decirnos un sinnúmero de groserías. El presente trabajo de investigación con el tema mejorar la satisfacción del usuario en el proceso de entrega de expedientes del consejo de la judicatura de la provincia del guayas periodo 2016. El sistema judicial de nuestro país en general ha venido por mucho tiempo manejándose con sistemas de gestión administrativa y archivística de una manera empírica, ya que los servidores judiciales en su mayoría se caracterizaban por ser profesionales de Derecho. La investigación brinda evidencia clara, mediante la metodología utilizada, con la finalidad de conocer la opinión, intención, ejecución y permanencia de los procesos que han brindado un servicio al usuario de manera eficaz y eficiente. Finalmente presentamos nuestra sugerencia de que se mejore la gestión brindada por el consejo de la judicatura, en los que a la revisión de expediente se refiere el presente trabajo.

Proceso

Entrega

Recepción

Usuario

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración  
de Empresas

**Tema**

Propuestas de mejoras al proceso de entrega y/o recepción de  
expedientes a los usuarios del Consejo de la Judicatura

**Autora:** Jennifer Irina Bermeo Perea

**Tutora:** Magdalena Castro Cañarte

**Abstract**

In the last two years the Active File of the Judicial Function has presented a number of complaints on the part of the lawyers and users both internal and external, one of the main shortcomings in Review of Records according to the institution's regulations the response time to User is five minutes maximum and twenty minutes in case the file is not in the Active File, but in the last two years the response time is one to four hours and this waiting is what causes discomfort to the External user to the point of telling us countless rudeness. The present research work with the theme to improve user satisfaction in the process of delivery of files of the judiciary council of the province of guayas period 2016, has as main reference the generic protocol of documentary and archival management for judicial units. The judicial system of our country in general has been handling for a long time with systems of administrative and archivistic management in an empirical way, since the judicial servants in the majority were characterized by being professionals of Right. The research provides clear evidence, through the methodology used, with the purpose of knowing the opinion, intention, execution and permanence of the processes that have provided a service to the user in an efficient and efficient way. Finally, we present our suggestion to improve the management provided by the Judiciary Council, in which the review of the file refers to the present work.

Process

Delivery

Reception

User

X

## **CAPITULO 1**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2. Ubicación del problema en un contexto**

La primera Corte se crea en Quito el 22 de marzo de 1822 y con esta la idea de una justicia imparcial y sin intervención del Gobierno de turno, en tiempos de la República, el país vivió varios períodos de dictaduras hasta llegar a la democracia con el Gobierno de Jaime Roldós Aguilera en 1979, donde el país estuvo en una etapa de cambios y de mayor tranquilidad en democracia.

Varios presidentes que no pudieron concluir su mandato hasta el 2008 que con el aumento de la población en las principales ciudades generó la creación de nuevas judicaturas en todas las áreas que se han podido plasmar recién con el Gobierno del Presidente Constitucional de la República, economista Rafael Correa Delgado quien estableció como política de estado a la niñez y su vulnerabilidad por lo que se asigna presupuesto para la creación de seis nuevos juzgados para la niñez y adolescencia, dos salas para el Tribunal de lo Fiscal y cinco Tribunales de Garantías Penales.

Están en proceso concursos para jueces temporales y jueces adjuntos que coadyuvan a la descongestión procesal en áreas más críticas como niñez, trabajo y tránsito permitiendo con esto un justicia más ágil y oportuna. El Consejo de la Judicatura en sus inicios, fue el órgano de gobierno, administrativo y disciplinario de la Función Judicial, tuvo personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera. Su sede está en Quito, y ejerce atribuciones en todo el

territorio nacional, de acuerdo con la Constitución, la ley y los reglamentos respectivos.

La función que realiza el consejo de la judicatura es velar por la transparencia y eficacia, definir y ejecutar las políticas para el mejoramiento y modernización del sistema judicial.

### **1.3. Situación Conflicto**

En estos últimos dos años el Archivo Activo de la Función Judicial ha presentado un sinnúmero de quejas de parte de los abogados y usuarios tanto internos como externos, una de las principales falencias en Revisión de Expedientes según la normativa de la Institución el tiempo de respuesta al usuario es de cinco minutos máximo y de veinte minutos en el caso de que el expediente no se encuentre en el Archivo Activo, pero en estos dos últimos años el tiempo de respuesta es de una hasta cuatro horas y esta espera es lo que genera molestias al usuario externo hasta el punto de decirnos un sinnúmero de groserías.

Este problema surge en el área del Archivo Activo del Consejo de la Judicatura de Guayaquil, en estos dos últimos años ha venido presentando una serie de falencias en la revisión de expedientes, según las normas de la Institución, el tiempo de espera no debe traspasar los cinco minutos, uno de los principales problemas es la mala atención al usuario, a continuación se presenta las situaciones:

- ✚ Mala actitud de parte de los funcionarios hacia el usuario
- ✚ La no colaboración del juzgado (juez, secretario y ayudante judicial) con el gestor de archivo.

Mientras existan estos inconvenientes el usuario continuará esperando de tres hasta cinco horas para transmitirle la información de que su

expediente no podrá ser facilitado. Las quejas se originan cuando la percepción de un servicio o su calidad están en desacuerdo con los principios de buenas prácticas administrativas. Un pésimo o deficiente servicio, lento y de mala calidad afectara negativamente a las instituciones públicas o privadas.

El Consejo de la Judicatura en sus inicios, fue el órgano de gobierno, administrativo y disciplinario de la Función Judicial, tuvo personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera. Su sede está en Quito, y ejerce sus atribuciones en todo el territorio nacional, de acuerdo con la Constitución, la ley y los reglamentos respectivos.

El Consejo de la Judicatura, al cumplir los dieciocho años de labores, siente la satisfacción del deber cumplido y reafirma su compromiso de continuar en la entrega de los mejores afanes y esfuerzos para el mejoramiento de la Justicia, no obstante, en la actualidad ha venido presentando falencias en la entrega de expedientes a los usuarios de las diferentes unidades judiciales, sobre todo aquellos referidos a:

- ✚ El servicio no se presta en el plazo previsto que es de cinco minutos máximo como respuesta.
- ✚ El servicio que se presta parte de información inadecuada en este caso al usuario.
- ✚ Lenguaje corporal inadecuado.

Las principales causas que motivan a la insatisfacción del cliente son las siguientes:

**Causas:**

- ✚ El funcionario no está capacitado para esa función
- ✚ Desconocimiento de las normas de la institución
- ✚ Falta de equipos tecnológicos

+ Se siente desmotivado o cansado

+ No tiene autocontrol

### **Consecuencias**

+ Usuario se siente mal atendido

+ Pérdida de tiempo del usuario

+ Falta de comunicación entre organización – usuario

+ Se desconoce oportunidades de mejoras

+ Uso ineficiente de recursos (papel, máquina, etc.)

