



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano  
de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte - 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Elizabeth Gabriela Ropa Beteta

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

**SECCIÓN:**

Ciencias Administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2019



**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): **ROPA BETETA, ELIZABETH GABRIELA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE, 2018**

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 2:45 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE: Dr. Yolvi Ocaña Fernandez**

Firma: .....

**SECRETARIO: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández**

Firma: .....

**VOCAL: Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera**

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

**APROBAR POR UNANIMIDAD**

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

**REVISION NORMAS APA**

.....  
.....  
.....

**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

### **Dedicatoria**

A Dios por ser soporte y guía en mi camino.

A mi esposo, por apoyarme y alentarme a alcanzar todos mis objetivos.

**Agradecimiento**

A mi asesor, Alejandro Sabino Menacho Rivera, por su paciencia y profesionalismo al encaminarme a culminar la presente tesis.

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Elizabeth Gabriela Ropa Beteta, con DNI N°45946683, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado o título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la presente tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, enero del 2019.



.....  
**Elizabeth Gabriela Ropa Beteta**  
**DNI N°45946683**

## Presentación

Señores miembros del Jurado,

La presente investigación titulada **“Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018”** que se pone a Vuestra consideración tiene como propósito de establecer la incidencia de la Gestión Administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte a partir de la perspectiva de los administrados, teniendo en cuenta que la mejora en el servicio hacia ellos es una política pública recogida en la Ley de Modernización del Estado para todas las instituciones públicas; y por ende también para el servicio que brinda el Poder Judicial. Los datos e información que se han utilizado como insumo para la presente investigación se han recabado en el año 2018.

Así, cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, la investigación se ha organizado de la siguiente manera, en la parte introductoria se consignan la realidad problemática, trabajos previos o antecedentes, teorías relacionadas o marco teórico y la formulación del problema, estableciendo en éste, el problema de investigación, los objetivos y las hipótesis general y específicas. En la segunda parte se establece el marco metodológico en el que se sustenta el trabajo como una investigación desarrollada en el enfoque cuantitativo, de tipo de estudio básica, no experimental orientado a la descripción de los hechos tal como se recogen de la realidad, utilizando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Acto seguido se detallan los resultados que permitieron arribar a las conclusiones y recomendaciones, todo ello con los respaldos bibliográficos y de las evidencias contenidas en el anexo del presente trabajo de investigación.

Lima, enero del 2019

Elizabeth Gabriela, Ropa Beteta

DNI 45946683

## Índice

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. Introducción</b>	<b>15</b>
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Trabajos previos	19
1.2.1 Antecedentes Internacionales	20
1.2.2 Antecedentes Nacionales	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1 Gestión	26
1.3.2 Gestión Administrativa	26
1.3.3 Dimensiones de la Gestión Administrativa	28
1.3.3.1 Planificación	29
1.3.3.2 Organización	30
1.3.3.3 Dirección	31
1.3.3.4 Control	33
1.3.4 Mejora de servicio al ciudadano	34
1.3.5 Dimensiones de la Mejora de servicio al ciudadano	35
1.3.6 Corte Superior de Justicia de Lima Norte	39
1.4 Formulación del problema	42
1.4.1 Problema General	42

1.4.2 Problemas Específicos	42
1.5 Justificación del estudio	43
1.5.1 Justificación Teórica	43
1.5.2 Justificación Práctica	44
1.5.3 Justificación Metodológica	44
1.6 Objetivo	44
1.6.1 Objetivo General	44
1.6.2 Objetivos Específicos	45
1.7 Hipótesis	45
1.7.1 Hipótesis General	45
1.7.2 Hipótesis Específicas	46
<b>II. Método</b>	
2.1 Diseño de investigación	48
2.2 Variables, operacionalización	49
2.2.1 Variables	49
2.2.2 Operacionalización de variables	50
2.3 Población, muestra y muestreo	52
2.3.1 Población	52
2.3.2 Muestra	53
2.3.3 Muestreo	54
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	54
2.4.1 Técnica	54
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos	54
2.4.3 Confiabilidad de los instrumentos	55
2.4.4 Validez de los instrumentos	58
2.5 Métodos de análisis de datos	58
2.6 Aspectos éticos	59
<b>III. Resultados</b>	61
<b>IV. Discusión</b>	74
<b>V. Conclusiones</b>	78

**VI.Recomendaciones**

81

**VII.****Referencias**

83

**Anexos**

Anexo 1. Artículo Científico

Anexo 2. Matriz de consistencia

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Anexo 4. Base de datos de las variables

Anexo 5. Carta de presentación

Anexo 6. Certificado de validez del instrumento

Anexo 7. Constancia de registro de título

## Lista de Tablas

		<b>Página</b>
Tabla 1.	Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	36
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Mejora de servicio al ciudadano	37
Tabla 3.	Distribución de la población de participantes en el estudio	38
Tabla 4.	Distribución de muestra aleatoria estratificada	39
Tabla 5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
Tabla 6.	Estadísticas de fiabilidad de la prueba piloto	40
Tabla 7.	Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach	41
Tabla 8.	Validez del contenido del instrumento de la Gestión administrativa y la Mejora de servicio al ciudadano.	43
Tabla 9.	Distribución frecuencias de Gestión administrativa que perciben los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018	46
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de niveles de las dimensiones de la Gestión administrativa percibida por los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018.	47
Tabla 11.	Distribución del nivel de Mejora de servicio al ciudadano percibido por usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018.	48
Tabla 12.	Distribución de niveles de las dimensiones de Mejora de servicio al ciudadano percibido por usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018.	49
Tabla 13.	Información sobre ajuste de modelos para hipótesis General.	50
Tabla 14.	Determinación del Pseudo R-cuadrado para hipótesis General.	50
Tabla 15.	Estimación de los parámetros de la Mejora de servicio al ciudadano en la Gestión administrativa.	51

Tabla 16.	Información sobre ajuste de los modelos de la primera hipótesis específica.	52
Tabla 17.	Determinación del Pseudo R-cuadrado para hipótesis 1	52
Tabla 18.	Estimación de los parámetros de la Mejora de servicio al ciudadano en la Planificación.	53
Tabla 19.	Información sobre ajuste de los modelos de la segunda hipótesis específica.	53
Tabla 20.	Determinación del Pseudo R-cuadrado para hipótesis 2.	54
Tabla 21.	Estimación de los parámetros de la Mejora de servicio al ciudadano en la Organización.	54
Tabla 22.	Información sobre ajuste de los modelos de la tercera hipótesis específica.	55
Tabla 23.	Determinación del Pseudo R-cuadrado para hipótesis 3.	55
Tabla 24.	Estimación de los parámetros de la Mejora de servicio al ciudadano en la Dirección.	56
Tabla 25.	Información sobre ajuste de los modelos de la cuarta hipótesis específica.	56
Tabla 26.	Determinación del Pseudo R-cuadrado para hipótesis 4.	57
Tabla 27.	Estimación de los parámetros de la Mejora de servicio al ciudadano en el Control para hipótesis 4.	57

## Lista de Figuras

		<b>Página</b>
Figura 1.	Nivel de Gestión Administrativa percibido por la muestra de estudio.	46
Figura 2.	Niveles percibidos sobre la Gestión Administrativa por los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018.	47
Figura 3.	Distribución de nivel de Mejora de servicio al ciudadano percibido por la muestra de estudios.	48
Figura 4.	Niveles de las dimensiones según percepción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018.	49

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal, establecer la incidencia de la Gestión Administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Para obtener las conclusiones, se ha utilizado en la presente investigación un enfoque cuantitativo de metodología hipotética deductiva, de tipo básica, no experimental, transversal; por lo cual se tomó como muestra a 175 participantes entre ciudadanos y abogados que tienen procesos judiciales que se ventilan en dicha sede judicial; se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, y como instrumento el cuestionario, del cual se obtuvo que la Gestión Administrativa incide de manera significativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte para el año 2018.

Teniendo como resultado que la regular Gestión administrativa en esta sede no ha generado una mejora notable en la calidad de servicio al ciudadano, por ende, queda un gran trabajo en los años venideros para el sector justicia en el cumplimiento de esta política pública.

**Palabras Claves:** gestión administrativa, mejor atención al ciudadano, Corte Superior de Justicia, política pública.

### **Abstract**

The current investigation has as a main goal to establish the incidence of Administrative Management in the improvement of citizen service of the Superior Court of Justice of Lima Norte 2018

To get the conclusions, a quantitative approach of deductive hypothetical methodology, of a basic, non-experimental, transversal type, has been used in the present investigation; for what it was seen as it shows 175 participants between citizens and lawyers who have judicial processes that are aired in said judicial headquarters; It is a technique for collecting data from the survey, and an instrument for a questionnaire, from which administrative management has been obtained in a significant way in improving the service to the citizen of the Superior Court of Justice of the North for the year 2018.

The administrative management in this headquarters has not produced a notable improvement in the quality of service to the citizen, so there is a great job in the years to come for the justice sector and compliance with this public politics.

**Key words:** administrative management, better attention to the citizen, Superior Court of Justice, public politics.

## **I. Introducción**

### **1.1 Realidad problemática**

Bono (2002, p.56), indica acerca de la realidad problemática que, primero es necesaria la observación del entorno y contexto, cambios, innovaciones, literaturas, y además la experiencia que haya recabado el investigador; lo más importante es que exista una situación que merezca ser investigada para aportar mejoras que ayuden a cambiar su situación inicial.

La problemática que ha impulsado la presente investigación, es que en el mundo a lo largo de los tiempos han surgido maneras de llevar los procesos administrativos, desde el arcaico basado en las ganancias y satisfacer las necesidades del jefe, hasta los modernos y centrados en satisfacer las necesidades de los usuarios con altos estándares de calidad, lo cual logra la confianza y demanda de éstos hacia las empresas e instituciones que la aplican.

En un mundo globalizado, tenemos a América Latina tratando de imitar las buenas prácticas sobre gestión que han establecido los países de primer mundo, bajo las directrices dejadas por Taylor y Fayol como los modelos para la administración, es así que ahora la nueva gestión pública debe estar dotada de una buena gestión en la administración como base y orientada a resultados pues el fin es satisfacer las necesidades de los usuarios o ciudadanos.

En esa misma línea, se tiene un Informe que se realizó en el año 2015 sobre la administración de justicia y los cinco problemas de la justicia en el Perú, tal como lo menciona (Gutiérrez, p. 72) que son: “la provisionalidad de los jueces, la carga y descarga procesal en el Poder Judicial, la demora en los procesos judiciales, presupuesto del Poder Judicial y las sanciones a los jueces”; una de ellas estrechamente ligada con el problema que enfrentamos todos los ciudadanos peruanos cuando necesitamos acceder a la justicia para hacer valer nuestros derechos o exigirlos, que es la demora en los procesos judiciales; este problema casi siempre es justificado por las autoridades con la excusa de la excesiva carga procesal, es así que según este Informe, los ciudadanos que utilizan la cobertura jurisdiccional indican los factores del retraso en su servicio son en un (38%) para la alta demanda de procesos, (27%) para la lenta entrega de notificaciones judiciales, (9%) que los jueces en su mayoría no se encuentran en la tarde, (12%) debido a que cambian jueces y cierran juzgados, (8%) las

argucias de los abogados para dilatar los procesos y por último, (6%) para las huelgas que permanentemente realiza el Poder Judicial.

En esa misma línea Prieto (2013, p.29) establece otras problemáticas identificadas en su investigación que también se ajustan al descontento de la ciudadanía respecto del sector justicia, como “la centralización de los procesos, la rigidez del horario de atención, infraestructura insuficiente, información desarticulada y muy poco difundida y la desconfianza del ciudadano hacia las instituciones del Estado por la corrupción, falta de legitimidad, entre otras”.

El resultado del referido Informe y la investigación de la referida autora, nos dan una cercanía y sustenta el problema que se ha convertido en malestar general de la ciudadanía, la demora en la administración de justicia, problema que nos hace advertir la existencia de otros que confluyen para que éste se abra paso, es por ello que nos hacemos diversas preguntas como: ¿Qué sucede o no sucede dentro de la administración que origina las demoras en los procesos y la lentitud en la atención? y es en ese momento que pensamos en que si existe una buena gestión dentro de la administración de justicia, si se están respetando los parámetros que se han establecido para un buen clima laboral, si existe una buena planificación de los recursos y capacitación de los jueces y personal administrativo, dirección y liderazgo, organización de la institución basado en su plan estratégico institucional y control dentro de este sistema.

Teniendo en cuenta que cada Sector debe utilizar los recursos, aunque escasos, para conseguir los objetivos deseados, de modo que el presupuesto no debe ser excusa para no establecer un buen plan estratégico de trabajo que se lleve a cabo de acuerdo a las demandas existentes.

La Corte Superior de Justicia de Lima Norte, es una unidad ejecutora que viene brindando tutela jurisdiccional a los ciudadanos de Lima Norte; los cuales son aproximadamente 3 millones, gran cantidad de ellos acuden a esta sede judicial para solucionar sus controversias; de quienes se recoge la misma desazón y descontento por el servicio que les brindan; todo ello lleva a cuestionar si la gestión administrativa actual de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, tal como se plantea líneas arriba, cuenta con una buena planificación desde sus bases, dirección motivadora para sus trabajadores o está bien organizada y cada

trabajador conoce sus funciones y qué lugar ocupa dentro del organigrama institucional, etc; y si todo funciona de forma eficiente ¿por qué el servicio que se le brinda a los usuarios no es el óptimo?

Respecto de la mejora de servicio al ciudadano, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros (Octubre, 2018) establece la Política Nacional de Modernización de la Gestión pública al 2021 en la que se indican la visión, principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público (en donde entra a tallar cada sector así como el sector justicia) al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país, de modo que el proceso de modernización se basa en uno de los pilares que es la gestión por resultados, siendo la visión de un Estado moderno aquel que está orientado al ciudadano, es decir, que el Estado realiza todas sus actividades presupuestales, asignaciones y procesos buscando primero la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos; es decir, no importa lo cambiante que sea la sociedad, el Estado debe ser capaz de adecuarse a esos cambios de entorno; es por ello que deben contar con personal idóneo y capacitado pero también que sienta empatía con el ciudadano. También debe contar con eficiencia, de modo que el Estado debe racionalizar los recursos sean pocos o muchos con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, pero siempre manteniendo los estándares de calidad. Un estado también debe ser unitario y descentralizado para llegar a cada espacio del territorio nacional, de modo que, no sólo los ciudadanos de las urbes sean beneficiados sino haya una utilidad común para todos. En ese sentido, debe también ser inclusivo, es decir, que todos los ciudadanos puedan acceder por igual a los servicios que este Estado brinda en el lugar y modo que hayan decidido vivir, contribuyendo al cierre de brechas sociales. Por último, el Estado debe ser abierto, es decir, transparente con el fin que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos constitucionales de participación ciudadana y también puedan conocer sobre el rendimiento de cuentas y desempeño de sus funcionarios e instituciones.

Entonces, si el Estado ha establecido estos atributos y los garantiza con el fin de que los ciudadanos accedan a servicios públicos de calidad de manera equitativa, oportuna y pertinente, las brechas sociales deberán reducirse trayendo consigo el desarrollo del país; y es una situación que todos los

peruanos anhelamos pero que todavía se encuentra distante en sectores como el de justicia que al parecer aun no cambia de visión hacia la modernidad y sigue utilizando los mismos procedimientos añosos y defectuoso de siempre; lo cual es incongruente a la nueva gestión pública.

Como se mencionó líneas arriba la Corte Superior de Justicia de Lima Norte no es ajena a esta problemática, ya que el malestar sobre el servicio que se le brinda al ciudadano se puede escuchar aun en medio de las colas para presentar demandas, cuando se espera el turno en mesa de partes o la salida de los despachos cuando los abogados intercambian opiniones con sus colegas sobre la demora y desidia del aparato estatal para agilizar los procesos, el desgano y la apatía con la que atienden los secretarios judiciales, entre otros problemas que alejan el acceso a la justicia de los que lo necesitan.

Estando entonces, inmersos en la época de la modernidad y habiéndose establecido los lineamientos para conseguir instituciones modernas orientadas a brindar al ciudadano un servicio de calidad ¿porque existen instituciones como la Corte Superior de Justicia que al parecer aún no han valorado estos lineamientos? Y si lo tienen claro, ¿por qué no se refleja en el servicio y mejor atención al ciudadano que acude al órgano jurisdiccional a fin de salvaguardar o exigir un derecho? Y para lograr entender esta problemática, entonces era necesario comprender cómo influye la gestión administrativa o cuál era el nivel de incidencia en la mejora de servicio al ciudadano.

## **1.2 Trabajos previos**

Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 28) entienden por antecedentes o trabajos previos que al escoger un tema de investigación debe recurrir a diversas fuentes bibliográficas para nutrir su conocimiento y obtener fundamentos para su estudio que respalden el fin al que desea arribar el investigador; pues se corre el riesgo en redundar o hacer un trabajo que ya se ha realizado con antelación y que no aportará a la ciencia.

No menos importante es atender a la idea que aporta Balestrini (2001, p.16) quien indica que, al recurrir a los trabajos previos, se puede saber si la nueva investigación guardará relación con los objetivos propuestos por las anteriores

investigaciones, ya que al momento de contrastar sus resultados se tomarán estos estudios previos para fundamentar su tesis.

Para la presente investigación, se detallan algunas investigaciones nacionales e internacionales con el fin de establecer formalmente los objetivos con los cuales se contrastan los resultados de esta investigación.

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales**

Vallejo (2016), en su investigación titulada *Análisis de la gestión administrativa y financiera en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Tisaleo, periodo 2015* con motivo de optar por el grado de Magister en Finanzas, en el año 2016, en la ciudad de Riobamba – Ecuador; tuvo como objetivo analizar y describir la gestión administrativa y financiera en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Tisaleo, para lo cual utilizó el método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 120 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario en la escala de Likert, evacuando como resultado que existe una relación significativamente alta de la gestión administrativa y la aplicación de las herramientas financieras en el gobierno municipal de Tisaleo para el período 2015.

Reyes (2015), *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná, período 2013* con su tesis de maestría en Ingeniería Comercial, en el año 2015, en la ciudad de La Maná – Ecuador; quien tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte La Maná; utilizó el enfoque cuantitativo, básico, con diseño no experimental, transversal y correlacional, a su vez utiliza el instrumento de la entrevista para establecer el nivel de incidencia, calificando los usuarios en un 79% dicha gestión como Buena, de la cual analizó el autor, no habría conocimiento de los mismos agentes acerca de los criterios que enmarcan una buena gestión administrativa; ya que él mismo como trabajador de la Cooperativa pero con amplio conocimiento en gestión pudo darse cuenta que la gestión administrativa dentro de la Cooperativa no es muy buena, es por eso que recomienda la necesidad de

capacitación que deben tenerlos trabajadores de todas las áreas sobre el tema, puesto que mejoraría en gran manera el nivel de la calidad de servicio y sobretodo el salir de la ignorancia y llevar la administración a otro nivel que traerá consigo beneficios tanto para la Cooperativa como para los usuarios.

Martínez (2015), en su investigación titulada *Gestión administrativa y los componentes de la calidad de la Educación Básica*, con motivo de optar por el título de Magíster en la Universidad de Zulia – Venezuela; estableció el objetivo de determinar la relación que existía entre la Gestión administrativa y la calidad de la Educación básica; para lo cual utilizó el método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, su diseño es no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. Contando con una población de 402 empleados, su muestra probabilística fue de 200 empleados, a los cuales se les aplicó el instrumento de la encuesta y se obtuvo como resultado que el 2,8% se colocó en el nivel bajo de la gestión administrativa, el 33,7% en el nivel medio y 64,7% en un nivel alto; por lo tanto, se encontró una relación significativa alta entre la gestión administrativa y la calidad de la Educación Básica.

Castro (2014), en su investigación titulada *Gestión administrativa y el servicio de calidad en los empleados estatales*, con la tesis de Maestría en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado – Venezuela; tuvo como objetivo determinar la relación que existía entre la Gestión administrativa y el servicio de calidad en los empleados estatales; para lo cual utilizó el enfoque cuantitativo con metodología hipotética deductivo, con diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional. Su población fue de 325 empleados con una muestra no probabilística de 160; tuvo como resultado de aplicar su instrumento la encuesta que; un 48,9% se sitúa en un nivel alto dentro de la gestión, 37,8% nivel medio y un 13,3% bajo. Se utilizó la estadística de Rho Spearman con el cual tuvo como hallazgo que existe una relación significativa alta entre la Gestión administrativa y el servicio de calidad en los empleados estatales.

Fonseca (2013) *Estudio de la calidad de los servicios desde la perspectiva de la gestión administrativa en la Oficina Bolsa de Trabajo del Instituto Tecnológico Superior de San Andrés Tuxtla* con la tesis de Maestría en Ciencias

Administrativas, en el año 2013, en la ciudad de Veracruz – México; quien utilizó el método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo del paradigma positivista, con diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional. Su población fue de 220 trabajadores y su muestra de 90. Entre sus conclusiones, nos habla acerca de los cambios que van teniendo las sociedades, los cuales ameritan evidentes cambios también en el servicio que se le brinda a la ciudadanía o sector en específico, pues evidenciará la calidad en la gestión administrativa, el hecho que el Director observe y mejore el servicio, ya que no solo ganaría la empresa y la ciudadanía sin también todo el país, aduciendo en una de sus conclusiones que la coyuntura social, económica y cultural irán siempre cambiando, es por eso que las nuevas gestiones deben ser capaces de adaptarse a esos cambios, por lo cual el papel del director y planificador tienen suma relevancia para alcanzar las metas de la institución.

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales**

Es preciso indicar que para la presente investigación se utilizan dos variables, siendo una de ellas igual de importante que la gestión administrativa, es decir, la mejor atención al ciudadano como política pública; recaída en el sector justicia, es así que:

Nazario (2017) en su investigación titulada *Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao- 2017* con motivo de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, en el año 2017, en la ciudad de Lima – Perú, teniendo como objetivo determinar el nivel de la Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao – 2017, para lo cual utilizó el método hipotético deductivo desde un enfoque cuantitativo de investigación básica, no experimental, correlacional y transversal; teniendo como resultado de su investigación respecto del campo de estudio elegido, que el 6.70% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la variable gestión administrativa, el 24.2% un nivel aceptable, el 44.2% un nivel bueno y el 25.0% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la Corte Superior de Justicia del Callao; para ello se utilizó la descripción de la realidad estudiada con la estadística predictiva, empleando el programa SPSS V23.

Y por estas conclusiones de la autora, podemos afirmar que, según los resultados obtenidos en su investigación, la gestión administrativa influye directamente con el servicio que se le brinda, en este caso, al que solicita la protección jurisdiccional; debido a que es un servicio que brinda el Estado, entonces con mucha más razón tiene relevancia social y pública.

Monroy (2015), *Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Dirección de Recursos Humanos en la empresa Bata Rímac de Lima Metropolitana* para la tesis de Maestría en la Universidad Nacional Federico Villarreal – Lima; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el Comunicación Organizacional en la Dirección de Recursos Humanos en la empresa Bata Rímac de Lima Metropolitana; para lo cual utilizó el método hipotético deductivo, investigación básica, diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Su población fue de 570 empleados y su muestra de 255, a los cuales se les realizó encuestas que arrojaron como conclusión que el 5,9% se posiciona en un nivel bajo de la gestión administrativa, 40,7% en un nivel medio y 53,4% en un nivel alto. Los resultados advirtieron que existía una relación significativa alta entre la gestión administrativa y el Comunicación Organizacional en la Dirección de Recursos Humanos en la empresa Bata Rímac de Lima Metropolitana.

Tirado (2014) en su investigación titulada *Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de La Libertad – Trujillo* con motivo de obtener el grado de Licenciada en Administración 2014, en la ciudad de Trujillo – Perú, se propuso como objetivo determinar de qué manera la gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente actúan en el campo escogido; utilizando un enfoque cualitativo y como instrumento un cuestionario de entrevista a los trabajadores del colegio químico; tuvo como resultado que los medios utilizados en la gestión administrativa que son: “Recursos materiales, técnicos, humanos y financieros” que no ayudarán, así como al autor, a delimitar nuestro campo de estudio y a establecer en la movilización de los mismos, los objetivos de la institución a investigar. Además, con respecto al servicio a los clientes, se menciona “la calidad” que para el autor es el grado de eminencia que la empresa ha determinado para complacer a sus usuarios; ya que ellos tienen

una serie de necesidades y expectativas que cambian con el tiempo, las cuales deben ser proporcionadas y superadas cada vez que se brinda un servicio o un producto a los consumidores. Al fin, la autora, en su primera conclusión, establece conclusiones muy interesantes a tomar en cuenta sobre la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio que se brinda en el establecimiento estudiado, indicando que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, y respecto a la calidad del servicio, como recomendación indica que se deben establecer programas de mejora para la gestión, lo cual radicará en la retroalimentación de los procesos para generar en medio de los problemas, oportunidades para corregir dichos procesos a futuro.

Campos y Loza (2014), *Gestión administrativa de la Biblioteca Municipal en la mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios* con tesis de Maestría en la Universidad César Vallejo – Lima. Tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la Gestión administrativa de la Biblioteca Municipal y la mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios; para lo cual empleó la metodología hipotética deductiva y correlacional, tipo de investigación básica, no experimental y transversal. Su población fue de 820 usuarios y su muestra fue de 253 usuarios; y utilizando su instrumento la encuesta, la cual contaba con el correspondiente análisis de confiabilidad utilizando el alfa de cronbach; obtuvo como resultado que existe una relación significativa alta entre la primera variable y la segunda.

Para finalizar, respecto a la mejora de servicio al ciudadano, que es la segunda variable de esta investigación:

Prieto (2013) en su investigación titulada *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*, con Tesis de Magíster en Gestión Pública, en el año 2013, en la ciudad de Lima – Perú; la cual tuvo como objetivo principal determinar los elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional; para ello utilizó el método hipotético deductivo, básica, no experimental, correlacional de corte transversal. En sus conclusiones establece cuáles serían las características y ejes de la estrategia de mejor atención al

ciudadano en el MAC (Mejor atención al ciudadano), que son: “Las plataformas presencial, telefónica y virtual”; la autora comenta que “para el Centro MAC de Lima Norte se ideó la plataforma presencial fija e itinerante; no obstante solo se logró sacar adelante la modalidad fija puesto que llevar el servicio mediante módulos de atención a donde se encontraban los ciudadanos demandaría mejor planificación y presupuesto. Agrega además que las demás estrategias como son la plataforma telefónica y virtual si se llegaron a establecer; la primera brindando información básica sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad; y la segunda para que el ciudadano pueda acceder de un solo lugar a trámites del Estado; todo ello para generar mayor comodidad a la ciudadanía y minimizar el tiempo del servicio apoyando también al objetivo estratégico de la simplificación administrativa”. Además (Prieto, p. 74) aporta en su primera conclusión que, la política de mejor servicio al ciudadano se relaciona directamente con la nueva gestión pública, ya que propone que la nueva administración sea tan eficiente que logre satisfacer las necesidades cambiantes y constantes de los ciudadanos; pero utilizando las tecnologías de información, de tal manera que se logre la optimización de los procesos.