+ El Coordinador de la Unidad no conoce requerimientos del Usuario.

## **1.4. Delimitación del Problema**

**Campo:** Administración de Servicios

**Área:** Servicio al usuario

**Aspecto:** Procesos en la satisfacción de usuario

**Tiempo:** Periodo 2016

## **1.5. Formulación del Problema**

Cómo mejorar la satisfacción del usuario sobre el proceso de servicio de entrega de expedientes del consejo de la judicatura de la provincia del guayas 2016?

## **1.6. Evaluación del Problema**

+ **Delimitado.-** en el departamento de archivo activo se dan las siguientes características que afectan mucho la atención al usuario:

- ✓ Usuario interno no está apto o capacitado para la atención pública
- ✓ El usuario interno no está debidamente informado o capacitado para dar una respuesta veraz al usuario externo.
- ✚ **Evidente.-** las manifestaciones de mala atención al usuario en el departamento de archivo son:
  - ✓ La falta de protocolos para poder atender al usuario
  - ✓ No tener información o conocimiento adecuado sobre los casos que se llevan a diario en el archivo activo (divorcios, manutenciones alimentarias, etc.)
- ✚ **Original.-** Este proyecto se torna novedoso ya que ningún funcionario del consejo de la judicatura no ha identificado el problema, y peor aún ha encontrado la solución por la cual se ha presentado el problema pero va a ser destacado en mi proyecto.
- ✚ **Contextualmente.-** el tema de mi proyecto corresponde a una práctica social la cual va a permitir acelerar los procesos para verse reflejado en casos resueltos de manutención alimentaria.
- ✚ **Factible.-** es factible porque de acuerdo al número de demandas se prevé que en un cincuenta por ciento serán resueltas mejorando aún más la atención al usuario.

## 1.7. Objetivos de la Investigación

### 1.7.1. Objetivo general

Proponer mejoras al servicio de entrega y/o recepción de expedientes a los usuarios del consejo de la judicatura.

### 1.7.2. Objetivos específicos

- ✚ Fundamentar los aspectos teóricos sobre la satisfacción a los usuarios del consejo de la judicatura, con mejoras de calidad al proceso de entrega de expedientes

- ✚ Diagnosticar el grado de satisfacción del usuario del consejo de la judicatura.
- ✚ Proponer un plan de gestión y control para el proceso de entrega de expedientes, eliminando las principales falencias detectadas.

### **1.8. Justificación de la Investigación**

El presente estudio de satisfacción de los usuarios internos y externos de la Judicatura, pretende aportar datos útiles en gestión de procesos, mediante el análisis de los factores relacionados con el nivel de satisfacción tanto de usuarios internos como externos, se contribuirá a mejorar la calidad de la oferta de los servicios en función de los recursos existentes, satisfaciendo las necesidades percibidas de los usuarios.

Para ello se requiere un estudio de satisfacción de los usuarios de sus servicios, que llevarán a la implementación de un sistema de gestión de procesos para optimizar el desempeño de los usuarios internos.

En los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios internos y externos, con respecto a los servicios entrega de expedientes, se ha convertido en una herramienta muy importante y de valor creciente para una mejora continua. (CJN, dos mil ocho)

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad que influye en la utilización y continuidad de los servicios. De allí la importancia de esta investigación porque permitirá determinar la satisfacción del usuario externo, que en este estudio está conformada por efectivos en actividad conformado por personal masculino y femenino, cuyas edades fluctúan de diecinueve a sesenta años y que laboran en las diferentes unidades judiciales.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes Históricos

Gómez (2006) señala que el concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad, atención. En la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio y dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores.

Las razones por la cual se impone esta nueva visión es que hay un fácil acceso a una cantidad de datos, exigen mayor valor agregado, quieren que los proveedores los conozcan en detalles, tiene una gran variedad de opciones, colocan un enorme valor en la facilidad, rapidez y conveniencia con que puedan adquirir bienes y servicios. Pero el énfasis recae en establecer una relación a largo plazo y de servicio integral, en satisfacer la totalidad de las necesidades de servicios al cliente, y en disminuir la necesidad o el deseo del cliente de fragmentar sus asuntos entre varias instituciones.

Toda esta nueva situación se da porque el cliente en este entorno tiene y valora nuevos elementos del servicio tales como el tiempo, oportunidad, soluciones individualizadas y amabilidad. Los estudios de la calidad de servicio y la satisfacción de los consumidores y usuarios tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes finales al valorar los productos que las organizaciones son capaces de proporcionar. Desde esta perspectiva, el rendimiento de las

organizaciones es valorado en último término por las personas que adquieren o utilizan los bienes de consumo y servicios.

La psicología ha venido haciendo contribuciones importantes a la investigación e intervención relacionadas con la calidad de servicio y satisfacción de los consumidores y usuario

## **2.2 Antecedentes Referenciales**

En el marco teórico se mencionan el proceso de entrega de expediente al usuario externo, así como la solicitud del expediente al usuario interno, Se verifica también cómo influye y que participación tienen los grupos de interés en el comportamiento del servidor judicial.

Los servidores que conforman las Unidades Judiciales, deben garantizar a la ciudadanía una atención de calidad y calidez; entregando soluciones oportunas e integrales. Cada encuentro con un usuario externo debe ser una oportunidad para proporcionar una atención cálida, y proactiva, con el fin de que los usuarios sientan confianza y seguridad al momento de recibir un servicio.

En éste diseño de proyecto de investigación, se busca fundamentar los aspectos teóricos de mejorar con calidad la atención al usuario, de manera que permita lograr resultados en el tiempo de respuesta en el proceso de entrega de expedientes, como indicó Fernández, la calidad de atención al cliente es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. (Fernandez, 2009)

Todas las organizaciones para su existencia tienen que crear valor y puede darse a través de administrar al ambiente externo, es decir conocer los resultados que estamos entregando a nuestros usuarios con respecto a nuestra atención, como sugirió Albrech, la calidad del servicio que se presta al cliente es un valor agregado invisible que puede determinar que aquel vuelva o que nunca más pise nuestro negocio. Para que esto no

sucedan, es necesario hacer esfuerzos específicos, coherentes y continuados. (Albrecht, 1990)

De acuerdo al servicio que presta el Consejo de la Judicatura los usuarios evalúan o dan a conocer que los tiempos de respuestas son inadecuados dado el caso que las expectativas de los usuarios no las estamos satisfaciendo, donde analizaremos en este diseño de proyecto de investigación permita alcanzar la calidad en el servicio, como argumentó Arévalo, calidad en el servicio surge cuando igualamos o sobrepasamos las expectativas de los clientes internos como externos. Permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. (Arévalo, 2010)

Los tramites en el Consejo de la Judicatura da inicio de recepción de documentos, revisión de expedientes en la que se busca mejorar estos procesos a través de secuencias de actividades que tienen como objetivo cumplir con un tiempo estimado de setenta y dos horas razón por la cual no se ejecutan en estos procesos actualmente, como planteó Tamayo, un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad. (Tamayo, 2012)

En nuestra unidad debemos suministrar herramientas que nos permita un adecuado manejo de los expedientes y documentos que se receptan en la Judicatura, para así poder brindar un servicio oportuno y eficaz al usuario interno y externo, como afirmó Palermo Rubio, es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. (Rubio, 2011)

Queremos dar a conocer que dentro de un plan estratégico la mejora continua, es decir el proceso de mejora de la calidad en atención puede dar resultados posteriores en un largo plazo estableciendo formas para alcanzar ese plan de acción, como afirmó refirió Jaramillo Solarte, la

calidad en el servicio es una importante herramienta estratégica que permite a la empresa diferenciarse de la competencia, además de aumentar la fidelización de los clientes, y conseguir la excelencia en el servicio para aumentar los resultados. (Jaramillo,2016)

En todas las unidades del consejo de la judicatura debe tratar de solucionar de una forma inmediata las dudas e inquietudes de los usuario, direccionándolos según las necesidades expuestas e informarles los procedimiento a seguir, como dio a conocer Pizzo es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable. (Cruz, 2013)

Es necesario recibir con amabilidad y cortesía al usuario externo, hacerlo sentir comprendido e importante que sienta confianza pero sobre todo que se sienta escuchado, de esta manera obtendremos a un usuario satisfecho y feliz por el servicio brindado, debemos recordar que el usuario externo es el indicador más importante para llegar a la calidad total, como describió Pérez Torres, el cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados. (Pérez, 2007)

Todo funcionario debería contar con capacidad o inteligencia interpersonal ya que esto le permitirá comprender los diferentes estados de ánimos de los usuarios que llegan día a día a las unidades del consejo de la judicatura, brindarles la seguridad y fiabilidad que ellos buscan al momento de realizar un requerimiento, como recomendó Gutiérrez Nava, el servicio se entiende como un conjunto de actividades que satisfacen las necesidades del cliente; aquellas actividades intangibles derivadas de las actitudes y de la capacidad interpersonal del prestador del servicio que deben satisfacer no solo las necesidades, sino también sus expectativas.(Gutiérrez, 2004)

Para tener éxito en nuestras unidades judiciales se debe proporcionar un nivel de servicio que el cliente espera, tener como objetivo la satisfacción total del cliente, es de vital importancia comenzar con el diseño del servicio ya que va a definir el real compromiso de la institución al otorgar el servicio, como consideró Alcalde San Miguel, de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9000, el término calidad debe entenderse como el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente. (Alcalde San Miguel, 2009)

La satisfacción del cliente o usuario es pieza fundamental para la obtención de la calidad, ya que logra una gran ventaja competitiva en las diferentes unidades del consejo de la judicatura, como relacionó Abadi, se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para satisfacer una necesidad. (Abadi, 2004)

## **2.3 Fundamentación Legal**

**De acuerdo al Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público** sobre la atención al usuario encontramos el siguiente artículo:

✚ **Art. 120.-** Estructura de la gestión de las Unidades de Administración del Talento Humano - UATH.- Las UATH estructurarán su gestión mediante la conformación de procesos y estarán integradas básicamente por:

- ✓ Calidad del servicio, atención al usuario y de la gestión institucional, en el ámbito de sus atribuciones y competencias.

## REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

- ✚ **Art. 30.-** Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 33 de la ley, cada dependencia de las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios, que dé atención al público, deberá proporcionar información al consumidor. Las empresas brindarán a los usuarios facilidades para el pago y reclamación.

### CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ADUANA DEL ECUADOR

- ✚ **Artículo 18.- EFECTIVIDAD EN EL SERVICIO ADUANERO**  
Integrar todos los recursos a fin de atender los requerimientos de los usuarios, cumplir y hacer cumplir las políticas del estado respecto a los estándares de un buen servicio, tomando como base una evaluación continua de la satisfacción de los usuarios, a través del diseño e implementación de indicadores de gestión y desempeño que evidencie el nivel de servicio que prestamos como institución.
- ✚ **Artículo 16.- COMPROMISO CON EL SERVICIO HACIA EL USUARIO**  
Servir a los usuarios en sus requerimientos y necesidades de manera oportuna, eficaz, eficiente, transparente, célere, contribuyendo activamente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

### Ministerio de Relaciones Laborales

De acuerdo a la Resolución N° MRL-2012- sobre la satisfacción del usuario se encuentra a continuación en el siguiente art:

- ✚ **Artículo 53.-** Establece que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de

medición de satisfacción de personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

## 1.9. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

### **Variable Independiente:**

**Satisfacción de los usuarios:** Según Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”

### **Variable Dependiente:**

**Proceso de servicio:** Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) las principales características del servicio serían: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y el consumo.

## 1.10. Glosario de Términos

✚ **Archivo:** Conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas y privadas, al servicio de la gestión administrativa, la investigación y la cultura.

✚ **Usuario interno:** Servidor judicial en los términos previstos en el Código Orgánico de la Función Judicial.

✚ **Usuario externo:** Ciudadano, profesional del derecho, que requiere atención del servicio público judicial.

✚ **Consejo de la Judicatura:** es el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial.

- ✚ **Expediente:** Conjunto de papeles y documentos que pertenecen a un asunto o negocio, relacionados con empresas públicas o privadas.
  
- ✚ **Funcionario:** Persona que desempeña un cargo público.
  
- ✚ **Difusión:** Acción y efecto de difundir o transmitir información
  
- ✚ **Autócrata:** Persona que ejerce por si sola la autoridad suprema en un estado.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Presentación de la Empresa: Consejo de la Judicatura

El Consejo de la Judicatura del Ecuador (Función Judicial) está presidido por el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos Y Cultos del Ecuador. El Consejo Nacional de la Judicatura nació como Institución el 21 de diciembre de 1998. El consejo de la judicatura ofrece los servicios de: Consulta de Causas, Pensiones Alimenticias, Audiencias, Peritos, Foro de Abogados, Notarías, Atención Niñez y Adolescencia, etc.

En 1992 por disposición de la Constitución Política de la República del Ecuador Según el artículo 254 Código Orgánico de la Función Judicial, el Consejo de la Judicatura es el órgano único de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial.

#### **Misión:**

Proporcionar un servicio de administración de justicia eficaz, eficiente, efectiva, íntegra, oportuna, intercultural y accesible, que contribuya a la paz social y a la seguridad jurídica, afianzando la vigencia del Estado constitucional de derechos y justicia.

#### **Visión:**

Consolidar al sistema de justicia ecuatoriano como un referente de calidad, confianza y valores, que promueva y garantice el ejercicio de los derechos individuales y colectivos.