En conclusión, estas investigaciones se han utilizado como fundamento formal para esta investigación con el fin de obtener nuevo conocimiento que sirva y beneficie a estudiantes e investigadores en un futuro próximo.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Ander (1993, p. 154), establece sobre las teorías relacionadas al tema de investigación que, sirven para que el autor aproxime al lector al motivo de su estudio, brindándole conceptos, características, teorías, etc., indicando en un primer momento un marco teórico más amplio para luego adentrarse a uno más específico; para fomentar un conocimiento a priori a partir del cual se analiza la realidad.

Esta investigación cuenta con dos variables que son la Gestión administrativa y la mejora de servicio al ciudadano; de modo que se han establecido teorías, conceptos y clasificaciones generales y específicas para comprender la realidad, fundamentos y lugar del estudio escogido.

### **1.3.1 Gestión**

Según algunos diccionarios como el Enciclopédico Plaza & Janes (2007) y el Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado señalan que la gestión es el acto o hecho de administrar, para arribar al logro de metas empresariales o de negocios que se desea; además es el racimo de hechos conducentes a dirigir y gobernar una empresa.

Terry (2000, p.32) llega a la conclusión que en la administración es necesario que confluyan tanto los seres humanos y los recursos de cualquier índole para que puedan ejecutarse los procesos que tienen la característica de ser diferentes como planear, organizar, ejecutar y controlar, los cuales se utilizan de manera conjunta y ordenada para el logro de objetivos predeterminados.

La gestión entonces es el conjunto de diligencias que se llevan a cabo dentro de una empresa con características diferentes una de la otra, estas diligencias son ejecutadas por distintas personas con capacidades diferentes pero que a su vez guardan un objetivo en común.

### **1.3.2 Gestión Administrativa**

Anzola (2002, p.70) que establece como concepto sobre el tema, que son las actividades o acciones de grupos de personas que inician motivados por un objetivo coordinado que beneficia a todos; esas acciones son conocidas como las dimensiones de la gestión administrativa como son la planeación organización, dirección y control.

Entendiendo que la gestión administrativa siempre debe tener un lugar importante dentro de la organización de cualquier empresa o institución pública, ya que es el medio por el cual se puede llegar a obtener las metas trazadas, en el caso del sector justicia, al logro de los objetivos de su plan estratégico institucional; estos logros serán alcanzados gracias al esfuerzo conjunto de y coordinado de todos los miembros y personal de dicha institución, para ello, los miembros deberán conocer cuáles son esos objetivos, capacitarse permanentemente sobre ellos y mantener una mentalidad de equipo.

Fayol (1916), quien sostuvo la tesis fayolista que comprendía un sistema completo e integrado de la empresa; su teoría se basaba en compartir las

funciones con las personas que formaban parte de un grupo o empresa, que tengan roles establecidos y todos contribuyan al logro de los objetivos en común.

El autor también estableció componentes entre ellos la previsión; que lo equivalente a la planificación para otros autores, también la dirección que para otros autores ha cambiado a ejecución o implementación; pero al fin las teorías de Fayol han sido utilizadas a lo largo de las generaciones para establecer criterios formales para la gestión administrativa eficiente.

Beltrán (2008, p.25), nos dice sobre la gestión administrativa, que es establecer de forma inteligente sus componentes para afirmar la real atención de los servicios al usuario; es decir, que cada proceso debe estar apuntando al fin mayor de toda gestión, que es satisfacer las necesidades del que toma el servicio y hacerlo de forma eficiente, generando en la empresa un ambiente de confianza y capacidad que se transmite a todos los usuarios.

Para el autor es necesario tener en cuenta criterios que preceden al presente, la actualidad y el porvenir de la empresa para establecer bien las funciones y metas a obtener; por ende, debe evitarse la idea de que se trata de un como el conjunto de actividades por cumplir sino que se trata logros por alcanzar; es decir, mentalizar a los integrantes del equipo que cumple cada rol en que todos están detrás de metas institucionales, objetivos que harán mucho bien a la empresa no que simplemente cumplan con las funciones como un mero autómata.

También el autor señala que la gestión administrativa en un proceso en el cual se deben elegir y seleccionar con miras a lograr los objetivos esperados, por eso es que es importante para toda empresa o administración contar con personal capacitado que prevea varios escenarios en diferentes situaciones para diferentes resultados.

La gestión administrativa, es un proceso cíclico, dinámico o interactivo (Chiavenato, 2003, p. 80).

Es por eso que, en la actualidad la sociedad para mejorar económicamente tiene como tarea preponderante, generar normas sociales y parámetros mejorados para tener un gobierno eficiente y transparente; para ello hay que

derribar muchas costumbres que se malamente se han venido repitiendo tanto en la empresa privada como pública, que es darle responsabilidad casi total al administrador de llevar a cabo la gestión administrativa exigiéndole resultados elevados y estándares que son imposibles de alcanzar por la deficiente gestión que se ejecuta. Otro problema a este gran reto en el sector público puede ser el requerimiento de una gran cantidad de recursos o insumos materiales y humanos puesto que los presupuestos son bajos y lo que es peor, lo poco que se tiene se utiliza dándole prioridad a otras necesidades pero que no resuelven o coadyuvan a la solución de sus grandes problemas como la mala calidad de los servicios; no obstante, a estas alturas es bien sabido que la gestión pública es la empresa más importante de un país. Por último, se puede observar que un gran problema es la falta de identificación y vocación de servicio de los trabajadores con su centro laboral y por ende con los objetivos de la institución, es por eso que relegan su eficiencia y se dedican solo a cumplir con las tareas asignadas a la brevedad posible, problema que se podría atacar si hubiera un buen sistema de control en cada área y sobretodo habilidades blandas de los que dirigen para motivar y liderar al grupo permanentemente.

### **1.3.3 Dimensiones de la Gestión administrativa**

Arnoletto (2014, p.5) quien cita a Chiavenato menciona las dimensiones que estableció éste para comprender que la administración en un proceso mediante el cual se planea, organiza, dirige y controlan los objetivos planteados por la institución; cabe destacar que éstas tienen una aceptación conocida universalmente y se han utilizado a lo largo del tiempo tratando de mejorar cada vez su alcance en beneficio de la empresa y de los usuarios.

El mismo autor menciona que esas actividades que se enmarcan dentro de un proceso deben aprovechar todos los insumos y recursos tanto materiales, humanos y tecnológicos para contribuir al logro de metas concretas. Pero el real desafío es conducir un proceso sin los suficientes materiales técnicos y humanos, es por eso que también se propende a enfatizar que no obstante el presupuesto, la gestión debe ser eficiente demostrando la capacidad de los que dirigen y coordinan los procesos.

### 1.3.3.1 Planificación

Amador (2003), para el autor Planificación es establecer primero antes de iniciar el proceso: qué hacer, cuándo, cómo y quién ha de hacerlo. El menester de esta dimensión es evitar el riesgo a fin de aprovechar todas las coyunturas.

Otro autor que tiene esa misma línea es Álvarez (2013, p.171) quien nos dice que; dentro de la planificación es necesaria la calidad de los estándares con que se trabajen, ya que es aquí donde inician los intentos por avizorar a donde quiere llegar la empresa no sólo con sus objetivos sino de qué manera piensa lograrlo, lo cual requiere una serie de capacidades y experiencias estudiadas concienzudamente de parte de quienes dirigen la empresa, es por eso que se habla mucho que dentro de los procesos debe existir la retroalimentación pues sirve para crear propuestas innovadoras y esbozarlas hacia el futuro.

Se puede decir entonces, que la planificación es la pieza fundamental para iniciar esfuerzos hacia la obtención de una meta, pues si no existe un plan que defina objetivos y establezca estrategias para alcanzarlos, que jerarquice esos planes y coordine sus actividades, los departamentos o personal podrían estar trabajando mentalizados en distintos fines o sin ninguno en mente lo cual tendrá consecuencias en la práctica en el servicio deficiente que se brinde.

Para Huisa (2013, p.39), al ser el primer tramo por recorrer en la administración, aquí se deben establecer las metas, así como los recursos materiales a utilizar, personal capacitado con el cual contar para todas las acciones que se realizarán; esta no es tarea fácil y es necesario que quienes se encarguen de designar los equipos busquen detenidamente cumplir con los estándares necesarios para una planificación eficiente lo que traerá consigo al final la eficiencia en el trabajo y beneficio común.

Para el autor, la planificación da los primeros pincelazos de lo que será la gestión administrativa en su totalidad, de esta depende que se trace bien el camino a seguir durante el proceso con el fin de alcanzar los resultados que se quieren; es decir, si bien es el primer escalón, también es el lugar donde se determinan los fines que se quieren lograr.

En ese sentido, Patricio (2009, p.15), nos dice sobre la planificación que, al pasar el tiempo va tomando mayor preponderancia el hecho de establecer bases para los procesos, pues de ello dependerá el aplauso o la derrota de las gestiones; es por eso que esta dimensión es de principal importancia para la comunidad y las municipalidades, por ello se debe tomar como necesidad básica su conocimiento y aplicación.

El autor nos indica que gran parte del éxito por no decir todo, es el sentar las bases y planificar los procesos, eso requerirá un esfuerzo y capacitación de parte del área con personal capacitado y contar con recursos necesarios para lograr dicho fin; planificar es una decisión prudente y diligente de la empresa puesto que una gestión que no se planifica va directo al fracaso.

Entonces, sobre este componente podemos darnos cuenta de su importancia pues guía, orienta y ofrece el camino por el cual la empresa ha de enrumbar. Dentro de esta tarea se tomarán en cuenta ciertas labores necesarias como proponer los cronogramas y definir los presupuestos; es por eso de la importancia de esta etapa; es aquí donde nace la gestión.

### **1.3.3.2 Organización**

También se encuentra dentro de este proceso, la Organización que para (Amador 2008, p. 45) es en la que se determinan las acciones y recursos que se necesitan para lograr las metas establecidas para esta dimensión; para terminar desarrollando la estructura organizacional que tendrá la empresa teniendo en cuenta los niveles y acciones o funciones a realizar por cada uno de los que la conforman.

Luego de planificar, el siguiente paso sería organizar y designar los recursos y actividades en función al cargo que ostentan y sus responsabilidades adheridas a la misma.

Otro autor que podemos mencionares Huisa (2013, p.111), quien establece que la organización es permitir que dos personas o más laboren en armonía compartiendo una misma meta, adquiriendo un conocimiento grupal y estructurado en donde deben hacer uso de sus habilidades sociales para llevar a cabo el fin que se hayan propuesto, por su lado, Stoner (2009, p. 148) dice que

es la acción de unir recursos y personal, el primero al servicio del segundo; propugnando por un sistema equilibrado de ayuda mutua entre el factor humano designado en cada área y con el fin que fue creado.

Arias (2010, p. 145) dice que la organización será un proceso del equipo que trabaja de forma conjunta y establecida funcionalmente para arribar a metas comunes y específicas.

Stoner (2009, p. 148) habla de Organización estableciéndola como una de las funciones que se desempeña dentro de la gestión administrativa, que es parte importante de todo proceso administrativo, ya que organizar es erigir, dar forma y estructura además de extender los recursos y conectarlos con otras funciones dentro de la administración para que el proceso se relacione y se unifique dependiendo de las funciones que se hayan establecido para cada uno.

Cada uno de estos autores coinciden en que organizar está referido a determinar actividades y asignarlos de forma específica, es decir, dividir el trabajo, asignar los recursos a emplear y disponibles para la consumación de logros y objetivos dentro de la institución de carácter público o privado.

### **1.3.3.3 Dirección**

Luego tenemos otra dimensión de la gestión administrativa, la Dirección que es en palabras de Arias (2010, p. 149) hacer andar la máquina, es el acto de poner en marcha la dinámica de la empresa. Esta dimensión es importante tanto como las otras porque es aquí que se le hace uso de los recursos de la empresa a criterio del que dirige o está encargado; esta labor es ardua porque no se trata solo de ordenar sino también de saber cuáles serán las implicancias de esas órdenes y que consecuencias traerán en un futuro a la empresa.

Por otro lado, autores como Stoner, Freeman y Gilbert (2009, p. 153) afirman que; la función de dirigir implica el esfuerzo del capital humano para llevar a cabo los planes, metas y objetivos trazados en la planificación y que se les ha otorgado ejecutar dentro de la empresa. La dirección se puede decir que es esencial en la administración ya que, a través de ella se lograrán los resultados que se han planificado obtener para la empresa y con lo cual se somete a evaluación a aquel sobre quien ha recaído tamaña responsabilidad, o

sea el administrador; entonces se debe comprender que es en esta instancia que se puede hablar ya de una gestión eficiente o deficiente, pues es labor del director llevar al equipo por uno de estos dos caminos. El director debe tener empatía con el personal a su mando y ser líder inmiscuyéndose en todas las acciones realizadas por el personal ya sea para felicitarlos o ayudarlos a corregir si estuvieran cometiendo errores en los procesos.

Huisa (2013, p.133) indica sobre Dirección; que se trata de una mera subordinación, pero nunca de sometimiento; ya que todo el personal que se encuentra subordinado debe ser conducidos por su superior motivándolos a ejecutar las acciones de manera concienzuda e identificándose con la misión y fines de la empresa; es necesario además que el superior conozca a sus subordinados hasta de una manera personal y profesional ya que contará con ellos dependiendo de sus capacidades y fomentará la ayuda mutua y trabajo en equipo para generar dinamicidad y mejor desenvolvimiento en sus labores, brindándoles la confianza para acercarse y compartir nuevas ideas que contribuyan al mejoramiento de los procesos para la empresa.

Stoner, Freeman y Gilbert (2009, p. 154) afirman también sobre Dirección que; no solamente mandar u ordenar a los trabajadores o subordinados sino se trata de influir en ellos para que al fin logren comprometerse con los objetivos institucionales, es por ellos que antes de director debe ser líder. Los autores indican que existe la dirección en tres niveles; Dirección global, departamental y operacional; siendo que en la primera el que se encarga de dirigir es el presidente de la empresa o institución y los directores cada quien en su respectiva área; la segunda está direccionada para el personal de mandos medios como lo es el gerente de la empresa; y, por último, los mandos bajos pero muy importantes que monitorean las funciones que desempeñan los trabajadores de la primera escala, es decir, los supervisores.

Entonces, dirigir consiste en poner a accionar los insumos humanos y materiales con los que se disponga a fin de lograr las metas establecidas para la empresa; estas acciones deberán realizarse dentro de un ámbito de subordinación, pero nunca de sometimiento, es por ello que el que dirige debe ser un líder y un gran motivador pues es quien direcciona al grupo humano y le

asigna responsabilidades, pero también camina con ellos dando el ejemplo y contribuyendo en la práctica a la proactividad funcional.

#### **1.3.3.4 Control**

Por último, tenemos a la dimensión de Control, sobre ella Arias (2010, p. 151), establece que, esta dimensión de la gestión es preponderante para los nuevos procesos o cuando el que se esté ejecutando reinicie, puesto que si no existe un control dentro de lo que se planeó, organizó y dirigió, no se podrá observar si los resultados fueron los que se plantearon desde el principio; es por eso que se dice que el control sirve para comprobar o corroborar si se han conseguido o no los objetivos esperados para la empresa; el control es entonces un proceso que encamina la ejecución de las actividades hacia la meta que se propuso de antemano.

Una posición muy parecida a la de Huisa (2013, p. 100), nos dice que el control dentro de la institución es de vital importancia ya que sirve para saber el nivel del desempeño ejecutado y su incidencia con los objetivos trazados, también encontrar las malas prácticas realizadas dentro de la gestión y proponer la corrección para ellas, así en un futuro próximo se tomen en cuenta y se logre mayor eficiencia. El autor opina que es saludable y beneficioso para la empresa otorgar el poder de controlar sus acciones a cada grupo que está asumiendo responsabilidades, ya que, al darles autocontrol sobre sus funciones, les otorga un grado mayor de confianza y responsabilidad lo que se traduce en una mejor y eficiente gestión.

Stoner, Freeman y Gilbert (2009, p.187) también se refieren a cuatro fases a las que se refiere Chiavenato y son: establecimiento de estándares o criterios, observación del desempeño, comparación del desempeño con el estándar establecido y acción correctiva.

Según los autores, es necesario que exista el control dentro de una empresa pues ayudará a subsanar errores que se hayan cometido durante los procesos, además que servirá de retroalimentación para no cometer errores futuros; además Huisa nos señala un aspecto mucho más profundo del control que es determinar o proporcionar a largo del proceso el autocontrol que ejercerá

cada agente con el fin de ir corrigiendo en la marcha fallas y culminar con mayor eficiencia el trabajo y por ende, el logro de las metas a alcanzar.

Cada uno de los factores de la gestión económica son relevantes para ejercerla eficientemente, el cuidado que se debe tomar en cada una de ellas por parte de los agentes intervinientes debe ser riguroso y responsable; justamente es el nivel de exigencia que distingue una gestión de otra; en el caso de la gestión administrativa que se despliega dentro de la mejora de servicio al ciudadano dentro de la Corte superior de justicia de Lima Norte, la situación es delicada puesto que es uno de los sectores que más quejas tiene de los usuarios en cuanto a la atención y servicio; por ende se hizo necesario realizar mediciones estadísticas utilizando instrumentos de recolección para precisar el nivel de incidencia de la primera variable respecto de la segunda y proponer salidas para mejorar de alguna manera la gestión y el servicio dentro de esta institución tan importante para la ciudadanía.

#### **1.3.4 Mejora de servicio al ciudadano**

El proceso de Modernización del Estado en el Perú, tuvo sus inicios en el año 2002 con la Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado N° 27658 en el gobierno de Alejandro Toledo; esta Ley propuso para el proceso de modernización la obtención de eficiencia en todos los estamentos públicos con el fin de brindar un mejor servicio al ciudadano, para lo cual habría de priorizar el uso de los recursos públicos.

Según la Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, en su capítulo II, Artículo 4, establece la meta del proceso de modernización de la gestión del Estado de la siguiente manera;

El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado: a) Al servicio de la ciudadanía... (p.1).

Una nota importante es que, esta Ley en el Capítulo III, art. 11 del, señala que;

son obligaciones de los trabajadores y funcionarios: privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones, la satisfacción de las necesidades del ciudadano, brindar al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo; otorgar la información requerida en forma oportuna a los ciudadanos y someterse a la fiscalización permanente de los ciudadanos.

En ese sentido, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros ha establecido la visión de un Estado moderno en la Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021 donde se tiene como fin a alcanzar la mejora del servicio al ciudadano; en la que se establecen características específicas para medir esta modernización (p.19).

### **1.3.5 Dimensiones de la mejora del servicio al ciudadano**

**Orientado al ciudadano:** es decir, que el Estado realiza todas sus actividades presupuestales, asignaciones y procesos buscando primero la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos; es decir, no importa lo cambiante que sea la sociedad, el Estado debe ser capaz de adecuarse a esos cambios de entorno; es por ello que deben contar con personal idóneo y capacitado, pero también que sienta empatía con el ciudadano.

**Eficiente:** También debe contar con eficiencia, de modo que el Estado debe racionalizar los recursos sean pocos o muchos con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, pero siempre manteniendo los estándares de calidad.

**Unitario y Descentralizado:** Un estado también debe ser unitario y descentralizado para llegar a cada espacio del territorio nacional, de modo que, no sólo los ciudadanos de las urbes sean beneficiados sino haya una utilidad común para todos.

**Inclusivo:** En ese sentido, debe también ser inclusivo, es decir, que todos los ciudadanos puedan acceder por igual a los servicios que este Estado brinda en el lugar y modo que hayan decidido vivir, contribuyendo al cierre de brechas sociales.

**Abierto:** Por último, el Estado debe ser abierto, es decir, transparente con el fin que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos constitucionales de participación ciudadana y también puedan conocer sobre el rendimiento de cuentas y desempeño de sus funcionarios e instituciones.

Si el Estado cuenta con esas características entonces podrá de manera eficiente brindar a los ciudadanos de forma creciente y continua el acceso a bienes y servicios públicos de calidad, de una forma proporcional sus necesidades, imparcial, oportuna y pertinente, con el fin de eliminar las diferencias sociales y económicas teniendo en cuenta que uno de sus papeles más importantes es ser el principal promotor del crecimiento y desarrollo del país.

De modo que, estas características nos servirán como dimensiones para medir nuestra segunda variable puesto que se refiere directamente a la mejor atención al ciudadano y las funciones a las que están obligadas las instituciones y servidores a cumplir para alcanzar la meta en cuanto a esta política pública de modernización.

A partir de este momento se inició la tarea de establecer una relación estrecha entre los trabajadores públicos y los ciudadanos, para que los primeros puedan asimilar que están al servicio de las personas y éstos a su vez sientan y crean que son sujetos de obligaciones y derechos frente al Estado; que su comunicación sea estrecha y se vea en la realidad que el Estado se encuentra cercano a la ciudadanía y que sus trabajadores se encuentran capacitados para brindar el mejor servicio de calidad y responder ante las necesidades y vicisitudes de los ciudadanos.

La mejor atención al ciudadano se impulsó en el país teniendo como referencia algunas experiencias de países vecinos que ejecutaron el mismo modelo, como es el caso de Brasil; en su caso fue el modelo de atención integrado al ciudadano, denominado "Servicio de atención al ciudadano" - SAC de 1995; es así que según Araujo (2009); el ciudadano fue por esta vez el centro de las preocupadas acciones que desarrolló el estado para dar una atención alta calidad, suma eficiencia y rápida capacidad para resolver. Las principales características fueron: un horario ampliado, locales estratégicos con gran circulación de personas y fácil acceso, atención igualitaria, uso de nuevas

tecnologías y agilidad. Han pasado los años y este país ha ido implementando sus servicios no solo en la capital sino también en las provincias y zonas con menos acceso; eso le ha generado un reconocimiento por la ONU por el éxito obtenido

También tenemos el caso de Colombia, creándose en el 2003 la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, la cual estableció directrices específicas para mejorar el servicio al ciudadano; en donde impera el objetivo de esta política, que es “reconocer al ciudadano como eje de la gestión y razón de la administración; sus principales características son: aumento y mejora de canales de interacción entre la ciudadanía y la administración, servicio igualitario para la ciudadanía, unificación del lenguaje para la ciudadanía y prestar un servicio confiable, amable, digno y eficiente” CADE. Así, han desarrollado también en el Municipio Distrital de Bogotá el SuperCade que es la principal plataforma que está direccionada a brindar el mejor servicio al ciudadano y la disminución de los costos de tiempo y respuesta, en donde se han integrados diversas entidades privadas y públicas, además de horarios ampliados, los cuales cuentan con la aprobación de un 97% de la ciudadanía que ha utilizado estos servicios.

Como podemos observar, el modelo que más parecido tiene al peruano es el brasilero con sus características como igualitario, ágil, eficiente, etc.; empero una semejanza al caso colombiano es que esta política pública de mejor atención al ciudadano nació en una directiva, y si bien en nuestro caso se estableció en una Ley, posteriormente en Comisiones se empezó a trabajar en lo concreto tomando como referencia justamente estos modelos que se ejecutaban de manera exitosa hace ya unos años atrás y que aportaron la idea del servicio al ciudadano en sus tres modalidades: presencial, telefónico y virtual.

El ejemplo en el Perú sobre la política de la mejora en la atención del ciudadano se tradujo en la plataforma llamada “Módulo de atención al ciudadano – MAC”, habiéndole denominado así por el ex presidente Alan García, quien luego del Taller sobre Reforma y Modernización del Estado, dio a conocer las falencias del Estado, catalogándolo como desarticulado, poco flexible, centralista, con mala atención y que no rinde cuentas; entonces pues se planteó llegar a un Estado consagrado al servicio de las personas, ágil, eficaz,

descentralizado y presente; es importante que en este taller se evidenció el principal problema del Estado, los trámites que son la cara del Estado, por lo que se planteó la simplificación administrativa y la mejor atención al ciudadano; éste último se traduciría en mejor atención en ventanilla, horarios extendidos de atención, colas reducidas, transacciones en línea, módulo de atención al ciudadano MAC y ventanillas únicas.

Como lo expresa Prieto (2013, p.30), en el Taller antes mencionado, también se establecieron seis problemáticas a las cuales trataron de darle solución con MAC, y son: i) lentitud y centralización en la prestación de servicios, ii) horarios de atención rígidos, iii) infraestructura deficiente, iv) trámites complejos, v) información desarticulada y poco difundida, vi) desconfianza, imagen precaria del estado, pérdida de legitimidad, corrupción, baja legitimidad, y baja gobernabilidad en los ciudadanos; siendo el objetivo principal: colocar al ciudadano como centro de la Gestión del Estado, acercar al Estado al ciudadano, ofertar varios servicios públicos simplificados en las ventanillas únicas de atención, lograr ahorros en ciudadano por la prestación de servicios, brindar calidad de servicio con actitud proactiva y vocación, ofrecer más y mejores canales de interacción entre el ciudadano y el Estado, recuperar la confianza del ciudadano y mejorar la gobernabilidad.

En esa misma línea, se ha establecido para el MAC, una estrategia para llegar a todos los ciudadanos de una forma más adecuada; siendo los tres ejes claves: Plataforma presencial; que es un centro de atención integrado en el que el Estado brinda varios servicios públicos en una misma plataforma; pueden ser fijo e itinerante; de las cuales en la actualidad solo se ha establecido la modalidad fija; luego, plataforma telefónica, que es un centro de atención telefónico llamado "Aló MAC" que brinda servicios de información sobre procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, y por último; la plataforma virtual que tiene como dirección [www. mac.pe](http://www.mac.pe), donde el ciudadano puede acceder desde un solo lugar a la información de los trámites del Estado (Prieto 2013, p.47).

Según este autor la Mejor atención al ciudadano constituye una política pública toda vez que cumple con todas las características de una; como el hecho

de que actúa para resolver un problema de temas de atención en los servicios públicos, implica acciones gubernamentales de un sector de la sociedad y un espacio geográfico, es una decisión gubernamental, implica acciones sucesivas aplicando una solución que integra: atención multicanal, uso de las TICs y atención oportuna de calidad y por último, responde a la reforma renovada de la nueva gestión pública que tiene una clara orientación al ciudadano (p.50).

Es claro que MAC al tener tanto éxito que va creciendo y aumentando con el pasar de los años, tanto así que ahora contamos con 6 centros de atención en Lima y Provincias; este hecho hace pensar que este sería un buen camino para impulsar la política pública de mejor atención a la ciudadanía dentro de la administración de justicia, la cual adolece de todos los problemas a los que en su momento se enfrentaba el país antes de implementar el MAC.

Cabe precisar que el art. 1 del D.S. N° 027-2007-PCM establece que las políticas nacionales deben estar diseñadas para ser replicadas por todas las instituciones del país a nivel nacional; es por ello que es menester del presente proyecto determinar a partir de las estadísticas y sentir de la ciudadanía y servidores públicos del sector justicia si esta política y su estrategia debe implementarse también en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte y en todas las cortes a nivel nacional.

### **1.3.5 Corte Superior de Justicia de Lima Norte**

Está presidida en la actualidad por el Juez superior titular, Ruben Roger Durán Huaranga, comprende 7 distritos: Independencia, Los olivos, San Martín, Comas, Carabaylo, Puente Piedra y Canta. Entre la historia de dicha Corte tenemos lo que nos cuenta el Poder Judicial en su página web (25 de octubre, 2018);

El Subdistrito Judicial de Lima Norte (antes Distrito Judicial del Cono Norte) fue creado mediante Decreto Ley N° 25680, del 18 de agosto de 1992, con el propósito de desconcentrar y descentralizar el Distrito Judicial de Lima y lograr que la población residente en la zona norte de la capital tuviera acceso oportuno y directo a la justicia.