#### **Valores Institucionales:**

-  Ética y Transparencia
-  Honestidad e Integridad
-  Compromiso de servicio a la sociedad
-  Lealtad a la Función Judicial



- ✚ Justicia y Equidad
- ✚ Comunicación efectiva
- ✚ Efectividad y Eficiencia
- ✚ Mejoramiento continuo

**Estructura Organizacional:** La institución opera con 12 funcionarios (ver cuadro N°1)

- ✚ Presidente
- ✚ Vicepresidente
- ✚ Coordinadora
- ✚ Asistente Administrativo
- ✚ Técnicos de Ventanilla (3)
- ✚ Gestores de Archivo (5)

Se detalla la plantilla en el cuadro N° 1

**Cuadro N° 1**

<b>Tabla N° 1 plantilla total de trabajadores</b>					
<b>N°</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>APELLIDO</b>	<b>SEXO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CARGO</b>
1	Gustavo	Jalk	Hombre	Presidencia	Presidente
2	Luis	Rada	Hombre	Vicepresidencia	Vicepresidente
3	Estrella	Muñoz	Mujer	Administrativo	Coordinadora
4	María	Velez	Mujer	Administrativo	Asistente Administrativo
5	Pedro	Montalvan	Hombre	Administrativo	Técnico de Ventanilla
6	Julia	Cadena	Mujer	Administrativo	Técnico de Ventanilla
7	Dolores	Figueroa	Mujer	Administrativo	Técnico de Ventanilla
8	Darwin	Vergara	Hombre	Administrativo	Gestor de Archivo
9	Marcos	Córdova	Hombre	Administrativo	Gestor de Archivo
10	Rosa	Espinoza	Mujer	Administrativo	Gestor de Archivo
11	Luz	Carvajal	Mujer	Administrativo	Gestor de Archivo
12	Gedinson	Morales	Hombre	Administrativo	Gestor de Archivo

**Fuente: Elaboración Propia**

## **3.2 Diseño de Investigación**

### **3.2.1 Descripción de Procesos y su importancia**

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. La importancia de la descripción de procesos en mi proyecto es dar a conocer la problemática que se da en el departamento de archivo activo y lo que es la importancia de trabajar en equipo para que se ejecute un resultado.

En el área de ventanillas universales se encargan de recibir el ingreso de causas y escritos realizados por los abogados o las partes procesadas de una causa, de realizar reportes de los tiempos de espera y atención al usuario, de usuarios atendidos en el día, realizar reportes de victimas recibidas y de los informes de infracciones flagrantes recibidas y gestionadas.

En la Salas de Audiencias y Diligencias se deben realizar reportes de audiencias convocadas, realizadas y no realizadas de conformidad con las directrices del Consejo de la Judicatura y la norma vigente. Realizan informes de funcionamientos, de los daños y reparaciones de los equipos de las salas de audiencias para su efectiva realización.

En las ventanillas de requerimientos y entregas de documentos es la encargada de receptor las quejas del usuario (abogados o partes procesadas) en esta se hace hincapié en la demora de los despachos de los diferentes juzgados que tiene la unidad judicial, la ventanilla de retiro de documentos es la que se encarga de entregar los oficios, boletas de apremios, boleta de excarcelación, marginaciones y copias certificadas,

estos documentos se les entregará únicamente a los abogados de las partes procesadas. (Ver imagen n° 2)

En el área de Control Disciplinario está encargada de verificar que las quejas o denuncias que se presentaren en contra de las servidoras y servidores de la Función Judicial tal como lo indica en el artículo ciento catorce del Código Orgánico de la Función Judicial, que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo ciento trece del mismo cuerpo legal. Informar al Pleno del Consejo de la Judicatura sobre el desarrollo de los procesos disciplinarios, cuando así se lo requiera. (Salcedo, 2013)

En el área de Archivo Activo es la que se encarga de realizar actas de entrega y recepción de la documentación existente por la judicatura, causas y escritos digitalizados que ingresen a la unidad judicial, reportes de requerimientos de usuarios internos y externos atendidos, reportes de solicitudes de copias simples o certificadas atendidas, procesos judiciales debidamente inventariados y clasificados de conformidad con la normativa vigente. . (Ver cuadro n° 3 y 4 y ver gráfico n° 1 y 2)

Llenar los registros y matrices que el Consejo de la Judicatura establezca para el efecto y realizar el seguimiento correspondiente de la devolución de las causas prestadas para una correcta custodia, organizar, clasificar y archivar toda la documentación que entra al área de archivo activo judicial y mantener actualizado el inventario de causas que reposan en el archivo. En el departamento de archivo activo se debe atender y proporcionar información a los usuarios externos, de los documentos que reposan en el área de archivo activo judicial, así como las causas pasivas que se transferirán al archivo pasivo provincial, para consulta e investigación por parte de los interesados o sus abogados.

El técnico de búsqueda responsable del archivo, deberá informar inmediatamente al técnico de ventanilla en caso de que la causa solicitada se encuentre en manos de un usuario interno, sea juez o secretario, para que este a su vez, informe al usuario externo. En caso de

que el usuario externo necesite revisar el expediente, se solicitará al juez o secretario que entregue un momento la causa para que pueda ser revisado por el usuario externo, salvo que la causa se encuentre en estado de pruebas, medias cautelares, diligencias, sentencias o audiencias, en este caso, se le solicitará al usuario externo que regrese al día siguiente en el horario de 8:00 a 10:00, para permitirle revisar el expediente.

### **3.2.2 Investigación explicativa**

Con la investigación explicativa se tratará de explicar el porqué de los hechos, y así establecer relaciones de causa y efecto. La investigación brinda evidencia clara, mediante la metodología utilizada, con la finalidad de conocer la opinión, intención, ejecución y permanencia de los procesos que han brindado un servicio al usuario de manera eficaz y eficiente.

Según el autor (Arias, 2012), define: la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis, sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (Tipos y diseño de la investigación, 2013)

## CAPITULO IV

### 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este plan de mejoras se desarrollará las siguientes propuestas:

Falta de interés de los mandos medios se da por la falta de difusión de las reglas internas:

La falta de difusión de las reglas internas del consejo de la judicatura da consigo las políticas del compromiso de la empresa con sus colaboradores y viceversa eso da pie a que no exista compromiso, que no exista buena colaboración es decir no permite la pro actividad de sus colaboradores ni de generar nuevas ideas, esta falta de difusión por parte de la coordinadora de la unidad implica en no dar a conocer el contenido del reglamento interno a los funcionarios de la unidad de familia por lo que podría generar faltas de indisciplina por parte de los funcionarios a los usuarios o a su mismo equipo de trabajo por desconocer las normas internas. (ver cuadro N°2)

Falta de interés de los mandos medios se da por la falta de conocimiento, de la inexistencia de la introducción general de la organización, conoce sus funciones que es lo que tiene que hacer cada uno pero no tiene una debida inducción es decir solo se enfocan en la firma del contrato, en la aspiración salarial mas no el explicar la importancia y el propósito de la contratación al organismo social, lo que genera la falta de interés de la coordinadora de la unidad familia mujer niñez y adolescencia es posible que como resultado el funcionario presente desinterés al momento de realizar sus funciones.

Escaso acompañamiento de la coordinadora de la unidad, esto existe por la carga procesal que tiene encima porque su mando superior no la ayuda, no la forma, no le da el acompañamiento debido, a diario la coordinadora de la unidad de familia del consejo de la judicatura debe atender al día un sinnúmeros de quejas y requerimientos por parte de

los usuarios externos, requerimientos de los usuarios internos, revisar que en todas las áreas ( archivo, despachos) tengas el material necesario como por ejemplo las resmas de papel, inspeccionar que las salas de audiencias estén limpias, etc.

La escasa capacitación se da por que el departamento de talento humano no le da importancia de que los funcionarios del consejo de la judicatura tenga una inducción adecuada, a pesar de que en la corte provincial de justicia cuenta con un amplio salón con un máximo de 75 personas. La falta de adiestramiento de los funcionarios de la unidad de familia podría implicar que este no realice correctamente sus funciones y dé como resultado una disminución en la productividad, usuarios insatisfechos, pérdida de tiempo y retrasos en las entregas de documentos a los usuarios.

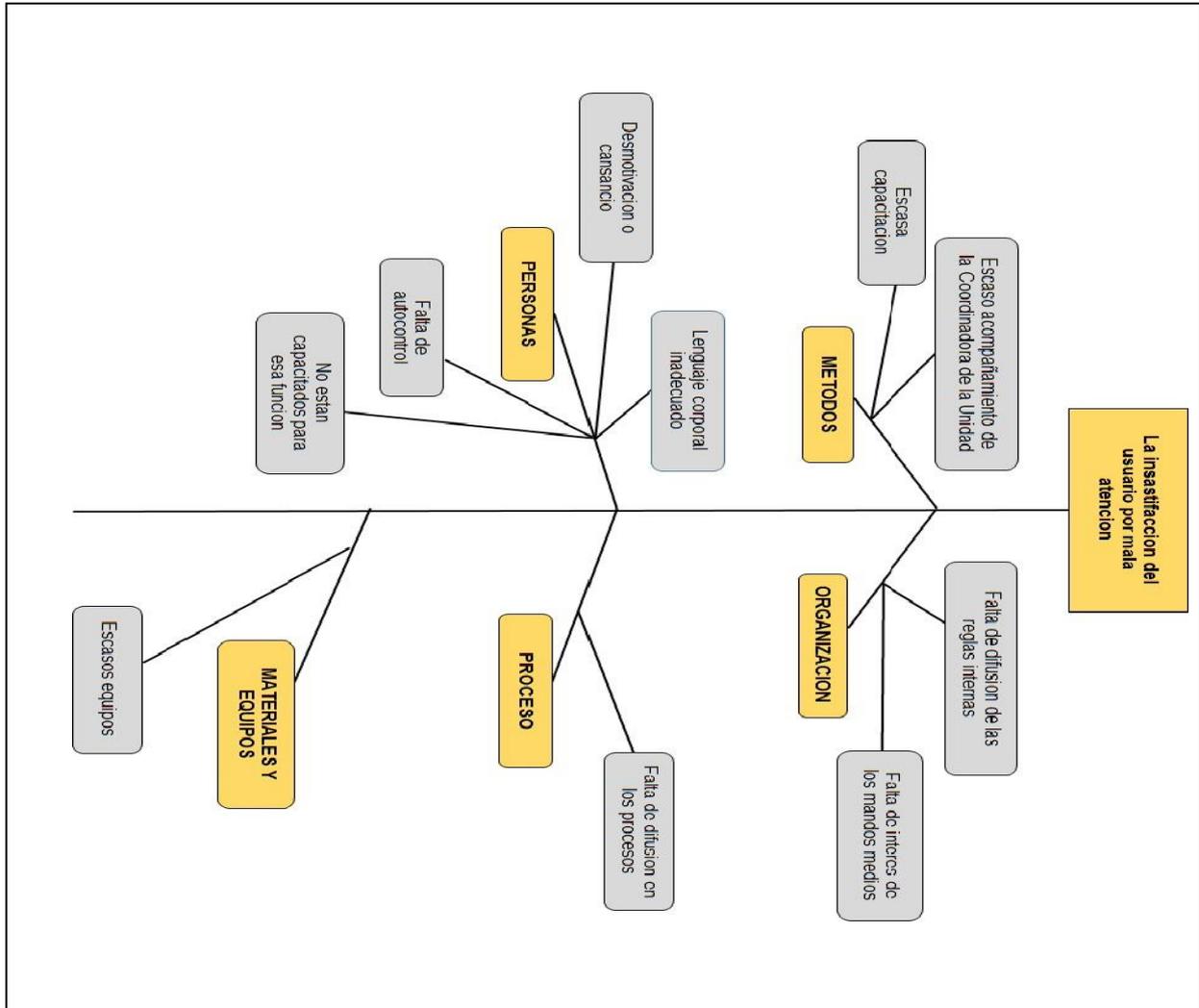
La desmotivación o cansancio del funcionario de la unidad de niñez del consejo de la judicatura puede darse porque tal vez no existe una distribución adecuada de las tareas, por la poca valoración de los esfuerzos del funcionario, por la falta de oportunidad de ascender a un nuevo cargo y por trabajar bajo la guía de una líder incompetente que solo espera a que los subordinados acaten sus directrices, con un liderazgo autócrata, esto con lleva al funcionario a tener una mala actitud o una mala forma de atender al usuario, ya que el funcionario podría sentir insatisfacción laboral que a su vez conduce a la desmotivación y como consecuencia de esto obtendría un bajo rendimiento en su productividad.

El líder de la unidad de familia del departamento de archivo activo se inclina bajo un tipo de liderazgo autócrata solo se enfoca en la producción o en número de trámites que se tiene que cumplir, pero no se enfoca o busca interesarse, preocuparse o en estimular al personal dado a que actúa con prepotencia, no permite la participación del equipo, infundiendo miedo en el equipo, señalando que siempre es la autoridad y no llega a tener un autocontrol que es un valor que todas

las personas debemos de tener para poder manejar un grupo de personas, esa falta de autocontrol conlleva ya que no están aptos para esa función ya que para el departamento de archivo activo con los diferentes tipos de liderazgo que existe podemos determinar que esto se caracteriza como un jefe mas no como un líder porque un líder motiva a su equipo.

En la unidad de niñez existen escasos equipos ya que no cuentan con el presupuesto para poder adquirir nuevos materiales de equipo, y a su vez tampoco se cuenta con el espacio disponible para ubicar nuevos equipos tecnológicos en el archivo activo y en el departamento de requerimientos o entrega de documentos. Esta falta de adquirir materiales de equipo genera en redoblar aún más los esfuerzos del funcionario.