Meses después, mediante Resolución Administrativa N° 023-93-CE-PJ, del 26 de mayo de 1993, se puso en funcionamiento la Sala y los

Juzgados descentralizados del Cono Norte de Lima, los mismos que tenían independencia jurisdiccional pero que dependían administrativamente del Distrito Judicial de Lima.

El artículo segundo de la norma antes referida, señaló que el Subdistrito Judicial del Cono Norte de Lima estaba formado por los siguientes órganos jurisdiccionales: una Sala Superior Mixta, dos Juzgados Especializados en lo Penal, un Juzgado Especializado en lo Civil, un Juzgado Mixto que conocía de asuntos de Familia y Laboral, y los Juzgados de Paz Letrados. Para la provincia de Canta se dispuso un Juzgado Mixto que conocía de todas las materias, y un Juzgado de Paz Letrado.

Es en virtud de la norma antes citada que la 14ª Sala Penal del Distrito Judicial de Lima se trasladó y se convirtió en la Sala Superior Mixta descentralizada del Cono Norte de Lima; del mismo modo los Juzgados Penales 54º, 55º, 56º y 57º del Distrito Judicial de Lima se trasladaron con su personal al Subdistrito Judicial del Cono Norte para convertirse en dos Juzgados Penales, un Juzgado Civil y un Juzgado Mixto. En la referida resolución también se indicó que el Subdistrito Judicial del Cono Norte iniciaría sus actividades el primer día útil del mes de julio de 1993 y que el vocal decano del Cono Norte supervisaría el correcto funcionamiento de éste, en lo jurisdiccional y administrativo.

Sin embargo, dada la cantidad de usuarios y procesos existentes, por Resolución Administrativa N° 122-94-CE-PJ, de fecha 29 de noviembre de 1994, la Comisión Ejecutiva del Poder Judicial dispuso la constitución del Distrito Judicial del Cono Norte de Lima, desde el 1 de diciembre siguiente, a fin de atender la demanda de justicia en la zona. Posteriormente, por Ley N° 28765 del 25 de junio del año 2006, a la Corte se le atribuye el nombre de Distrito Judicial de Lima Norte, haciendo realidad una justa aspiración de los magistrados y del personal jurisdiccional y administrativo.

Siendo en la actualidad una Unidad Ejecutora por lo que es autónoma en su gestión y gerencia general. También es necesario precisar que la Corte de Lima Norte cuenta con 86 dependencias judiciales: 08 salas superiores, 55 juzgados especializados o mixtos y 23 juzgados de paz. Existen también 27 jueces paz de igual número de comunidades de la provincia de Canta y 6 jueces de paz urbanos.

También podemos indicar su misión y visión institucional; siendo su misión la de administrar justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional; por otro lado, su visión es trabajar esforzadamente para articular una administración con criterio gerencial, moderno y descentralizado; mediante el logro permanente de la eficiencia en la atención del servicio de justicia dirigido a los ciudadanos que residen en el Distrito Judicial de Lima Norte, constituyéndose como la mejor Corte Superior de Justicia del país (Portal del Poder Judicial).

En la línea de la mejora del servicio al ciudadano y la estrategia a utilizar, se ha podido observar que la Corte Superior de Justicia de Lima Norte cuenta con los tres ejes propuestos para el MAC según lo mencionado líneas arriba, sobre la política pública; pero no al mismo nivel; es decir, cuenta con dos plataformas de atención presencial: mesa de partes e información al usuario, ambas funcionan dentro de la sede principal ubicada en Av. Carlos Izaguirre 176, Independencia 15311, también cuenta con plataforma virtual que se ha desagregado en seguimiento de expedientes judiciales <https://cej.pj.gob.pe/cej/>, en donde se realizan los seguimientos de expedientes de todos los distritos judiciales a nivel nacional, es decir, no cuenta con una plataforma virtual creada por esta unidad ejecutora solo para expedientes de Lima Norte, además donde se pueda realizar consultas sobre los procesos judiciales y dudas de los usuarios; sino que cuenta con la red social WhatsApp y Facebook que también es usado en general a nivel nacional; lo mismo sucede con la plataforma telefónica que se usa a nivel nacional.

Como hemos podido apreciar en su misión y visión, la Corte Superior de Justicia de Lima Norte también recoge lo establecido por la Ley de Modernización de la gestión del Estado, en cuanto a mantener una institución moderna al servicio de la ciudadanía y así lograr ubicarse en el primer puesto de calidad en su servicio; empero esa visión distaría mucho de la realidad puesto que existe una gran desazón entre la ciudadanía por la calidad de servicio que se brinda en esta Corte, aunado a ello la demora y complejidad de los trámites y sobretodo lo lento del sistema de notificaciones, además del trato áspero de los servidores públicos hacia la ciudadanía y las constantes huelgas.

#### **1.4 Formulación del problema**

Arias (2006, p.41), indica que la formulación del problema es establecer o plantear toda la realidad problemática en una sola pregunta tomando en cuenta el espacio, tiempo y población.

##### **1.4.1 Problema General**

¿Cómo incide la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?

Y los problemas específicos serán:

##### **1.4.2. Problemas específicos**

###### **Problema Específico 1**

¿Cómo incide la planificación de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?

###### **Problema Específico 2**

¿Cómo incide la organización de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?

###### **Problema Específico 3**

¿Cómo incide la dirección de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?

###### **Problema Específico 4**

¿Cómo incide el control de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

Sánchez (2011, p. 30) indica sobre la justificación que es dar a conocer a los lectores los motivos por los que se desea hacer una investigación, es decir, describir los propósitos que llevan al investigador a llevar a cabo el estudio, ya que toda investigación tiene un fin establecido o criterios pre concebidos que necesitan evaluación y contraste; además de explicar que se anhela conseguir o que beneficios recibir de los resultados que se evacúen.

Para una buena y eficiente gestión administrativa dentro de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte debe tomar transversalmente como suya la política pública del mejor servicio al ciudadano, tanto que se encuentra en desarrollo vías a la modernización pues aun no podemos hablar de una institución moderna; y es por ello que estos estudios son necesarios para establecer de qué manera están ligada la gestión a ésta política pública y cuál es su nivel de incidencia de una sobre la otra para encontrar las aristas y detalles que permitirán a la administración tomar decisiones respecto de su gestión en beneficio para el Estado y ciudadanía en general; lo cual es un gran reto que demandará serias decisiones y cambios para el sector justicia.

En mérito a ello, el presente trabajo se justifica en tres:

**1.5.1 Justificación Teórica:** El presente estudio de investigación tiene un valor teórico muy importante puesto que genera conocimiento futuro sobre temas de gestión administrativa y modernización del estado a través de la mejora de servicio a los ciudadanos orientada al beneficio de la población; la cual se puede utilizar en diferentes instituciones públicas para mejorar y ampliar el conocimiento sobre la nueva gestión pública y su tratamiento en un contexto real y verídico. La contribución de diferentes instrumentos pre establecidos sobre la gestión administrativa y mejora de atención al ciudadano nos brindan fiabilidad y veracidad a cada resultado que arroje la presente investigación. No sólo se beneficia el investigador o lector de la presente sino también se enriquece el conocimiento doctrinal para el beneficio de los servidores y funcionarios públicos que tienen a su alcance un estudio verídico que podrán utilizar como referencia para proponer mejoras a su gestión.

**1.5.2 Justificación Práctica:** En esta investigación el resultado permite encontrar posibles soluciones concretas al problema de investigación, las cuales servirán para guiar o proponer un camino a seguir respecto de la gestión administrativa y su incidencia en la mejora de servicio al ciudadano que finalmente viene a ser la visión de un estado moderno y preocupación fundamental para la gestión pública; además de ello, al realizar la investigación en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, servirá de modelo y medida para la gestión actual y la que viene de modo que, se mejore la calidad del servicio prestado a los ciudadanos a raíz de tener una eficiente gestión administrativa a partir de los lineamientos que en la presente investigación aporta.

**1.5.3 Justificación Metodológica:** Esta investigación también se justifica metodológicamente porque la forma en que se han recogido los insumos para dar con los resultados sirven de manera práctica a otros investigadores que busquen material para adherir a sus estudios como fundamentos formales y así conocer si se ha llegado a determinar la relación o el grado de incidencia que existe entre la gestión administrativa y la mejora de servicio al ciudadano, utilizando diseño, técnicas e instrumentos acordes al tipo de investigación que se ha propuesto, con el fin de contar con recomendaciones basadas en un estudio confiable para poder corregir y prevenir futuras situaciones de parecida o similar índole, en tanto se tiene establecido que el estado propugna una gestión pública moderna y eficiente orientada a brindar al ciudadano bienes o servicios de calidad; pues es lo que al final diferenciará las gestiones, como la antigua basada en las necesidades del estado o la moderna orientada al mejor servicio al ciudadano.

## **1.6 Objetivos**

Bernal (2000, p.93) nos indica que los objetivos son los propósitos del estudio, es decir, establecen expresamente la meta que desea alcanzar el investigador, es por ello que los resultados se contrastarán con los objetivos.

### **1.6.1 Objetivo General**

Establecer el nivel de incidencia de la Gestión Administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo Específico 1**

Establecer el nivel de incidencia de la planificación de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

#### **Objetivo Específico 2**

Establecer el nivel de incidencia de la organización de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

#### **Objetivo Específico 3**

Establecer el nivel de incidencia de la dirección de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

#### **Objetivo Específico 4**

Establecer el nivel de incidencia del control de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

### **1.7 Hipótesis**

Pardinas (1974, p.132) indica sobre la hipótesis en una investigación, que es una respuesta tentativa que sirve para responder al problema que se ha establecido, además es la interrogante que se hace para deducir posiblemente y solo en algunos casos las respuestas.

#### **1.7.1 Hipótesis General**

La Gestión Administrativa incide directamente en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Las hipótesis específicas son:

#### **1.7.2. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis Específica 1**

La planificación de la gestión administrativa tiene un nivel de incidencia alto en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

**Hipótesis Específica 2**

La organización de la gestión administrativa tiene un nivel de incidencia alto en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

**Hipótesis Específica 3**

La dirección de la gestión administrativa tiene un nivel de incidencia alto en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

**Hipótesis Específica 4**

El control de la gestión administrativa tiene un nivel de incidencia alto en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

## **II. Método**

## **Metodología**

Gimer (1972, p.29) son los métodos que se utilizan dentro de una investigación para explorar la realidad donde se proyecta el estudio.

Monje (2011, p. 11) indica que las investigaciones pueden ser de distintos enfoques, siendo que en el enfoque cuantitativo el objetivo es encontrar o alcanzar leyes de carácter general que puedan explicar fenómenos sociales y de comportamiento; para ello se debe valer de criterios como la observación sin alterar en camino o el curso normal de los fenómenos en la realidad; de modo que al observar y describir la investigación llega a ser básica.

Pastor (2017, p.6) habla sobre el método hipotético deductivo que utilizando la observación de una situación en particular se propone un problema,

llevándolo a un proceso de inducción con posibles respuestas que lo llevan a formularse hipótesis que validará luego de obtener los resultados de su estudio.

Para esta investigación básica se ha utilizado, bajo un enfoque cuantitativo, la metodología hipotética deductiva.

### **2.1 Diseño de investigación**

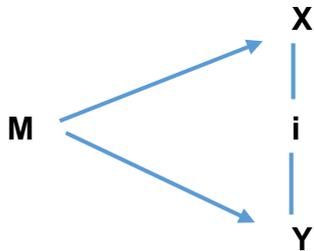
Palella y Martins (2010, p.85), indican que el diseño de una investigación es la suma de mecanismos, metodologías y técnicas que el investigador utiliza para orientar su problema a dar respuestas lógicas y verificar cada hipótesis; para lo cual debe tenerse en cuenta bajo qué parámetros metodológicos se ha orientado la investigación ya que para cada una se he dispuesto diferentes formas de trabajo para arribar a las conclusiones que se esperan.

Monje (2011, p. 24) advierte de dos tipos de diseño para una investigación de enfoque cuantitativo que son la experimental y no experimental; teniendo la última como objetivo conocer las actitudes y proceder del comportamiento de lo estudiado dentro de su ambiente natural sin que intervengan hechos externos.

Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 152) establecen que la investigación es transversal cuando los datos que se han reunido para investigar pertenecen a un solo momento; además indican que una investigación es descriptiva y predictiva cuando se valoran las incidencias de las modalidades o niveles de una o más variables en una población.

Esta investigación tiene como diseño No experimental, de corte transversal, de relación causal descriptivo y predictivo.

Este es el esquema que corresponde al diseño:



**Leyenda:**

X: Gestión administrativa

Y: Mejora de servicio al ciudadano

M = Muestra

i = incidencia entre las variables

## 2.2 Variables, operacionalización

### 2.2.1 Variables

Gutiérrez (2012, p.25), establece que las variables se medir o adquirir valores para cada una de ellas; éstas deben ser evaluadas en todo proceso de investigación; existen tanto independientes como dependientes dependiendo del investigador.

El presente trabajo de investigación cuenta con dos variables:

X: Gestión administrativa

Y: Mejora del servicio al ciudadano

**Variable 1: Gestión administrativa**, que según Chiavenato (2009, p. 54) es un proceso mediante el cual la persona a cargo despliega sus actividades o acciones para lograr el cumplimiento de todo proceso administrativo que consta de cuatro dimensiones que son Planear, Organizar, Dirigir y Controlar.

**Variable 2: Mejora del servicio al ciudadano**, que según Prieto (2013, p.30) tiene como objetivo principal colocar al ciudadano como centro de la Gestión del Estado, acercar al Estado al ciudadano, ofertar varios servicios públicos simplificados en las ventanillas únicas de atención, lograr ahorros en ciudadano por la prestación de servicios, brindar calidad de servicio con actitud proactiva y vocación, ofrecer más y mejores canales de interacción entre el ciudadano y el Estado, recuperar la confianza del ciudadano y mejorar la gobernabilidad.

### **2.2.2 Operacionalización de variables**

La siguiente tabla se ha establecido según los criterios antes descritos tomando como referencia a Nazario (2017, p.53);

#### **Variable 1: Gestión administrativa**

La variable se ha medido a través de las dimensiones: Planificación, organización, dirección y control; se utilizó un cuestionario de 20 preguntas en escala tipo Likert de medición ordinal; entendiéndose que este tipo de escala se ha utilizado para conocer el nivel de conformidad del ciudadano con el servicio que brinda la Gestión Administrativa de Corte Superior de Justicia de Lima Norte y determinar así su nivel de incidencia.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Gestión Administrativa*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Rangos</b>
Planificación	Visión y misión Objetivos estratégico Planes Presupuesto	01-05		
Organización	Estructura organizacional Administración RRHH MOF	06-10	1 Siempre 2 Casi siempre 3 A veces 4 Casi nunca 5 Nunca	Buena (74 -100) Regular (47 – 73) Mala (20 – 46)
Dirección	Liderazgo Comunicación Motivación	11-16		
Control	Normatividad Estándares Correcciones Acciones	17-20		

Elaboración realizada por Nazario (2017)

**Variable 2: Mejora del servicio al ciudadano**

Luego, para la siguiente tabla se ha utilizado los criterios establecidos por La Secretaría de Gestión Pública en su Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en cuanto a la visión de un Estado basado en brindar un mejor servicio al ciudadano, estableciendo que un Estado moderno es aquel que está orientado al ciudadano, que es eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto.

Tabla 2

*Operacionalización de la variable mejora de servicio al ciudadano*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Rangos</b>
Orientado al ciudadano	Bajo costo de los servicios Horario ampliado Información amable, clara y oportuna	01-04		
Eficiente	Capacitación Vocación Agilidad Capacidad de respuesta Infraestructura	05-12	1 Siempre 2 Casi siempre 3 A veces 4 Casi nunca 5 Nunca	Buena (93 -125) Regular (59 – 92) Mala (25 – 58)
Unitario y descentralizado	Uso de las TIC`s	13-16		
Inclusivo	Confiable Igualdad de trato y acceso a los servicios	17-21		
Abierto	Fiscalización permanente de los ciudadanos	22- 25		

**2.3 Población, muestra y muestreo****2.3.1 Población**

En esa línea la población para este estudio está constituida por ciudadanos y abogados que acuden a esta sede judicial a darle seguimiento a sus expedientes y participan en las audiencias dentro de la institución en el año 2018. En la actualidad no es precisa la cantidad de ciudadanos y abogados que acuden mensualmente al Distrito judicial de Lima Norte, ya que varían según la necesidad de la población, no obstante, es preciso aclarar que los cuestionarios de encuesta se han ejecutado en el mes de diciembre del 2018, se trabaja según el registro de procesos del siguiente modo:

Tabla 3

*Distribución de la población de participantes en el estudio*

<b>Participantes</b>	<b>Cantidad</b>
Litigantes	168
Usuarios	154
Total	322

*Fuente:* Registro de procesos de jurídico 20 Diciembre 2018

### 2.3.2. Muestra

En base a la teoría de Bernal (2006, p. 161) la muestra es una proporción equitativa de la población, la misma que en este caso se selecciona de manera probalística, y como se trata de una población finita o conocida se aplica la siguiente formula.

$$n = \frac{z^2 p q N}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

Donde

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza del 95%)

p = Probabilidad a favor (0.5)

q = Probabilidad en contra (0.5)

e = Error de estimación (0.05 = 5% de error muestral)

N = Población.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(322)}{(0.05)^2 (400 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(322)}{(0.0025)(322 - 1) + (3.8416)(0.25)} = 175.5$$

El cálculo determina que el tamaño de la muestra es de 175.5, por lo cual la muestra sería 176 participantes; sin embargo, al momento de evaluar los cuestionarios se ha observado que hubo 1 participante que marcó dos alternativas en 2 ítems, por lo cual se invalidó el referido cuestionario. De modo que, se ha recogido la información de 175 participantes de los cuáles se ha

evacuado la base de datos con la que se ha trabajado en la presente investigación.

### 2.3.3. Muestreo

Tomando en cuenta las características de los participantes, se aplica el procedimiento de aleatorización estratificada, para determinar el número proporcional de sujetos para la encuesta.

Muestra proporcional=  $n/N = 322/175=0.543$

Tabla 4

*Distribución de muestra aleatoria estratificada*

<b>Participantes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Afijación</b>	<b>Muestra</b>
Litigantes	168	0.543	91
Usuarios	154	0.543	84
Total	322	0.543	175

*Fuente:* Registro de procesos de jurídico 20 Diciembre 2018

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos – Validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnica

(Tamayo, 2010, p. 9) indica que la técnica en una investigación es el método por el cual se obtienen los datos, la cual tiene instrumentos que coadyuvan a la recolección de esos datos.

En esta investigación se utilizó la técnica: Encuesta

### 2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el Cuestionario que cuenta con 20 y 25 ítems para la variable 1 y 2 respectivamente, utilizando la escala de Likert con respuestas múltiples.

Tabla 5

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

<b>Variabes</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Gestión Administrativa	Encuesta	Cuestionario de gestión administrativa
Mejora del servicio al ciudadano	Encuesta	Cuestionario de mejora de servicio al ciudadano

## Prueba Piloto

(Iraossi 2006, p.89) advierte sobre la prueba piloto que es necesario para investir de validez a la investigación, debe verificarse la calidad de cada instrumento, también establecer el tiempo para aplicarlo y la cantidad de preguntas y tener en cuenta que los encuestados tengan relación con la investigación.

Tabla 6

*Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto*

<b>Cuestionario</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
Gestión Administrativa	0,832	20
Mejora del servicio al ciudadano	0,783	25

Para esta investigación el coeficiente alfa de cronbach es 0,832 para el cuestionario Gestión Administrativa y 0,783 para el cuestionario Mejora del servicio al ciudadano; lo cual permite evidenciar que los instrumentos tienen muy alta confiabilidad.

### 2.4.3 Confiabilidad de los instrumentos

Respecto a la confiabilidad de cada instrumento se debe tener en cuenta que se mida las veces que sean posibles siempre evacuarán el mismo resultado.

Grande (2007, p. 244) sobre el coeficiente Alfa de Cronbach indica que “es una prueba muy utilizada para pronunciarse sobre la fiabilidad de una escala. Mide en un momento del tiempo y sin necesidad de hacer repeticiones, la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa”.

Tabla 7

*Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach*

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 – 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 – 0.80	Alta confiabilidad
0,41 - 0,60	Moderada confiabilidad
0. 21. – 0.40	Baja confiabilidad
001 – 0.20	Muy baja confiabilidad

Elaboración realizada por (Ruiz, 1998)

Como se sabe, los requisitos que debe reunir todo instrumento de medición son la validez, confiabilidad y objetividad.

El coeficiente Alfa de Cronbach es 0,832 para el cuestionario Gestión Administrativa y 0,783 para el cuestionario Mejora del servicio al ciudadano; lo cual nos permite evidenciar que los instrumentos tienen muy alta confiabilidad.

Los instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación cumplen el criterio de validez, ya que han sido elegidos para obtener resultados que han aportado y brindado respuesta a nuestra investigación, por tanto, son los más idóneos según criterios metodológicos, cumplen además con el criterio de confiabilidad porque han producido resultados consistentes y coherentes; y por último, los instrumentos utilizados son objetivos porque cumplen con el requisito de confiabilidad porque está basado netamente a los resultados que se evacúen de la investigación formulando una teoría consecuencia de la propia realidad.

### **Ficha Técnica 1**

Denominación: Cuestionario de Gestión Administrativa

Autora: Elizabeth Gabriela Ropa Beteta

Año: 2018

Instrumento: Encuesta.

Objetivo: evalúa la percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa y sus dimensiones.

Población: Ciudadanos y abogados que tienen procesos judiciales ventilándose en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Número de ítem: 20

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 15 minutos

Normas de aplicación: Ciudadanos y abogados marcarán en cada ítem la alternativa de acuerdo a lo que considere respecto a lo observado en la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Escala: de Likert

### **Ficha Técnica 2**

Denominación: Cuestionario de Mejora de servicio al ciudadano

Autor: Elizabeth Gabriela Ropa Beteta

Año: 2018

Instrumento: Encuesta.

Objetivo: evalúa la perspectiva de los usuarios respecto de la mejora de servicio al ciudadano y sus principales características.

Población: Ciudadanos y abogados que tienen procesos judiciales ventilándose en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Número de ítem: 25

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 15 minutos

Normas de aplicación: Ciudadanos y abogados marcarán en cada ítem la alternativa de acuerdo a lo que considere respecto a lo observado en la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Escala: de Likert

#### 2.4.4 Validez de los instrumentos

Menéndez (2002), la validez de un cuestionario es la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretende medir. Promedio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado (p.25).

Para acreditar la validez de los instrumentos se ha sometido previamente a juicio de expertos, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 8

*Validez de contenido del instrumento Gestión Administrativa y Mejora de servicio al ciudadano*

<b>Validador</b>	<b>Gestión administrativa</b>	<b>Mejora de servicio al ciudadano</b>
Alejandro Sabino Menacho Rivera	Aplicable	Aplicable
Yelvi Ocaña Fernández	Aplicable	Aplicable
Janet Josco Mendoza	Aplicable	Aplicable

#### 2.5 Método de análisis de datos

Para analizar los datos de esta investigación, fue necesario en diversos momentos del desarrollo contar con métodos de análisis, con el fin de arribar a nuevos conocimientos o darles respuesta a los objetivos y validar las hipótesis.

El método que se utilizó en la investigación, es el análisis descriptivo para determinar el grado de incidencia de la primera variable sobre la segunda.

X: Gestión administrativa

Y: Mejora del servicio al ciudadano

Los datos se han analizado en base la información estadística descriptiva, la cual se presenta en porcentaje y frecuencia, utilizando gráficas y tablas.

Se ha utilizado el programa SPSS V23 para Windows y Excell en el que se ha utilizado en método de regresión lógica ordinal, con el fin de cumplir con el propósito de la investigación.

Para la prueba de la hipótesis estadística, con el fin de verificar si se ha cumplido con el objetivo general planteado, así como los objetivos específicos se ha empleado Regresión lógica ordinal con el software estadístico SPSS V23.

## **2.6 Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación ha sido realizado bajo criterios éticos y respetando criterios arguidos por la ley y las buenas costumbres, es así que esta investigación con los resultados y conclusiones que se han evacuado son fidedignas, en procura del cumplimiento a lo establecido por las reglas APA para la redacción y estructura de la misma, además guarda estricto respeto por el derecho a la propiedad y las normas de derecho público concernientes a la propiedad intelectual y derecho de autores, ha sido revisada por un asesor de la línea de investigación y por un metodólogo, además ha pasado por filtros anti plagios como el Turnitin y procurando que se cumplan con todas las exigencias de confiabilidad con el fin de darle confianza a los encuestados.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

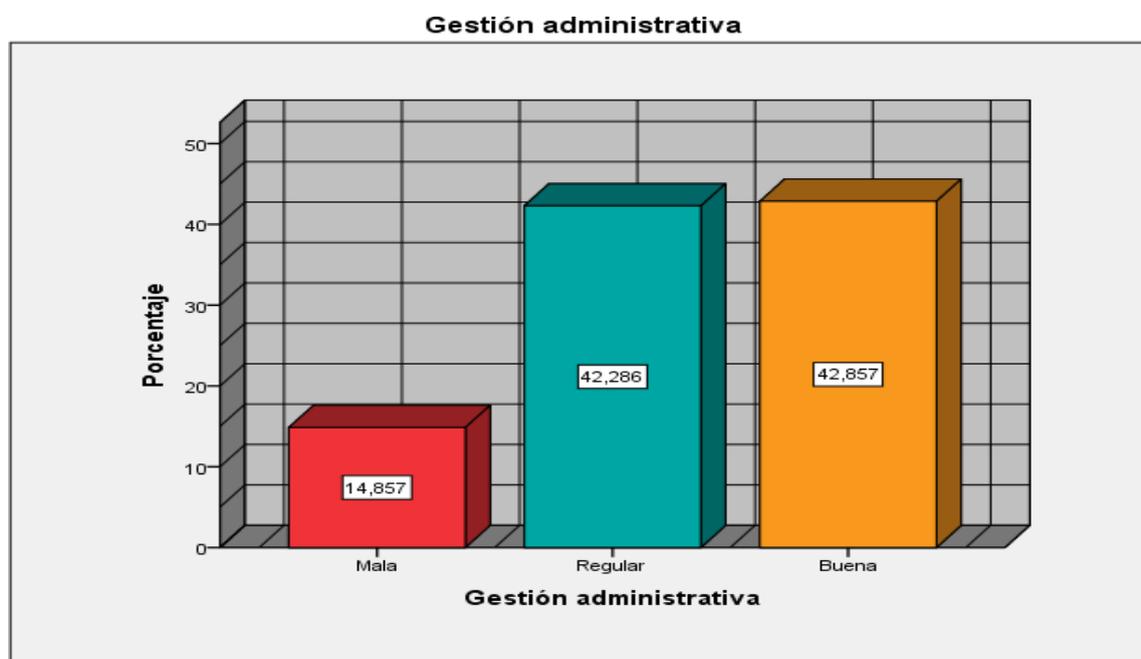
Del procesamiento de los datos se establece los siguientes resultados descriptivos

#### 3.1.1. Gestión administrativa

Tabla 9

*Distribución frecuencias de Gestión administrativa que percibe los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018*

			fr	%
Válidos	Mala	(20-46)	26	14,9
	Regular	(47-73)	74	42,3
	Buena	(74-100)	75	42,9
	Total		175	100,0



*Figura 1.* Nivel de Gestión administrativa percibido por la muestra de estudios

En las imágenes anteriores, se pueden ver una tendencia de regular a buen en la percepción de la gestión administrativa, de este modo los participantes perciben que la gestión administrativa es Regular según el 42,2%, de la muestra, mientras que el nivel Buena aprecia el 42,82%; en el nivel Buena, y el nivel Mala es percibido por el 14,6% del total de la población de estudio.