**Cuadro N° 2**



**Fuente: Elaboración Propia**

## Propuestas

- 1- El departamento de talento humano junto con la coordinadora de la unidad de familia del consejo de la judicatura deberán de difundir a los funcionarios de esta unidad el reglamento interno ya que es pieza indispensable para resolver los conflictos que se llegasen a originar dentro de la unidad de familia, si el reglamento interno no existiera sería complicado aplicar una sanción ya que no existiría ningún respaldo normativo que ampare dicha sanción. Una manera fácil de difundir este reglamento sería colocar ejemplares en los más lugares visibles de la unidad de familia.
  
- 2- El papel o rol que desempeña los mandos medios de la unidad de familia del consejo de la judicatura es de suma importancia para la organización, tanto como la coordinadora y la líder del personal de archivo deberían reforzar varias competencias básicas que ayuden a mejorar el punto de vista desde los cuales los mandos medios deberían saber cómo conducirse dentro de la unidad de familia, darles a conocer las directrices de la función en la que se van a desempeñar, incentivándolos a participar en actividades deportivas, talleres y conferencias, y por último proporcionarles suficientes elementos para que puedan realizar un desempeño eficiente.
  
- 3- Para evitar el escaso acompañamiento de la coordinadora de la unidad de familia del consejo de la judicatura debido a su carga procesal es necesario que el departamento de talento humano le asigne una asistente administrativo para que le sirva de apoyo a la coordinadora en el manejo de capacitaciones, elaborando informes periódicos de las actividades que se realizaron, recibir y entregar los materiales de oficina, que ayude al usuario a llenar los formulario para la solicitud de copias certificadas, desglose y elaboración de oficios,

etc. De esta manera se podrá liberar de carga procesal a la coordinadora de la unidad de familia.

- 4- El departamento de talento humano del consejo de la judicatura debe darle importancia a la capacitación que el personal de archivo de la unidad de familia necesita ya que con una correcta inducción hará que esto disminuya problemas, su nivel de productividad será mejor y se evitará accidentes laborales. El adiestramiento al personal es importante porque ayuda a mejorar la comunicación en el ámbito laboral, mejoran las relaciones interpersonales, y de esta manera hará que el funcionario se desenvuelva en sus funciones relacionadas al cargo que desempeña.
- 5- Para evitar la desmotivación y cansancio del personal de archivo activo de la unidad de familia del consejo de la judicatura es necesario que el líder utilice como motivación en su equipo de trabajo uno de los métodos de gung hoo, uno de ellos es el don del ganso, significa apoyarse, estimularse y felicitarse unos a otros todo el tiempo, el estimular genera entusiasmo en sus colaboradores, los mejores estímulos deberán ser verdaderos y a tiempo, tanto la coordinadora y la líder o archivo de la unidad de familia deberán celebrar los progresos no solamente los resultados.
- 6- Es importante que el líder de archivo activo de la unidad de familia del consejo de la judicatura le den el adiestramiento adecuado para manejar un grupo de personas, que dirija mas no dar órdenes, además de esto el líder de archivo activo deberá tener valores ya que los valores son el verdadero jefe ellos guían todos los planes las decisiones y las acciones, las metas son para el futuro los valores son para ahora, el trabajo de un líder es guiar con valores de justicia y

respeto y asegurarse de que estos valores sean respetados por todos todo el tiempo.

- 7- El departamento financiero del consejo de la judicatura deberá contar con estrategias financieras, llevar un buen manejo de la contabilidad y una correcta administración de sus recursos para así que pueda superar los escasos recursos materiales que la unidad de niñez necesita para brindar
  
- 8- Un servicio de calidad a los usuarios que llegan día a día, en cuanto al poco espacio que cuenta el archivo activo para la ubicación de nuevos equipos tecnológicos sería distribuir los espacios, utilizar los espacios vacíos en el que se guardan materiales no utilizable, de esa manera se podrá reubicar otros materiales y equipo.

PLAN DE MEJORAS				
Porque?	Cómo?	Cuando?	Quién?	Donde?
Por que tiene un propósito de solución en la entrega de expedientes	Difundir mediante ejemplares, o via correo personal e institucional	Será implementado a partir de Octubre del 2017	Los Usuarios Internos y Externos	En el Consejo de la Judicatura
Para que los mandos medios conozcan las directrices y sepan desenvolverse en la unidad de familia	Realizar actividades deportivas, talleres y conferencias		Secretaría General de Archivos	
Por que tiene la finalidad de liberar de carga procesal a la coordinadora de la unidad de familia	Asignar una asistente administrativo para que ayude a la coordinadora de la unidad de familia		El Departamento de Talento Humano	
Para mejorar las relaciones interpersonales del personal del archivo activo de la unidad de familia	Que talento humano le de la importancia al adiestramiento al personal requerido		El Departamento de Talento Humano	
Para evitar la desmotivación del personal de archivo activo del consejo de la judicatura	Brindar los mejores estímulos, felicitándose unos a otros y en esas felicitaciones debe participar el lider de archivo activo y la coordinadora de la unidad de familia		El Lider de Archivo Activo de la Unidad de Familia	
Para que el lider de archivo activo aprenda y sepa de los valores y pueda dar un mejor trato a sus subalternos	Adiestrar al lider de archivo para que pueda dirigir y guiar a un grupo de personas		La Coordinadora General de Archivos	
Para que el departamento financiero del consejo de la judicatura lleve un buen manejo en la contabilidad	Realizar estrategias financieras para una correcta administración de recursos		El Departamento Financiero	
Para la ubicación de nuevos equipos tecnológicos	Aprovechar los espacios en el que se conservan los materiales no utilizables		El Departamento de Innovación	

## CONCLUSIONES

A lo largo del marco teórico se ha desarrollado una observación bastante profunda con relación al proceso de atención al usuario en el departamento del archivo de la corte provincial del consejo de la judicatura, con la finalidad de la mejora continua en este proceso, se ha involucrado al líder del archivo de cada unidad judicial, al departamento de coordinación de la unidad judicial y al departamento de Talento Humano del consejo de la judicatura.

Desde la creación de este departamento (ARCHIVO), en esta institución, se ha mejorado la gestión con relación al usuario interno y externo. Sin embargo el usuario externo aún se pronuncia de una manera negativa al tiempo de espera.

Con el estudio realizado se ha llegado a la siguiente conclusión:

1. Las unidades judiciales carecen de un inventario detallado del universo total las causas ya sean estas en estado pasivo o activo.
2. El protocolo documental archivístico esta estandarizado de manera general y no hay flexibilidad para la toma de decisiones de acuerdo a las circunstancias de cada unidad.
3. Poco interés y conocimiento relacionado al archivo y a la atención del usuario, de parte de los funcionarios del archivo y de otras áreas del consejo de la judicatura.
4. En algunas unidades hay pocos funcionarios, y esto causa demoras en la atención a los usuarios internos y externos.

## Recomendaciones

La finalidad de este estudio es generar el interés de mejorar la gestión documental de las diferentes unidades en el departamento del archivo y básicamente en las ventanillas de atención al usuario, para esto presentamos las siguientes recomendaciones:

1. Desarrollar un inventario actualizado, digitalizado y ordenado secuencialmente en la unidad de Familia Mujer, Niñez y Adolescencia como plan piloto.
2. Reforma en el Protocolo Documental Archivístico en función de una satisfacción total de los usuarios internos y externos, especialmente en el proceso o cadena de valor hasta que el expediente llegue al usuario, esto es dar a los líderes del Archivo junto con los coordinadores de cada unidad para la toma de decisiones, en cuanto a la demanda de la materia, como es el caso: Civil y Niñez; ya que por competencia jurisdiccional tiene mayor carga procesal con relación a las otras materias. Con esto asegura una optimización de tiempo en la atención al usuario externo, y ya no esperar los 40 y 50 minutos en las ventanillas de revisión de expedientes.
3. Capacitación constante de parte de delegados del consejo de la judicatura o entes especializados en el tema (Archivo y Atención al Usuario) a todos los funcionarios y especialmente, a los que se encuentra en atención al usuarios, para asegurar una excelente información sincronizada desde el ingreso a la unidad judicial. Como norma de calidad interna, se propone una evaluación anual a todos los funcionarios ya sea esta presencial o virtual.

4. De parte del departamento de talento humano, llevar a cabo un programa en cual se involucre a todos los funcionarios para que posean de manera visible el reglamento interno del consejo de la judicatura. Con el plan de gestión antes mencionado y el diagnóstico presentado en las conclusiones de este estudio podemos llevar a efecto el objetivo principal, que es la mejora continua en la atención de ventanilla y/o módulos de revisión de expedientes en todas las unidades de todos los cantones del país. (ver imagen n° 3 y 4)

## 5. Bibliografía

- Abadi, M. (2004). La calidad del servicio. Recuperado el 27 de 11 de 2016, de [http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm\\_general/Vicente/abadi%20Adm%20Gral/LA\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO.doc](http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_general/Vicente/abadi%20Adm%20Gral/LA_CALIDAD_DE_SERVICIO.doc)
- Albrecht, K. (1990). La revolucion del servicio. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de [https://scholar.google.es/scholar?cites=290159790356579881&as\\_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=es](https://scholar.google.es/scholar?cites=290159790356579881&as_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=es)
- Alcalde San Miguel, P. (2009). Calidad. Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Arevalo, N. (03 de 09 de 2010). Calidad de servicio. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de Modelo para realizar la medición de la calidad de servicio: <http://es.slideshare.net/natiare/calidad-de-servicio-5125559>
- Cruz Medina, I. (09 de 2013). Importancia de la calidad del servicio. (M. E. Parra, Ed.) Recuperado el 20 de 11 de 2016, de El buzón de Pacioli: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Fernandez, J. C. (06 de 02 de 2009). Calidad en la atención al cliente. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de Ascendia: <http://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencin-al-cliente>
- Gutiérrez Nava, A. (2004). La calidad en el servicio. Recuperado el 23 de 11 de 2016, de

<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2004/eim041a.pdf>

Historia. (s.f.). Obtenido de

<http://www.funcionjudicialzamora.gob.ec/www/institucion/historia.php>

Jaramillo Solarte, R. (19 de 04 de 2016). Servicio al cliente y tipos de clientes. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de Educación:

<http://es.slideshare.net/rojs/servicio-al-cliente-y-tipos-de-cliente>

Palermo Rubio, Y. (17 de 11 de 2011). Atención al cliente. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de Instituto Juan Bosco Huánuco:

[http://es.slideshare.net/Instituto\\_JuanBosco/atencin-al-cliente-10203224](http://es.slideshare.net/Instituto_JuanBosco/atencin-al-cliente-10203224)

Pérez Torres, V. C. (2007). Calidad total en la atención al cliente. España: Ideaspropias.

Salcedo, A. S. (2013). Resolucion 184-2013. Obtenido de

<http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/resoluciones/2013cj/184-2013.pdf>

Tamayo, M. (10 de 08 de 2012). Servicio al cliente. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de <http://es.slideshare.net/Tamayo24/diapositivas-servicio-al-cliente-1-13939722>

([http://www.funcionjudicial-pichincha.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=49&Itemid=16](http://www.funcionjudicial-pichincha.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=16))

<http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>

(<https://mx.casadellibro.com/libro-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/9788477388869/759398>)

(<https://es.slideshare.net/ancadira/poblacin-y-muestra-3691707>)

(<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>)

(Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor)

(<https://books.google.com.ec/books?id=XPWmfMEh2kkC&pg=PA22&dq=que+es+la+satisfaccion+del+cliente+segun+philip+kotler&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjzhZiAsITUAhVKRiYKHTG4AvEQ6AEIIDAA#v=onepage&q=que%20es%20la%20satisfaccion%20del%20cliente%20segun%20philip%20kot>)

<https://www.aduana.gob.ec/files/main/banners/codigodeetica.pdf>

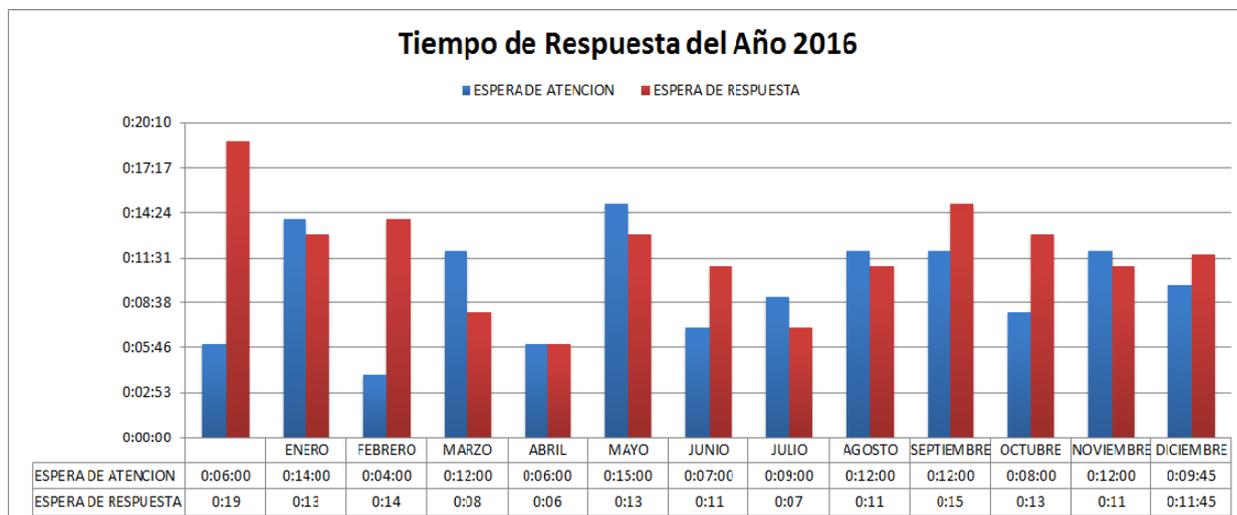
# **Anexos**

Cuadro N° 3

REPORTE ESTADÍSTICOS 2016									
Mensual	Despachos	Revisión de Causas	Audiencias	Escritos	Documento s Recibidos	Copias Certificadas	Copias Simples	ATENCIÓN AL USUARIO	
								ESPERA DE ATENCIÓN	ESPERA DE RESPUESTA
Desde Enero hasta Diciembre	ENERO	4364	1275	5284	133	29	1855	0:06:00	0:19
	FEBRERO	4504	1236	10100	648	119	1757	0:14:00	0:13
	MARZO	5180	1496	10651	1548	1	1223	0:04:00	0:14
	ABRIL	4989	1277	10748	1416	3	954	0:12:00	0:08
	MAYO	3920	1194	9644	746	1452	1452	0:06:00	0:06
	JUNIO	3792	1359	9140	1262	2	1184	0:15:00	0:13
	JULIO	4033	1485	10104	1160	5	1591	0:07:00	0:11
	AGOSTO	4101	1307	9495	1323	1	1233	0:09:00	0:07
	SEPTIEMBRE	4339	1468	10964	1516	0	1602	0:12:00	0:11
	OCTUBRE	3996	1316	10547	840	0	1466	0:12:00	0:15
	NOVIEMBRE	3637	1049	9657	493	0	1918	0:08:00	0:13
	DICIEMBRE	3515	808	10594	530	0	1145	0:12:00	0:11
<b>TOTAL 2016</b>		<b>50370</b>	<b>15270</b>	<b>116928</b>	<b>11615</b>	<b>1612</b>	<b>17380</b>	<b>0:09:45</b>	<b>0:11:45</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 1



Cuadro N° 4

<b>REPORTE ESTADÍSTICOS 2017</b>					
Mensual	Despachos	Revisión de Causas	Copias Certificadas	ATENCIÓN AL USUARIO	
				ESPERA DE ATENCION	ESPERA DE RESPUESTA
Desde Enero hasta ABRIL	<b>ENERO</b>	3105	160	0:19:29	0:19:15
	<b>FEBRERO</b>	2640	118	0:20:02	0:15:43
	<b>MARZO</b>	2278	185	0:31:36	0:19:52
	<b>ABRIL</b>	1925	138	0:23:41	0:18:29
<b>TOTAL 2017</b>		<b>9948</b>	<b>601</b>	<b>0:23:42</b>	<b>0:18:20</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 2

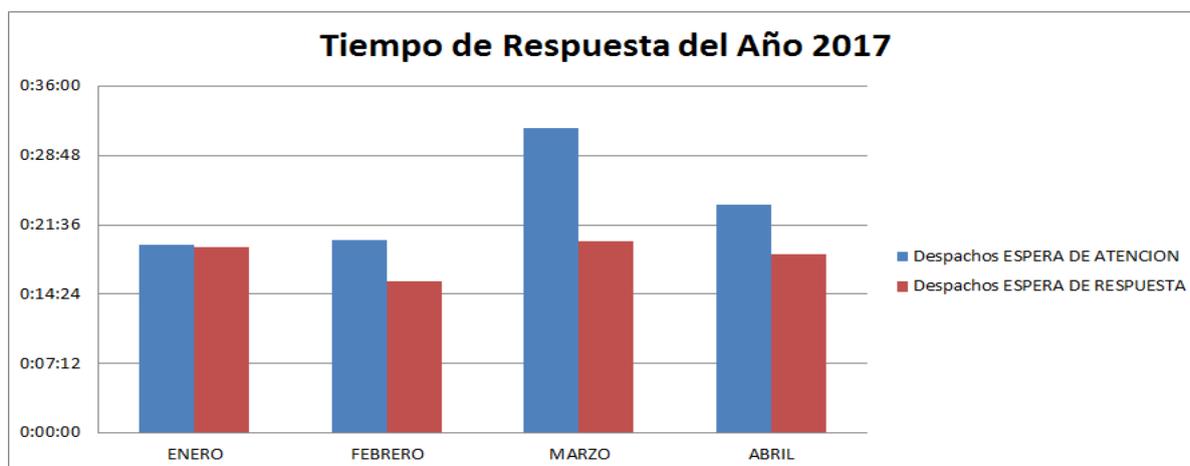


Foto N°1



Entrada al Complejo Judicial Florida Norte

Foto N°2



Ventanillas de Requerimientos

**Foto N°3**



**Técnico de Ventanilla le hace la entrega de expediente al usuario**

**Foto N°4**



**Técnico de Ventanilla anotando en la base el número de expediente que el usuario ha solicitado**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuestas de mejoras al proceso de entrega y/o recepción de expedientes a los usuarios del Consejo de la Judicatura.”** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: alta insatisfacción del usuario genera deficiente proceso de calidad de servicio en la entrega de expedientes del Consejo de la Judicatura de la provincia del Guayas durante el año 2016

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Autora:

Tutor:

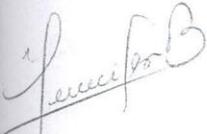
**Jennifer Irina Bermeo Perea**

**Ing. María Magdalena Castro**



**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901056D02806**

Ante mí, NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEXTA , comparece(n) JENNIFER IRINA BERMEO PEREA portador(a) de CÉDULA 0930133483 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 18 DE OCTUBRE DEL 2017, (13:02).



JENNIFER IRINA BERMEO PEREA  
CÉDULA: 0930133483



NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES  
NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Jennifer Irina Bermeo Perea en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuestas de mejoras al proceso de entrega y/o recepción de expedientes a los usuarios del consejo de la judicatura, de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Jennifer Irina Bermeo Perea

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 093013348-3

Firma

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0930133483

**Nombres del ciudadano:** BERMEO PEREA JENNIFER IRINA

**Condición del cedulao:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR/  
/SAGRARIO/

**Fecha de nacimiento:** 20 DE DICIEMBRE DE 1989

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** BERMEO ALCIVAR VICTOR MANUEL

**Nombres de la madre:** PEREA GARCIA YENNY VICTORIA

**Fecha de expedición:** 8 DE JUNIO DE 2015

Información certificada a la fecha: 18 DE OCTUBRE DE 2017

Emisor: LILIANA ALEJANDRA PEREZ MORAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 56 - GUAYAQUIL

N° de certificado: 170-062-69935



170-062-69935

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente