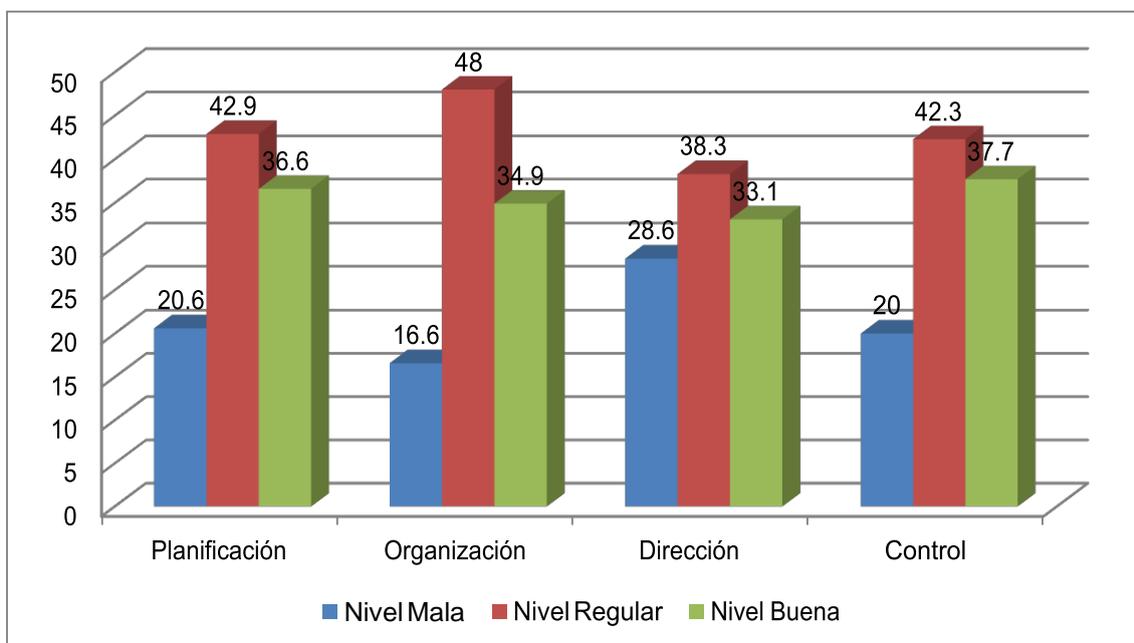
## Dimensiones de la Gestión administrativa

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de niveles de las dimensiones de la Gestión administrativa percibido por los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018*

Dimensiones	Nivel		
	Mala	Regular	Buena
<b>Planificación</b>	20,6	42,9	36,6
<b>Organización</b>	16,6	48,0	34,9
<b>Dirección</b>	28,6	38,3	33,1
<b>Control</b>	20,0	42,3	37,7

En las imágenes anteriores, se pueden ver que en todas las dimensiones el nivel predominante es Regular, de este modo el 42,9% percibe que la Planificación es Regular; asimismo la organización de nivel Regular es percibido por el 48,0%, mientras que la Dirección de nivel regular es percibido por el 38,3% y finalmente el Control administrativo Regular es percibido por el 42,3%, precisando que la segunda mayoría significativa percibe que los niveles son Buena gestión en las dimensiones de la administración



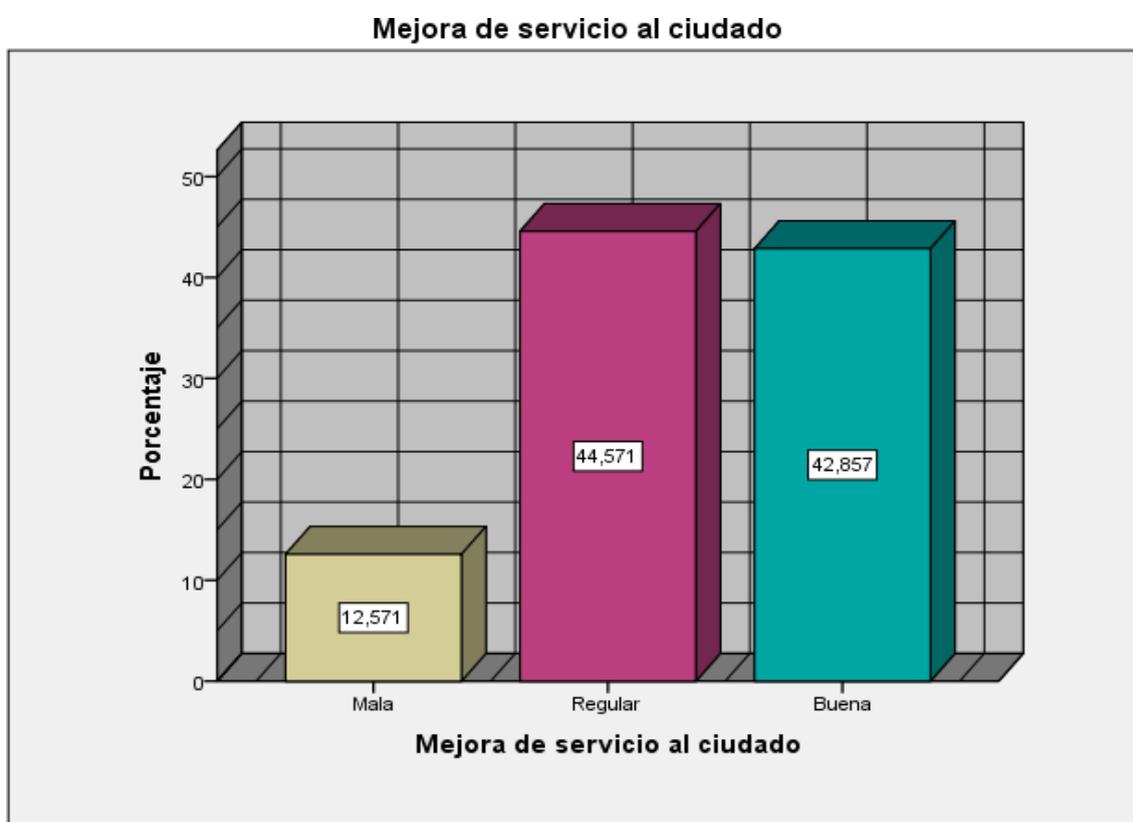
*Figura 2. Niveles percibidos sobre La Gestión administrativa por los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018*

### 3.1.2. Mejora de servicio al ciudadano

Tabla 11

*Distribución del nivel de Mejora de servicio al ciudadano percibido por los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018*

			f	%
Válidos	Baja	(25-58)	22	12,6
	Regular	(59-92)	78	44,6
	Buena	(93-125)	75	42,9
	Total		175	100,0



*Figura 3.* Distribución del nivel de Mejora de servicio al ciudadano percibido por la muestra de estudios.

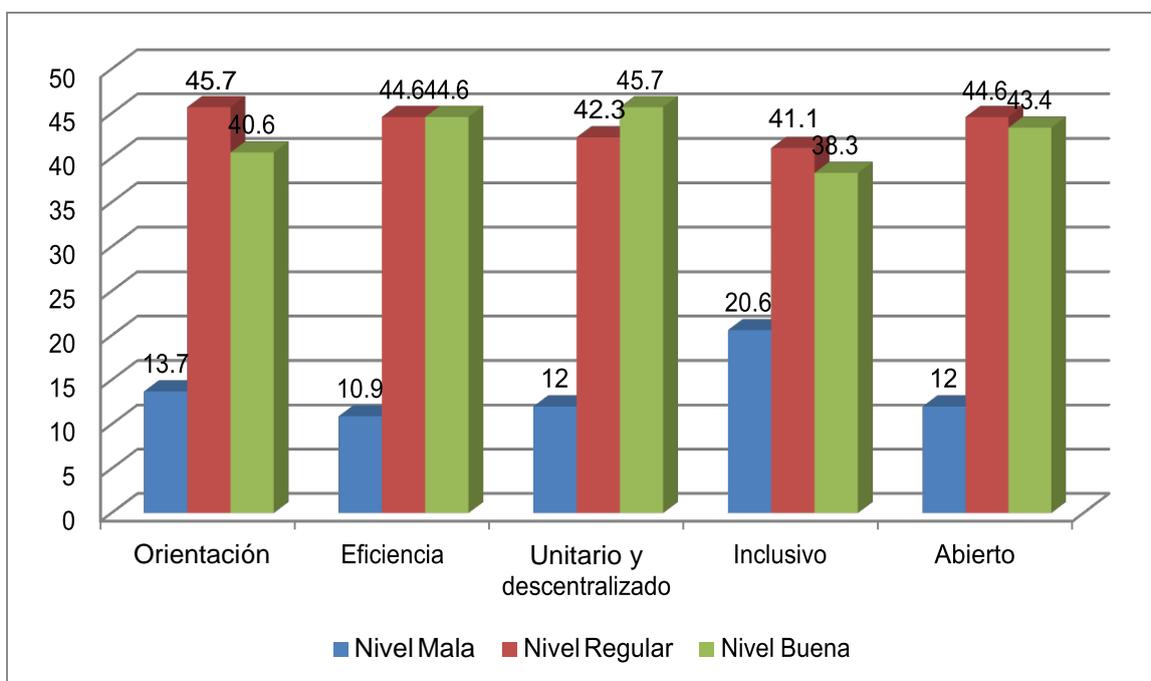
En las imágenes anteriores, se pueden ver que para el 44,5% es de Nivel Regular, mientras que para el 42,8% es de nivel Buena y solo para el 12,5% el nivel es Mala. Esto indica que la nueva perspectiva de gestión incide en la percepción de la población usuaria del sistema judicial.

## Dimensiones de Mejora de servicio al ciudadano

Tabla 12

*Distribución de niveles de las dimensiones según percepción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018*

Dimensiones	Nivel		
	Mala	Regular	Buena
<b>Orientación</b>	13,7	45,7	40,6
<b>Eficiencia</b>	10,9	44,6	44,6
<b>Unitario y descentralizado</b>	12,0	42,3	45,7
<b>Inclusivo</b>	20,6	41,1	38,3
<b>Abierto</b>	12,0	44,6	43,4



*Figura 4. Niveles de las dimensiones según percepción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018*

En las imágenes anteriores, se pueden ver una tendencia general del Nivel Regular y Buena, por ello, en la dimensión Orientación el usuario asigna el nivel Regular (45,7%) y el nivel Buena (40,6%), en la dimensión Eficiencia existe igualdad en la percepción ya que la mayoría significativa percibe que el nivel es Regular y Buena (44,6%), en la percepción sobre la dimensión Unitario y Descentralizado, el 41,1% asigna el nivel Regular, y el 38,3% indica que el nivel

es Buena; en la dimensión Inclusivo, para el 41,1% el nivel es Regular y para el 38,3 el nivel es Buena, finalmente la percepción en la dimensión abierta indica que según el 44,6% es Regular mientras que para el 43,4% el nivel es Buena.

### 3.2. Resultados inferenciales

#### 3.2.1. Gestión administrativa y Mejora de atención al ciudadano

##### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** La Gestión administrativa no tiene incidencia significativa en la Mejora de servicio al ciudadano según usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión administrativa tiene incidencia significativa en la Mejora de servicio al ciudadano según usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Tabla 13

##### *Información sobre ajuste de los modelos*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	305,734			
Final	38,302	267,433	2	,000

Función de vínculo: Logit.

Como se puede ver los resultados son así: Chi cuadrado = 267,433 con 2 grados de libertad y el nivel de significancia  $\alpha = 0,000$  es menor a 0,05, por tanto, se establece que el modelo se ajusta al análisis para la prueba de hipótesis.

Tabla 14

##### *Determinación del pseudo R -cuadrado*

Cox y Snell	,783
Nagelkerke	,810
McFadden	,777

Función de vínculo: Logit.

En esta tabla se ha establecido la relación de estos modelos con las medidas que deben ser iguales o equivalentes al R<sup>2</sup>, por lo que se pudo determinar la proporción o la medida de la variable dependiente (Mejora de servicio al ciudadano) con la variable de predicción (Gestión administrativa). Por eso se pudo llegar a la conclusión que los valores del R<sup>2</sup> son confiables y muestran el

equilibrio que determina el modelo porque se puede ver que la Nagelkerke está en un 81,0% de variabilidad.

Tabla 15

*Estimación de los parámetros de la Mejora de servicio al ciudadano en la Gestión administrativa*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[MEJORASERVCIUD = 1]	-10,824	1,240	76,233	1	,000	-13,254	-8,394
	[MEJORASERVCCIUD = 2]	-3,597	,717	25,191	1	,000	-5,002	-2,193
Ubicación	[GESTIOONADMINI=1]	-12,434	1,347	85,250	1	,000	-15,073	-9,794
	[GESTIOONADMINI=2]	-7,211	1,020	49,950	1	,000	-9,210	-5,211
	[GESTIOONADMINI=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

En la tabla 15 el análisis de regresión logística ordinal indica un puntaje chi cuadrado de Wald de 49,950 mayor a 4 puntos, lo cual significa que a medida que la Gestión administrativa mejora, también mejora el servicio al ciudadano y el valor  $p = 0,000 < \alpha 0,01$  indica que la incidencia la Gestión administrativa es significativa en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna concluyendo que la Gestión administrativa tiene incidencia significativa en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018

### Hipótesis específica 1

La prueba de hipótesis específica 1, se realiza mediante las hipótesis estadísticas siguientes:

**H<sub>0</sub>:** La Planificación administrativa no tiene incidencia directa y significativa en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

**H<sub>i</sub>:** La Planificación administrativa tiene incidencia directa y significativa en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Tabla 16

*Información sobre ajuste de los modelos*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	45,987			
Final	28,474	17,513	2	,003

Función de vínculo: Logit.

En la tabla 16 el reporte de análisis indica que el valor de Chi cuadrado es de 122,746 con 2 grados de libertad y el nivel de significancia es ,000 menor a 0,05, por tanto, se establece que el modelo se ajusta al análisis para la prueba de hipótesis.

Tabla 17

*Determinación del pseudo R –cuadrado para hipótesis 1*

Cox y Snell	,342
Nagelkerke	,349
McFadden	,322

Función de vínculo: Logit.

En esta tabla se ha establecido la relación de estos modelos con las medidas que deben ser iguales o equivalentes al R<sup>2</sup>, por lo que se pudo determinar la proporción o la medida de la variable dependiente (Mejora de servicio al ciudadano) con la variable de predicción (Gestión administrativa). Por eso se pudo llegar a la conclusión que los valores del R<sup>2</sup> son confiables y muestran el equilibrio que determina el modelo porque se puede ver que la Nagelkerke está en un 34,9% de variabilidad.

Tabla 18

*Estimación de los parámetros de la Mejora de servicio al ciudadano en la Planificación administrativa*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[MEJORASERVCIUD = 1]	-6,612	,746	78,476	1	,000	-8,075	-5,149
	[MEJORASERVCIUD = 2]	-2,422	,517	21,961	1	,000	-3,435	-1,409
Ubicación	[PLANIFICACION=1]	-7,165	,858	69,748	1	,000	-8,846	-5,483
	[PLANIFICACION=2]	-4,517	,664	46,334	1	,000	-5,817	-3,216
	[PLANIFICACION=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

En la tabla 18 con el valor Chi-cuadrado de Wald 46,334 y con 2 grados de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula confirmando que la Planificación administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018

### **Hipótesis específica 2**

**H<sub>0</sub>:** La Organización no tiene incidencia significativa en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

**H<sub>1</sub>:** La Organización tiene incidencia significativa en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Tabla 19

*Información sobre ajuste de los modelos de la segunda hipótesis específica*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	42,588			
Final	24,938	17,650	2	,000

Función de vínculo: Logit.

En la tabla 19 el reporte de análisis indica que el valor de Chi cuadrado es de 17,650 con 2 grados de libertad y el nivel de significancia es ,000 menor a 0,05,

por tanto, se establece que el modelo se ajusta al análisis para la prueba de hipótesis.

Tabla 20

*Determinación del pseudo R –cuadrado para hipótesis 2*

Cox y Snell	,396
Nagelkerke	,412
McFadden	,352

Función de vínculo: Logit.

En esta tabla se ha establecido la relación de estos modelos con las medidas que deben ser iguales o equivalentes al R2, por lo que se pudo determinar la proporción o la medida de la variable dependiente (Mejora de servicio al ciudadano) con la variable de predicción (organización). Por eso se pudo llegar a la conclusión que los valores del R2 son confiables y muestran el equilibrio que determina el modelo porque se puede ver que la Nagelkerke está en un 41,2% de variabilidad.

Tabla 21

*Estimación de los parámetros de la Mejora de servicio al ciudadano en la Organización*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[MEJORASERVCIUD = 1]	-1,339	,281	22,677	1	,000	-1,890	-,788
	[MEJORASERVCIUD = 2]	1,071	,269	15,792	1	,000	,543	1,599
Ubicación	[ORGANIZACION=1]	,556	,433	11,647	1	,009	-,293	1,406
	[ORGANIZACION=2]	1,369	,338	16,355	1	,000	,705	2,032
	[ORGANIZACION=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

En la tabla 21, el reporte de análisis estadístico indica que con el valor Chi-cuadrado de Wald de 16,355 y con 1 grado de libertad y una significancia menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula determinando que la Organización incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** La Dirección no tiene incidencia significativa en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

**H<sub>1</sub>:** La Dirección tiene incidencia significativa en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Tabla 22

*Información sobre ajuste de los modelos de la tercera hipótesis específica*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	45,294			
Final	31,432	13,862	2	,000

Función de vínculo: Logit.

En la tabla 22 el reporte de análisis indica que el valor de Chi cuadrado es de 13,862 con 2 grados de libertad y el nivel de significancia es ,000 menor a 0,05, por tanto, se establece que el modelo se ajusta al análisis para la prueba de hipótesis.

Tabla 23

*Determinación del pseudo R –cuadrado para hipótesis 3*

Cox y Snell	,476
Nagelkerke	,589
McFadden	,440

Función de vínculo: Logit.

En esta tabla se ha establecido la relación de estos modelos con las medidas que deben ser iguales o equivalentes al R<sup>2</sup>, por lo que se pudo determinar la proporción o la medida de la variable dependiente (Mejora de servicio al ciudadano) con la variable de predicción (Dirección). Por eso se pudo llegar a la conclusión que los valores del R<sup>2</sup> son confiables y muestran el equilibrio que determina el modelo porque se puede ver que la Nagelkerke está en un 58,9% de variabilidad.

Tabla 24

*Estimación de los parámetros de Mejora de servicio al ciudadano en la Dirección*

		Estimaciones de los parámetros					Intervalo de confianza 95%	
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[MEJORASERVCCIID = 1]	-1,240	,281	19,442	1	,000	-1,791	-,689
	[MEJORASERVCCIID = 2]	1,134	,277	16,788	1	,000	,592	1,677
Ubicación	[DIRECCION=1]	1,021	,378	7,316	1	,007	,281	1,761
	[DIRECCION=2]	1,283	,357	12,914	1	,000	,583	1,983
	[DIRECCION=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.  
a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

En la tabla 24, el reporte de análisis estadístico indica que con el valor Chi-cuadrado de Wald de 12,914 y con 1 grado de libertad y una significancia menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula determinando que la Dirección incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018

**Hipótesis específica 4**

**H<sub>0</sub>:** El Control administrativo no tiene incidencia significativa en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

**H<sub>1</sub>:** El Control administrativo tiene incidencia significativa en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Tabla 25

*Información sobre ajuste de los modelos de la cuarta hipótesis específica*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	45,174			
Final	24,152	21,022	2	,000

Función de vínculo: Logit.

En la tabla 25 el reporte de análisis indica que el valor de Chi cuadrado es de 21,022 con 2 grados de libertad y el nivel de significancia es ,000 menor a 0,05,

por tanto, se establece que el modelo se ajusta al análisis para la prueba de hipótesis.

Tabla 26

*Determinación del pseudo R –cuadrado para hipótesis 4*

Cox y Snell	,413
Nagelkerke	,532
McFadden	,461
Función de vínculo: Logit.	

En esta tabla se ha establecido la relación de estos modelos con las medidas que deben ser iguales o equivalentes al R2, por lo que se pudo determinar la proporción o la medida de la variable dependiente (Mejora de servicio al ciudadano) con la variable de predicción (control). Por eso se pudo llegar a la conclusión que los valores del R2 son confiables y muestran el equilibrio que determina el modelo porque se puede ver que la Nagelkerke está en un 52,3% de variabilidad.

Tabla 27

*Estimación de los parámetros de la Mejora de servicio al ciudadano en el Control administrativo hipótesis 4*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[MEJORASERVCCIUD = 1]	-1,383	,275	25,290	1	,000	-1,922	-,844
	[MEJORASERVCCIUD = 2]	1,042	,260	16,089	1	,000	,533	1,551
Ubicación	[CONTROL=1]	,463	,402	11,328	1	,049	-,324	1,250
	[CONTROL=2]	1,512	,345	19,199	1	,000	,836	2,188
	[CONTROL=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Con el valor Chi-cuadrado de Wald de 19,199 y con 1 grados de libertad y una significancia menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula determinando que el Control administrativo incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

## **IV. Discusión**

En la gestión pública, en los últimos 10 años, luego del impulso a las normas sobre cambios estructurales, funcionales del sistema administrativo, basado en las indicaciones de las organizaciones de impulso económico, como la OCDE y el BID, se encontraron percepciones de ciudadanos y de los mismos trabajadores del sistema público, sobre las deficiencias o procedimientos tediosos razón por la cual no estaban de acuerdo con los cambios que se venían gestando dentro de las organizaciones de servicio al ciudadano, por ello, diversos estudios, coinciden en la modernización de la gestión y mejora del sistema burocrático, ya que se requiere de eficiencia del servicio, eficacia en la resolución de los expedientes, entre otros aspectos fundamentales que indiquen en la vida social.

Desde la percepción de la ciudadanía, uno de los sistemas gubernamentales altamente cuestionados por su deficiencia es el poder judicial, dado que el sistema de la misma ha determinado la deficiencia en la ejecución de los casos procesales y se atiende con celeridad solo aquellos que cobran notoriedad o son casos mediáticos, donde la prensa está en constante asedio informativo sobre la labor especialmente resolutoria y administrativa que deben realizar los responsables del sistema de administración de justicia, ante ello, en este estudio se planteó la posibilidad de las deficiencias administrativa que se observa en materia de administración de los expedientes, la organización del personal, así como del uso de los diversos medios, y sobre todo los resultados del sistema de auditoria interna en el cumplimiento de objetivos y metas sobre procesos judiciales.

Sin embargo, se eligió el trabajo mediante la participación de usuarios como son los abogados litigantes, y los ciudadanos que tienen casos por resolver dentro del sistema, ya que son ellos quienes conocen la forma de gestión que realizan los trabajadores administrativos conformados por las secretarías de juzgado, personal técnico, fiscales, y jueces de los distintos juzgados que conforman la realidad del sistema judicial en la Zona Norte de la Capital, denominado Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018, para ello, se aplicaron instrumentos acordes a la problemática que pueda ser visto desde fuera, pero que sin lugar a dudas la interacción de la misma indica con claridad los procesos administrativos.

El reporte del tratamiento estadístico, indica que los usuarios participantes del estudio asignaron valores a las variables, por ello, la Gestión Administrativa en general fue percibida por la mayoría en el Nivel Regular, de la misma forma todas sus dimensiones, alcanzaron el mismo nivel de percepción, por tanto se evidencia que aún se encuentran en proceso de mejora ya que existe un mínimo porcentaje que indica que la gestión es de nivel mala; en la misma línea de análisis se consultó sobre la mejora de la atención, considerando los cambios que se han realizado en estos últimos años a razón de la modernización del estado y de la gestión pública, los datos emitidos, también indican que este proceso de mejoramiento solo alcanza el nivel Regular, (48,0%) en promedio general y de las dimensiones, lo que indica que ciertamente existe una similitud en los datos reportados en ambas variables, considerando que aún se encuentran en proceso de mejoramiento.

Estos resultados tienen coincidencia con las conclusiones arribadas por Vallejo (2016) quien menciona que los procesos de acción y de actividades administrativas desarrolladas dentro de la sistematicidad de sus componentes influyen en las diversas acciones frente al público usuario quien determina la condición de eficiencia o deficiencia. También se coincide con la conclusión de Reyes (2015) dado que menciona que en la administración estratégica todas las acciones traducidas en la planificación permiten alcanzar las metas organizacionales de manera clara y contundente, siendo el efecto ocasionado de una nueva gerencia de desarrollo administrativo en el proceso de inversión en la producción de servicio directo.

Respecto a la prueba de hipótesis, a nivel general a través del método de regresión ordinal, se encontró que los valores de Chi cuadrada de Wald y los niveles de significancia dan a lugar a rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna ya que en la hipótesis general se halló la Nagelkerke con un 80,0% de variabilidad, y la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de 49,950 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 confirmado que existe incidencia significativa de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano, impactando al 80% de la población estudiada en el nivel de percepciones.

De manera similar a ello se encontró en el análisis de la hipótesis específica primera donde se encuentra que la Nagelkerke presenta un 34,9% de

variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 46,334 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05; también en el análisis para la hipótesis específica segundo se encuentra que la Nagelkerke presenta un 41,2% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 16,335 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05; lo mismo se aprecia en el resultado de la prueba de hipótesis específica tercera donde la Nagelkerke presenta un 58,9% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 12,914 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05, finalmente también se reitera en la prueba de hipótesis específica cuarta en la cual, la Nagelkerke presenta un 53,2% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 19,199 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05.

Dichos resultados concuerdan con las conclusiones encontradas por Castro (2014) quien halló similitud en las tendencias de las variables gestión administrativa y calidad de servicio, ya que la relación lineal también indica que a mejor administración mejor nivel de percepción de calidad de servicios, asimismo, se coincide con Tirado (2014) quien concluyó que la administración es altamente influyente en las condiciones de determinación de funciones del personal farmacéutico de un hospital nacional, dado que las incidencias de planificación, dirección y control determinan la calidad de servicio que brindan al público. Sin embargo existe una fuerte coincidencia con el trabajo de Nazario (2017) quien analizó las mismas variables en la Corte Superior de Justicia del Callao, encontrando una alta influencia de la gestión administrativa, en la calidad de servicio de los juzgados de la Corte del Callao, especialmente en la obtención y evaluación de logros, ya que se tiene presente de manera constante el control administrativo a través de la auditoría interna, así como se observó un alto compromiso en los trabajadores en general.

## **V. Conclusiones**

- Primera.** Los resultados de la prueba de regresión ordinal reportan que la Nagelkerke presenta un 80,0% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de 49,950 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 determinando que la Gestión administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018
- Segunda.** En base a los resultados de la prueba de regresión ordinal se encuentra que la Nagelkerke presenta un 34,9% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de wald 46,334 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que la Planificación administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018
- Tercera.** En base a los resultados de la prueba de regresión ordinal se encuentra que la Nagelkerke presenta un 41,2% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 16,335 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que la organización administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018
- Cuarta.** En base a los resultados de la prueba de regresión ordinal se encuentra que la Nagelkerke presenta un 58,9% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 12,914 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que la Dirección incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.
- Quinta.** En base a los resultados de la prueba de regresión ordinal se encuentra que la Nagelkerke presenta un 53,2% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 19,199 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000

menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que el Control administrativo incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera.** Se recomienda a los responsables de la gerencia administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, difundir estos datos y llevar talleres de reflexión sobre acciones dinámicas de eficiencia en la respuesta a las nuevas condiciones de servicio en la gestión pública donde el objetivo principal es una alta calidad de servicio al ciudadano sin distinción alguna.

**Segunda.** Se recomienda a los responsables de la gerencia administrativa generar un plan de inducción para estructurar las nuevas estrategias de gestión estratégica donde la administración está enfocado en la obtención de metas y las funciones se miden en base al desempeño y compromiso por ello, tanto la planificación y las estrategias deben ser fundamentales para la guía de todos los procesos en el año judicial.

**Tercera.** A los trabajadores en general, se recomienda seguir cursos de perfeccionamiento para mejorar las interacciones y de la importancia de trabajar en el sistema de áreas abiertas, con la cual existe la facilidad de trabajar de manera integrada y cumplir múltiples tareas que es la base del sistema de organización de las instituciones modernas.

**Cuarta.** A los responsables del sistema de administración desde la gerencia de desarrollo humano, se recomienda que realicen procedimientos de monitoreo constante en base a los lineamientos de gestión, de manera que la dirección de los procesos pueda elevarse para el bien de la atención del ciudadano, y ante ellos deben incluirse la modernización del sistema de trámite judicial y la celeridad de los procesos.

**Quinta.** A todos los trabajadores, considerar dentro del proceso de mejoramiento que el control de la organización debe servir para un mejoramiento continuo, de reflexión sobre experiencias exitosas, por ello se recomienda tomar cursos de perfeccionamiento de desarrollo de tareas basado en resultados eficaces.

## **VII. Referencias**

- Alvarez, J. (2013) *Gerencia administrativa y educación ambiental en el marco del desarrollo sostenible*. Venezuela, Universidad Nacional Abierta.
- Amador, J., P. (2003) “*Proceso Administrativo*”. (Consultado el 24 de setiembre del 2018). Recuperado de <https://slideplayer.es/slide/5495010/>
- Ander, E., E. (1993) *Técnicas de Investigación Social*. (23.<sup>a</sup> ed.). Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata
- Anzola, R., S. (2002) *Administración de pequeñas empresas*. (2<sup>o</sup> ed.). México: McGrawhill.
- Araujo, S., L. (2009) “*Diseño de la estrategia genérica y específica para el modelo de Gestión y operación de los MAC*”. En programa de modernización y descentralización del Estado. (Consultado el 20 de octubre del 2018). Recuperado de <https://www.gob.pe/478-mejor-atencion-al-ciudadano-centros-de-mejor-atencion-al-ciudadano-mac>
- Arias, E. (2010) *Procedimiento para el análisis de gestión administrativa*. Venezuela: Anzoátegui.
- Arias, F., G. (1999) *El Proyecto de Investigación*. (3.<sup>a</sup> ed.). Caracas: Episteme
- Arnoletto, E. (2014) *Fundamentos de la administración de organizaciones*. Córdoba. Argentina: Eumed.
- Balestrini, M. (2001) *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. (5.<sup>a</sup> ed.). Caracas: Consultores Asociados BL.
- Beltrán, C. (2008) *Gestión administrativa*. (6.<sup>a</sup> ed.). Madrid: Morata.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación*. (3.<sup>a</sup> ed.). Bogotá: Prentice Hall
- Bono, L., M. (2002) *Normas para la elaboración de tesinas y tesis de grado en Ciencias Penales*. (1.<sup>a</sup> ed.). México, D.F.: Taller abierto

- Calderón, S. y Bono L. (2003) *Manual para la elaboración de Tesis*. (2.<sup>a</sup> ed.). México, D.F.: Taller abierto
- Campos, S. y Loza P. (2014) “*Gestión administrativa de la Biblioteca Municipal en la mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios*”. (Tesis de Maestría). Lima, Perú.
- Castro, G. (2014) “*Gestión administrativa y el servicio de calidad en los empleados estatales*” (Tesis de Maestría). Venezuela.
- Chiavenato, I. (2003) *Gestión del Talento Humano*. (2<sup>o</sup> ed.). Colombia: McGrawhill.
- Diccionario Enciclopédico Plaza & Janes (2007). (3.<sup>a</sup> ed.). España: Morata
- Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado (2003). (3.<sup>a</sup> ed.). España: Morata
- Fayol, H. (1916) *Administration industrielle et générale*. (1.<sup>a</sup> ed.). Francia: Scrineo
- Fonseca, G., E. (2013) “*Estudio de la calidad de los servicios desde la perspectiva de la gestión administrativa en la Oficina Bolsa de Trabajo del Instituto Tecnológico Superior de San Andrés Tuxtla*” (Tesis de Maestría). Recuperada de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/34767/fonsecaguzman.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Grande, D. (2007) *Metodología de la investigación*. Barcelona: Herder
- Gutiérrez, C., W. (2015) *La justicia en el Perú: cinco grandes problemas*. (1<sup>o</sup> ed.). Lima: Gaceta Jurídica.
- Gutiérrez, S. (2012) *Metodología de la investigación*. (2<sup>o</sup> ed.). México: Limusa
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010) *Metodología de la Investigación*. (5.<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw Hill

Hernández, S., R. (2007) *Metodología de la Investigación*. (4.<sup>a</sup> ed.). México: Mac Graw Hill.

Huisa, M. (2013) *Gestión administrativa*. (1<sup>o</sup> ed.). México: McGrawhill.

Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado N° 27658. (2002). (En línea). Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)

Martinez, F. (2015) “Gestión administrativa y los componentes de la calidad de la Educación Básica”. (Tesis de Maestría). Venezuela.

Monje, A., C. (2011) *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa – Guía didáctica*. Bogotá: Planeta

Monroy, H. (2015) “*Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Dirección de Recursos Humanos en la empresa Bata Rímac de Lima Metropolitana*”. (Tesis de Maestría). Lima, Perú.

Nazario, B., C. (2017) “*Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao- 2017*” (Tesis de Maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9038/Nazario\\_BCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9038/Nazario_BCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Patricio, A. (2009) *Planificación administrativa*. Colombia: Manual moderno.

Prieto, B., T. (2013) “*Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*” (Tesis de Maestría). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4873/PRIETO\\_BARRAGAN\\_TRACY\\_ALEXANDRA\\_ELEMENTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4873/PRIETO_BARRAGAN_TRACY_ALEXANDRA_ELEMENTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reyes, M., T. (2015) “*Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de*

*pasajeros La Maná, período 2013*” (Tesis de Titulación). Recuperada de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>

Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros. (En línea). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Stoner, H. (2009) *Administración moderna*. México: Limusa.

Tamayo, L. (2010) *Metodología de la investigación científica*. (2º ed.). México:Limusa

Terry, G. (2000) *Fundamentos para el estudio de la administración*. España:Valencia.

Tirado, V., K. (2014) “*Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de La Libertad – Trujillo*” (Tesis de Titulación). Recuperada de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega\\_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vallejo, C., E. (2016) “*Análisis de la gestión administrativa y financiera en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Tisaleo, período 2015*” (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7560/1/22T0356.pdf>

## **Anexos**

## **Anexo 1: Artículo Científico**

Gestión Administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte - 2018.

Br. Elizabeth Gabriela Ropa Beteta

Escuela de Postgrado  
Universidad Cesar Vallejo Filial Lima

### **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo principal, establecer la incidencia de la Gestión Administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018; para obtener las conclusiones, se ha utilizado en la presente investigación un enfoque cuantitativo de metodología hipotética deductiva, de tipo básica, no experimental, transversal; por lo cual se tomó como muestra a 175 participantes entre ciudadanos y abogados que tienen procesos judiciales que se ventilan en dicha sede judicial; se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, y como instrumento el cuestionario, del cual se obtuvo que la Gestión Administrativa incide de manera significativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte para el año 2018; teniendo como resultado que la regular Gestión administrativa en esta sede no ha generado una mejora notable en la calidad de servicio al ciudadano, por ende, queda un gran trabajo en los años venideros para el sector justicia en el cumplimiento de esta política pública.

*Palabras Claves:* Gestión administrativa, mejor servicio al ciudadano.

### **Abstract**

The current investigation has as a main goal to establish the incidence of Administrative Management in the improvement of citizen service of the Superior Court of Justice of Lima Norte 2018; to get the conclusions, a quantitative approach of deductive hypothetical methodology, of a basic, non-experimental, transversal type, has been used in the present investigation; for what it was seen

as it shows 175 participants between citizens and lawyers who have judicial processes that are aired in said judicial headquarters; It is a technique for collecting data from the survey, and an instrument for a questionnaire, from which administrative management has been obtained in a significant way in improving the service to the citizen of the Superior Court of Justice of the North for the year 2018; The administrative management in this headquarters has not produced a notable improvement in the quality of service to the citizen, so there is a great job in the years to come for the justice sector and compliance with this public politics.

*Key words:* administrative management and better attention to the citizen.

### **Introducción**

El trabajo de investigación titulado Gestión Administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018 para optar por el grado de Maestra en Gestión Pública, se ha dividido en siete capítulos. El primer capítulo contiene la introducción, realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, problemas, objetivos e hipótesis. En esta investigación se planteó el problema ¿Cómo incide la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?, ya que, en esta época de modernidad y cambios sociales, la administración ha tenido avances importantes en el mundo estableciéndose lineamientos para conseguir instituciones modernas orientadas a brindar al ciudadano un servicio de calidad maximizando cada dimensión de la gestión administrativa. En el Perú, todas las instituciones públicas y privadas están empezando a desarrollar estos criterios para la eficiencia de la gestión administrativa, pero existen instituciones como la Corte Superior de Justicia de Lima Norte que al parecer se encuentra aún en el camino hacia obtener una eficiente gestión administrativa, es por eso que se utilizó la política pública de mejora de servicio al ciudadano establecida por la Ley Marco de Modernización del Estado para establecer el nivel de incidencia de la gestión actual de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte sobre ella. Se reunió fundamentación formal en los trabajos previos internacionales de Vallejo (2016), Reyes (2015), Castro (2014), Fonseca (2013) y nacionales Nazario (2017), Monroy (2015), Tirado (2014) entre otros; además se establecieron las dimensiones de la Gestión

administrativa según Chiavenato (2009) que son la planificación, organización, dirección y control; además se establecieron los criterios de un Estado orientado al ciudadano, eficiente, abierto, inclusivo, unitario y descentralizado, establecidos por la Ley de Modernización del Estado (2012). Se estableció como objetivo general establecer el nivel de incidencia de la Gestión Administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018. El segundo capítulo contiene la metodología utilizada, así como el diseño, técnica, instrumentos de recolección de datos. Para esta investigación básica se ha utilizado, bajo un enfoque cuantitativo, la metodología hipotética deductiva; el diseño es no experimental, de corte transversal, de relación causal descriptivo y predictivo; la técnica es la encuesta y como instrumento se realizaron dos cuestionarios de 20 y 25 preguntas cada uno dirigidos a 175 usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte en el 2018. El tercer capítulo contiene los resultados que se han analizado con el programa SPSS V23 evacuando tablas y gráficas. El cuarto capítulo contiene la discusión entre los resultados obtenidos y los trabajos previos, así como contrastar las hipótesis. El quinto capítulo contiene las conclusiones dentro de las cuales se ha arribado a que la gestión administrativa incide de manera significativamente alta en la mejora de servicios al ciudadano. En el sexto las recomendaciones a los responsables de la gerencia, trabajadores y responsables de recursos humanos. Y por último, en el capítulo siete las referencias establecidas bajo las reglas y normas APA.

### **Antecedentes del problema**

Se recogieron trabajos previos internacionales como los de Vallejo (2016), en su investigación titulada “Análisis de la gestión administrativa y financiera en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Tisaleo, periodo 2015” con motivo de optar por el título de Ingeniero en Finanzas, en el año 2016, en la ciudad de Riobamba – Ecuador; tuvo como objetivo analizar y describir la gestión administrativa y financiera en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Tisaleo, para lo cual utilizó el método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 120 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario en la escala de Likert, evacuando como resultado que existe una relación significativamente alta de la gestión administrativa y la

aplicación de las herramientas financieras en el gobierno municipal de Tisaleo para el período 2015. Y, Reyes (2015), “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná, período 2013” con su tesis de maestría en Ingeniería Comercial, en el año 2015, en la ciudad de La Maná – Ecuador; quien tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte La Maná; utilizó el enfoque cuantitativo, básico, con diseño no experimental, transversal y correlacional, a su vez utiliza el instrumento de la entrevista para establecer el nivel de incidencia, calificando los usuarios en un 79% dicha gestión como Buena, de la cual analizó el autor, no habría conocimiento de los mismos agentes acerca de los criterios que enmarcan una buena gestión administrativa; ya que él mismo como trabajador de la Cooperativa pero con amplio conocimiento en gestión pudo darse cuenta que la gestión administrativa dentro de la Cooperativa no es muy buena, es por eso que recomienda la necesidad de capacitación que deben tenerlos trabajadores de todas las áreas sobre el tema, puesto que mejoraría en gran manera el nivel de la calidad de servicio y sobretodo el salir de la ignorancia y llevar la administración a otro nivel que traerá consigo beneficios tanto para la Cooperativa como para los usuarios. También se recogieron trabajos previos nacionales como Nazario (2017) en su investigación titulada “Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao- 2017” con motivo de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, en el año 2017, en la ciudad de Lima – Perú, teniendo como objetivo determinar el nivel de la Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao – 2017, para lo cual utilizó el método hipotético deductivo desde un enfoque cuantitativo de investigación básica, no experimental, correlacional y transversal; teniendo como resultado de su investigación respecto del campo de estudio elegido, que el 6.70% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la variable gestión administrativa, el 24.2% un nivel aceptable, el 44.2% un nivel bueno y el 25.0% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la Corte Superior de Justicia del Callao; para ello se utilizó la descripción de la realidad estudiada con la estadística predictiva, empleando el programa SPSS V23. Y, Monroy (2015), “Gestión Administrativa y Comunicación

Organizacional en la Dirección de Recursos Humanos en la empresa Bata Rímac de Lima Metropolitana” para la tesis de Maestría en la Universidad Nacional Federico Villarreal – Lima; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el Comunicación Organizacional en la Dirección de Recursos Humanos en la empresa Bata Rímac de Lima Metropolitana; para lo cual utilizó el método hipotético deductivo, investigación básica, diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Su población fue de 570 empleados y su muestra de 255, a los cuales se les realizó encuestas que arrojaron como conclusión que el 5,9% se posiciona en un nivel bajo de la gestión administrativa, 40,7% en un nivel medio y 53,4% en un nivel alto. Los resultados advirtieron que existía una relación significativa alta entre la gestión administrativa y el Comunicación Organizacional en la Dirección de Recursos Humanos en la empresa Bata Rímac de Lima Metropolitana.

### **Revisión de la literatura**

En la literatura se propuso sobre gestión administrativa a Anzola (2002, p.70) que establece como concepto sobre el tema, que son las actividades o acciones de grupos de personas que inician motivados por un objetivo coordinado que beneficia a todos; esas acciones son conocidas como las dimensiones de la gestión administrativa como son la planeación organización, dirección y control; para Amador (2003), Planificación es establecer primero antes de iniciar el proceso: qué hacer, cuándo, cómo y quién ha de hacerlo. El menester de esta dimensión es evitar el riesgo a fin de aprovechar todas las coyunturas; así sobre la Organización (Amador 2008, p. 45) dice que es en la que se determinan las acciones y recursos que se necesitan para lograr las metas establecidas para esta dimensión; para terminar desarrollando la estructura organizacional que tendrá la empresa teniendo en cuenta los niveles y acciones o funciones a realizar por cada uno de los que la conforman; sobre Dirección Arias (2010, p. 149) refiere que es el acto de poner en marcha la dinámica de la empresa. Esta dimensión es importante tanto como las otras porque es aquí que se le hace uso de los recursos de la empresa a criterio del que dirige o está encargado; esta labor es ardua porque no se trata solo de ordenar sino también de saber cuáles serán las implicancias de esas órdenes y que consecuencias traerán en un futuro a la empresa; y por último sobre Control,

Huisa (2013, p. 100), nos dice que el control dentro de la institución es de vital importancia ya que sirve para saber el nivel del desempeño ejecutado y su incidencia con los objetivos trazados, también encontrar las malas prácticas realizadas dentro de la gestión y proponer la corrección para ellas, así en un futuro próximo se tomen en cuenta y se logre mayor eficiencia. El autor opina que es saludable y beneficioso para la empresa otorgar el poder de controlar sus acciones a cada grupo que está asumiendo responsabilidades, ya que, al darles autocontrol sobre sus funciones, les otorga un grado mayor de confianza y responsabilidad lo que se traduce en una mejor y eficiente gestión. Respecto de la mejora de servicio al ciudadano, según la Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, en su capítulo II, Artículo 4, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado: a) Al servicio de la ciudadanía; en ese sentido, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros ha establecido la visión de un Estado moderno en la Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021 donde se tiene como fin a alcanzar la mejora del servicio al ciudadano; en la que se establecen características específicas para medir esta modernización (p.19); Orientado al ciudadano: es decir, que el Estado realiza todas sus actividades presupuestales, asignaciones y procesos buscando primero la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos; es decir, no importa lo cambiante que sea la sociedad, el Estado debe ser capaz de adecuarse a esos cambios de entorno; es por ello que deben contar con personal idóneo y capacitado, pero también que sienta empatía con el ciudadano. Eficiente: También debe contar con eficiencia, de modo que el Estado debe racionalizar los recursos sean pocos o muchos con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, pero siempre manteniendo los estándares de calidad. Unitario y Descentralizado: Un estado también debe ser unitario y descentralizado para llegar a cada espacio del territorio nacional, de modo que, no sólo los ciudadanos de las urbes sean beneficiados sino haya una utilidad común para todos. Inclusivo: En ese sentido, debe también ser inclusivo, es decir, que todos los ciudadanos puedan acceder por igual a los servicios que este Estado brinda en el lugar y modo que hayan decidido vivir, contribuyendo al

cierre de brechas sociales. Abierto: Por último, el Estado debe ser abierto, es decir, transparente con el fin que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos constitucionales de participación ciudadana y también puedan conocer sobre el rendimiento de cuentas y desempeño de sus funcionarios e instituciones. Y por último, sobre la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, está presidida en la actualidad por el Juez superior titular, Ruben Roger Durán Huaranga, comprende 7 distritos: Independencia, Los olivos, San Martín, Comas, Carabayllo, Puente Piedra y Canta; es en la actualidad una Unidad Ejecutora por lo que es autónoma en su gestión y gerencia general. También es necesario precisar que la Corte de Lima Norte cuenta con 86 dependencias judiciales: 08 salas superiores, 55 juzgados especializados o mixtos y 23 juzgados de paz. Existen también 27 jueces paz de igual número de comunidades de la provincia de Canta y 6 jueces de paz urbanos.

### **Problema**

El problema general es ¿Cómo incide la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?, seguido por el PE1: ¿Cómo incide la planificación de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?, PE2: ¿Cómo incide la organización de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?, PE3: ¿Cómo incide la dirección de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018? Y, PE4: ¿Cómo incide el control de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?

### **Objetivo**

El objetivo general es Establecer el nivel de incidencia de la Gestión Administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018, seguido por el OE1: establecer el nivel de incidencia de la planificación de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018; OE2: establecer el nivel de incidencia de la organización de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018;

OE3: establecer el nivel de incidencia de la dirección de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018 y OE4: establecer el nivel de incidencia del control de la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

### Método

Para esta investigación básica se ha utilizado, bajo un enfoque cuantitativo, la metodología hipotética deductiva; el diseño es no experimental, de corte transversal, de relación causal descriptivo y predictivo; la técnica es la encuesta y como instrumento se realizaron dos cuestionarios de 20 y 25 preguntas cada uno dirigidos a 175 usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte en el 2018.

### Resultados

Los resultados se han analizado con el programa SPSS V23 evacuando tablas y gráficas. Para la gestión administrativa;

Tabla 9

*Distribución frecuencias de Gestión administrativa que percibe los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018*

		fr	%
Válidos	Mala	26	14,9
	Regular	74	42,3
	Buena	75	42,9
	Total	175	100,0

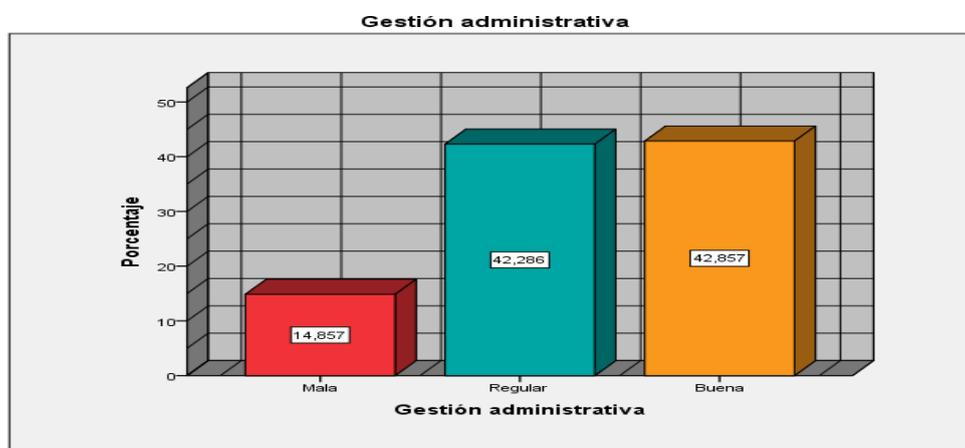


Figura 1. Nivel de Gestión administrativa percibido por la muestra de estudios

En la tabla 9 y figura 1, se observa una tendencia de regular a buen en la percepción de la gestión administrativa, de este modo los participantes perciben que la gestión administrativa es Regular según el 42,2%, de la muestra, mientras que el nivel Buena aprecia el 42,82%; en el nivel Buena, y el nivel Mala es percibido por el 14,6% del total de la población de estudio.

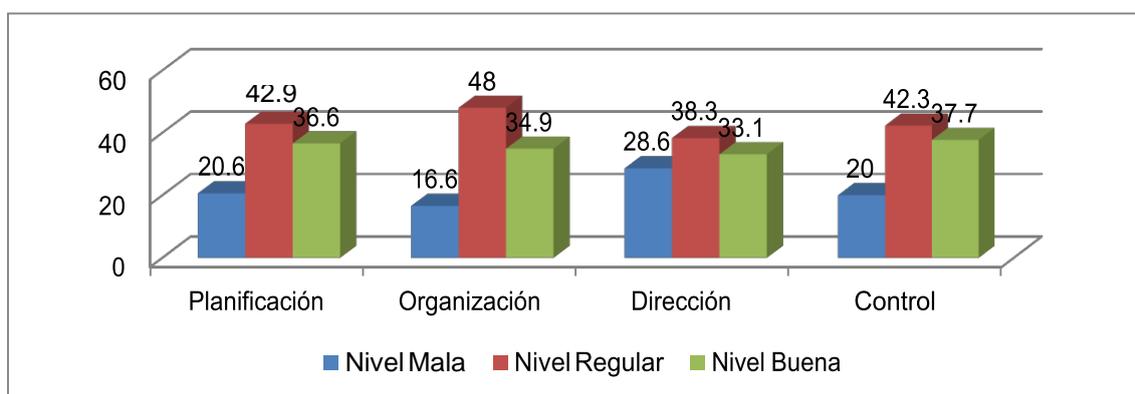
Para las dimensiones de la Gestión administrativa;

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de niveles de las dimensiones de la Gestión administrativa percibido por los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018*

Dimensiones	Nivel		
	Mala	Regular	Buena
Planificación	20,6	42,9	36,6
Organización	16,6	48,0	34,9
Dirección	28,6	38,3	33,1
Control	20,0	42,3	37,7

En la tabla 10 y figura 2 se observa que en todas las dimensiones el nivel predominante es Regular, de este modo el 42,9% percibe que la Planificación es Regular; asimismo la organización de nivel Regular es percibido por el 48,0%, mientras que la Dirección de nivel regular es percibido por el 38,3% y finalmente el Control administrativo Regular es percibido por el 42,3%, precisando que la segunda mayoría significativa percibe que los niveles son Buena gestión en las dimensiones de la administración



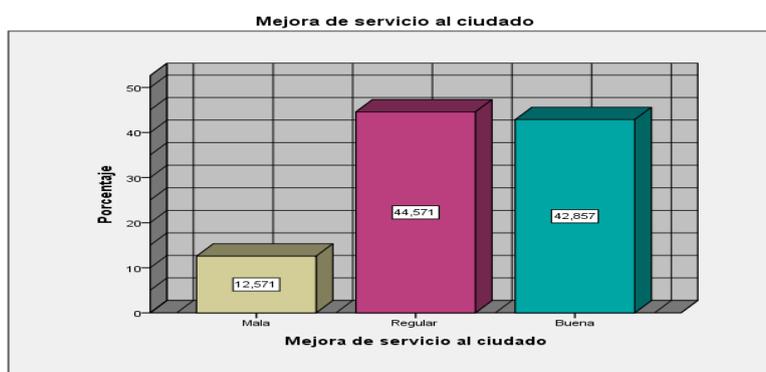
*Figura 2. Niveles percibidos sobre La Gestión administrativa por los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.*

Para la mejora de servicio al ciudadano;

Tabla 11

*Distribución del nivel de Mejora de servicio al ciudadano percibido por los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018*

		f	%
Válidos	Baja	22	12,6
	Regular	78	44,6
	Buena	75	42,9
	Total	175	100,0



*Figura 3.* Distribución del nivel de Mejora de servicio al ciudadano percibido por la muestra de estudios.

Los datos que se muestran en la tabla 11 y figura 3 indican que para el 44,5% es de Nivel Regular, mientras que para el 42,8% es de nivel Buena y solo para el 12,5% el nivel es Mala. Esto indica que la nueva perspectiva de gestión incide en la percepción de la población usuaria del sistema judicial.

Las dimensiones de Mejora de servicio al ciudadano;

Tabla 12

*Distribución de niveles de las dimensiones según percepción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018*

Dimensiones	Nivel		
	Mala	Regular	Buena
<b>Orientación</b>	13,7	45,7	40,6
<b>Eficiencia</b>	10,9	44,6	44,6
<b>Unitario y descentralizado</b>	12,0	42,3	45,7
<b>Inclusivo</b>	20,6	41,1	38,3
<b>Abierto</b>	12,0	44,6	43,4

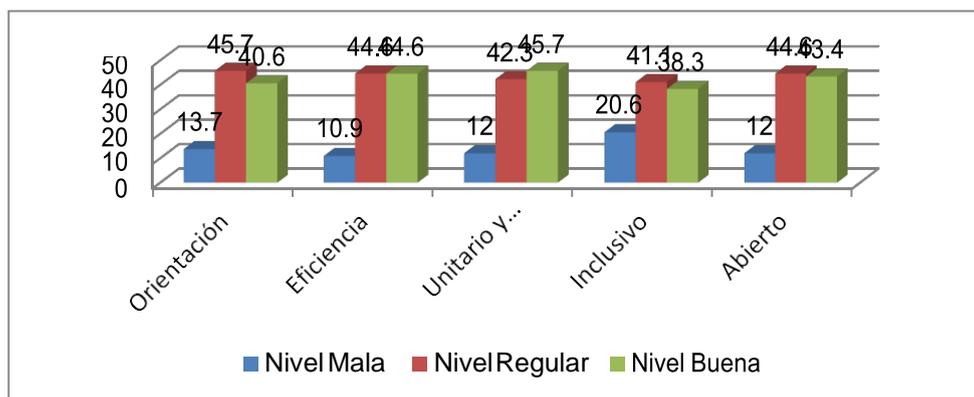


Figura 4. Niveles de las dimensiones según percepción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018

En la tabla 12 y figura 4 los datos reportados indican una tendencia general del Nivel Regular y Buena, por ello, en la dimensión Orientación el usuario asigna el nivel Regular (45,7%) y el nivel buena (40,6%), en la dimensión Eficiencia existe igual en la percepción ya que la mayoría significativa percibe que el nivel es Regular y Buena (44,6%), en la percepción sobre la dimensión Unitario y Descentralizado, el 41,1% asigna el nivel Regular, y el 38,3% indica que el nivel es Buena; en la dimensión Inclusivo, para el 41,1% el nivel es Regular y para el 38,3 el nivel es Buena, finalmente la percepción en la dimensión abierta indica que según el 44,6% es Regular mientras que para el 43,4% el nivel es Buena.

### Discusión

El reporte del tratamiento estadístico, indica que los usuarios participantes del estudio asignaron valores a las variables, por ello, la Gestión Administrativa en general fue percibida por la mayoría en el Nivel Regular, de la misma forma todas sus dimensiones, alcanzaron el mismo nivel de percepción, por tanto se evidencia que aún se encuentran en proceso de mejora ya que existe un mínimo porcentaje que indica que la gestión es de nivel mala; en la misma línea de análisis se consultó sobre la mejora de la atención, considerando los cambios que se han realizado en estos últimos años a razón de la modernización del estado y de la gestión pública, los datos emitidos, también indican que este proceso de mejoramiento solo alcanza el nivel Regular, (48,0%) en promedio general y de las dimensiones, lo que indica que ciertamente existe una similitud en los datos reportados en ambas variables, considerando que aún

se encuentran en proceso de mejoramiento. Estos resultados tienen coincidencia con las conclusiones arribadas por Vallejo (2016) quien menciona que los procesos de acción y de actividades administrativas desarrolladas dentro de la sistematicidad de sus componentes influyen en las diversas acciones frente al público usuario quien determina la condición de eficiencia o deficiencia. También se coincide con la conclusión de Reyes (2015) dado que menciona que en la administración estratégica todas las acciones traducidas en la planificación permiten alcanzar las metas organizacionales de manera clara y contundente, siendo el efecto ocasionado de una nueva gerencia de desarrollo administrativo en el proceso de inversión en la producción de servicio directo.

Como conclusiones se ha determinado que la Gestión administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018; que la Planificación administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018; la organización administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018; la Dirección incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018; y que el Control administrativo incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Se recomienda a los responsables de la gerencia administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, difundir estos datos y llevar talleres de reflexión sobre acciones dinámicas de eficiencia en la respuesta a las nuevas condiciones de servicio en la gestión pública donde el objetivo principal es una alta calidad de servicio al ciudadano sin distinción alguna; a los responsables de la gerencia administrativa generar un plan de inducción para estructurar las nuevas estrategias de gestión estratégica donde la administración está enfocado en la obtención de metas y las funciones se miden en base al desempeño y compromiso por ello, tanto la planificación y las estrategias deben ser fundamentales para la guía de todos los procesos en el año judicial; a los trabajadores en general, se recomienda seguir cursos de perfeccionamiento para mejorar las interacciones y de la importancia de trabajar en el sistema de áreas abiertas, con la cual existe la facilidad de trabajar de manera integrada y cumplir

múltiples tareas que es la base del sistema de organización de las instituciones modernas; a los responsables del sistema de administración desde la gerencia de desarrollo humano, se recomienda que realicen procedimientos de monitoreo constante en base a los lineamientos de gestión, de manera que la dirección de los procesos pueda elevarse para el bien de la atención del ciudadano, y ante ellos deben incluirse la modernización del sistema de trámite judicial y la celeridad de los procesos; y a todos los trabajadores, considerar dentro del proceso de mejoramiento que el control de la organización debe servir para un mejoramiento continuo, de reflexión sobre experiencias exitosas, por ello se recomienda tomar cursos de perfeccionamiento de desarrollo de tareas basado en resultados eficaces.

### Referencias

- Alvarez, J. (2013) *Gerencia administrativa y educación ambiental en el marco del desarrollo sostenible*. Venezuela, Universidad Nacional Abierta.
- Gutiérrez, C., W. (2015) *La justicia en el Perú: cinco grandes problemas*. (1º ed.). Lima: Gaceta Jurídica.
- Prieto, B., T. (2013) *“Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional”* (Tesis de Maestría). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4873/PRIETO\\_BARRAGAN\\_TRACY\\_ALEXANDRA\\_ELEMENTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4873/PRIETO_BARRAGAN_TRACY_ALEXANDRA_ELEMENTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Matriz de Consistencia**

**Título: Gestión Administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte - 2018**

**Autor: ROPA BETETA ELIZABETH GABRIELA**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo incide la gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1.- ¿Cómo incide la planificación de la gestión administrativa en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?</p> <p>2.- ¿Cómo incide la organización de la gestión administrativa en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?</p> <p>3.- ¿Cómo incide la dirección de la gestión administrativa en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?</p> <p>4.- ¿Cómo incide el control de la gestión administrativa en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Establecer la incidencia de la Gestión Administrativa en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1.- Establecer la incidencia de la planificación de la gestión administrativa en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.</p> <p>2.- Establecer la incidencia de la organización de la gestión administrativa en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.</p> <p>3.- Establecer la incidencia de la dirección de la gestión administrativa en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.</p> <p>4.- Establecer la incidencia del control de la gestión administrativa en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La Gestión Administrativa incide en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1.- La planificación de la gestión administrativa incide en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.</p> <p>2.- La organización de la gestión administrativa incide en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.</p> <p>3.- La dirección de la gestión administrativa incide en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.</p> <p>4.- El control de la gestión administrativa incide en la mejora de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.</p>	<b>Variable 1 (Independiente): Gestión administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
1. Planificación 2. Organización 3. Dirección 4. Control	1.1 Visión y misión 1.2 Objetivos estratégicos 1.3 Planes 1.4 Presupuesto 2.1 Estructura organizacional 2.2 Administración RRHH 2.3 MOF 3.1 Liderazgo 3.2 Comunicación 3.3 Motivación 4.1 Normatividad 4.2 Estándares 4.3 Correcciones 4.4 Acciones	1-5 6-10 11-16 17-20	6 Siempre 7 Casi siempre 8 A veces 9 Casi nunca 10 Nunca	Buena (74 -100) Regular (47 – 73) Mala (20 – 46)			
<b>Variable 2 (Dependiente): Mejora de servicio al ciudadano</b>							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>			
1. Orientado al ciudadano 2. Eficiente 3. Unitario y descentralizado 4. Inclusivo 5. Abierto	1.1 Bajo costo de los servicios 1.2 Horario ampliado 1.3 Información amable, clara y oportuna 2.1 Capacitación 2.2 Vocación 2.3 Agilidad 2.4 Capacidad de respuesta 2.5 Infraestructura 3.1 Uso de las TIC's 4.1 Confiable 4.2 Igualdad de trato y acceso a los servicios	1-4 5-12 13-16 17-21 22-25	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca	Buena (93 -125) Regular (59 – 92) Mala (25 – 58)			

				5.1 Fiscalización permanente de los ciudadanos			
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p><b>Tipo:</b> CUANTITATIVO</p> <p>Alcance</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal y descriptivo.</p> <p><b>Método:</b> deductivo. Hipotético</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>1. Ciudadanos y abogados que requieren la tutela jurisdiccional en el 2018 a la sede principal de la Corte Superior de Lima Norte.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p>1. 175 Ciudadanos y abogados que requieren la tutela jurisdiccional en el mes de diciembre del 2018 y acuden a la sede principal de la Corte Superior de Lima Norte.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión administrativa</b>  <b>Técnicas: Encuesta</b>  <b>Instrumentos: Cuestionario</b></p> <p>Autor:  Año:  Monitoreo:  Ámbito de Aplicación:  Forma de Administración:</p>	<p><b>Variable 2: Mejora de atención al ciudadano</b>  <b>Técnicas: Encuesta</b>  <b>Instrumentos: Cuestionario</b></p> <p>Autor:  Año:  Monitoreo:  Ámbito de Aplicación:  Forma de Administración:</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> es el análisis descriptivo y comprensión de los hechos para determinar el grado de incidencia o repercusión de la primera variable sobre la segunda. Los datos se analizan en base la información estadística, la cual se presenta en porcentaje y frecuencia, por lo que se utiliza programas que coadyuven al logro de dicho objetivo.  <b>Programa SPSS analizada bajo el método de regresión logística ordinal.</b></p>			

## Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO

#### Variable a medir: Gestión administrativa

El presente cuestionario es anónimo y es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de “Gestión administrativa”, de la sinceridad que muestre al responder las interrogantes, se obtendrán alternativas de solución para mejorar la calidad de la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

#### Instrucciones:

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros.

**1: Siempre, 2: Casi siempre, 3: A veces 4: Casi nunca 5: Nunca**

Nº	Dimensión: Planificación	1	2	3	4	5
1	¿Está comprometido el personal de las distintas áreas de la CSJ de Lima Norte con la visión de la institución ?					
2	¿Está comprometido el personal de las distintas áreas de la CSJ de Lima Norte con la misión de la institución ?					
3	¿Cumple el personal de la CSJ de Lima Norte los objetivos estratégicos planteados para el sector?.					
4	¿Está comprometido el personal de la CSJ de Lima Norte con los objetivos señalados en el POI ?.					
5	¿El personal encargado ejecuta eficientemente el presupuesto de acuerdo a los planes y programas?.					
	<b>Dimensión: Organización</b>					
6	¿La estructura organizacional definida por la institución establecen los cargos necesarios para la ejecución de todas las tareas y actividades?					
7	¿El personal que se asigna a esta sede judicial cumple con el perfil y formación académica idónea?.					
8	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas de la institución?.					
9	¿El personal de cada área conoce sus funciones a desempeñar (MOF)?					
10	¿La coordinación de las actividades se realiza directamente con el jefe inmediato superior?.					
	<b>Dimensión: Dirección</b>					
11	¿La Gerencia de Administración del CSJ de Lima Norte ejerce un liderazgo de confianza, de visión del futuro, y tiene capacidad para generar los cambios para el bien de la institución?					
12	¿La Gerencia de Administración analiza, prioriza, sintetiza y determina las alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando el consenso?.					
13	¿Existe un sistema de comunicación abierta y de trato horizontal receptivo con la finalidad de recibir, recoger sugerencias y nuevas propuestas por parte de los colaboradores?.					
14	¿La Dirección valora las capacidades de los trabajadores otorgando reconocimientos laborales, y promoviendo un mejor clima laboral?.					
15	¿La Dirección fomenta la formación académica a través de cursos de capacitación especializada, seminarios, diplomados, etc.?					
16	¿La Dirección se preocupa para que sus colaboradores cuenten con ambientes, mobiliario, equipos informáticos adecuados para la realización de sus funciones eficientemente?.					

	<b>Dimensión: Control</b>					
17	¿La Oficina de Control de la CSJ de Lima Norte verifica que las actividades que realizan todas las áreas estén de acuerdo a la normatividad vigente de la Institución?					
18	¿La Oficina de Control de la Corte de Lima Norte mide el nivel de desempeño a través de estándares (desempeño deseado)?					
19	¿La Oficina de Control hace seguimiento de las medidas correctivas que se deben implementar en las distintas áreas de la CSJ?					
20	¿Las acciones de control que se realiza en la CSJ de Lima Norte son previas a la ejecución de las labores y también posteriores a los hechos?					

### Anexo 6: Certificado de validez de instrumento que mide la Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Planeación</b>							
1	¿Está comprometido el personal de las distintas áreas de la CSJ de Lima Norte con la visión de la institución ?							
2	¿Está comprometido el personal de las distintas áreas de la CSJ de Lima Norte con la misión de la institución ?							
3	¿Cumple el personal de la CSJ de Lima Norte los objetivos estratégicos planteados para el sector?.							
4	¿Está comprometido el personal de la CSJ de Lima Norte con los objetivos señalados en el POI ?.							
5	¿El personal encargado ejecuta eficientemente el presupuesto de acuerdo a los planes y programas?.							
	<b>Dimensión 2: Organización</b>							
6	¿La estructura organizacional definida por la institución establecen los cargos							
7	¿El personal que se asigna a esta sede judicial cumple con el perfil y formación académica idónea?.							
8	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas de la institución?.							
9	¿El personal de cada área conoce sus funciones a desempeñar (MOF)?							
10	¿La coordinación de las actividades se realiza directamente con el jefe inmediato superior?.							
	<b>Dimensión: Dirección</b>							
11	¿La Gerencia de Administración del CSJ de Lima Norte ejerce un liderazgo de confianza, de visión del futuro, y tiene capacidad para							
12	¿La Gerencia de Administración analiza, prioriza, sintetiza y determina las							
13	¿Existe un sistema de comunicación abierta y de trato horizontal receptivo con							
14	¿La Dirección valora las capacidades de los trabajadores otorgando							
15	¿La Dirección fomenta la formación académica a través de cursos de capacitación especializada, seminarios, diplomados, etc.?							

16	¿La Dirección se preocupa para que sus colaboradores cuenten con ambientes, mobiliario, equipos informáticos adecuados para la realización de sus funciones eficientemente?.							
	<b>Dimensión: Control</b>							
17	¿La Oficina de Control de la CSJ de Lima Norte verifica que las actividades que realizan todas las áreas estén de acuerdo a la	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	¿La Oficina de Control de la Corte de Lima Norte mide el nivel de desempeño a través de estándares (desempeño deseado)?							
19	¿La Oficina de Control hace seguimiento de las medidas correctivas que se							
20	¿Las acciones de control que se realiza en la CSJ de Lima Norte son previas a la ejecución de las labores y también posteriores a los hechos?.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

-----

Firma del Experto Informante.

## CUESTIONARIO

### Variable a medir: Mejora de servicio al ciudadano

El presente cuestionario es anónimo y es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de “Mejora de servicio al ciudadano”, de la sinceridad que muestre al responder las interrogantes, se obtendrán alternativas de solución para mejorar el servicio al ciudadano que se brinda en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

#### Instrucciones:

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros

**1: Siempre, 2: Casi siempre, 3: A veces 4: Casi nunca 5: Nunca**

Nº	Dimensión: Orientado al ciudadano	1	2	3	4	5
1	¿Los precios de las tasas judiciales son accesibles para todos los ciudadanos de Lima Norte?					
2	¿Los horarios de atención al ciudadano en mesa de partes son de corrido, es decir, de 8:00 am a 4:45 pm?					
3	¿El horario establecido para entrevistarse con los Jueces y secretarios judiciales son suficientes?.					
4	¿El personal de la CSJ de Lima Norte tiene un trato cordial, amable y proactivo hacia el ciudadano?					
	<b>Dimensión: Eficiente</b>					
5	¿El personal de la CSJ de Lima Norte está capacitado para atender cualquier circunstancia con el fin de orientar al ciudadano?					
6	¿ El personal de la CSJ de Lima Norte tiene vocación de servicio?.					
7	¿La atención del personal de mesa de partes e informes de la CSJ de Lima Norte es ágil y proactiva y oportuna?					
8	¿La atención del personal de despacho: auxiliares, secretarios judiciales y jueces de la CSJ de Lima Norte es ágil, proactiva y oportuna?					
9	¿La atención del personal de Administración y de servicio de notificaciones de la CSJ de Lima Norte es ágil, proactiva y oportuna?					
10	¿El ciudadano recibe respuesta y soluciones el mismo día que acude a la CSJ de Lima Norte a investigar sobre su expediente?					
11	¿Los casos se proveen, resuelven y sentencian en el plazo establecido por la ley?					
12	¿La infraestructura es moderna, accesible y cuenta con los servicios necesarios para asistir para el ciudadano común y discapacitados?					
	<b>Dimensión: Unitario y descentralizado</b>					
13	¿El servicio telefónico que se brinda en la CSJ de Lima Norte es permanente y eficiente?					
14	¿ La plataforma virtual de la CSJ de Lima Norte brinda información clara y eficiente sobre los servicios que ofrece?.					
15	¿Las redes sociales como Facebook, Twitter y Whatsaap funcionan eficientemente?					
16	¿Los paneles, banners y señalización brinda información actualizada y precisa de los acontecimientos importantes?.					
	<b>Dimensión: Inclusivo</b>					
17	¿Es confiable, honesto y transparente el servicio que brinda el personal de seguridad, ventanilla y orientación de la CSJ de Lima Norte?					

18	¿Es confiable, honesto y transparente el servicio que brindan los secretarios judiciales y jueces de la CSJ de Lima Norte?						
19	¿El trato que se le brinda a los ciudadanos es igualitario independientemente de su procedencia (costa, sierra o selva)?						
20	¿El trato que se le brinda a los ciudadanos o interesados que llevan procesos es el mismo que el trato que se le brinda a los abogados?						
21	¿Existe personal de la CSJ de Lima Norte que atiende eficientemente en su lengua a los quechua hablantes?						
	<b>Dimensión: Abierto</b>						
22	¿Los ciudadanos pueden interponer quejas o denunciar al personal de la CSJ de Lima Norte que hayan incurrido en falta o delito?						
23	¿Si existe un mecanismo para las denuncias, éste es eficiente y confiable?						
24	¿El ciudadano puede acceder de manera rápida y veraz a la información sobre la producción anual de casos resueltos, archivados y en proceso?						
25	¿La información que se encuentra en la página web: <a href="http://www.cej.pj.gob.pe">www.cej.pj.gob.pe</a> sobre expedientes judiciales es confiable y actualizada?						

### Anexo 4: Base de Datos de las variables

BASE DE DATOS DE GESTION ADMINISTRATIVA																									
N°	PLANIFICACION						ORGANIZACIÓN						DIRECCION						CONTROL					TOTAL	
	1	2	3	4	5	ST	6	7	8	9	10	ST	11	12	13	14	15	16	ST	17	18	19	20		ST
1	2	2	1	1	2	8	1	4	3	3	3	14	4	3	2	1	1	1	12	4	1	3	2	10	44
2	1	2	3	1	2	9	2	3	4	1	2	12	3	4	3	1	4	4	19	2	4	2	1	9	49
3	3	1	3	2	3	12	2	2	1	4	3	12	3	1	2	1	1	1	9	4	3	2	1	10	43
4	4	2	1	1	4	12	4	2	3	2	2	13	4	2	1	2	2	2	13	2	4	1	1	8	46
5	4	2	3	1	1	11	3	3	3	1	1	11	4	4	3	2	2	4	19	3	4	4	2	13	54
6	4	4	1	1	3	13	1	1	1	2	3	8	2	3	3	1	1	2	12	4	3	2	1	10	43
7	1	2	4	2	3	12	3	4	1	4	1	13	4	3	3	1	4	1	16	2	3	1	1	7	48
8	1	4	3	3	4	15	2	4	2	1	2	11	3	1	1	3	1	1	10	1	2	4	2	9	45
9	4	2	2	2	3	13	2	1	1	1	4	9	4	1	3	2	3	1	14	2	3	2	3	10	46
10	1	1	3	4	3	12	4	1	1	1	2	9	1	4	3	1	2	1	12	3	2	2	1	8	41
11	4	1	1	2	4	12	2	2	2	4	4	14	2	3	1	1	3	1	11	4	4	1	2	11	48
12	4	2	1	2	2	11	4	4	1	3	3	15	2	1	3	4	4	4	18	3	4	3	1	11	55
13	2	4	2	4	3	15	1	3	1	3	1	9	2	3	3	2	2	1	13	3	2	4	2	11	48
14	4	3	1	2	3	13	2	2	3	2	3	12	4	3	1	3	3	4	18	3	2	3	2	10	53
15	4	3	1	2	2	12	2	2	1	3	2	10	3	2	4	4	2	2	17	3	4	1	3	11	50

16	2	3	4	2	3	14	3	2	2	1	3	11	2	2	3	3	2	1	13	1	4	4	4	13	51
17	4	4	1	3	3	15	4	2	3	2	3	14	1	2	2	4	2	2	13	1	2	4	2	9	51
18	3	2	2	3	2	12	2	3	4	1	1	11	4	1	1	2	3	1	12	2	4	3	4	13	48
19	2	3	3	1	4	13	4	3	4	2	3	16	4	2	3	2	4	3	18	3	4	4	4	15	62
20	3	3	3	3	3	15	1	2	1	3	1	8	2	1	3	2	3	1	12	2	1	1	3	7	42
21	3	3	1	2	1	10	1	1	2	2	1	7	1	2	3	1	3	1	11	2	2	2	1	7	35
22	2	1	2	2	1	8	3	3	3	2	1	12	2	3	1	2	1	2	11	3	1	1	2	7	38
23	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	3	10	1	3	2	1	1	1	9	2	1	1	3	7	34
24	1	2	3	1	3	10	1	2	1	2	2	8	3	3	3	2	3	1	15	1	3	1	3	8	41
25	1	3	1	1	1	7	3	4	4	2	2	15	3	4	3	4	3	3	20	3	1	4	1	9	51
26	2	4	2	2	2	12	4	3	4	1	2	14	4	3	4	4	3	1	19	3	3	2	4	12	57
27	2	4	4	3	1	14	3	2	1	3	3	12	4	4	4	4	4	4	24	3	3	1	1	8	58
28	1	2	4	3	1	11	3	4	3	1	3	14	2	4	1	2	1	3	13	4	4	2	2	12	50
29	2	2	2	3	2	11	2	4	1	3	4	14	2	4	2	4	1	1	14	4	4	1	3	12	51
30	1	2	3	3	2	11	4	2	1	2	1	10	2	2	1	4	1	2	12	4	1	1	3	9	42
31	4	1	2	3	2	12	1	3	3	2	3	12	2	3	2	3	3	3	16	2	3	1	3	9	49
32	3	4	3	2	2	14	3	4	2	3	4	16	4	1	1	3	2	3	14	1	2	2	3	8	52
33	3	3	4	4	2	16	2	2	2	4	4	14	4	4	3	3	2	4	20	3	4	2	5	14	64
34	3	4	5	2	3	17	2	2	4	3	3	14	5	4	3	2	4	3	21	4	2	2	5	13	65

35	2	5	4	4	2	17	5	3	5	2	4	19	2	2	5	2	4	2	17	5	4	5	5	19	72
36	4	4	3	3	2	16	5	5	5	2	2	19	4	2	2	5	5	4	22	2	2	5	4	13	70
37	4	2	4	5	3	18	2	5	3	4	4	18	5	5	4	2	4	3	23	3	2	2	2	9	68
38	5	3	5	4	3	20	3	2	5	2	2	14	3	3	2	5	3	2	18	3	3	3	2	11	63
39	3	5	3	5	2	18	2	2	4	4	2	14	5	4	3	3	2	5	22	2	3	2	5	12	66
40	4	4	2	3	4	17	2	4	2	3	3	14	2	3	4	5	4	4	22	3	2	4	3	12	65
41	4	3	5	5	3	20	3	4	3	5	5	20	5	4	3	3	5	5	25	4	4	3	4	15	80
42	5	5	4	5	5	24	5	4	3	3	5	20	4	4	3	5	5	4	25	3	3	5	5	16	85
43	3	4	3	3	3	16	5	4	3	4	3	19	4	4	5	5	4	4	26	5	3	5	4	17	78
44	5	4	3	5	4	21	4	5	4	3	5	21	4	3	5	5	4	3	24	5	4	3	4	16	82
45	5	4	3	3	3	18	5	5	3	3	3	19	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	3	16	78
46	4	5	3	5	3	20	5	5	3	3	4	20	5	5	3	5	5	5	28	3	4	3	5	15	83
47	5	3	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	4	4	4	3	4	5	24	5	4	4	5	18	84
48	4	5	3	5	4	21	3	5	3	5	5	21	5	3	5	5	4	5	27	5	5	5	3	18	87
49	3	3	4	4	5	19	3	3	5	3	3	17	4	5	3	3	3	4	22	5	5	3	5	18	76
50	3	5	3	3	3	17	4	5	3	5	5	22	4	5	3	3	4	5	24	5	4	3	5	17	80
51	3	5	3	4	5	20	3	4	4	4	5	20	4	5	4	3	4	3	23	3	5	3	5	16	79
52	3	3	5	5	4	20	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	4	5	27	5	3	5	5	18	89
53	5	5	3	5	3	21	5	4	5	4	3	21	4	3	4	3	3	5	22	4	4	3	3	14	78

54	5	4	2	5	4	20	5	3	4	3	2	17	2	3	4	5	4	4	22	3	5	4	4	16	75
55	3	4	4	4	2	17	2	4	5	3	5	19	2	5	5	5	4	5	26	4	3	2	5	14	76
56	5	3	4	2	3	17	5	2	2	2	3	14	4	2	3	2	3	2	16	2	4	5	2	13	60
57	4	2	4	3	3	16	4	3	2	2	5	16	5	3	4	2	2	5	21	3	4	2	5	14	67
58	4	3	4	5	5	21	2	5	3	5	5	20	4	2	4	5	3	3	21	5	4	2	2	13	75
59	4	4	5	3	4	20	5	4	2	4	5	20	5	5	5	3	5	3	26	3	5	4	4	16	82
60	3	2	5	3	4	17	4	3	2	2	2	13	2	4	2	3	4	5	20	2	2	4	5	13	63
61	5	5	3	3	5	21	4	5	3	3	4	19	3	3	4	2	4	3	19	2	5	3	5	15	74
62	3	5	2	5	3	18	5	3	3	2	2	15	2	4	4	5	5	2	22	3	4	3	2	12	67
63	5	4	3	4	3	19	3	3	3	2	5	16	5	4	4	3	2	5	23	5	3	4	3	15	73
64	4	3	3	2	2	14	4	3	4	5	5	21	5	3	5	4	5	2	24	5	2	4	3	14	73
65	2	2	3	5	2	14	2	5	3	4	2	16	3	5	4	3	5	4	24	2	5	5	4	16	70
66	5	4	5	3	3	20	5	5	3	4	3	20	3	2	3	2	5	2	17	3	4	2	3	12	69
67	5	3	3	3	3	17	5	2	2	2	5	16	4	5	3	5	4	4	25	4	5	2	5	16	74
68	5	3	5	3	2	18	5	3	5	2	5	20	3	5	4	4	2	3	21	4	5	2	5	16	75
69	5	3	3	4	2	17	3	4	5	5	3	20	4	2	2	4	4	2	18	5	2	2	4	13	68
70	4	5	3	3	3	18	2	1	2	3	3	11	2	5	1	5	5	5	23	4	4	1	3	12	64
71	4	5	1	4	5	19	3	1	1	3	2	10	1	5	2	4	1	3	16	1	4	5	3	13	58
72	5	1	4	2	4	16	2	2	5	3	3	15	4	2	4	2	1	5	18	3	1	5	2	11	60

73	2	4	4	1	1	12	4	3	4	5	4	20	5	1	3	1	5	1	16	2	3	3	1	9	57
74	1	1	3	2	2	9	4	5	5	1	5	20	5	5	2	4	2	4	22	3	3	3	3	12	63
75	1	5	3	1	2	12	3	1	4	1	2	11	1	3	4	3	1	2	14	3	2	2	3	10	47
76	3	4	3	5	4	19	5	4	4	1	1	15	2	2	1	3	1	5	14	4	3	3	1	11	59
77	1	3	2	4	1	11	4	5	1	3	3	16	2	4	1	2	1	5	15	5	4	1	1	11	53
78	2	1	5	3	1	12	4	3	1	1	2	11	5	5	5	3	2	4	24	5	2	2	4	13	60
79	1	4	1	3	5	14	3	1	2	5	1	12	5	1	1	2	2	2	13	4	3	3	4	14	53
80	5	2	1	4	1	13	4	3	1	5	3	16	5	3	4	5	3	5	25	3	3	2	5	13	67
81	5	2	5	3	4	19	5	2	5	3	3	18	2	2	2	1	4	2	13	2	3	4	4	13	63
82	3	3	1	4	5	16	4	4	2	2	4	16	2	4	3	4	4	4	21	2	3	3	5	13	66
83	2	4	4	3	2	15	2	5	4	5	1	17	4	4	3	1	3	1	16	4	4	3	2	13	61
84	2	1	3	3	5	14	4	1	5	4	4	18	5	2	2	1	3	5	18	1	2	5	4	12	62
85	5	5	5	2	5	22	1	3	1	5	4	14	1	5	1	5	2	5	19	2	4	3	1	10	65
86	5	3	2	3	5	18	4	3	3	3	1	14	1	2	2	1	3	4	13	1	5	3	1	10	55
87	5	1	2	3	3	14	2	5	5	4	2	18	1	5	3	5	4	5	23	1	2	1	4	8	63
88	2	4	2	4	4	16	1	4	2	4	4	15	2	2	2	3	1	3	13	5	1	5	5	16	60
89	4	5	3	1	3	16	2	1	5	3	2	13	5	4	5	2	2	4	22	2	3	1	2	8	59
90	4	2	4	1	2	13	3	3	5	2	5	18	2	4	5	1	5	3	20	4	4	4	4	16	67
91	3	5	2	3	5	18	2	4	4	3	4	17	2	4	4	1	4	5	20	3	5	4	2	14	69

92	3	5	4	4	1	17	2	3	5	4	3	17	3	1	1	4	4	3	16	5	5	1	3	14	64
93	4	4	4	3	2	17	1	5	1	4	2	13	3	2	1	3	1	4	14	4	5	2	3	14	58
94	3	5	1	4	3	16	4	1	2	4	1	12	4	4	2	2	5	4	21	3	3	5	1	12	61
95	4	3	5	5	2	19	2	4	3	4	5	18	1	2	3	2	4	4	16	4	1	2	5	12	65
96	2	1	1	3	5	12	3	3	3	2	5	16	3	4	3	3	4	3	20	3	2	5	4	14	62
97	2	1	2	4	1	10	3	5	3	2	2	15	3	5	5	5	5	4	27	3	2	4	4	13	65
98	1	4	5	5	1	16	1	4	3	5	5	18	3	1	1	1	1	3	10	1	5	4	2	12	56
99	5	2	1	5	5	18	5	2	2	2	5	16	3	3	5	5	3	2	21	2	4	3	2	11	66
100	1	4	5	2	3	15	5	5	3	2	4	19	1	4	2	1	4	5	17	3	2	5	5	15	66
101	4	1	1	2	4	12	2	2	2	4	4	14	2	3	1	1	3	1	11	4	4	1	2	11	48
102	4	2	1	2	2	11	4	4	1	3	3	15	2	1	3	4	4	4	18	3	4	3	1	11	55
103	2	4	2	4	3	15	1	3	1	3	1	9	2	3	3	2	2	1	13	3	2	4	2	11	48
104	4	3	1	2	3	13	2	2	3	2	3	12	4	3	1	3	3	4	18	3	2	3	2	10	53
105	4	3	1	2	2	12	2	2	1	3	2	10	3	2	4	4	2	2	17	3	4	1	3	11	50
106	2	3	4	2	3	14	3	2	2	1	3	11	2	2	3	3	2	1	13	1	4	4	4	13	51
107	4	4	1	3	3	15	4	2	3	2	3	14	1	2	2	4	2	2	13	1	2	4	2	9	51
108	3	2	2	3	2	12	2	3	4	1	1	11	4	1	1	2	3	1	12	2	4	3	4	13	48
109	2	3	3	1	4	13	4	3	4	2	3	16	4	2	3	2	4	3	18	3	4	4	4	15	62
110	3	3	3	3	3	15	1	2	1	3	1	8	2	1	3	2	3	1	12	2	1	1	3	7	42

111	3	3	1	2	1	10	1	1	2	2	1	7	1	2	3	1	3	1	11	2	2	2	1	7	35
112	2	1	2	2	1	8	3	3	3	2	1	12	2	3	1	2	1	2	11	3	1	1	2	7	38
113	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	3	10	1	3	2	1	1	1	9	2	1	1	3	7	34
114	1	2	3	1	3	10	1	2	1	2	2	8	3	3	3	2	3	1	15	1	3	1	3	8	41
115	1	3	1	1	1	7	3	4	4	2	2	15	3	4	3	4	3	3	20	3	1	4	1	9	51
116	2	4	2	2	2	12	4	3	4	1	2	14	4	3	4	4	3	1	19	3	3	2	4	12	57
117	2	4	4	3	1	14	3	2	1	3	3	12	4	4	4	4	4	4	24	3	3	1	1	8	58
118	1	2	4	3	1	11	3	4	3	1	3	14	2	4	1	2	1	3	13	4	4	2	2	12	50
119	2	2	2	3	2	11	2	4	1	3	4	14	2	4	2	4	1	1	14	4	4	1	3	12	51
120	1	2	3	3	2	11	4	2	1	2	1	10	2	2	1	4	1	2	12	4	1	1	3	9	42
121	4	1	2	3	2	12	1	3	3	2	3	12	2	3	2	3	3	3	16	2	3	1	3	9	49
122	3	4	3	2	2	14	3	4	2	3	4	16	4	1	1	3	2	3	14	1	2	2	3	8	52
123	3	3	4	4	2	16	2	2	2	4	4	14	4	4	3	3	2	4	20	3	4	2	5	14	64
124	3	4	5	2	3	17	2	2	4	3	3	14	5	4	3	2	4	3	21	4	2	2	5	13	65
125	2	5	4	4	2	17	5	3	5	2	4	19	2	2	5	2	4	2	17	5	4	5	5	19	72
126	4	4	3	3	2	16	5	5	5	2	2	19	4	2	2	5	5	4	22	2	2	5	4	13	70
127	4	2	4	5	3	18	2	5	3	4	4	18	5	5	4	2	4	3	23	3	2	2	2	9	68
128	5	3	5	4	3	20	3	2	5	2	2	14	3	3	2	5	3	2	18	3	3	3	2	11	63
129	3	5	3	5	2	18	2	2	4	4	2	14	5	4	3	3	2	5	22	2	3	2	5	12	66

130	4	4	2	3	4	17	2	4	2	3	3	14	2	3	4	5	4	4	22	3	2	4	3	12	65
131	4	3	5	5	3	20	3	4	3	5	5	20	5	4	3	3	5	5	25	4	4	3	4	15	80
132	5	5	4	5	5	24	5	4	3	3	5	20	4	4	3	5	5	4	25	3	3	5	5	16	85
133	3	4	3	3	3	16	5	4	3	4	3	19	4	4	5	5	4	4	26	5	3	5	4	17	78
134	5	4	3	5	4	21	4	5	4	3	5	21	4	3	5	5	4	3	24	5	4	3	4	16	82
135	5	4	3	3	3	18	5	5	3	3	3	19	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	3	16	78
136	4	5	3	5	3	20	5	5	3	3	4	20	5	5	3	5	5	5	28	3	4	3	5	15	83
137	5	3	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	4	4	4	3	4	5	24	5	4	4	5	18	84
138	4	5	3	5	4	21	3	5	3	5	5	21	5	3	5	5	4	5	27	5	5	5	3	18	87
139	3	3	4	4	5	19	3	3	5	3	3	17	4	5	3	3	3	4	22	5	5	3	5	18	76
140	3	5	3	3	3	17	4	5	3	5	5	22	4	5	3	3	4	5	24	5	4	3	5	17	80
141	3	5	3	4	5	20	3	4	4	4	5	20	4	5	4	3	4	3	23	3	5	3	5	16	79
142	3	3	5	5	4	20	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	4	5	27	5	3	5	5	18	89
143	5	5	3	5	3	21	5	4	5	4	3	21	4	3	4	3	3	5	22	4	4	3	3	14	78
144	5	4	2	5	4	20	5	3	4	3	2	17	2	3	4	5	4	4	22	3	5	4	4	16	75
145	3	4	4	4	2	17	2	4	5	3	5	19	2	5	5	5	4	5	26	4	3	2	5	14	76
146	5	3	4	2	3	17	5	2	2	2	3	14	4	2	3	2	3	2	16	2	4	5	2	13	60
147	4	2	4	3	3	16	4	3	2	2	5	16	5	3	4	2	2	5	21	3	4	2	5	14	67
148	4	3	4	5	5	21	2	5	3	5	5	20	4	2	4	5	3	3	21	5	4	2	2	13	75

149	4	4	5	3	4	20	5	4	2	4	5	20	5	5	5	3	5	3	26	3	5	4	4	16	82
150	3	2	5	3	4	17	4	3	2	2	2	13	2	4	2	3	4	5	20	2	2	4	5	13	63
151	5	5	3	3	5	21	4	5	3	3	4	19	3	3	4	2	4	3	19	2	5	3	5	15	74
152	3	5	2	5	3	18	5	3	3	2	2	15	2	4	4	5	5	2	22	3	4	3	2	12	67
153	5	4	3	4	3	19	3	3	3	2	5	16	5	4	4	3	2	5	23	5	3	4	3	15	73
154	4	3	3	2	2	14	4	3	4	5	5	21	5	3	5	4	5	2	24	5	2	4	3	14	73
155	2	2	3	5	2	14	2	5	3	4	2	16	3	5	4	3	5	4	24	2	5	5	4	16	70
156	5	4	5	3	3	20	5	5	3	4	3	20	3	2	3	2	5	2	17	3	4	2	3	12	69
157	5	3	3	3	3	17	5	2	2	2	5	16	4	5	3	5	4	4	25	4	5	2	5	16	74
158	5	3	5	3	2	18	5	3	5	2	5	20	3	5	4	4	2	3	21	4	5	2	5	16	75
159	5	3	3	4	2	17	3	4	5	5	3	20	4	2	2	4	4	2	18	5	2	2	4	13	68
160	4	5	3	3	3	18	2	1	2	3	3	11	2	5	1	5	5	5	23	4	4	1	3	12	64
161	4	5	1	4	5	19	3	1	1	3	2	10	1	5	2	4	1	3	16	1	4	5	3	13	58
162	5	1	4	2	4	16	2	2	5	3	3	15	4	2	4	2	1	5	18	3	1	5	2	11	60
163	2	4	4	1	1	12	4	3	4	5	4	20	5	1	3	1	5	1	16	2	3	3	1	9	57
164	1	1	3	2	2	9	4	5	5	1	5	20	5	5	2	4	2	4	22	3	3	3	3	12	63
165	1	5	3	1	2	12	3	1	4	1	2	11	1	3	4	3	1	2	14	3	2	2	3	10	47
166	3	4	3	5	4	19	5	4	4	1	1	15	2	2	1	3	1	5	14	4	3	3	1	11	59
167	1	3	2	4	1	11	4	5	1	3	3	16	2	4	1	2	1	5	15	5	4	1	1	11	53

168	2	1	5	3	1	12	4	3	1	1	2	11	5	5	5	3	2	4	24	5	2	2	4	13	60
169	1	4	1	3	5	14	3	1	2	5	1	12	5	1	1	2	2	2	13	4	3	3	4	14	53
170	5	2	1	4	1	13	4	3	1	5	3	16	5	3	4	5	3	5	25	3	3	2	5	13	67
171	5	2	5	3	4	19	5	2	5	3	3	18	2	2	2	1	4	2	13	2	3	4	4	13	63
172	3	3	1	4	5	16	4	4	2	2	4	16	2	4	3	4	4	4	21	2	3	3	5	13	66
173	2	4	4	3	2	15	2	5	4	5	1	17	4	4	3	1	3	1	16	4	4	3	2	13	61
174	2	1	3	3	5	14	4	1	5	4	4	18	5	2	2	1	3	5	18	1	2	5	4	12	62
175	5	5	5	2	5	22	1	3	1	5	4	14	1	5	1	5	2	5	19	2	4	3	1	10	65

**BASE DE DATOS DE MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO**

N°	EFICIENCIA									UNITARIO Y DESENTRALIZADO					INCLUSIVO					ABIERTO					TOTAL	
	5	6	7	8	9	10	11	12	ST	13	14	15	16	ST	17	18	19	20	21	ST	22	23	24	25		ST
1	1	2	3	3	4	4	3	2	22	3	4	1	1	9	4	1	4	3	3	15	4	3	1	4	12	67
2	3	1	3	3	3	4	4	1	22	1	4	4	4	13	2	3	3	1	3	12	3	3	1	2	9	66
3	3	4	4	1	1	2	2	3	20	4	1	3	4	12	4	1	4	4	3	16	1	4	3	1	9	67
4	4	3	3	3	4	1	3	3	24	1	4	2	2	9	3	4	1	1	1	10	4	4	1	2	11	67
5	1	1	2	4	1	3	2	1	15	3	3	2	4	12	1	3	2	3	1	10	1	1	3	4	9	57
6	1	1	2	4	4	4	3	3	22	2	3	4	3	12	1	2	1	2	4	10	4	1	4	1	10	63
7	2	2	2	3	2	3	1	1	16	2	1	2	2	7	4	2	2	4	4	16	1	4	1	1	7	58
8	4	4	1	3	1	3	3	2	21	1	2	1	3	7	4	3	3	4	3	17	1	3	1	1	6	60
9	3	4	2	3	2	4	3	3	24	3	1	4	1	9	3	4	2	4	3	16	2	1	4	2	9	69
10	4	4	2	1	2	3	2	3	21	1	2	1	1	5	4	2	2	2	3	13	2	1	4	4	11	60
11	1	3	1	4	4	3	1	4	21	3	2	3	3	11	3	1	1	3	4	12	4	1	1	1	7	62
12	3	3	1	4	1	3	3	4	22	3	2	3	4	12	4	4	4	3	4	19	3	4	4	1	12	72
13	4	2	3	2	4	4	2	1	22	1	4	1	4	10	3	3	3	1	1	11	3	4	1	1	9	62
14	2	4	2	2	1	1	3	1	16	4	3	2	4	13	1	1	4	4	1	11	3	2	2	4	11	62
15	3	1	2	2	3	1	1	4	17	3	1	1	3	8	3	3	4	1	2	13	3	3	3	1	10	59

16	3	1	2	2	1	4	2	4	19	3	2	4	4	13	4	3	2	1	4	14	2	2	1	4	9	65
17	4	1	1	1	4	2	4	2	19	1	1	4	4	10	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	10	58
18	2	2	4	1	3	3	1	2	18	3	4	2	4	13	4	2	2	4	1	13	2	1	4	3	10	65
19	4	1	1	2	4	2	3	2	19	2	4	2	3	11	4	3	2	4	2	15	3	2	2	3	10	64
20	3	1	1	2	2	1	1	1	12	2	3	1	2	8	2	3	1	1	3	10	1	2	2	1	6	48
21	2	3	3	1	2	2	3	3	19	3	3	1	2	9	1	1	2	3	1	8	2	2	2	1	7	51
22	2	3	2	3	2	2	2	1	17	1	2	1	1	5	3	2	1	2	2	10	3	2	2	2	9	48
23	2	2	1	3	3	3	2	3	19	2	3	3	1	9	1	1	3	2	2	9	1	3	2	3	9	56
24	3	3	2	2	1	1	3	3	18	1	1	2	3	7	1	2	2	1	2	8	3	3	1	2	9	52
25	4	4	1	3	3	4	2	2	23	1	2	4	4	11	3	1	3	3	3	13	2	4	4	2	12	72
26	2	1	2	1	3	4	4	2	19	3	2	4	2	11	1	3	3	4	1	12	2	4	2	4	12	65
27	1	1	3	4	4	1	4	2	20	1	3	3	4	11	3	2	2	4	1	12	2	4	3	1	10	67
28	4	2	4	1	3	1	3	1	19	3	4	3	1	11	4	3	4	1	4	16	1	4	4	3	12	65
29	2	3	4	3	1	3	4	3	23	1	2	1	1	5	3	1	2	2	3	11	4	3	4	4	15	67
30	3	3	2	4	2	1	4	4	23	2	3	1	2	8	4	1	2	4	4	15	4	2	1	1	8	63
31	4	4	3	3	1	1	1	2	19	4	4	3	2	13	4	1	2	3	2	12	4	4	2	2	12	65
32	1	2	4	2	3	2	4	1	19	3	4	4	3	14	4	2	4	3	2	15	3	2	1	1	7	66
33	2	2	2	4	5	5	4	2	26	4	4	5	3	16	2	3	2	5	4	16	4	4	5	4	17	89
34	4	5	2	5	4	5	3	4	32	4	2	5	4	15	4	5	3	2	3	17	2	3	4	2	11	88

35	2	3	4	3	3	4	4	3	26	3	3	2	3	11	5	5	4	3	4	21	3	3	2	5	13	86
36	2	2	2	2	3	3	4	2	20	3	2	5	2	12	5	3	2	2	2	14	5	2	3	3	13	72
37	5	3	2	3	2	3	2	2	22	3	5	3	2	13	5	4	4	3	3	19	3	5	3	5	16	80
38	2	2	4	5	4	4	4	5	30	2	5	2	2	11	3	3	4	4	4	18	3	5	5	2	15	88
39	2	2	4	5	3	4	4	2	26	5	5	5	5	20	2	4	5	4	4	19	5	2	3	3	13	88
40	4	3	2	5	4	5	4	5	32	5	5	3	2	15	2	2	5	2	4	15	4	2	4	2	12	87
41	3	5	3	4	4	3	5	4	31	3	3	5	5	16	4	3	5	5	4	21	4	4	4	4	16	100
42	5	5	5	3	5	3	3	4	33	4	4	4	3	15	5	4	4	3	4	20	4	3	3	5	15	99
43	4	5	3	4	3	4	3	5	31	3	4	5	5	17	4	4	3	4	4	19	5	3	4	4	16	100
44	3	5	4	4	3	3	4	3	29	4	4	5	4	17	4	3	5	3	3	18	4	5	4	3	16	94
45	4	3	4	3	5	3	5	3	30	5	5	4	5	19	4	5	3	3	4	19	4	3	3	4	14	94
46	4	4	5	5	4	4	4	4	34	3	5	3	3	14	4	4	4	3	5	20	4	4	3	3	14	98
47	4	3	4	5	5	3	3	3	30	3	4	5	5	17	3	4	3	3	4	17	4	5	4	4	17	96
48	4	5	3	4	4	4	5	3	32	3	4	3	5	15	5	4	3	3	5	20	3	3	3	3	12	97
49	3	5	3	4	5	5	3	3	31	3	5	5	3	16	3	3	5	5	4	20	4	5	3	4	16	95
50	3	4	5	4	3	4	5	4	32	3	5	3	5	16	5	5	5	3	3	21	3	3	3	5	14	101
51	5	3	5	5	3	4	5	5	35	3	5	4	3	15	5	3	4	4	4	20	3	5	3	5	16	104
52	4	3	4	3	3	3	5	5	30	5	3	3	3	14	5	4	5	5	4	23	3	4	5	5	17	102
53	3	4	4	3	5	4	5	3	31	3	5	5	5	18	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	19	105

54	4	2	5	2	2	5	4	4	28	3	5	2	5	15	2	2	5	4	5	18	5	5	3	3	16	92
55	4	2	3	4	3	2	4	5	27	2	2	4	5	13	4	5	2	2	2	15	5	5	4	4	18	87
56	3	4	3	4	3	4	4	5	30	3	4	5	2	14	2	5	5	2	3	17	5	3	2	5	15	94
57	3	4	5	3	2	3	4	3	27	2	2	3	3	10	5	5	4	3	3	20	5	3	5	2	15	84
58	4	3	5	5	5	3	4	3	32	3	2	2	5	12	3	3	2	3	5	16	5	3	4	4	16	90
59	3	4	3	4	2	2	5	3	26	2	2	3	4	11	3	3	5	2	4	17	3	4	4	3	14	83
60	2	3	3	5	5	3	2	2	25	2	4	5	2	13	4	5	4	3	5	21	5	3	4	3	15	88
61	5	4	2	4	5	3	5	4	32	3	4	2	2	11	4	3	3	4	2	16	4	2	4	4	14	87
62	3	5	2	4	2	5	4	3	28	2	4	3	5	14	3	4	3	2	5	17	2	3	3	4	12	89
63	4	2	3	2	4	3	3	4	25	3	4	5	3	15	4	4	4	3	4	19	3	5	2	2	12	85
64	5	2	2	5	2	5	2	5	28	2	4	2	5	13	4	3	5	5	2	19	3	3	5	3	14	89
65	5	2	4	2	3	3	2	4	25	4	5	2	2	13	4	3	3	3	4	17	4	4	4	2	14	82
66	3	3	4	4	5	2	2	5	28	4	5	2	4	15	3	4	4	5	2	18	5	5	4	3	17	94
67	2	5	5	2	4	2	4	5	29	2	5	4	2	13	4	4	4	5	4	21	3	5	4	5	17	94
68	2	2	5	4	5	3	5	3	29	3	2	3	2	10	3	5	4	3	3	18	4	2	5	3	14	87
69	4	2	2	5	2	3	2	3	23	5	5	3	5	18	4	3	5	5	4	21	2	3	3	5	13	86
70	5	1	4	3	4	3	4	3	27	4	1	5	2	12	2	2	1	2	5	12	2	4	2	4	12	80
71	5	1	5	3	3	4	4	3	28	2	2	5	2	11	3	5	2	2	4	16	4	1	4	1	10	78
72	1	3	1	4	2	1	5	5	22	3	2	3	1	9	5	1	2	1	1	10	5	3	5	3	16	71

73	2	2	1	3	3	2	2	4	19	4	5	5	3	17	4	1	2	1	3	11	1	1	1	3	6	63
74	1	5	3	2	2	1	3	2	19	1	3	3	2	9	3	2	2	2	5	14	1	1	2	4	8	63
75	5	3	4	5	5	2	5	2	31	1	2	4	5	12	1	1	4	3	5	14	3	2	3	3	11	77
76	3	5	2	5	1	2	2	2	22	4	2	5	1	12	5	5	5	2	4	21	1	5	2	5	13	81
77	4	2	5	4	4	3	4	3	29	5	2	4	2	13	5	1	5	5	4	20	1	2	2	5	10	82
78	2	1	4	4	3	5	5	2	26	1	5	4	1	11	2	3	1	5	1	12	5	5	1	5	16	75
79	4	1	5	1	5	5	2	3	26	4	2	1	1	8	2	1	5	3	4	15	2	2	4	5	13	76
80	3	4	5	3	1	3	4	1	24	3	1	2	2	8	1	5	1	2	4	13	1	1	4	4	10	69
81	2	2	3	5	3	2	1	3	21	3	4	5	1	13	1	5	4	4	5	19	5	3	5	3	16	80
82	3	3	3	5	3	1	3	2	23	5	1	2	5	13	4	4	3	5	3	19	4	5	5	4	18	87
83	5	4	4	3	3	3	3	4	29	1	5	5	5	16	3	1	1	4	4	13	4	4	4	1	13	88
84	1	1	3	4	2	5	5	5	26	5	5	4	3	17	4	5	5	4	1	19	1	2	2	3	8	82
85	1	5	4	5	3	4	4	3	29	2	1	1	4	8	4	3	4	2	4	17	3	1	5	3	12	80
86	2	1	3	3	2	5	1	1	18	3	3	1	1	8	2	2	2	1	5	12	5	5	2	1	13	60
87	1	2	3	3	1	1	2	2	15	2	5	2	4	13	5	1	5	2	2	15	2	5	3	1	11	69
88	2	1	2	1	4	1	5	4	20	4	3	4	3	14	4	5	1	5	1	16	4	4	2	1	11	70
89	5	3	1	1	4	1	3	3	21	5	2	3	1	11	5	2	4	4	2	17	1	4	5	3	13	75
90	1	2	3	5	2	2	4	1	20	4	3	1	5	13	4	3	3	3	4	17	5	1	2	1	9	77
91	3	2	4	5	3	3	5	3	28	2	4	1	3	10	3	1	5	2	2	13	2	4	4	1	11	75

92	3	3	1	5	1	2	3	4	22	2	2	1	1	6	2	3	4	2	1	12	5	1	5	5	16	67
93	1	3	1	2	4	4	2	1	18	4	1	3	2	10	1	3	2	4	2	12	1	5	2	5	13	65
94	3	3	2	5	2	2	1	3	21	4	1	2	3	10	2	2	2	3	1	10	2	4	2	3	11	66
95	1	2	4	5	2	3	3	1	21	1	4	1	1	7	1	5	1	4	3	14	4	4	3	3	14	73
96	5	5	4	5	3	3	5	5	35	1	1	4	1	7	4	1	2	2	2	11	1	4	5	1	11	80
97	1	1	5	3	5	3	4	2	24	3	2	4	3	12	2	1	1	3	5	12	3	5	3	5	16	80
98	3	3	2	5	3	2	1	4	23	3	2	5	5	15	4	3	5	3	3	18	3	1	4	4	12	80
99	4	2	2	4	2	1	2	1	18	4	4	1	5	14	4	1	4	1	5	15	5	1	5	2	13	69
100	4	5	5	1	1	5	3	2	26	3	4	3	4	14	5	1	3	1	5	15	1	1	2	4	8	75
101	2	3	3	1	2	2	3	3	19	3	3	1	2	9	1	1	2	3	1	8	2	2	2	1	7	43
102	2	3	2	3	2	2	2	1	17	1	2	1	1	5	3	2	1	2	2	10	3	2	2	2	9	41
103	2	2	1	3	3	3	2	3	19	2	3	3	1	9	1	1	3	2	2	9	1	3	2	3	9	46
104	3	3	2	2	1	1	3	3	18	1	1	2	3	7	1	2	2	1	2	8	3	3	1	2	9	42
105	4	4	1	3	3	4	2	2	23	1	2	4	4	11	3	1	3	3	3	13	2	4	4	2	12	59
106	2	1	2	1	3	4	4	2	19	3	2	4	2	11	1	3	3	4	1	12	2	4	2	4	12	54
107	1	1	3	4	4	1	4	2	20	1	3	3	4	11	3	2	2	4	1	12	2	4	3	1	10	53
108	4	2	4	1	3	1	3	1	19	3	4	3	1	11	4	3	4	1	4	16	1	4	4	3	12	58
109	2	3	4	3	1	3	4	3	23	1	2	1	1	5	3	1	2	2	3	11	4	3	4	4	15	54
110	3	3	2	4	2	1	4	4	23	2	3	1	2	8	4	1	2	4	4	15	4	2	1	1	8	54

111	4	4	3	3	1	1	1	2	19	4	4	3	2	13	4	1	2	3	2	12	4	4	2	2	12	56
112	1	2	4	2	3	2	4	1	19	3	4	4	3	14	4	2	4	3	2	15	3	2	1	1	7	55
113	2	2	2	4	5	5	4	2	26	4	4	5	3	16	2	3	2	5	4	16	4	4	5	4	17	75
114	4	5	2	5	4	5	3	4	32	4	2	5	4	15	4	5	3	2	3	17	2	3	4	2	11	75
115	2	3	4	3	3	4	4	3	26	3	3	2	3	11	5	5	4	3	4	21	3	3	2	5	13	71
116	2	2	2	2	3	3	4	2	20	3	2	5	2	12	5	3	2	2	2	14	5	2	3	3	13	59
117	5	3	2	3	2	3	2	2	22	3	5	3	2	13	5	4	4	3	3	19	3	5	3	5	16	70
118	2	2	4	5	4	4	4	5	30	2	5	2	2	11	3	3	4	4	4	18	3	5	5	2	15	74
119	2	2	4	5	3	4	4	2	26	5	5	5	5	20	2	4	5	4	4	19	5	2	3	3	13	78
120	4	3	2	5	4	5	4	5	32	5	5	3	2	15	2	2	5	2	4	15	4	2	4	2	12	74
121	3	5	3	4	4	3	5	4	31	3	3	5	5	16	4	3	5	5	4	21	4	4	4	4	16	84
122	5	5	5	3	5	3	3	4	33	4	4	4	3	15	5	4	4	3	4	20	4	3	3	5	15	83
123	4	5	3	4	3	4	3	5	31	3	4	5	5	17	4	4	3	4	4	19	5	3	4	4	16	83
124	3	5	4	4	3	3	4	3	29	4	4	5	4	17	4	3	5	3	3	18	4	5	4	3	16	80
125	4	3	4	3	5	3	5	3	30	5	5	4	5	19	4	5	3	3	4	19	4	3	3	4	14	82
126	4	4	5	5	4	4	4	4	34	3	5	3	3	14	4	4	4	3	5	20	4	4	3	3	14	82
127	4	3	4	5	5	3	3	3	30	3	4	5	5	17	3	4	3	3	4	17	4	5	4	4	17	81
128	4	5	3	4	4	4	5	3	32	3	4	3	5	15	5	4	3	3	5	20	3	3	3	3	12	79
129	3	5	3	4	5	5	3	3	31	3	5	5	3	16	3	3	5	5	4	20	4	5	3	4	16	83

130	3	4	5	4	3	4	5	4	32	3	5	3	5	16	5	5	5	3	3	21	3	3	3	5	14	83
131	5	3	5	5	3	4	5	5	35	3	5	4	3	15	5	3	4	4	4	20	3	5	3	5	16	86
132	4	3	4	3	3	3	5	5	30	5	3	3	3	14	5	4	5	5	4	23	3	4	5	5	17	84
133	3	4	4	3	5	4	5	3	31	3	5	5	5	18	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	19	91
134	4	2	5	2	2	5	4	4	28	3	5	2	5	15	2	2	5	4	5	18	5	5	3	3	16	77
135	4	2	3	4	3	2	4	5	27	2	2	4	5	13	4	5	2	2	2	15	5	5	4	4	18	73
136	3	4	3	4	3	4	4	5	30	3	4	5	2	14	2	5	5	2	3	17	5	3	2	5	15	76
137	3	4	5	3	2	3	4	3	27	2	2	3	3	10	5	5	4	3	3	20	5	3	5	2	15	72
138	4	3	5	5	5	3	4	3	32	3	2	2	5	12	3	3	2	3	5	16	5	3	4	4	16	76
139	3	4	3	4	2	2	5	3	26	2	2	3	4	11	3	3	5	2	4	17	3	4	4	3	14	68
140	2	3	3	5	5	3	2	2	25	2	4	5	2	13	4	5	4	3	5	21	5	3	4	3	15	74
141	5	4	2	4	5	3	5	4	32	3	4	2	2	11	4	3	3	4	2	16	4	2	4	4	14	73
142	3	5	2	4	2	5	4	3	28	2	4	3	5	14	3	4	3	2	5	17	2	3	3	4	12	71
143	4	2	3	2	4	3	3	4	25	3	4	5	3	15	4	4	4	3	4	19	3	5	2	2	12	71
144	5	2	2	5	2	5	2	5	28	2	4	2	5	13	4	3	5	5	2	19	3	3	5	3	14	74
145	5	2	4	2	3	3	2	4	25	4	5	2	2	13	4	3	3	3	4	17	4	4	4	2	14	69
146	3	3	4	4	5	2	2	5	28	4	5	2	4	15	3	4	4	5	2	18	5	5	4	3	17	78
147	2	5	5	2	4	2	4	5	29	2	5	4	2	13	4	4	4	5	4	21	3	5	4	5	17	80
148	2	2	5	4	5	3	5	3	29	3	2	3	2	10	3	5	4	3	3	18	4	2	5	3	14	71

149	4	2	2	5	2	3	2	3	23	5	5	3	5	18	4	3	5	5	4	21	2	3	3	5	13	75
150	5	1	4	3	4	3	4	3	27	4	1	5	2	12	2	2	1	2	5	12	2	4	2	4	12	63
151	5	1	5	3	3	4	4	3	28	2	2	5	2	11	3	5	2	2	4	16	4	1	4	1	10	65
152	1	3	1	4	2	1	5	5	22	3	2	3	1	9	5	1	2	1	1	10	5	3	5	3	16	57
153	2	2	1	3	3	2	2	4	19	4	5	5	3	17	4	1	2	1	3	11	1	1	1	3	6	53
154	1	5	3	2	2	1	3	2	19	1	3	3	2	9	3	2	2	2	5	14	1	1	2	4	8	50
155	5	3	4	5	5	2	5	2	31	1	2	4	5	12	1	1	4	3	5	14	3	2	3	3	11	68
156	3	5	2	5	1	2	2	2	22	4	2	5	1	12	5	5	5	2	4	21	1	5	2	5	13	68
157	4	2	5	4	4	3	4	3	29	5	2	4	2	13	5	1	5	5	4	20	1	2	2	5	10	72
158	2	1	4	4	3	5	5	2	26	1	5	4	1	11	2	3	1	5	1	12	5	5	1	5	16	65
159	4	1	5	1	5	5	2	3	26	4	2	1	1	8	2	1	5	3	4	15	2	2	4	5	13	62
160	3	4	5	3	1	3	4	1	24	3	1	2	2	8	1	5	1	2	4	13	1	1	4	4	10	55
161	2	2	3	5	3	2	1	3	21	3	4	5	1	13	1	5	4	4	5	19	5	3	5	3	16	69
162	3	3	3	5	3	1	3	2	23	5	1	2	5	13	4	4	3	5	3	19	4	5	5	4	18	73
163	5	4	4	3	3	3	3	4	29	1	5	5	5	16	3	1	1	4	4	13	4	4	4	1	13	71
164	1	1	3	4	2	5	5	5	26	5	5	4	3	17	4	5	5	4	1	19	1	2	2	3	8	70
165	1	5	4	5	3	4	4	3	29	2	1	1	4	8	4	3	4	2	4	17	3	1	5	3	12	66
166	2	1	3	3	2	5	1	1	18	3	3	1	1	8	2	2	2	1	5	12	5	5	2	1	13	51
167	1	2	3	3	1	1	2	2	15	2	5	2	4	13	5	1	5	2	2	15	2	5	3	1	11	54

168	2	1	2	1	4	1	5	4	20	4	3	4	3	14	4	5	1	5	1	16	4	4	2	1	11	61
169	5	3	1	1	4	1	3	3	21	5	2	3	1	11	5	2	4	4	2	17	1	4	5	3	13	62
170	1	2	3	5	2	2	4	1	20	4	3	1	5	13	4	3	3	3	4	17	5	1	2	1	9	59
171	3	2	4	5	3	3	5	3	28	2	4	1	3	10	3	1	5	2	2	13	2	4	4	1	11	62
172	3	3	1	5	1	2	3	4	22	2	2	1	1	6	2	3	4	2	1	12	5	1	5	5	16	56
173	1	3	1	2	4	4	2	1	18	4	1	3	2	10	1	3	2	4	2	12	1	5	2	5	13	53
174	3	3	2	5	2	2	1	3	21	4	1	2	3	10	2	2	2	3	1	10	2	4	2	3	11	52
175	1	2	4	5	2	3	3	1	21	1	4	1	1	7	1	5	1	4	3	14	4	4	3	3	14	56



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 15 de Diciembre de 2018

Carta P. 0859-2018-EPG-UCV-LN

**DR. RUBÉN ROGER DURÁN HUARINGA**  
PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE  
**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ELIZABETH GABRIELA ROPA BETETA** identificado con DNI N.° **45946683** y código de matrícula N.° **6700006812**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE  
SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CORTE SUPERIOR  
DE JUSTICIA DE LIMA NORTE -2018"**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**

Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RD/AS

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

Anexo 6: Certificado de validez de instrumento que mide la Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Planeación</b>							
1	¿Está comprometido el personal de las distintas áreas de la CSJ de Lima Norte con la visión de la institución ?	✓		✓		✓		
2	¿Está comprometido el personal de las distintas áreas de la CSJ de Lima Norte con la misión de la institución ?	✓		✓		✓		
3	¿Cumple el personal de la CSJ de Lima Norte los objetivos estratégicos planteados para el sector?	✓		✓		✓		
4	¿Está comprometido el personal de la CSJ de Lima Norte con los objetivos señalados en el POI ?	✓		✓		✓		
5	¿El personal encargado ejecuta eficientemente el presupuesto de acuerdo a los planes y programas?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La estructura organizacional definida por la institución establecen los cargos	✓		✓		✓		
7	¿El personal que se asigna a esta sede judicial cumple con el perfil y formación académica idónea?	✓		✓		✓		
8	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿El personal de cada área conoce sus funciones a desempeñar (MOF)?	✓		✓		✓		
10	¿La coordinación de las actividades se realiza directamente con el jefe inmediato superior?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La Gerencia de Administración del CSJ de Lima Norte ejerce un liderazgo de confianza, de visión del futuro, y tiene capacidad para determinar las	✓		✓		✓		
12	¿La Gerencia de Administración analiza, prioriza, sintetiza y determina las	✓		✓		✓		
13	¿Existe un sistema de comunicación abierta y de trato horizontal receptivo con	✓		✓		✓		
14	¿La Dirección valora las capacidades de los trabajadores otorgando	✓		✓		✓		
15	¿La Dirección fomenta la formación académica a través de cursos de capacitación especializada, seminarios, diplomados, etc. ?	✓		✓		✓		

16	¿La Dirección se preocupa para que sus colaboradores cuenten con ambientes, mobiliario, equipos informáticos adecuados para la realización de sus funciones eficientemente?	/			/		
<b>Dimensión: Control</b>		SI	No	SI	No	SI	No
17	¿La Oficina de Control de la CSJ de Lima Norte verifica que las actividades que realizan todas las áreas estén de acuerdo a la	/		/		/	
18	¿La Oficina de Control de la Corte de Lima Norte mide el nivel de desempeño a través de estándares (desempeño deseado)?	/		/		/	
19	¿La Oficina de Control hace seguimiento de las medidas correctivas que se	/		/		/	
20	¿Las acciones de control que se realiza en la CSJ de Lima Norte son previas a la ejecución de los labores y también posteriores a ellos?	/		/		/	

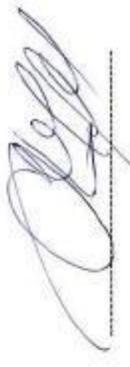
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del Juez validador, Dni Mg: Menado Rivera Alejandra DNI: 32403439

Especialidad del validador: Exámenes - Metodología

05 de 12 del 2018



Firma del Experto Informante.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Cantidad: 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.

**Certificado de validez de instrumento que mide la mejora de servicio al ciudadano.**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Orientado al ciudadano</b>							
1	¿Los precios de las tasas judiciales son accesibles para todos los ciudadanos de Lima Norte?	✓		✓		✓		
2	¿Los horarios de atención al ciudadano en mesa de partes son de corrido, es decir, de 8:00 am a 4:45 pm?	✓		✓		✓		
3	¿El horario establecido para entrevistarse con los Jueces y secretarios judiciales son suficientes?	✓		✓		✓		
4	¿El personal de la CSJ de Lima Norte tiene un trato cordial, amable y proactivo hacia el ciudadano?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Eficiente</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿El personal de la CSJ de Lima Norte está capacitado para atender cualquier circunstancia con el fin de orientar al ciudadano?	✓		✓		✓		
6	¿El personal de la CSJ de Lima Norte tiene vocación de servicio?	✓		✓		✓		
7	¿La atención del personal de mesa de partes e informes de la CSJ de Lima Norte es ágil y proactiva y oportuna?	✓		✓		✓		
8	¿La atención del personal de despacho: auxiliares, secretarios judiciales y jueces de la CSJ de Lima Norte es ágil, proactiva y oportuna?	✓		✓		✓		
9	¿La atención del personal de Administración y de servicio de notificaciones de la CSJ de Lima Norte es ágil, proactiva y oportuna?	✓		✓		✓		
10	¿El ciudadano recibe respuesta y soluciones el mismo día que acude a la CSJ de Lima Norte a investigar sobre su expediente?	✓		✓		✓		
11	¿Los casos se proveen, resuelven y sentencian en el plazo establecido por la ley?	✓		✓		✓		
12	¿La infraestructura es moderna, accesible y cuenta con los servicios necesarios para asistir para el ciudadano común y discapacitados?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Unitario y descentralizado</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El servicio telefónico que se brinda en la CSJ de Lima Norte es permanente y eficiente?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  Aplicable después de corregir   
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Muracho Rivera Alejandro DNI: 32903439  
Especialidad del validador: Nota de abogado

10 de 12 del 2018



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Cantidad: 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.

**Certificado de validez de instrumento que mide la Gestión administrativa**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Planeación</b>							
1	¿Está comprometido el personal de las distintas áreas de la CSJ de Lima Norte con la visión de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿Está comprometido el personal de las distintas áreas de la CSJ de Lima Norte con la misión de la institución?	✓		✓		✓		
3	¿Cumple el personal de la CSJ de Lima Norte los objetivos estratégicos planteados para el sector?	✓		✓		✓		
4	¿Está comprometido el personal de la CSJ de Lima Norte con los objetivos señalados en el POI?	✓		✓		✓		
5	¿El personal encargado ejecuta eficientemente el presupuesto de acuerdo a los planes y programas?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La estructura organizacional definida por la institución establecen los cargos	✓		✓		✓		
7	¿El personal que se asigna a esta sede judicial cumple con el perfil y formación académica idónea?	✓		✓		✓		
8	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿El personal de cada área conoce sus funciones a desempeñar (MOF)?	✓		✓		✓		
10	¿La coordinación de las actividades se realiza directamente con el jefe inmediato superior?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La Gerencia de Administración del CSJ de Lima Norte ejerce un liderazgo de confianza, de visión del futuro, y tiene capacidad para	✓		✓		✓		
12	¿La Gerencia de Administración analiza, prioriza, sintetiza y determina las	✓		✓		✓		
13	¿Existe un sistema de comunicación abierta y de trato horizontal receptivo con	✓		✓		✓		
14	¿La Dirección valora las capacidades de los trabajadores otorgando	✓		✓		✓		
15	¿La Dirección fomenta la formación académica a través de cursos de capacitación especializada, seminarios, diplomados, etc.?	✓		✓		✓		

16	¿La Dirección se preocupa para que sus colaboradores cuenten con ambientes, mobiliario, equipos informáticos adecuados para la realización de sus funciones eficientemente?	/	/	/	/	/	/	/
	<b>Dimensión: Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si
17	¿La Oficina de Control de la CSJ de Lima Norte verifica que las actividades que realizan todas las áreas estén de acuerdo a la	/	/	/	/	/	/	/
18	¿La Oficina de Control de la Corte de Lima Norte mide el nivel de desempeño a través de estándares (desempeño deseado)?	/	/	/	/	/	/	/
19	¿La Oficina de Control hace seguimiento de las medidas correctivas que se	/	/	/	/	/	/	/
20	¿Las acciones de control que se realiza en la CSJ de Lima Norte son previas a la ejecución de las labores y también posteriores a ellos?	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI FAY

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JANET JARA MORALES DNI: 41001745

Especialidad del validador: PROFESORA

10 de 12 del 2018



Firma del Experto Informante.

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*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

**Certificado de validez de instrumento que mide la mejora de servicio al ciudadano.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Orientado al ciudadano</b>							
1	¿Los precios de las tasas judiciales son accesibles para todos los ciudadanos de Lima Norte?	/		/		/		
2	¿Los horarios de atención al ciudadano en mesa de partes son de corrido, es decir, de 8:00 am a 4:45 pm?	/		/		/		
3	¿El horario establecido para entrevistarse con los Jueces y secretarios judiciales son suficientes?	/		/		/		
4	¿El personal de la CSJ de Lima Norte tiene un trato cordial, amable y proactivo hacia el ciudadano?	/		/		/		
	<b>Dimensión: Eficiente</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿El personal de la CSJ de Lima Norte está capacitado para atender cualquier circunstancia con el fin de orientar al ciudadano?	/		/		/		
6	¿El personal de la CSJ de Lima Norte tiene vocación de servicio?	/		/		/		
7	¿La atención del personal de mesa de partes e informes de la CSJ de Lima Norte es ágil y proactiva y oportuna?	/		/		/		
8	¿La atención del personal de despacho: auxiliares, secretarios judiciales y jueces de la CSJ de Lima Norte es ágil, proactiva y oportuna?	/		/		/		
9	¿La atención del personal de Administración y de servicio de notificaciones de la CSJ de Lima Norte es ágil, proactiva y oportuna?	/		/		/		
10	¿El ciudadano recibe respuesta y soluciones el mismo día que acude a la CSJ de Lima Norte a investigar sobre su expediente?	/		/		/		
11	¿Los casos se proveen, resuelven y sentencian en el plazo establecido por la ley?	/		/		/		
12	¿La infraestructura es moderna, accesible y cuenta con los servicios necesarios para asistir para el ciudadano común y discapacitados?	/		/		/		
	<b>Dimensión: Unitario y descentralizado</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El servicio telefónico que se brinda en la CSJ de Lima Norte es permanente y eficiente?	/		/		/		

14	¿ La plataforma virtual de la CSJ de Lima Norte brinda información clara y eficiente sobre los servicios que ofrece?	/	/	/	/	/	/	/
15	¿ Las redes sociales como Facebook, Twitter y Whatsaap funcionan eficientemente?	/	/	/	/	/	/	/
16	¿ Los paneles, banners y señalización brinda información actualizada y precisa de los acontecimientos importantes?.	/	/	/	/	/	/	/
	<b>Dimensión: Inclusivo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	No
17	¿ Es confiable, honesto y transparente el servicio que brinda el personal de seguridad, ventanilla y orientación de la CSJ de Lima Norte?	/	/	/	/	/	/	/
18	¿ Es confiable, honesto y transparente el servicio que brindan los secretarios judiciales y jueces de la CSJ de Lima Norte?	/	/	/	/	/	/	/
19	¿ El trato que se le brinda a los ciudadanos es igualitario independientemente de su procedencia (costa, sierra o selva)?	/	/	/	/	/	/	/
20	¿ El trato que se le brinda a los ciudadanos o interesados que llevan procesos es el mismo que el trato que se le brinda a los abogados?	/	/	/	/	/	/	/
21	¿ Existe personal de la CSJ de Lima Norte que atiende eficientemente en su lengua a los quechua hablantes?	/	/	/	/	/	/	/
	<b>Dimensión: Abierto</b>	Si	No	Si	No	Si	No	No
22	¿ Los ciudadanos pueden interponer quejas o denunciar al personal de la CSJ de Lima Norte que hayan incurrido en falta o delito?	/	/	/	/	/	/	/
23	¿ Si existe un mecanismo para las denuncias, éste es eficiente y confiable?	/	/	/	/	/	/	/
24	¿ El ciudadano puede acceder de manera rápida y veraz a la información sobre la producción anual de casos resueltos, archivados y en proceso?	/	/	/	/	/	/	/
25	¿ La información que se encuentra en la página web: <a href="http://www.cej.lima.gob.pe">www.cej.lima.gob.pe</a> sobre expedientes judiciales es confiable y actualizada?	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY

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

Apellidos y nombres del juez validador. DNI Mg: JANEI JAVIER HENRIQUEZ    DNI: 41001745

Especialidad del validador: PSICOLOGIA

10 de 13 del 2013

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Certificado de validez de instrumento que mide la Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Planeación</b>							
1	¿Está comprometido el personal de las distintas áreas de la CSJ de Lima Norte con la visión de la institución ?	✓		✓		✓		
2	¿Está comprometido el personal de las distintas áreas de la CSJ de Lima Norte con la misión de la institución ?	✓		✓		✓		
3	¿Cumple el personal de la CSJ de Lima Norte los objetivos estratégicos planteados para el sector?.	✓		✓		✓		
4	¿Está comprometido el personal de la CSJ de Lima Norte con los objetivos señalados en el PCI ?.	✓		✓		✓		
5	¿El personal encargado ejecuta eficientemente el presupuesto de acuerdo a los planes y programas?.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La estructura organizacional definida por la institución establecen los cargos	✓		✓		✓		
7	¿El personal que se asigna a esta sede judicial cumple con el perfil y formación académica idónea?.	✓		✓		✓		
8	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas de la institución?.	✓		✓		✓		
9	¿El personal de cada área conoce sus funciones a desempeñar (MOF)?	✓		✓		✓		
10	¿La coordinación de las actividades se realiza directamente con el jefe inmediato superior?.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La Gerencia de Administración del CSJ de Lima Norte ejerce un liderazgo de confianza, de visión del futuro, y tiene capacidad para	✓		✓		✓		
12	¿La Gerencia de Administración analiza, prioriza, sintetiza y determina las	✓		✓		✓		
13	¿Existe un sistema de comunicación abierta y de trato horizontal receptivo con	✓		✓		✓		
14	¿La Dirección valora las capacidades de los trabajadores otorgando	✓		✓		✓		
15	¿La Dirección fomenta la formación académica a través de cursos de capacitación especializada, seminarios, diplomados, etc.?	✓		✓		✓		

16	¿ La Dirección se preocupa para que sus colaboradores cuenten con ambientes, mobiliario, equipos informáticos adecuados para la realización de sus funciones eficientemente?.	/							
<b>Dimensión: Control</b>		<b>SI</b>		<b>No</b>		<b>SI</b>		<b>No</b>	
17	¿ La Oficina de Control de la CSJ de Lima Norte verifica que las actividades que realizan todas las áreas estén de acuerdo a la	/				/			
18	¿ La Oficina de Control de la Corte de Lima Norte mide el nivel de desempeño a través de estándares (desempeño deseado)?	/				/			
19	¿ La Oficina de Control hace seguimiento de las medidas correctivas que se	/				/			
20	¿ Las acciones de control que se realiza en la CSJ de Lima Norte son previas a la ejecución de las labores y también posteriores a ellos?	/				/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**  
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Otara Flaminio Yelín    DNI: 90043473  
 Especialidad del validador: Tratamiento de AF (Inx) / Direct. Pol. J.

03 de 17 del 2018  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Certificado de validez de instrumento que mide la mejora de servicio al ciudadano.**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Dimensión: Orientado al ciudadano</b> ¿Los precios de las tasas judiciales son accesibles para todos los ciudadanos de Lima Norte?	/		/		/		
2	¿Los horarios de atención al ciudadano en mesa de partes son de corrido, es decir, de 8:00 am a 4:45 pm?	/		/		/		
3	¿El horario establecido para entrevistarse con los Jueces y secretarios judiciales son suficientes?	/		/		/		
4	¿El personal de la CSJ de Lima Norte tiene un trato cordial, amable y proactivo hacia el ciudadano?	/		/		/		
	<b>Dimensión: Eficiente</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿El personal de la CSJ de Lima Norte está capacitado para atender cualquier circunstancia con el fin de orientar al ciudadano?	/		/		/		
6	¿El personal de la CSJ de Lima Norte tiene vocación de servicio?	/		/		/		
7	¿La atención del personal de mesa de partes e informes de la CSJ de Lima Norte es ágil y proactiva y oportuna?	/		/		/		
8	¿La atención del personal de despacho: auxiliares, secretarios judiciales y jueces de la CSJ de Lima Norte es ágil, proactiva y oportuna?	/		/		/		
9	¿La atención del personal de Administración y de servicio de notificaciones de la CSJ de Lima Norte es ágil, proactiva y oportuna?	/		/		/		
10	¿El ciudadano recibe respuesta y soluciones el mismo día que acude a la CSJ de Lima Norte a investigar sobre su expediente?	/		/		/		
11	¿Los casos se proveen, resuelven y sentencian en el plazo establecido por la ley?	/		/		/		
12	¿La infraestructura es moderna, accesible y cuenta con los servicios necesarios para asistir para el ciudadano común y discapacitados?	/		/		/		
	<b>Dimensión: Unitario y descentralizado</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El servicio telefónico que se brinda en la CSJ de Lima Norte es permanente y eficiente?	/		/		/		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

DNI: 40043473

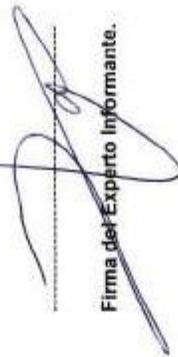
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Estania Fernández Yala

Especialidad del validador: Dr. Don NCS IV - P.O. S. I. V.

03 de 12 del 2018

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

  
Firma del Experto Informante.

## Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE  
SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CORTE SUPERIOR  
DE JUSTICIA DE LIMA NORTE -2018”

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

**Br. ROPA BETETA ELIZABETH GABRIELA**

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Los Olivos, 05 de diciembre de 2018

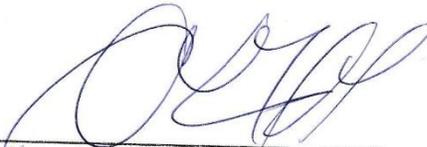


.....  
Dra. Isabel Menacho Vargas  
Jefa de Investigación

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS  
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Alejandro Sabino Menacho Rivera, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte - 2018" de la estudiante: Elizabeth Gabriela Ropa Beteta; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Junio del 2019



Alejandro Sabino Menacho Rivera  
32403439



Gestión administrativa en la mejora de servicio al  
ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima  
Norte, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

B<sup>a</sup>. Elizabeth Gabriela Ropa Beteta





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ROPA BETETA, ELIZABETH GABRIELA

D.N.I. : 45946683

Domicilio : H2. U1. Lt. 16, Urb. PEARLINA - Los Olivos

Teléfono : Fijo : Móvil : 941825488

E-mail : elita-15-6@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRIA

Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ROPA BETETA, ELIZABETH GABRIELA

Título de la tesis:

Gestión Administrativa en la Mejora de Servicio al

Ciudadano de la Corte Superior de Justicia de

Lima Norte - 2018

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

15/05/19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
**ESCUELA DE POSGRADO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ELIZABETH GABRIELA ROPA BETETA

INFORME TITULADO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE SERVICIO  
AL CIUDADANO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA  
DE LIMA NORTE - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 26 ENERO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN