



**Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio en
la Defensa Pública año, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br: Carlos Antonio Bazo Ramírez

ASESORA:

Mg: Sonia Lidia Romero Vela

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2017

.....
Dra. Fátima Torres Cáceres

Presidente

.....
Mg. Cristian Medina Sotelo

Secretario

.....
Mg. Sonia Lidia Romero Vela

Vocal

Dedicatoria

A Dios, quien nos creó en igualdad y hace que nos solidaricemos con quienes menos poseen.
A mi familia que me apoyó en mi deseo de graduarme para obtener mi ansiado título. A mi esposa Marcela y a mis hijas Andrea y Sara por su amor, comprensión y llenarme de felicidad en cada momento de mi vida

El autor.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por darme los conocimientos necesarios para poder emprender la elaboración de mi tesis.

A la Dirección General de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por apoyarme en la investigación.

A la Mg. Sonia Romero Vela por su asesoría constante a lo largo de la elaboración de mi tesis.

El autor.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Bazo Ramirez, Carlos Antonio, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 15647727 con la tesis titulada: Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio en la Defensa Pública año 2016.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de marzo del 2017.

Bazo Ramirez, Carlos Antonio

DNI 15647727

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio en la Defensa Pública año 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, fundamentación científica, el cual abarca las diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, está referido al marco metodológico, donde se exponen las variables, metodología, la población, muestra y muestreo, los instrumentos de recolección de datos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, se presentan los resultados a nivel descriptivo y contrastación de hipótesis. La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, reciban con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El autor

Lista de Contenido.

| | Paginas |
|--|---------|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Lista de Contenido. | vii |
| Lista de tablas | ix |
| Lista de figura | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| I. Introducción | |
| 1.1. Antecedentes | 15 |
| 1.2. Fundamentación Científica. | 22 |
| 1.3. Justificación | 49 |
| 1.4 Problema. | 50 |
| 1.5. Objetivos | 52 |
| II. Marco Metodológico. | |
| 2.1. Variables | 55 |
| 2.2. Operacionalización de Variables | 56 |
| 2.3. Metodología. | 58 |
| 2.4. Tipo de estudio | 58 |
| 2.5. Diseño del estudio | 60 |
| 2.6 Nivel de Investigación | 60 |
| 2.7. Población, muestra y muestreo. | 61 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 63 |
| 2.8. Método de análisis de datos | 67 |
| 2.9. Consideraciones éticas. | 68 |
| III. Resultados | |
| 3.1 Descripción de las variables | 70 |
| 3.2. Contrastación de hipótesis | 82 |

| | |
|---|-----|
| IV. Discusión. | 89 |
| V. Conclusiones. | 95 |
| VI. Recomendaciones | 97 |
| VII. Referencias. | 100 |
| Anexos | |
| Anexo A. Matriz de consistencia | 108 |
| Anexo B. Encuestas | 110 |
| Anexo C. Base de datos | 114 |
| Anexo D. Análisis de las Correlaciones | 116 |
| Anexo E. Carta de presentación | 125 |
| Anexo F. Definición conceptual de las variables y dimensiones | 125 |
| Anexo G. Matriz de operacionalización de las variables | 129 |
| Anexo H. Certificado de Validez | 132 |
| Anexo I. Artículo Científico | 172 |

Lista de tablas

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabla 1. | Operacionalización: Variable Eficiencia Administrativa. | 56 |
| Tabla 2. | Operacionalización de la variable servicio de Patrocinio. | 57 |
| Tabla 3. | Directores de las Direcciones Distritales de la Defensa Pública. | 62 |
| Tabla 4. | Población: Directores de Dirección Distrital de la Defensa Pública. | 62 |
| Tabla 5. | Validación de instrumento Servicios de Patrocinio y Eficiencia Administrativa. | 66 |
| Tabla 6. | Análisis de consistencia interna de Servicio de Patrocinio y la Eficiencia Administrativa. | 67 |
| Tabla 7. | Nivel de la eficiencia Administrativa de la Defensa Pública en el 2016 | 70 |
| Tabla 8. | Nivel de la Dimensión Oportunidad de la eficiencia Administrativa de la Defensa Pública | 71 |
| Tabla 9. | Nivel de la Dimensión Accesibilidad de la eficiencia Administrativa de la Defensa Pública | 72 |
| Tabla 10. | Nivel de la Dimensión Identificación con la Organización de la eficiencia Administrativa de la Defensa Pública | 74 |
| Tabla 11. | Nivel de la Dimensión Continuidad con la Organización de la eficiencia Administrativa de la Defensa Pública. | 75 |
| Tabla 12. | Nivel del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016 | 76 |
| Tabla 13. | Nivel de la Dimensión Acompañamiento del Proceso del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública. | 77 |
| Tabla 14. | Nivel de la Dimensión Comunicación del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública. | 78 |
| Tabla 15. | Nivel de la Dimensión Trato recibido del Proceso de Patrocinio de la Defensa Pública. | 79 |

| | |
|---|----|
| Tabla 16. Nivel de la Dimensión Atributos del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública. | 80 |
| Tabla 17. Nivel de la Dimensión Percepción del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública. | 81 |
| Tabla 18. Correlación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. | 83 |
| Tabla 19. Correlación la Dimensión Oportunidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. | 84 |
| Tabla 20. Correlación entre la Dimensión Accesibilidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. | 85 |
| Tabla 21. Correlación entre la Dimensión Uniformidad de Criterios y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. | 86 |
| Tabla 22. Correlación entre la Dimensión Identificación con la Organización y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. | 87 |
| Tabla 23. Correlación entre la Dimensión Continuidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. | 88 |

Lista de figura

| | |
|--|----|
| Figura 1. Esquema del diseño de investigación (Sánchez y Reyes, 2002) | 61 |
| Figura 2. Barras de la Eficiencia Administrativa de la Defensa Pública 2016 | 71 |
| Figura 3. Barras de la Dimensión Oportunidad de la Eficiencia Administrativa de la Defensa Pública 2016 | 72 |
| Figura 4. Barras de la Dimensión Accesibilidad de la Eficiencia Administrativa de la Defensa Pública 2016 | 73 |
| Figura 5. Barras de la Dimensión Identificación con la Organización de la Eficiencia Administrativa de la Defensa Pública 2016 | 75 |
| Figura 6. Barras de la Dimensión Continuidad de la Eficiencia Administrativa de la Defensa Pública 2016. | 76 |
| Figura 7. Barras del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016 | 77 |
| Figura 8. Barras de la Dimensión Acompañamiento en el proceso del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. | 78 |
| Figura 9. Barras de la Dimensión Comunicación del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016 | 79 |
| Figura 10. Barras de la Dimensión Trato recibido del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016 | 80 |
| Figura 11. Barras de la Dimensión Atributos del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016 | 81 |
| Figura 12. Barras de la Dimensión Percepción del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016 | 82 |

Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre la Eficiencia Administrativa y los Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública periodo 2016.

El tipo de investigación es de naturaleza descriptiva y correlacional. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal. La población para el periodo 2016 se conformó por 33 directores de los 33 distritos Judiciales de las Direcciones Distritales de la Defensa Pública. Técnica: observación, instrumento: Ficha de encuesta a Administradores y a usuarios del servicio de la Defensa Pública. Con la información recogida se obtuvo la validez y la confiabilidad del instrumento, utilizándose el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 23. Se adjunta tabla de confiabilidad y la validez de constructo del instrumento; se utilizó el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, en razón de las variables cualitativas categóricas Nivel de significación de 0,05.

Entre los principales resultados se determinó que existe relación directa y significativa entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016 . Rho: 0,937, $p < 0,05$. Y asimismo se determinó la existencia de relación en las dimensiones de Oportunidad, Accesibilidad, Uniformidad de Criterios, Identificación con la Organización, Continuidad.

Palabras clave: Eficiencia Administrativa y Servicio de Patrocinio en Defensa Penal de la Defensa Pública.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between administrative efficiency and Sponsorship Services in Public Defense in 2016.

The type of research is of descriptive and correlational nature. The research design was non-experimental: Cross section. The population for the period 2016 was formed by 33 Administrators of the judicial districts of the District Public Defense Directorates, and by 33 users. Technique: observation, instrument: Survey sheet for Administrators and users of the Public Defense service. With the information collected, the validity and reliability of the instrument were obtained, using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS), version 23. The reliability table and the construct validity of the instrument are attached; Spearman's non-parametric Rho statistician was used, due to categorical qualitative variables. Level of significance of 0.05.

Among the main results was determined that there is a direct and significant relationship between Administrative Efficiency and the Public Defense Sponsorship Service 2016. Rho: 0,937, $p < 0.05$. And also the existence of a relation in the dimensions of Accessibility, Continuity and organization identification, was determined.

Key words: Administrative efficiency and sponsorship service in Criminal Defense of Public Defense.

I. Introducción

El trabajo de investigación que se presenta a continuación tuvo como objeto identificar la relación entre eficiencia administrativa y el Servicio de Patrocinio de Defensa Penal en la Defensa Pública.

1.1. Antecedentes

Respecto al tema seleccionado, encontramos investigaciones y autores que se han concentrado en la eficiencia de los procesos administrativos en el sector público y privado relacionados a la cadena de suministros en el sector manufacturero, comercial; salud, educación y otros, pero sin embargo no hay estudios que traten específicamente el manejo de la eficiencia de los procesos administrativos relacionados específicamente a la logística de bienes y servicios y asimismo el comportamiento y nivel de satisfacción del cliente interno y externo en los servicios de Justicia específicamente de la Defensa Pública (Servicio de Patrocinio)

1.1.1. Antecedentes Internacionales.

Desde el plano internacional, se pueden recoger diversas realidades de acuerdo a cada latitud territorial, que nos permitirá obtener un marco de referencia respecto a los niveles de eficiencia administrativa y la satisfacción del cliente interno y externo en el ámbito de los servicios públicos y privados, a fin de comprender que espera el usuario.

Muñoz (2016) realizó un estudio de tesis doctoral en la Universidad de Extremadura España, denominado Influencia del modelo de gestión en la calidad y eficiencia de una unidad de asistencia clínica, en la que explica y concluye la relación que existe entre el modelo con la sostenibilidad de los sistemas de salud pública. El estudio está vinculado a los Sistemas Públicos de Salud financiado con recursos públicos, y que comprendan la asistencia integral de los asegurados, el cual representa un logro social. El reto es la sostenibilidad para las comunidades europeas, por tanto la calidad y eficiencia, como variables directamente vinculadas, la participación de los profesionales en la gestión de Salud, el modelo de filosofía de gestión clínica, significan las estrategias de mayor eficacia potencial para dar sostenibilidad, sin comprometer la calidad, denotándose en los

logros obtenidos, en términos de calidad, eficiencia y seguridad de pacientes, el desarrollo teórico se ha obtenido con información del comportamiento sucedido en 10 años de actividad continua, medidos en términos de pacientes y estancias en la mencionada clínica.

Bojórquez, Manzano y Heredia (2015) en su estudio de investigación realizó el “análisis de la relación entre la capacidad administrativa y la transparencia en gobiernos locales en México” para Investigaciones Regionales – Journal of Regional Research, y señaló que uno de los principales atributos de la gobernanza es la transparencia en las cuentas públicas; es por ello que en México el tema de la transparencia ha estado presente en las agendas públicas, sin embargo, los resultados no han sido los esperados. El objetivo de este trabajo es determinar la relación que existe entre la capacidad administrativa y la transparencia en los municipios de Yucatán, estado de México. Los resultados comprueban que sí existe una relación significativa, alta y positiva, entre estas dos variables, por lo que se confirma la necesidad de llevar a cabo acciones que fortalezcan las capacidades administrativas locales para lograr las metas planeadas.

Aparicio, Macias y Mares (2015) realizaron un trabajo de investigación para la Red Internacional de Investigadores en competitividad en México, de nivel descriptivo (exploratorio) utilizando el método deductivo, así como fuentes de información primaria y secundaria, que se enfocó en el análisis del uso del proceso administrativo como estrategia de competitividad en los grandes hoteles. El objetivo fue conocer si la adecuada utilización del proceso administrativo permite lograr mayor eficiencia en la operación de sus organizaciones hoteleras. Existen 6 grandes hoteles registrados en la Cámara Nacional de Comercio de Tecomán, que fueron el objeto de estudio de dicha investigación. Mediante esta investigación se analizar el uso del proceso administrativo, verificando si logra incrementar la eficiencia en el servicio brindado, y si esto le permite una ventaja competitiva. El resultado que resalta y concluye, es que el proceso administrativo se utiliza como una estrategia de competitividad en los hoteles encuestados, pero que esta estrategia se utiliza según sus necesidades, otro dato importante, es el

hecho de que en todos los hoteles encuestados si tienen bien establecidas las funciones de todo el personal.

López (2013) realizó un estudio de tesis doctoral en la Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED de España, "Producción Pública, Gestión Privada y eficiencia económica del servicio de salud" en la que vincula la producción pública, privada y eficiencia del servicio y revela los problemas del sistema sanitario público español de manera similar al de los otros países de la región. Este trabajo consistió en analizar los gastos totales los cuales han aumentado en los últimos años con respecto al PBI, y proponer soluciones. Se analizaron las consecuencias de las transferencias de las competencias en materia sanitaria a las Comunidades Autónomas en términos de eficacia, equidad y eficiencia; la identificación de la naturaleza del servicio de Sanidad como bienes públicos y su relación con el sistema de financiación de la Sanidad pública, sea su provisión con recursos públicos o recursos privados. Concluye que la provisión de bienes sanitarios como ámbito público no condiciona a que sea producido por el sector público, dado que estaría en condiciones de producir quien tenga la capacidad de hacerlo con mayor eficiencia (público y/o privado). La metodología para la realización de este trabajo ha considerado lo esencial de lo que prescribe el método científico, consistente en el inductivo.

Agramonte (2015) realizó un estudio de investigación de la Universidad de Camagüey, Cuba, denominado el Control de la Gestión y su impacto en la eficiencia para lo cual desarrolló un instrumento de control de gestión para poder tomar decisiones oportunas en las áreas de comercialización de la Empresa Nacional, División Equipos y Piezas del Ministerio de Industrias, con la finalidad de encontrar eficiencia económica. La propuesta se caracteriza por ser una herramienta dinámica dirigida a cumplir los objetivos y metas de las empresas comercializadoras, se obtiene soluciones en seguimiento y monitoreo respecto a los niveles de eficiencia y permite prever contingencias. Esta herramienta permite la facilitación de leer en hojas de cálculo fuentes de información y medir los indicadores fundamentales. Y al combinar con la desagregación de las cifras de orden directriz, permiten finalmente leer la estimación de los resultados futuros. En conclusión, la validez de este sistema de control propuesto en la que se

sostiene la vinculación entre el control de la gestión y su impacto en la eficiencia, se plasma dado que gracias a ella se llegaría a conseguir la mejora de los indicadores de eficiencia.

Núñez, et al. (2016) realizaron la investigación “Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México”. Sector Salud Pública, con la finalidad de dar a conocer que el régimen administrativo de hospitales de especialidad influye en la eficiencia de los procesos administrativos para operar el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos, para la atención de cáncer de mama, cáncer cérvicouterino y leucemia linfoblástica aguda. Del estudio, la variable que se utilizó para estimar la eficiencia del proceso administrativo fue el tiempo entre la notificación del caso y el reembolso. Para su estimación se realizaron entrevistas semiestructuradas con actores clave involucrados en la gestión de casos financiados por el Fondo. Se organizó también un grupo de expertos para emitir recomendaciones de mejora; los resultados fueron que los hospitales de especialidad con un esquema descentralizado mostraron menor tiempo en el proceso administrativo en contraste con el modelo administrado por los Servicios Estatales de Salud, donde se tomaron mayores tiempos y donde hubo mayores niveles de intermediación, se concluyó que el modelo de hospitales especializados con un esquema descentralizado es más eficiente debido a que tiene mayor autonomía.

Pazmiño (2016) ha realizado su tesis de maestría en la Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador, acerca de la naturaleza del servicio de la defensa pública La creación de la Defensoría Pública, indica que es el resultado de un mandato de transformación social desde la Constitución Política del Estado. De esta manera, la defensoría pública es una garantía en sí misma, lo que quiere decir que es fruto de la obligación positiva del Estado de garantizar los derechos mediante la adopción de políticas de justicia en tres niveles. El primero para los procesos judiciales, el segundo para los organismos del sector justicia y el tercero para eliminar las barreras estructurales que afectan el acceso a la justicia, la independencia judicial y la integralidad de la justicia. La idea es que se garantice, en la realidad, el principio de la igualdad de armas en el proceso penal, entre las personas procesadas y las víctimas. Concluye y sostiene en esta tesis que no es

adecuado que se establezca, en las normas jurídicas, la obligación en abstracto de defensa pública, pues esto debilitaría gravemente la defensa de los procesados y afectaría la focalización del servicio en favor de los más pobres.

Antecedentes nacionales:

Gil, Patricio y Castro (2015) realizaron la Tesis Magister “Relación entre el desempeño por competencias y objetivos del área comercial de una empresa industrial”, a fin de determinar la relación entre el desempeño por competencias y desempeño por objetivos de los colaboradores del área comercial de una empresa industrial. Dice que los colaboradores aspiran y esperan que se les brinde oportunidades de crecimiento dentro de la organización. Por tanto, el reto a establecer sistemas e instrumentos que permitan tomar decisiones sobre los colaboradores en función de su nivel de contribución, esta dependerá de las metas a alcanzar y de las habilidades, sin embargo, dice que estas habilidades o competencias no se pueden inferir; más bien, deben medirse con una herramienta objetiva y tangible. En conclusión el estudio, encontró que tal situación se debe a algunas variables externas e internas que impactaron en los resultados financieros, tales como la gestión e identificación de mejora de los procesos que impactan en la venta y producción, ante ello se logró desarrollar planes de carrera como mediador de retención de talento, y asimismo, se debe identificar oportunidades de desarrollo de competencias técnicas o personales, con la finalidad de elaborar programas de entrenamiento de habilidades que le permita adquirir herramientas que optimicen su rendimiento en su puesto de trabajo. Finalmente, se consideró la existencia de una relación directa entre las ventas alcanzadas, y las habilidades que los colaboradores poseen y aplican en su actividad laboral cotidiana. Es decir, un colaborador que se encuentra altamente motivado, que planifica y organiza sus labores desde una perspectiva comercial, y que establece acuerdos positivos para su organización y sus clientes externos probablemente alcanzará los objetivos esperados para su puesto y ayudará a la empresa a lograr sus metas financieras globales.

Loli, et al (2013). Estudio de investigación “La Satisfacción y la Calidad de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana”

investigación exploratoria para conocer la relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana, y la forma cómo se relaciona con algunas variables demográficas, sociales y organizacionales en una muestra de 174 sujetos que acuden a las entidades antes señaladas como usuarios para la compra de bienes o servicios en general, los resultados nos llevan a afirmar que la mayoría de los participantes de la muestra tienen una opinión favorable respecto a la calidad del servicio. Así mismo, la mayoría de los sujetos muestran satisfacción respecto de la calidad del servicio. Asimismo las conclusiones llevan a un análisis de correlación en la que se confirma una asociación significativa y positiva entre la satisfacción y la calidad del producto/servicio; dicho de otro modo, a mayor calidad del producto/servicio ofrecido por las organizaciones se da una mayor satisfacción de los clientes; La correlación entre la satisfacción y los componentes de la calidad producto/servicio, indica que cuanto mayor satisfacción tiene el cliente su opinión es mayor o más favorables respecto de la calidad del servicio que recibe. Sobre las variables demográficas, sociales y organizacionales y su relación con la satisfacción y la calidad del servicio, existe diferencia significativa, aunque moderada, en el primer caso, con el género, y en el segundo caso, con ninguna de dichas variables; es decir, la intervención de dichas variables no permiten inferir diferencias de percepción de los usuarios sobre su satisfacción y calidad de bienes y servicios que ofrecen las organizaciones, excepto el género.

Alvites (2014) realizó su trabajo de tesis para optar el grado de maestro en administración de negocios por la Universidad San Martín de Porres, con la finalidad de mejorar la gestión en la adquisición de bienes y servicios, a través de la medición del nivel de satisfacción del cliente interno, en ese sentido el sistema logístico integral se constituye como un proceso que involucra toda las fases logísticas en la búsqueda de una mayor velocidad de respuesta a las necesidades presentadas, para ello encuestas aplicadas al cliente interno para la medición de la satisfacción, se demostró que los principales factores de valoración son: La disponibilidad del bien y/o servicio en el momento que se requiere, solución a quejas o dudas y menor tiempo de atención a sus requerimientos. La investigación tiene un corte descriptivo correlacional, lo cual permite determinar el

grado de asociación entre las dos variables gestión de adquisición de bienes y servicios y la medición de la satisfacción del cliente interno; los instrumentos aplicados fueron: Entrevista a profundidad, dirigida a las jefaturas del proceso logístico y a los administradores de cada facultad de la Universidad de San Martín de Porres; encuestas asistidas a los asistentes logísticos y al cliente interno. El tamaño de la muestra igual a la población, participando todo el personal involucrado en la gestión logística. Como principales resultados, se obtuvo y concluye que, al establecer una sincronización de las actividades logísticas, se logra un flujo ágil para responder velozmente a las necesidades; y contar con procedimientos estandarizados y de conocimiento general es vital para mejorar el tiempo de atención de los requerimientos.

Gonzales (2013) realizó un trabajo de investigación para la revista de Ciencias Empresariales de la Universidad San Martín de Porres en el cual buscó identificar la relación entre la gestión del desempeño y la motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de una empresa del sector automotriz, el método que empleó fue el de un diseño de tipo descriptivo correlacional. Para la recolección de datos utilizó la observación estructurada y las encuestas con escalas estandarizadas, las cuales permitieron conocer el comportamiento de los trabajadores y supervisores, así como las percepciones que tiene el personal de las secciones de servicio automotriz, planchado y pintura sobre sus respectivos supervisores. Para el análisis de datos se emplearon indicadores de correlación, cuyos resultados son mostrados mediante un diagrama de dispersión para establecer la relación de la gestión del desempeño y la motivación, constato que si existe una relación entre la gestión del desempeño y la motivación, lo que le permitió concluir que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores son en su mayoría negativos.

Tola (2015) realizó un trabajo de tesis de maestría en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Puno respecto a la influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales de ESSALUD de la región Puno y verifica que hay una relación entre la mejora de los niveles de eficiencia de los procesos administrativos con respecto a la adecuada prestación

de los servicios de salud del segundo, tercer nivel permitiendo una gestión para el logro de los objetivos sanitarios y económicos en el marco de una red de servicios de salud. El método de investigación fue descriptivo e inductivo, de nivel descriptivo, explicativo y correlacional por cuanto explico y concluyó que la forma adecuada de llevar una gestión administrativa ha contribuido al mejoramiento de los servicios de salud y obteniendo un resultado de coeficiente de Pearson del 65%.

1.2. Fundamentación Científica.

1.2.1 Bases Teóricas de la Variable Eficiencia Administrativa.

Definición conceptual

El concepto de eficiencia administrativa ha sido precisado y simplificado por los autores de la teoría Clásica de la administración en el sentido de maximizar la producción de las organizaciones con los mínimos costos.

Ramirez (2010) en sus estudios realizados al Concepto de Eficiencia y su importancia en la Administración Pública, como profesor miembro Superior E.A.N Colombia planteo que la eficiencia administrativa se refiere a toda la gama del proceso administrativo, es decir al alto grado de racionalidad en la planeación, la organización, la dirección, la coordinación y el control; deriva de la noción en que se fundamenta la Administración Científica en el sentido que está planteada en la necesidad de mejorar la eficiencia en cada etapa del proceso administrativo. Concluye a partir de la explicación de la definición de eficiencia, como el logro de las metas propuestas con el menor costo, el menor esfuerzo y el máximo rendimiento, asimismo ha determinado la conceptualización que la ciencia administrativa y su aplicación en los procesos administrativos tienen como objeto el obtener logros a partir del más alto grado de eficiencia en las diferentes etapas, a fin de alcanzar los mejores resultados.

Chiavenato (2012), en su obra relacionado "Comportamiento Organizacional" explica y concluye la definición de la eficiencia para la administración, como aquellos procesos administrativos que mide la utilización

correcta de los recursos e insumos en cada etapa de los procesos de producción de una forma racional y de modo que se logren los objetivos organizacionales, puede representarse mediante la ecuación $E = P/R$ donde P son la Producción resultante y R son los recursos utilizados.

Martinez (2012) por su parte ha referido en su libro administración de Organizaciones, grandes transformaciones estratégicas y organizacionales presenta un análisis del proceso evolutivo de las organizaciones, en la que se debe rescatar la definición del concepto organizaciones como "unidades socioeconómicas productoras de bienes o servicios delimitadas por una estructura socioeconómica específica" , asimismo, la eficiencia la asocia con una relación entre medios y fines, en la que propone que un programa es eficiente si cumple sus objetivos al menor costo posible. En ese sentido concluye que, desde el punto de vista administrativo, eficiencia es la capacidad de hacer correctamente las cosas; es un concepto de entrada-salida (insumo-producto) y por lo tanto la eficiencia en el administrador se refleja en los logros obtenidos teniendo en cuenta los recursos e insumos utilizados.

Manual de Defensoría Penal Pública para América Latina y el Caribe (2014) señaló los alcances de las herramientas para construir un buen sistema de Defensa Pública, e indico que deberá insistirse en cumplir en identificar, cuantificar y revelar lo siguiente: Los beneficiarios del sistema, La capacidad instalada, Definición de la forma en que la Institución dará cumplimiento a su función de proveer y la Administración de recursos Humanos, materiales y financieros, este último lo que busca es la adecuada provisión de los recursos humanos, materiales, de infraestructura y financieros, a fin de hacer funcionar adecuadamente todas las áreas para el cumplimiento de sus funciones. Para ello resulta vital con un sistema de gestión profesional con adecuados incentivos y controles capaces de generar una dinámica de eficiencia e innovación al interior del servicio. Etapa que implica contar con unidades especializadas en gestión integradas por profesionales del área de administración.

Fundamentos teóricos

Vargas (2015) ha realizado un análisis en la revista *Los Jueces y la Información* acerca de la eficiencia judicial dentro de un contexto más allá de lo tradicional. Hace referencia, a la eficiencia en el sector justicia y manifiesta que esta depende de la función judicial y el rol que tienen los jueces, funcionarios auxiliares y los litigantes, lo cual generan las condiciones en el proceso de la gestión judicial y los beneficios que se espera. Para hacerlo hace entender que la eficiencia judicial, está vinculada con la escasez, toda vez que los recursos que se cuenta no son suficientes, por tanto, dice que se debe priorizar aquellas necesidades y usar los recursos de manera racional y adecuada. Sin embargo, dice que la justicia es un tema de principios, los cuales se estima que deben ser cumplidos sin condicionamientos, por tanto, dice que no hay espacios para estimar criterios de costo de oportunidad, y que solo queda cumplirlo imperativamente, lo que implica que la justicia hay que atenderla en todos los casos sin restricción alguna así sea el económico. Explicando de esta manera y concluyendo que el acceso a la justicia es gratuito, pero resulta que el sistema no tiene recursos para investigar todos y por tanto se debe priorizar unos sobre otros. Sería pertinente repensar la justicia en función a la misión de servicio público que debe satisfacer, por tanto, los ciudadanos son los que hay que satisfacer y es su grado de satisfacción el mejor indicador de éxito de la función judicial, ante ello el reto es asumir las necesidades de justicia desde el ámbito de las políticas públicas, primero llegando a acuerdos de cuales casos ingresan o no al sistema y ver los costos que implican, y así poder asignar con racionalidad y transparencia.

Montoya (2013) ha realizado la presentación en la revista *Oficial del Poder Judicial del Perú*, su trabajo de investigación sobre la relación que existe entre los sistemas transversales y su impacto en los niveles de eficiencia y eficacia del Poder Judicial; en la que reveló que estas constituyen los lineamientos que señalan cada una de las actividades que traza una organización. El artículo propone la forma en que los Sistemas Transversales, relacionados a la planificación, administración y gestión pública, control supervisión y monitoreo, y reforma del Estado, señalan como se va a desenvolver el Poder Judicial y el impacto que generan en dicho Poder del Estado, concluyó que el fortalecimiento

de dichos sistemas transversales y su aplicabilidad en el Poder Judicial van a permitir de dotarlo de eficiencia y eficacia en la medida que se articule con su visión, misión, planeamiento estratégico, comportamiento organizacional y la relación congruente con las demás entidades que conforman el sistema de justicia.

Martinez (2012) ha realizado análisis en su publicación de la obra Administración de Organizaciones. Grandes Transformaciones estratégicas y organizacionales acerca de la Eficiencia Global e Interna en la que precisa las características de cada una de ellas; dice que la eficiencia Interna de las Organizaciones está conformado por los componentes internos, dependen de la naturaleza de las organizaciones y de esos componentes debemos destacar el sistema administrativo o de gestión. Ya en 1880 Alfred Marshall en sus Principios de economie', empleaba el concepto de organización en el sentido de capacidad administrativa, como un nuevo o cuarto factor de producción, además de los tradicionales tierra, capital y trabajo. Con el mismo enfoque, la Organización Internacional del Trabajo, sostiene que los productos son un resultado de la integración de cuatro elementos fundamentales: tierra, capital, trabajo y organización, El ratio de estos elementos en relación con la producción es una medida de productividad. El sistema administrativo o de gestión, o "proceso administrativo" como ha sido denominado por James March y Herbert Simón tiene un doble alcance en relación con la eficiencia interna y la eficiencia externas. La eficiencia interna de las organizaciones en la teoría de la administración de organizaciones el procedimiento analítico se dirige inicialmente al estudio de lo particular: cada organización analizada en su sistema de gestión y los resultados de las decisiones de asignación de recursos. La teoría de la administración estudia como maximizar los beneficios y minimizar los costos en cada una de las unidades de producción con asignación racional de recursos. De allí el indicador de eficiencia se determina por los resultados de la relación: Costos de producción / Beneficios de cada organización. El concepto de eficiencia es análogo al término productividad, el cual se refiere al indicador que mide la relación: (Cantidad producida/ Cantidad de recursos utilizados) / Periodo. En la actualidad, los grandes capitales a través del sistema financiero de acciones de muchos

propietarios en su máximo nivel de dirección delegan el mando a un presidente con un equipo de gerentes especializados, ha llevado al desarrollo y modernización del sistema de gestión y un nuevo enfoque de eficiencia basado en la especialización de la función de planeación en la gran corporación. De un sistema de gestión empírico se evolucionó hacia un sistema de gestión desarrollado con los elementos metodológicos de carácter científico.

Por otro lado, la eficiencia global, dice se denota a partir en que la problemática que afrontaban los países en la época de la depresión de los años treinta desde el punto de vista político, económico, social, el avance del sindicalismo, los cambios de política económica orientada al neoliberalismo, la intervención del Estado, los desarrollos tecnológicos de posguerra, permitieron la aplicación del enfoque de gestión en interacción con variables externas de las organizaciones. El concepto de eficiencia ha evolucionado y ahora incluye, además de los criterios de productividad de los recursos y de rendimiento sobre la inversión, la idea de valor agregado, calidad y el criterio complejo de evaluación de impacto social. Este desarrollo condujo al concepto dinámico de eficacia o eficiencia global, que significa el proceso de evaluación de eficiencia interna y eficiencia externa de los resultados de las organizaciones. El sistema de gestión o la administración de la organización es un factor moderno esencial para la eficiencia global. De acuerdo con la tesis promovida por la teoría general de sistemas de que las organizaciones son sistemas sociales abiertos en interacción con un ambiente dinámico, se deduce que el sistema de administración de las organizaciones trasciende sus fronteras, su actuación afecta y es afectada por diferentes variables del ambiente social externo.

Por tanto, la administración con visión global, internacional, debe precisar objetivos estratégicos de interacción de organizaciones de mercado y del Estado y una gestión participativa que involucra la variable motivación para planear la forma de alcanzar mayores niveles de eficiencia en relación con la competitividad en el mercado. En el modelo SEEO Fajardo, identifiqué seis factores estratégicos de eficiencia global: capacidad administrativa o de gestión; apostar en la innovación tecnología e investigación; calidad potencial del factor humano; eficiencia en el capital y los recursos físicos; eficacia en la articulación con otras

organizaciones. El análisis de eficiencia global, conlleva el problema social complejo y crítico de cómo negociar con equidad los incrementos de productividad en las organizaciones, cómo crear empleo, en un proceso de gestión con procesos permanentes de conflicto. El concepto de eficiencia, han sido conceptualizados de muchas maneras en el área de la administración, estableciendo su complejidad conforme a su naturaleza, fines y estructura organizacional.

Una idea común en el planteamiento de la teoría económica de las organizaciones y la teoría administrativa de las mismas es el criterio de que la eficiencia puede ser estudiada mediante el ordenamiento de los elementos fundamentales, análisis interno y global.

En conclusión, desde la perspectiva de la teoría de la administración el enfoque predominante en los criterios de evaluación de eficiencia global comprende el análisis de productividad y calidad de los recursos, el impacto social y el énfasis en el papel estratégico de la variable capacidad administrativa o gerencial. El "nuevo" factor denominado capacidad administrativa genera nuevos criterios de mayor complejidad según la naturaleza, fines y estructura de las organizaciones. Esta variable comprende el análisis del proceso administrativo.

El presente trabajo de Investigación considera los fundamentos en la conceptualización que caracteriza Ramirez (2010), en la que plantea que la eficiencia administrativa se refiere a toda la gama del proceso administrativo, es decir al alto grado de racionalidad en la planeación, la organización, la dirección, la coordinación y el control. Asimismo, es importante señalar la precisión que hace que esta deriva de la noción en que se fundamenta la Administración Científica en el sentido que está planteada en la necesidad de mejorar la eficiencia en cada etapa del proceso administrativo. La explicación parte de la definición de eficiencia, como el logro de las metas propuestas con el menor costo, el menor esfuerzo y el máximo rendimiento, segundo la conceptualización que la ciencia administrativa y su aplicación en los procesos administrativos tienen como objeto el obtener logros a partir del más alto grado de eficiencia en las diferentes etapas, a fin de alcanzar los mejores resultados.

Características

Martinez (2012) en su obra *Administración de organizaciones* ha referido a las características de la eficiencia explicándolo como connotación de un proceso evolutivo: Características del sistema de administración empírico; caracterizado por imprecisión de objetivos, responsabilidades no definidas, concentración de las decisiones en una persona, bajo nivel de capacitación de los individuos, ausencia de estándares de control, dirección orientada por la improvisación. Sostiene que en la primera parte del siglo XX la sustitución de los sistemas empíricos de administración por sistemas de gestión que comprendían planeación racional de tiempo y recursos, sistematización del trabajo y motivación salarial, permitió elevar los niveles de eficiencia en la empresa y en la industria en su conjunto. Aún hoy, tiene vigencia la aplicación de los siguientes criterios con el propósito de aumentar la eficiencia: Contar con Jefes en una estructura organizada, la misma que es básica para orientar de la mejor manera al personal subordinado; el énfasis en la actividad de preparación o planificación del trabajo y análisis de costos de producción, la idea taylorista de tarea que constituye la fase inicial del sistema gerencia por objetivos, técnica de trabajo en grupo muy promovida por la teoría contemporánea de la administración. Por analogía con las máquinas, el enfoque de la teoría clásica de la administración se acogió a la eficiencia de las organizaciones de negocios como máquinas corporativas para la producción de ganancias. Se pasó de un sistema de administración empírica a un sistema eficiencia técnica. Un segundo momento las características del sistema de administración centrado en la eficiencia técnica: Precisión de objetivos del área de producción, Programación de la producción con técnicas modernas de gestión, Definición de presupuestos de producción, Sistematización de datos estadísticos, Sistema de producción con línea de montaje, Orientada a la capacitación del personal técnico, Control de tiempo y costos de producción.

Características del sistema de administración normativo y de carrera: Sistema de decisión y control según normas reglamentos de la organización, Estructura formal definida por un conjunto de cargos claves, Sistema de carrera administrativa. Profesionalización en los cargos, Sistema salarial según jerarquía de cargos Sistema de decisiones por escrito.

Características del sistema de administración centrado en la estrategia de mercado y producción: Cultura de cohesión alrededor de objetivos de eficiencia interna y externa sistema de planeación estratégico basado en la investigación de mercados y equipos interdisciplinarios, énfasis en el criterio de diversificación y rediseño de los productos, organización y control para distribución y comercialización, diversificación y rediseño del producto, favorece la automatización del proceso de producción, sistema de control de estándares y centro de costos y beneficios, sistema de decisiones y compromisos con participación de los subordinados, autonomía operativa para las divisiones, información transparente sobre los resultados.

Dimensiones de la Eficiencia Administrativa

Sánchez (2013) en su libro “Compitiendo a través de la cadena de valor del negocio: supply chain management” explica a la Eficiencia administrativa consiste en utilizar óptimos recursos para obtener beneficios; es decir colocar insumos adecuados en el lugar, el momento y condiciones adecuadas, contribuyendo con la reducción de costos y la maximización de beneficios. Para llegar a ello, es la logística la que se constituye como el conjunto de medios y métodos necesarios para satisfacer a los demandantes de recursos en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad y moviliza tanto recursos humanos como los financieros que sean adecuados.

La atención de los requerimientos de los recursos como parte de los procesos administrativos son fundamentales para un buen servicio bajo las siguientes cinco dimensiones: Oportunidad, Accesibilidad, Uniformizar Criterios, Identificación con la Organización y Continuidad.

Dimensión 1: Oportunidad

Kotler (2012) ha sostenido en su libro “Dirección Estratégica del Marketing” que para dar y/o recibir bienes o servicios y evitar stocks acumulados en alguna fase de la cadena del negocio, la oportunidad de cumplir con el plazo de entrega se constituye junto al precio y la calidad como uno de los factores competitivos de todo bien o servicio. Asimismo refiere que en la actualidad, las empresas vienen

incorporando el enfoque de administración logística integrada, que consiste en coordinar en todo el sistema de distribución desde el primer proveedor hasta que el producto se entregue al usuario, es decir un trabajo en equipo tanto dentro de la compañía como entre todas las organizaciones del canal de marketing, asimismo dice debe integrar su sistema de logística con los de sus proveedores y clientes para maximizar el desempeño de todo el sistema de distribución, en conclusión se necesita implementar una gestión conjunta de proveedores y usuarios para maximizar beneficios.

Ponce (2013) ha realizado un estudio denominado “El costo de la entrega oportuna” en su blog de asesoría empresarial Partner Consulting, en la que sostiene que el aumento de la productividad en planta, es un proceso evolutivo que se plantean en nuevos enfoques orientados al cliente en la cual, la cadena de abastecimiento consistentes en compras, inventarios y almacenes, preparación de pedidos, embalajes, canales de distribución, transporte, logística inversa y logística verde, siendo estos procesos parte de la cadena de valor es en ese sentido que no debemos perder de vista el enfoque sistémico. Concluye que aquellas empresas cuyos resultados son la entrega oportuna a sus clientes en las fechas y horas acordadas, serán los que consigan los beneficios de tener un cliente satisfecho consistente en la recomendación con otros potenciales clientes, justiprecios, puntualidad en pagos, y la forja de una imagen prestigiosa.

Salazar (2013) realizó su tesis respecto a “La gestión de abastecimientos como nuevo modelo de gestión de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC”, en la que analiza la gestión moderna del sistema de abastecimiento público y en la reflexión del rol del sistema de abastecimiento público, planteó como objetivo atender oportunamente al consumidor final, y concluye que esto se puede lograr en el marco de la aplicación de la gestión moderna del abastecimiento público, el cual dice enfoca su accionar sobre el conjunto de procesos de las empresas públicas y privadas así como la ciudadanía, desde la fuente inicial de la materia prima hasta el punto de consumo del bien o servicio, y este enfoque permite buscar sinergias a través de una mayor interacción de los diferentes actores en los procesos claves de la cadena. Asimismo, sostiene que el enfoque tradicional de gestión de abastecimiento público, el cual está orientado ejecutar

presupuestos públicos, es hoy materia de discusión, pues el planteamiento es contar con cadenas de abastecimiento eficaces y eficientes.

Dimensión 2: Accesibilidad

Kotler (2012) en su libro “Dirección Estratégica del marketing” definió Accesibilidad como la búsqueda de generación de valor en la cadena de suministro y sostiene que las empresas han pasado de una relación de enfrentamiento a una relación de colaboración en el proceso de distribución. Esta colaboración se plasma en una estrategia llamada Respuesta eficiente al Consumidor (ECR), las estrategias fundamentales son el reaprovisionamiento eficiente (proveer el producto concreto, en el lugar adecuado, con la calidad correcta y de la manera más eficiente) es decir el acceso a recursos y suministros. En ese sentido concluye que la cadena de suministro apuesta por un modelo de negocio cohesionado y de alto rendimiento a base de unificar las funciones y procesos dentro y entre otras compañías. Además de las actividades logísticas, también incluye la gestión de las operaciones de fabricación y dirige la coordinación de procesos y actividades a través de las TIC, finanzas, ventas, marketing y diseño. Asimismo, uno de los enfoques que propone una filosofía de trabajo integradora para gestionar todos los flujos en los distintos canales de distribución; proveedores, clientes y consumidores finales, es el SCM, la gestión del Supply Chain o cadena de suministros integra la gestión de la demanda y la oferta entre las compañías y dentro de sí mismas.

Manene (2012) en su análisis realizado en su blog la eficiencia y la eficacia en administraciones públicas y organizaciones empresariales sobre la Identificación y accesibilidad, la definió como aquel atributo que deben tener los segmentos de mercado y para conocer a los segmentos es preciso identificar las variables o criterios sociodemográficos de los individuos que forman parte en este ámbito geográfico, así como la accesibilidad a los mismos. Por tanto, concluye que las variables socio-demográficas proporcionan la base fundamental para la elección de los medios de comunicación y los canales de distribución que a la larga van a permitir el internamiento de bienes y servicios a los clientes.

Salazar (2013) realizó su tesis respecto a “La gestión de abastecimientos como nuevo modelo de gestión de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC” en la que explica la gestión moderna del sistema de abastecimiento público y en la reflexión del rol del sistema de abastecimiento público, cuyo objetivo es garantizar el acceso a los recursos bienes y servicios, propone a manera de conclusión la implementación del modelo de demanda continua en la gestión de inventarios, como estrategias de adquisición y la adecuación integrador de los procesos relacionados al almacén y entrega de medicamentos entre las entidades proveedoras de servicios de salud, todo ello en consonancia con las reformas de modernización de la gestión pública y del sector.

Uniformidad de Criterios.

Contacto Pyme (2016) Blog empresarial que realizó análisis respecto a la Uniformidad de Criterios en la que explica que la utilización de Normas, Directivas, Instructivas y procedimientos se logra a través de una adecuada Estandarización de los procesos principales de la empresa, con la finalidad de obtener un comportamiento organizacional estabilizado capaz de generar bienes y servicios de buena calidad y precios adecuados. Un proceso para mantener buenos resultados es necesario unificar criterios en la logística, procedimientos, competencia, destreza, que mantiene las mismas condiciones produce los mismos resultados; para ello es importante la constante capacitación del recurso humano y que sus procedimientos sehan entendibles para el desarrollo laboral del trabajador. Para ser mucho más eficiente es necesario eliminar procedimientos innecesarios, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas planteadas, y de esta manera se pueda establecer un patrón; esto va a generar que los conocimientos no se pierdan, que se manejen indicadores para medir el desempeño, asimismo estos patrones van a generar que se puedan tomar acciones ante los problemas que se puedan suscitar, establecer diagnósticos e implementar acciones de prevención, el objeto de la Uniformidad de criterios parte de los criterios de estándar el cual es lograr proporcionar instrucciones precisas para la ejecución de tareas y homegenizar formatos.

RAE (2016) según el diccionario de la real academia de la lengua española en su vigésima segunda edición el principio de uniformidad, su etimología, proviene del Latin *uniformitas*, atis que significa calidad de uniforme; se utiliza refiriéndose a dos cosas iguales o de la misma forma.

Morrón (2011) realizó estudios y comentarios a la ley del procedimiento administrativo en la editorial Gaceta Jurídica, quien ha manifestado que, en términos de la autoridad administrativa, dice que este es quien establece los principios generales, asimismo señala que la diferenciación deberá basarse en criterios con objetividad y con la sustentación correspondiente. Concluyo que el principio de uniformidad va a todos los niveles de la administración, desde la estructuración de procedimientos similares, homogeneidad en el establecimiento de los requisitos (tasas, documentación exigible, instancias, tipo de silencio y clasificaciones, etc.), a fin de que la ciudadanía pueda entender y dar uso. Algunas técnicas de este principio, son la aprobación de instructivos o directivas por autoridades nacionales que deben estar en el TUPA y también establecer requisitos similares para trámites similares, salvo excepciones basadas en criterios objetivos debidamente sustentados.

Zambrano (2010) analizó y explico en su blog virtual de asesoría legal y jurídica, ha distinguido que en el ámbito del principio de uniformidad lo que se busca es encontrar un mismo tipo de solución a tipos semejantes de problemas, lo cual coloca en controversia otro fenómeno, el de la igualdad, donde la igualdad jurídica responde a una desigualdad contributiva, en materia tributaria, por ello en este ámbito la Ley establece que en materia tributaria en lo atinente al pago de los impuestos, todos somos y tenemos las mismas obligaciones. La igualdad jurídica implica la desigualdad contributiva, a mayor capacidad contributiva la aportación tributaria es mayor. Concluyo que este planteo es importante, hace entender lo que es en realidad la igualdad, y deja sustentado que no puede haber uniformidad si se omiten los principios jurídicos, el cual consiste en determinar cierto método de organización social, de los fenómenos sociales con atributos de exigibilidad.

Identificación con la Organización

Kotler (2012) en su libro “Dirección Estratégica del marketing” ha hecho alcances de la importancia que el trabajador se encuentre identificado con su organización, con su producto, siendo algo intangible en toda organización el conjunto de caracteres de todos los colaboradores; en se sentido cuanto mayor identificación tenga el trabajador será mucho más eficaz y eficiente, obteniendo con ello una mayor rentabilidad. El comportamiento organizacional busca que tanto los trabajadores y la empresa persigan el mismo objetivo, para ello se toma en cuenta la motivación y liderazgo de los trabajadores para alcanzar la eficacia y eficiencia.

Robbins y Judge (2015) ha realizado estudios de investigación sobre el comportamiento organizacional en la que planteó y concluyo que la identificación con la organización es un componente del comportamiento organizacional y este de la cultura organizacional y define a la cultura organizacional como la percepción común que comparten los miembros de una organización y agrega que cada organización perfecciona reglas que dirigen el comportamiento en el lugar de trabajo; en la explicación retoma lo sostenido por Idalberto Chiavenato para definir el comportamiento organizacional y señala que en este proceso se trata de entender la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones.

Giraldo, Romero, et al (2012) ha realizado un estudio en la Universidad Magdalena respecto al “Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada” en la que precisa que el Clima Organizacional es un factor básico en las apreciaciones que los trabajadores tienen de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral, su importancia radica en el hecho de que la conducta de un empleado es el resultado de las percepciones que tenga de la organización; las cuales van a depender, en gran medida, de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga. Está en función a las tradiciones implantadas generada desde sus inicios; es por ello que los jefes de dicha organización deben insertar a su personal su cultura lo que va a permitir en futuro tomar nuevas ideas, cambios organizacionales y mejorar la satisfacción de los

clientes. Se debe apreciar las habilidades, el trabajo en equipo, la autocrítica, la vocación de servicio todo ello apuntado a mejorar el servicio de una empresa. Es importante que la empresa tenga una política colectiva a fin de que sus logros sean compartidos por todos. De ahí que el CO refleje la interacción entre características personales y organizacionales. El tipo de diseño fue descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 92 miembros de la organización, de los cuales 81 son empleados del nivel operativo, quienes prestan el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada, y 11 son funcionarios administrativos. Se utilizó un diseño transversal. Los resultados permitieron concluir la percepción de un CO satisfactorio por parte de los empleados de esta organización, en ambos niveles jerárquicos, lo cual está estrechamente ligado al compromiso que actualmente asumen los mismos sin distinción del cargo ocupado. El objetivo de la presente investigación fue determinar el clima organizacional imperante en una empresa de servicio de vigilancia en la ciudad de Santa

Continuidad

La Fundación ITIL Gestión y Servicios (2016) en su blog empresarial, definió la Gestión de la Continuidad del Servicio como aquel atributo que consiste en contar con estrategias que permitan combinar equilibradamente procedimientos con características proactivas y reactivas, de manera que se evite interrupción de los servicios por razones de fuerza mayor y de esta manera se garantice la continuidad de las operaciones y/o de la prestación de los servicios.

Norma ISO 22301 (2012) estándar internacional que definió como la capacidad de una organización de poder continuar con la dación de bienes y servicios en niveles aceptables después de sufrir interrupciones. Concluye que ante la existencia de hoy en día de una relativa dependencia de la tecnología en las organizaciones de hoy que puede verse afectada ante eventuales paralizaciones por situaciones críticas, es en ese sentido que dichas organizaciones tienen que tener identificado elementos de previsión para responder frente a dichos eventos y recuperarse de ellos, motivo por el cual gran parte de los trabajos iniciales están vinculados al manejo de incidentes de interrupción de la actividad provenientes del campo tecnológico. Por otro lado, se

denota que, con el devenir del tiempo, la capacidad de recuperación ante desastres ha evolucionado a un proceso de gestión holístico, capaz de identificar amenazas potenciales para la organización y el impacto que su materialización podría repercutir en la operatividad y proporciona un marco para crear resistencia corporativa de modo que pueda dar una respuesta eficaz que proteja los intereses de sus grupos de interés, reputación, marcas y actividades.

1.2.2 Bases teóricas de la Variable Servicios de Patrocinios.

Definiciones.

Kotler (2012) en su libro “Dirección Estratégica del marketing” analizó el nuevo enfoque del campo de la administración y los negocios en la que hoy en día se orienta al Cliente, y que todo cambio organizacional implica que los procesos administrativos estén orientados por los consumidores, quienes son los que hacen girar a las organizaciones al cómo obtener los resultados. Por tanto, las acciones que se asumen obedecen a los atributos de los bienes y servicios que recibe el cliente en ese sentido delimitan los esfuerzos de un grupo, es decir el cómo se logran las metas y objetivos, mediante el desempeño de los procesos administrativos. De lo anterior se desprende que el servicio es la conjunción de daciones que el cliente espera recibir, además del producto o servicio, la imagen y reputación de dicha empresa. Asimismo, indica que el servicio tiene dos componentes, por un lado, el grado de despreocupación y segundo el valor añadido para el cliente, estos son los dos elementos que interesan al comprador, además de los beneficios del producto. Señala que el comprador de un bien o servicio valora, el precio y el rendimiento, y asimismo valora los costos de utilización del bien por efectos de mantenimiento, instalación, transporte. En conclusión, una política de calidad de servicio consiste en tratar de reducir dichos esfuerzos y costos suplementarios para el cliente, colocando objetivos que apunten a llegar a cero preocupaciones para el cliente.

DGDP (2016) los servicios de patrocinio de la Defensa Pública están a cargo de la Dirección General de Defensa Pública, y estos están regulados por la Ley N° 29360. De acuerdo a los documentos de gestión institucional aprobados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Reglamento de Organización y

Funciones, Cuadro para Asignación de Personal), en la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, no contempla una Unidad Orgánica de apoyo administrativo; sin embargo, en la práctica cuenta con la Coordinación Administrativa General (CAG), de la cual dependen como equipos de trabajo las áreas de Planificación y Presupuesto, Estadísticas, Recursos Humanos, Logística, Tesorería, Informática, Archivo y Mesa de Partes. La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Esta Dirección General, viene planteando estudios y evaluaciones a fin de determinar la viabilidad de constituir un organismo constitucional autónomo, que de conformidad con el D.S. 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado, y en cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley N° 27658, Conforme la Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, y su reglamento a fin de que le permita una estructura organizacional más favorable.

AIDEF (2012) la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas desde su creación ha estado trabajando en el desarrollo de propuestas y análisis de la situación de las entidades en la región, con el objetivo de lograr la autonomía de las Defensorías Públicas. Incluso, de conformidad con el literal e) del artículo 6 de su Estatuto, tiene entre sus fines: “propender a la independencia y autonomía funcional de las Defensorías Públicas para el pleno ejercicio del derecho a la defensa de las personas”. Por este motivo uno de los ejes de la Planificación Estratégica de la AIDEF ha sido la búsqueda de mecanismos que promuevan la autonomía de las Defensorías Públicas de todos los países asociados. En lo relativo a la autonomía de las Defensas Públicas oficiales en el hemisferio sur, con relación a otros poderes del Estado, el 47% cuenta con autonomía institucional es decir, 8 Defensorías. Pero todavía el 53% no, lo que es preocupante. En conclusión, la labor de cooperación con la Organización de los Estados Americanos (OEA) resulta importante promover, para lo cual cuenta con un acuerdo de cooperación general entre OEA y AIDEF, y desde el 2011 vienen realizando gestiones desde el Comité Ejecutivo de la Asociación para que la Asamblea General de la OEA quienes dictaran resoluciones en favor de la Defensa Pública para su autonomía.

Herrera (2015) manifestó en un artículo publicado en la revista Tiempo de Opinión de la Universidad ESAN. En ella sostiene que la administración de justicia pasa por un descrédito y confianza por parte de la ciudadanía, al señalar que la justicia es tardía y como consecuencia de ello no existe transparencia por parte de las instituciones involucradas. El investigador determina que se debe utilizar el método Canvas a fin de que generar confianza con el Sistema de Administración de Justicia; para ello debe existir primero una seguridad jurídica es decir predictibilidad en las decisiones de los jueces, y segundo que los procesos se han resueltos en los plazos establecidos. Para desarrollar el modelo de Conceptual se requería aplicar un marco de referencia simple, que permitiera analizar de manera sistemática las distintas dimensiones del negocio. En conclusión, para establecer y describir este modelo de negocios para el servicio propuesto se utilizó el modelo CANVAS que permite identificar las distintas componentes del negocio y cubrir todos los aspectos de éste, de manera sistemática y simple. En este orden y para comprender la calidad del servicio de Patrocinios, e identificar los elementos críticos que afectan la calidad, haremos uso del modelo Canvas, como herramienta para describir, analizar o diseñar modelos de negocios. El análisis nos permite plantear un marco conceptual consistente en la relación gestión pública – Sistema de Administración de Justicia - Servicio de Patrocinios - Eficiencia Administrativa, que trae implícita la existencia de un Estado (Gobierno) que administra justicia (leyes) a partir de la existencia de un conflicto puesto a su conocimiento, mediante la realización de un proceso (el proceso judicial), con la presencia de un juez que emite una sentencia y dispone su ejecución; y un Abogado Defensor Público que garantiza un debido proceso.

Dentro del marco de la Investigación se ha considerado la definición que el servicio es un conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir, además del producto o servicio, la imagen y reputación de dicha empresa.

Fundamentos Teóricos.

La Rota, Lalinde et al (2014) realizaron un trabajo de investigación para Colección de Justicia denominado Ante la Justicia: Necesidades jurídicas y acceso a la Justicia en Colombia, consistente en un análisis del Acceso a la Justicia como un

Derecho y como un Servicio Público. Plantearon que el acceso a la justicia puede analizarse como un problema de un servicio público para el cual existe una demanda y una oferta, sin perder el punto de vista que se trata de un derecho fundamental, consecuentemente a ello la protección del derecho de acceso a la justicia requiere la provisión de unos servicios, en ese sentido el Estado debe procurar atender una demanda a partir de una provisión de oferta de estos servicios, cuyas magnitudes resulta útil identificar para poder medir la dimensión de prestaciones positivas que aplica a este (y casi a cualquier derecho). Por tanto, considerando que la satisfacción efectiva del derecho necesita de la provisión de un bien o servicio, la utilización de herramientas de la economía y la política pública ayuda a su mejor y más amplia provisión. Puede entonces decirse que los problemas del servicio de acceso a la justicia surgen cuando existe un desajuste entre las ofertas de soluciones judiciales frente a unas demandas de justicia o necesidades jurídicas que las exceden, por lo que muchas de esas demandas quedan como necesidades jurídicas insatisfechas, para ello plantea un modelo de explicación denominada la ruta de la insatisfacción de las necesidades jurídicas en la que es necesario utilizar dichos elementos para formular el trayecto mediante el cual las personas reconocen las necesidades jurídicas y reaccionan a ellas (o se abstienen de hacerlo).

Herrera (2015) publicó un artículo en la revista Tiempo de Opinión de la Universidad Esan en la que analizó la vinculación entre administración, gestión y calidad del servicio público, y señala que este proceso se inicia con el incremento en las expectativas sociales y las limitaciones del Estado para responder a dichas necesidades, proceso que se caracteriza porque este impulso se desarrolló en forma paralela a los procesos de cambio del sector privado que iban construyendo en materia de estrategia y competitividad, entre ellas, la Mejora del Servicio, factor que sustenta la modernización del Estado pues este no solo se limita a reducción del tamaño, sino a que este pueda ofrecer los servicios de manera adecuada, incluyendo la administración de justicia, en este proceso de modernización se busca el valor público y gobernanza. Dice además que la vinculación del adecuado servicio de administración de justicia se explica en el desarrollo de los conceptos de Calidad y nueva gestión pública, de lo anterior se desprende que el

concepto de implementación de la calidad aplica a cualquier entidad conformante del Estado, entre ellas la Defensa Pública. Dice esta relación gestión pública-calidad-justicia está vinculado a la existencia de un Estado que administra justicia por causa de un conflicto, ello para mantener el orden y la confianza social, la mantención de ese orden y confianza social es el objetivo del servicio que brinda el sistema de administración de justicia a la sociedad. Explica además que dicho orden y confianza no se relacionan con las expectativas individuales de los usuarios, sino con las expectativas generales de la sociedad en su conjunto, que permiten, a su vez, proteger los derechos individuales; expectativas generales que no solo se relacionan con la facultad de imponer penas, sino también con la exigencia de lograr eficiencia y calidad del Estado, desde este enfoque, consideramos que el orden y la confianza en el sistema de administración de justicia se mantendrán si se protegen dos bienes jurídicos: primero, la seguridad jurídica y segundo, la justicia con prontitud. En conclusión y a fin de describir el funcionamiento de este sistema e identificar los elementos críticos que afectan el servicio, se utilizó el denominado modelo Canvas, el sistema de administración de justicia, dado que al brindar un conjunto de servicios a los usuarios cuenta con los componentes comunes de una organización privada, motivo por el cual la herramienta puede utilizarse con los servicios públicos, los nueve componentes objeto de análisis los cuales son: Identificar los diversos segmentos de clientes que se atiende el sistema; Identificar los diversos servicios que ofrece; Identificar los canales; relaciones con usuarios; flujo de ingresos; actividades; aliados; estructura de costos acorde con el modelo organizacional que responda a las necesidades planteadas.

Considerando que el Sistema de Administración de Justicia, está vinculado a las relaciones con los usuarios, componente crítico del modelo. En el caso del modelo operacional de la Defensa Pública quienes manejan sus propios canales de atención a los distintos usuarios se hace pertinente analizar las siguientes dimensiones de acción: 1) el acompañamiento en los procesos, 2) la comunicación, 3) trato recibido, 4) atributos del servicio, 5) percepción del servicio.

Minjus (2016) Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, definió el rol de la Dirección de Defensa Pública Penal, y señaló que es la encargada de brindar Asistencia Legal Gratuita a personas que se encuentran involucradas en un proceso penal en calidad de investigados, procesados o acusados, en situación de libertad o privados de ella. Asimismo, definió y concluyó que el servicio de defensa pública penal, como los requerimientos de defensa penal a personas de escasos recursos a quienes se les ha iniciado investigaciones o se encuentran involucrados en un proceso penal en calidad de procesados, a pedido del interesado o a solicitud de las autoridades judiciales, fiscales o policiales.

DGDP (2016) la Dirección General de la Defensa, definió y concluyó que la Demanda del servicio, a todas aquellas personas involucradas en procesos penales que se encuentran en situación de indefensión, y que no cuentan con los recursos económicos para pagar una defensa penal privada.

DGDP (2016) la Dirección General de la Defensa Pública definió y concluyó que la Oferta del servicio de defensa penal, como aquel que se brinda bajo el principio de unidad de defensa, para el cual el Defensor Público deberá actuar a solicitud de la persona investigada, acusada o sentenciada por la comisión de un delito o falta y en los casos que lo requiera el órgano jurisdiccional o el Ministerio Público, cuando el procesado haya renunciado a la defensa. En todos los casos el Defensor Público actuará en defensa de los intereses de su patrocinado, exigiendo el cumplimiento del debido proceso penal y respeto a las garantías constitucionales.

Dentro la línea de Investigación tomaremos la línea de investigación de Herrera, el contextualiza la situación crítica del sistema de administración de justicia referente a la percepción negativa de la ciudadanía sobre la transparencia de las principales entidades que lo conforman, que colocan en entredicho la consecución de la seguridad jurídica y la prontitud que defiende. El propone la elaboración de una estrategia de calidad para el sistema, sobre la base de los aspectos críticos identificados y basados en el modelo de Canvas, como base para recuperar la confianza del sistema, y explica que esta propuesta está

vinculada con la competitividad el cual permite evaluar el servicio de Justicia por diferentes indicadores internacionales.

Características del Servicio.

El Valor Agregado; El cliente examina también el valor que el proveedor añade al servicio. El valor agregado incluye, también, la ayuda para resolver problemas, es decir el apoyo que este puede dar. La empresa trabaja en estrecha colaboración con sus clientes para concebir y desarrollar la presentación de sus productos y servicios, adaptándolos a sus necesidades a la comercialización en grandes áreas.

El Servicio de Servicios; comprende dos dimensiones propias: La prestación que buscaba el cliente y la experiencia que vive en el momento que hace uso de su servicio. La Importancia de la Calidad del Servicio; La calidad del servicio se ha convertido en un factor fundamental en la decisión de compra, hemos pasado del consumidor voraz a uno más selectivo y mejor informado. La actitud del cliente con respecto a la calidad del servicio se modifica en función al conocimiento del producto. En un principio, suele contentarse con el producto base, sin servicios y, por lo tanto, más barato. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a la calidad aumentan para terminar deseando lo mejor, siendo este el caso del servicio de la Defensa Pública a través del patrocinio del imputado, pues este es satisfecho con la dación básica del servicio.

Análisis del servicio de la Defensa Pública, Los servicios que se intervendrá en el presente trabajo de investigación están referidos al Servicio de Defensa Pública Penal, componentes del Servicio de Defensa Pública cuya gestión está a cargo del Ministerio de Justicia según la Ley N° 29360 referido a la Ley del Servicio de Defensa Pública, y es administrado a nivel nacional a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, tiene como objetivos garantizar el derecho de defensa de las personas de bajos ingresos monetarios, así como en los casos que establezcan las normativas, y la difusión del servicio. El Servicio de la Defensa en lo Penal se brinda bajo el principio de unidad de defensa, para el cual el Defensor deberá actuar a solicitud de la

persona involucrada por la comisión de un delito o falta y en los casos que lo requiera el órgano jurisdiccional o el Ministerio Público.

Dimensiones de los Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública.

Ballón (2015) en su libro acceso a la Justicia de las Comunidades rurales, en la que definio y concluyo que los servicios de Patrocinio en la Defensa Publica son aquellas actividades realizadas por los Defensores Públicos según reglamentación (Ley N° 29360), enmarcadas en el ambito de las responsabilidades y roles misionales que les atribuye al Defensor Público, a fin de mejorar las condiciones de acceso a la justicia.

Acompañamiento en el Proceso.

WSC Consulting (2015) blog de asesoría empresarial especializado para estudios de fidelización al cliente en España, realizaron análisis en su blog acerca del servicio al cliente en la que explica las características de un acompañamiento en el proceso y concluye que este resulta ser un componente diferenciador fundamental en el proceso de comercialización, dado que a partir de esta estrategia se puede llegar a posicionar en la mente de los consumidores potenciales y generar valor para el cliente que influyen en el momento anterior y posterior al recibir el servicio; representando así en una ventaja competitiva para las empresas.

Bernal (2014) realizó su estudio de tesis de servicio al cliente como elemento diferenciador y generador de ventaja competitiva para Seguros de Vida Suramericana S.A., de la Universidad Nueva Granada en la que tiene en cuenta los atributos del servicio de acompañamiento, calidad, y oportunidad que hacen parte de la promesa de SURA. En el estudio define el Acompañamiento, como el proceso de mantener informados y actualizados a los clientes y compañeros de trabajo acerca de cualquier asunto que pueda impactar su satisfacción, comprometiéndose personalmente para solucionar problemas y hacerles las cosas más fáciles, haciendo seguimiento posterior a los contactos para garantizar su completa satisfacción y manteniendo una actitud de total disponibilidad en todo momento.

Comunicación

Leonard (2013) ha realizado un estudio relacionado a la comunicación que la empresa sostiene con sus clientes y dice que el servicio ofrecido esta en relación con el nivel de comunicación, en su análisis plantea los tipos de comunicación clasificados en básica, reactiva y con mayor servicio al Cliente. La comunicación básica, la define como el tipo de comunicación que se caracteriza en una nula relación entre la empresa y el cliente, vale decir cuando el cliente compra algún bien o servicio ya no vuelve a saber de la empresa, a menos que realice otra compra en otra oportunidad. La Comunicación reactiva, es un tipo de comunicación que consiste en que la empresa informa al cliente la posibilidad de advertir en el momento de la compra reacción alguna, el cual surgiera por necesidad. Comunicación con mayor servicio al cliente, tipo de comunicación que abarca diferentes esquemas como son: el tipo de seguimiento para conocer el grado de satisfacción del cliente una vez recibido el bien o servicio; proactiva, tipo de comunicación consistente en el contacto permanente de la empresa con el cliente para conocer el grado de satisfacción, aquí la empresa actualizar el producto o servicio, e incorpora mejoras; comunicación asociativa, consistente en la colaboración mutua entre la empresa y cliente a fin de encontrar soluciones conjuntas frente a problemáticas comunes.

Pereira (2014) ha realizado su tesis de maestría sobre “Clima Laboral y Servicio al Cliente”, Universidad San Rafael, en su planteamiento señalo que la comunicación esta dentro del ámbito del Sistema de Gestión de la calidad del Servicio y concluyo que la comunicación como una dimensión de importancia por tanto, la relación colaboradores – cliente debe manejarse en aspectos en la que el cliente debe estar adecuadamente informado y las formas para interactuar se realice con un lenguaje fácil de comprender, asimismo la importancia de utilizar medios adecuados para facilitar la comunicación tales como folleteria, videos, documentos, correo virtual y físico, entre otros. En relación a este punto los medios tecnológicos facilitan la comunicación de la entidad con los diferentes segmentos de mercado a los cuales se quiera llegar. Por tanto, individualizar a los consumidores en la actualidad, resulta efectivo para lograr la fidelización del cliente.

Trato Recibido

Leonard (2013) en su estudio realizado sostuvo que el trato recibido consiste en cada uno de los principios y valores del respeto mutuo el cual se refleja en el proceso de interacción que se da entre un colaborador y cliente en la tarea de entrega del bien o servicio en el momento y lugar adecuado y en la que se garantice el uso adecuado del mismo, en este aspecto se debe asegurar los siguientes eventos: la empresa debe medir periódicamente los servicios demandados por el consumidor; establecer a partir de la opinión del usuario los parámetros de importancia a cada servicio que la empresa ofrece; medirse con la competencia a fin de identificar oportunidades. En conclusión, el trato recibido se cuantifica a partir de la percepción valuada por el cliente, este comprende tres dimensiones: el valor de compra, en la que el cliente se plantea la interrogante cuánto sería el valor de la adquisición de determinado bien o servicio; el valor de uso, el cual está vinculado con la satisfacción que produce un bien o servicio durante su uso; y el valor final, consistente en el nivel de satisfacción del consumidor después de realizado el consumo.

Pereira (2014) ha realizado su tesis de maestría sobre “Clima Laboral y Servicio al Cliente”, Universidad San Rafael, en su estudio definió el trato recibido dentro del ámbito del Sistema de Gestión de la calidad del Servicio y deriva de la Empatía, habilidad de interactuar con los clientes de manera personalizada, esta capacidad empática a través de un trato cortés y respetuoso, consideración, esmero, interés en la búsqueda de soluciones, disposición a escuchar, trato pertinente y creación de clima armonioso, es la que conlleva a generar grados de compromisos con los clientes, en conclusión dice que esta dimensión debe permitir y encontrar reciprocidad por parte del cliente el correspondiente respeto, amabilidad, consideración, y la identificación con el espacio armonioso.

Atributos del Servicio:

La Red Emprendedor XXI Argentina (2015) realizó estudios en su blog de asesoría empresarial respecto a la calidad de los servicios en la que planteó que los atributos del servicio tienen que caracterizar las condiciones básicas en la provisión del servicio o producto por parte del proveedor para con el usuario final.

Los atributos del bien o servicio consisten en cada una de las caracterizaciones que presenta cada bien o servicio durante su proceso de transacción comercial. Estas características pueden ser: a) físicos, relacionados a los aspectos vinculados a la parte intrínseca del producto y percibibles por los sentidos humanos; b) Funcionales, relacionados a los aspectos añadidos al bien o servicio y tiene la capacidad de variar; c) Psicológicos, vinculados a la percepción del cliente en el proceso de la interacción. En conclusión, dice que la vinculación a la parte técnica, económica, ergonómica, conlleva a tener en cuenta los términos de referencia del producto o servicio; y por otro lado vinculado al nombre o marca, el cual está es un activo para la empresa, ya que permite diferenciarla, junto a sus productos, de la competencia. Hay diferentes tipos de marcas: Como son la marca única, marcas múltiples, Alianzas de marca, que consiste en aquellos acuerdos, temporales o permanentes, entre marcas que requieren unirse y complementar esfuerzos, con el objeto de mejorar las ventas.

Rosenbaum y Elliott et al (2011) realizaron un estudio en la que explica los aspectos que determina una marca como elemento portador de los atributos de un bien o servicio que se oferta, y asimismo define como marca al rotulo que se otorga a la propiedad de una organización empresarial o entidad en la que los clientes y usuarios desarrollan capacidades de evaluar, valores sentimentales, percepción de valor. Concluyen que, en este proceso de construcción de una marca, la percepción tiene mayor connotación de importancia que la realidad, motivo por el cual, la marca puede ejercer un grado de influencia en las percepciones de los clientes ante la experimentación de este en el uso de bienes y servicios.

Bennett y Cubillo (2011) afirmaron que una marca es la denominación a través de un nombre o símbolo u otra característica que identifica los bienes y servicios de un ente como diferente a otros entes. Otras acepciones se basan en la diferenciación. En conclusión, definen la marca como un mecanismo para alcanzar una ventaja competitiva, a través de la diferenciación. Los atributos que diferencian una marca proveen al cliente con una satisfacción y beneficios por los que están dispuestos a pagar.

Cubillo (2011) en el estudio que realizaron destacó la definición de marca que propuso Campbell porque da una visión más ampliada en la explicación de su significado, definiéndola como aquella promesa que la empresa hace al cliente, en función a las potencialidades de los bienes y/o servicio que la entidad va a proporcionar, en este proceso de sinergia nacen los atributos que este propone a sus clientes, finalmente concluye que la marca viene a ser aquel trato de la organización empresarial con la comunidad en su conjunto, esto último permite y conlleva a entrar a los conceptos de conocimiento del consumidor y confianza.

Percepción del Servicio

Blank (2016) en su estudio realizado respecto a la Atención al Cliente, planteó que la Percepción está relacionada con las expectativas de los usuarios. Estas expectativas son dinámicas, varía en base al tiempo y por tipo de persona, se concentra en la satisfacción del servicio. La percepción de los usuarios y clientes está referida a cómo las personas forman una opinión sobre las empresas y los bienes y servicios que ofrecen. Concluye que con conocimiento de elementos de percepción de los consumidores se puede determinar cómo desarrollar estrategias de marketing para poder retener clientes vigentes y a atraer otros nuevos, por otro lado, se ha desarrollado esquemas de autopercepción de los clientes, este se refiere a los valores y las motivaciones que impulsan el comportamiento de compras, es decir los clientes considerados socialmente conscientes tendían a imponer situaciones por cuestiones de peso de opinion.

Luis (2011) realizó una investigación de tesis doctoral en la Universidad de Barcelona, sobre modelos para el análisis de atributos contemplados por los clientes en una estrategia de Marketing relacional, y señala que el manejo de las relaciones con los clientes resulta relevante para garantizar un manejo adecuado en los procesos de gestión empresarial, toda vez que se tiene un entorno en la que las empresas y entidades hacen pelea para no perder a sus clientes y buscan formas para su fidelización La necesidad de comprender los gustos y preferencias de los consumidores, esta necesidad abarca desde la puesta en contacto, la intención y decisión de adquirir algo, hasta los pasos de situaciones de objeciones y las atenciones postventa. Concluyendo que resulta la importancia de abordar

conceptos de expectativas de los consumidores, siendo fundamental la identificación de los atributos para garantizar adecuadas relaciones transaccionales, por tanto, se trata de comprender este concepto desde la perspectiva de la empresa y desde la óptica del cliente.

Morrás y López (2016) en su artículo publicado, en su Blog La Tercera respecto al modelo de brechas de la gestión de los servicios, señalaron cómo lograr acortar o anular la diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones del servicio a partir del modelo de brechas, hace mención que aun son muchas las organizaciones que no logran disminuir la insatisfacción de sus clientes por mucho que reconozcan su importancia el reto está en identificar las verdaderas expectativas que tienen las personas con respecto al servicio deseado y de qué forma lo perciben. Hablar de brechas es hacer referencia a las diferencias entre el servicio esperado (expectativas) y el servicio recibido (percepciones), medidos en términos de satisfacción o insatisfacción, el autor hace una simplificación de la expectativa del cliente en una lista de atributos buscados, y concluye como podríamos explicar la brecha total del cliente, y dice que está compuesta por cuatro brechas parciales, las cuales son, primero la Comercial, en la cual la relación de atributos buscada por los clientes en la dación del servicio no coincide con la lista de atributos que la compañía intenta entregar; segundo Diseño, es traducir las expectativas del cliente en especificaciones sobre la calidad en el servicio y tercera brecha es la Gestión, medida por la ejecución del servicio y deriva de la incapacidad de gestionar el desempeño de los colaboradores o en un desbalance de la oferta con la demanda. Cuarta, la comunicación esta brecha se produce, principalmente, por las sobreexpectativas al cliente. Finalmente plantea reconocer como el cliente hace sus juicios aún cuando este errado, no cerrar estas brechas es mantener la insatisfacción y bloqueo de su lealtad.

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

El estudio permitirá comprender la vinculación relacional entre la Eficiencia Administrativa y la Calidad del Servicio de Patrocinio en la Defensa Pública, y los resultados obtenidos permitirán plasmar las evidencias que sustentan los referentes teóricos empleadas en el trabajo y asimismo servir de punto de partida para otros trabajos de investigación que muestren interés en avanzar y o profundizar el tema abordado, por otro lado los errores y deficiencias que se identifiquen, ayudará para dar mejoras y contribuir al desarrollo integral del servicio de la Defensa Pública y al desarrollo de la persona.

1.3.2. Justificación metodológica

Metodológicamente, los directivos de la Defensa Pública deberán implementar un diseño de Procesos administrativos que permitan mejorar tanto la atención adecuada y oportuna de los requerimientos de recursos logísticos, humanos y financiero del cliente interno, por tanto, la necesidad de realizar esta investigación es determinar la vinculación relacional que existe entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública en el Perú año 2016.

1.3.3. Justificación en el ámbito de la Dirección Pública.

El presente proyecto de investigación se justifica en el ámbito de la Dirección Pública porque está orientado fundamentalmente a contribuir al mejoramiento de la Estructura Organizacional para una adecuada Gestión de Servicios de la Defensa Pública en el país, a través de cómo la oportuna y eficiente atención de la administración de los recursos contribuye a la Calidad del Servicio de Patrocinios de la Defensa Pública, las metas de producción y por ende, el desempeño del Defensor Público.

1.3.4. Justificación Legal

Nos sustentamos en la Constitución Política del Perú artículo 139 la Constitución peruana no solo ampara plenamente la creación de un Organismo Público Ejecutor a fin de que se presten en mejores condiciones de gestión, que en la actualidad están a cargo de la Dirección General de Defensa Pública y la normatividad vigente relativos a la Reforma del Estado Peruano, es decir Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 aprobada por D.S. N° 004-2013-PCM.

1.4 Problema.

A nivel mundial, el marco normativo internacional respecto al servicio de acceso a la Justicia está reconocido en la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH); en este espacio se sostiene que la obligación del Estado es de facilitar a todos los ciudadanos las vías procesales y recursos efectivos, que sean conformes al debido proceso, y que sirvan para garantizar y proteger el libre y pleno ejercicio de todos los derechos reconocidos en la CADH, lo cual no es posible sin el derecho de la defensa.

Asimismo, en este ámbito se sostiene la transformación de la Defensa Pública en un Órgano Público Ejecutor y destaca su autonomía y fortalecimiento como garantía de acceso a la justicia, por tanto, se profundiza el compromiso de los Estados Miembros a fin de lograr la autonomía de sus respectivas instituciones de Defensa Pública; así como el que realizan los Defensores de víctimas. (Resolución AG/RES. 2821 XLIV-O/14, Asamblea General de la O.E.A. Asunción – Paraguay, 2014).

A nivel Nacional, los servicios de acceso a la justicia han cobrado relativa importancia y requiere que se desarrollen de manera autónoma, con eficiencia administrativa y adecuado modelo organizacional; por tanto, la necesidad de revertir los problemas que aqueja el sector, no solo encuentra respaldo por el Acuerdo Nacional, sino por la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 aprobada por D.S. N° 004-2013-PCM. Asimismo, la Constitución peruana no solo ampara plenamente la creación de un Organismo Público

Ejecutor a fin de que se presten en mejores condiciones de gestión, que en la actualidad están a cargo de la Dirección General de Defensa Pública. (García. 2015)

A nivel Institucional, El actual modelo organizacional existente en la Dirección General de Defensa Pública tiene un carácter de órgano de línea y depende del Viceministerio de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia; y se caracteriza por su centralismo, tanto para la petición de los requerimientos Humanos, Logísticos así como en la gestión financiera, por los órganos administrativos generales del Ministerio de Justicia, quienes ven recargadas sus tareas y funciones, generando cuellos de botella en la gestión de los servicios de Patrocinios. Una adecuada organización administrativa debe conllevar a cumplir con las expectativas de los usuarios en el servicio recibido y la optimización del proceso administrativo, esto es partir de un modelo adecuado de asignación de recursos humanos logísticos y financieros, así como una suficiente Infraestructura y equipamiento. (Ballon, 2015)

Por esta razón, se desea realizar una intervención dentro del Servicio de la Defensa Pública, para sugerir modificaciones que ayuden a mejorar la Eficiencia Administrativa, y teniendo en cuenta la experiencia exitosa acontecida en América Latina.

1.4.1. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la Eficiencia Administrativa y los Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública año 2016?

Problemas específicos

Problema Especifico 1: ¿Qué relación existe entre la dimensión Oportunidad y los Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública año 2016?

Problema Específico 2: ¿Qué relación existe entre la dimensión Accesibilidad y los Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública año 2016?

Problema Específico 3: ¿Qué relación existe entre dimensión Uniformidad de criterios y los Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública año 2016?

Problema Específico 4: ¿Qué relación existe entre la dimensión Identificación con la Organización y los Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública año 2016?

Problema Específico 5: ¿Qué relación existe entre la dimensión Continuidad y los Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública año 2016?

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación de la eficiencia Administrativa y el servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016.

1.5.2 Objetivos Específicos:

Específicos: 1

Determinar la relación que existe entre la dimensión Oportunidad y el servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016.

Específicos: 2

Determinar la relación que existe entre la dimensión Accesibilidad y el servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016.

Específicos: 3

¿Determinar la relación que existe entre la dimensión Uniformidad de Criterios y el Servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016?

Específicos: 4

¿Determinar la relación que existe entre la dimensión Identificación con la Organización y el Servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016?

Específicos: 5

¿Determinar la relación que existe entre la dimensión Continuidad y el Servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016?

II. Marco Metodológico.

2.1 Variables

Variable 1: Eficiencia Administrativa

La definición de eficiencia administrativa está asociado al objetivo en la conducción de los procesos administrativos consistente en colocar los bienes y servicios en el lugar adecuado, en el momento preciso, en las condiciones deseadas y con el menor costo posible, por tanto la atención oportuna de los requerimientos de estos recursos y al menor costo posible medidos en términos de eficiencia administrativa son fundamentales para un buen servicio, es que se hace necesario ocuparse en medir los medios y métodos necesarios.

Variable 2: Servicio de Patrocinio en la Defensa Pública.

Los servicios de Patrocinio en la Defensa Pública son todas las actividades de asitencia legal para la defensa del imputado, realizadas por los Defensores Públicos del Ministerio de Justicia según reglamentación (Ley N° 29360), en el marco de las competencias que les corresponde al Defensor Público, destinadas a satisfacer necesidades públicas y en mejorar las condiciones de acceso a los servicios de justicia.

2.2. Operacionalización de Variables

Es la descomposición de una variable desde el concepto en la operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización: Variable Eficiencia Administrativa.

| dimensión | indicadores | ítems | Escala | Valor de Respuesta | Niveles |
|------------------------------------|--|--------------|---------------|---|------------------------------------|
| Oportunidad | Cumple en los plazos establecidos. | 1 - 3 | Ordinal | 1=Deficiente | 30-52 = Optimo 17-29 = Moderado |
| Accesibilidad | Accede a una adecuada atención de servicio. | 4 - 6 | | 2=Irregular 3= Moderado 4= Optimo | 4-16 = Malo |
| Uniformidad de Criterios | Uniformizar los criterios para la aplicación las normas y procedimientos | 7-8 | | | |
| Identificación con la Organización | Tener estructurado el modelo operacional vinculado a lo organizacional | 9-10 | | | |
| Continuidad | Dar continuidad a las operaciones para brindar el servicio | 11 - 13 | | | |

Fuente:

Philip Kotler (2012); La Oportunidad, desde el enfoque de administración logística integrada; La Accesibilidad, desde la estrategia llamada respuesta eficiente del Consumidor (ECR); La Identificación con la organización, desde el modelo de comportamiento Organizacional: motivación y liderazgo.

Contacto Pyme (2016); La Uniformidad de Criterios desde la adecuada estandarización de los procesos principales de la empresa.

Fundación ITIL Gestión y Servicios (2016); La Continuidad de las operaciones y/o de la prestación de los servicios.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable servicio de Patrocinio.

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escalas | Valor de Respuesta | Niveles |
|------------------------------|--|---------|---------|---|--|
| Acompañamiento en el proceso | Recibe un servicio con acompañamiento en todo el proceso. | 1 – 3 | Ordinal | | |
| Comunicación | Comprende el proceso y entiende lo que va a recibir de él. | 4 – 7 | | | |
| Trato recibido | Existe un clima cordial y buen trato | 8 – 10 | | 1=Nunca 2=A veces 3= Casi siempre 4= Siempre | 30-52 = Optimo 17-29 = Moderad 4-16 = Malo |
| Atributos del Servicio | Conoce las condiciones básicas del servicio. | 11 – 13 | | | |
| Percepción del Servicio | Recibe el Servicio de acuerdo a sus expectativas. | 14 - 15 | | | |

Fuente:

WSC Consulting (2015); El acompañamiento en el proceso como generación de valor.

Berry Leonard (2013); La comunicación y el servicio ofrecido; El trato recibido como principios y valores que se refleja en el proceso de interacción en la entrega de un servicio.

Red Emprendedor XXI (2015), Los atributos del servicio en la calidad del servicio.

Blank (2016); La Percepción del cliente en la teoría de la atención al cliente.

23. Metodología.

Se utilizó el método hipotético-deductivo, el cual es el procedimiento que en esta oportunidad sigue el investigador en el desarrollo de sus actividades como una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación). (Kerlinger, 2009).

Es una investigación de enfoque cuantitativo. Benavides (2013) “Cuantitativa porque permite examinar los datos de manera científica, de manera específica en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística” (p. 38). Para los efectos se requiere que entre los componentes de la investigación exista claridad, y la posibilidad de definirlo, limitarlo y determinar exactamente donde inicia el problema, en qué dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus componentes, con el fin de comprobar las hipótesis del trabajo, tal como es el caso planteado.

2.4. Tipo de estudio

Leyton y Mendoza (2012) Según la Finalidad es Investigación Básica: Denominada pura, teórica o dogmática, la cual comienza y se mantiene en el marco teórico, ya que tiene como finalidad formular nuevas teorías y/o modificar las existentes y persigue el progreso de los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

Marín (2008) Investigación básica: También denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

Por otra parte, según la finalidad fue: investigación básica, según Sotelo (2015): La investigación científica pura o sustantiva tiene como finalidad ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad. “Busca el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas, su objetivo consiste en ampliar y profundizar en el saber de la realidad y en tanto este saber que se pretende construir es un saber científico, su propósito será el de obtener generalizaciones cada vez mayores (hipótesis, leyes, teorías)”. Sotelo (2015) indicó “es una investigación básica en la medida que el objetivo del estudio es analizar las variables en su misma condición sin buscar modificarla, en este tipo de estudio se busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico” (p.19).

De ahí que mediante el tipo de investigación básica permite avanzar la información de tipo descriptiva, transversal, para reflexionar sobre el objeto de estudio que es la relación que existe entre las variables: Servicios de Patrocinio de la Defensa Pública y la Eficiencia Administrativa”.

A partir de la observación de casos particulares se plantea un problema. A través de un proceso de inducción, este problema remite a una teoría. (Ñaupas, Mejía y Villagómez, 2011). “A partir del marco teórico se formula una hipótesis, mediante un razonamiento deductivo, que posteriormente se intenta validar empíricamente. El ciclo completo inducción/deducción se conoce como proceso hipotético-deductivo” (p. 68).

Según el periodo y secuencia fue de corte transversal, Según Ñaupas (2005) “Son aquellos que implican la recolección de datos en un solo corte en el tiempo, mide solo una vez las variables en un solo momento dado, sin pretender evaluar la evaluación de las mismas, por los que se laboraron los instrumentos y se aplicaron en una sola vez a las unidades de análisis, el resultado obtenido puede permitir dar respuestas a los objetivos planteados”.

2.5 Diseño del estudio

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental y transversal.

Al respecto, es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández *et al*, 2014, p. 149).

Asimismo, es Transversal, ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2014, p.151). y asimismo según Ñaupas (2005) “Son aquellos que implican la recolección de datos en un solo corte en el tiempo, mide solo una vez las variables en un solo momento dado, sin pretender evaluar la evaluación de las mismas, por los que se laboraron los instrumentos y se aplicaron en una sola vez a las unidades de análisis, el resultado obtenido puede permitir dar respuestas a los objetivos planteados”.

2.6 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo correlacional porque este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta correlación en los datos generales o en una categoría de ellos. Si dos variables están correlacionadas, y se conoce la magnitud de su asociación, es posible predecir el valor aproximado de una variable, al saber qué valor tiene la otra; para un universo determinado. Si no existe correlación quiere decir que entre los conceptos o variables fluctúan sin seguir un comportamiento sistemático entre sí.

De allí que en este estudio se analiza las variables de la relación entre la eficiencia administrativa y el servicio de Patrocinio a través del cliente interno (Directores Distritales en la Defensa Pública).

El diseño correlacional se resume en el siguiente esquema.

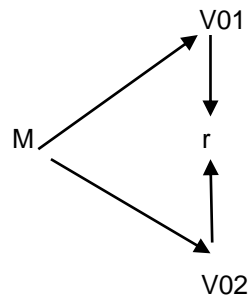


Figura 1. Esquema del diseño de investigación (Sánchez y Reyes, 2002)

Dónde:

M: Es la muestra con lo cual se realizará el estudio.

O1: Indica la medición a la variable (Servicio de Patrocinios)

O2: Indica la medición a la variable (Eficiencia Administrativa)

r: Relación entre variables.

2.7. Población, muestra y muestreo.

2.7.1 Población

El Universo poblacional está conformada por los por los funcionarios responsables (Directores) de las 33 Direcciones Distritales a nivel Nacional “quienes tienen las características concordantes y susceptibles a ser estudiadas, descansando en el principio de que las partes representan al todo y por tal son las características que definen a la población de la cual fue extraída” (Mejía, 2005, p. 32).

Tabla 3.

Directores de las Direcciones Distritales de la Defensa Pública.

| N° | Unidad de Análisis | Detalle | Total |
|----|--|---------|-------|
| 1 | Directores Distritales de la Defensa Pública | | 33 |
| | Total | | 33 |

Nota: Información obtenida en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

La población mostrada constituye una población censal, por tanto, no presenta muestra ni muestreo por cuanto la muestra es igual a población.

Tabla 4.

Población: directores de Dirección Distrital de la Defensa Pública.

| | Dirección Distrital | Numero de responsables (Director) |
|-------|---------------------|-----------------------------------|
| 01 | Amazonas | 1 |
| 02 | La Libertad | 1 |
| 03 | Lambayeque | 1 |
| 04 | Ancash | 1 |
| 05 | Apurímac | 1 |
| 06 | Santa | 1 |
| 07 | Sullana | 1 |
| 08 | Arequipa | 1 |
| 09 | San Martín | 1 |
| 10 | Ucayali | 1 |
| 11 | Madre de Dios | 1 |
| 12 | Huánuco | 1 |
| 13 | Tumbes | 1 |
| 14 | Moquegua | 1 |
| 15 | Pasco | 1 |
| 16 | Ica | 1 |
| 17 | Ventanilla | 1 |
| 18 | Loreto | 1 |
| 19 | Piura | 1 |
| 20 | Puno | 1 |
| 21 | Cañete | 1 |
| 22 | Huaura | 1 |
| 23 | Lima Norte | 1 |
| 24 | Lima Sur | 1 |
| 25 | Cajamarca | 1 |
| 26 | Lima Este | 1 |
| 27 | Tacna | 1 |
| 28 | Ayacucho | 1 |
| 29 | Callao | 1 |
| 30 | Cusco | 1 |
| 31 | Huancavelica | 1 |
| 32 | Junín | 1 |
| 33 | Lima | 1 |
| Total | | 33 |

Nota. Elaborado por el propio investigador.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas de recolección de Datos.

En el estudio se hizo uso de la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó el instrumento cuestionario de encuesta.

En tal sentido, de acuerdo con Hernández (2010) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica ya que como muestra se trabajará con un total de 33 Directores Distritales de la Defensa Pública.

Instrumento de recolección de datos.

En base a la técnica definida se empleó dos instrumentos denominados cuestionario tipo escala con ítems a ser respondido de acuerdo a sus percepciones dichos instrumentos se construyen en relación con los procedimientos de Operacionalización de las variables. El instrumento de medición la Eficiencia Administrativa fue aplicado a los Directores o denominados Clientes internos y asimismo para medir los Servicios de Patrocinios.

Ficha técnica: Instrumento 1, Para medir la variable Eficiencia Administrativa

Nombre: Cuestionario de Eficiencia Administrativa dirigido a Clientes Internos

Autor: Elaborado por el investigador.

Objetivo: Determinar la Eficiencia Administrativa en las Oficinas Administrativas de la Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Lugar de aplicación: Dirección Distrital de la Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016

Forma de aplicación: Directa

Duración de aplicación: 10 minutos

Ficha técnica: Instrumento 2.- Para medir el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública

Nombre: Instrumento para medir el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública

Autor: Elaborado por el investigador.

Objetivo: Determinar el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública.

Lugar de aplicación: Direcciones Distritales de la Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016

Aplicación: directa

Duración: 10 minutos

Cuestionario de Eficiencia Administrativa.

Descripción del instrumento: Este instrumento consta de 13 ítems que está dividido en seis dimensiones: Oportunidad (03 Ítems), Accesibilidad (3 Ítems), Uniformidad de Criterios (02 ítems), Identificación con la Organización (02 ítems), Continuidad (02 ítems).

Sus respuestas están consideradas en 04 alternativas:

1. Deficiente
2. Irregular
3. Moderado
4. Optimo

Nota: De las Alternativas propuestas:

Para efectos de la tabulación y ponderación de las respuestas se realizará de la siguiente forma:

| | |
|--------------|---|
| Deficiente.- | 1 |
| Irregular.- | 2 |
| Moderado.- | 3 |
| Optimo.- | 4 |

Cuestionario para medir Servicios de Patrocinios.

Este instrumento, inicialmente se formateo con 15 ítems, finalmente se selecciono y trabajo con 13 ítems formulados en base a las dimensiones e indicadores a medir: Dimensión 1 Acompañamiento en el proceso (2 ítems), dimensión 2 Comunicación (4 ítems), dimensión 3 Trato recibido (2 ítems), dimensión 4 Atributos del Servicio (3) y la Percepción del Servicio (2 ítems) y, cuyos índices son:

1. Nunca
2. A veces
3. Casi siempre
4. Siempre

Nota: De los Ítems: Para efectos de la tabulación se ha procedido a uniformizar y se utilizó 13 preguntas de las 15 propuestas. (No estando considerada la pregunta N° 3 y la pregunta N° 10).

Es decir, de las Alternativas: las Alternativas propuestas son:

| | |
|-----------------|---|
| Nunca. - | 1 |
| Casi nunca. - | 2 |
| A veces. - | 3 |
| Casi siempre. - | 4 |
| Siempre. - | 5 |

Para efectos de la tabulación y pponderación de las respuestas, este se ha uniformizado y la alternativa queda de la siguiente forma:

| | |
|-----------------|---|
| Nunca. - | 1 |
| A veces. - | 2 |
| Casi siempre. - | 3 |
| Siempre. - | 4 |

2.7. 1 Validación y confiabilidad del instrumento

Validez.

Validez de contenido: Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: Servicios de Patrocinio y Eficiencia Administrativa, y está fundamentada a través del juicio de expertos tal como lo indica la tabla 7. Los expertos son 01 catedrático de la UCV y 02 especialistas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Mg. Lidia Romero Vela (Catedrático UCV)

Mg. Andrea Diaz Rozas (Especialista del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos)

Mg. Cynthia Vila Ormeño (Especialista del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos)

Tabla 5.

Validación de instrumento Servicios de Patrocinio y Eficiencia Administrativa.

| Apellidos y Nombres | Coherencia | Pertinencia | Relevancia | Total |
|-------------------------|------------|-------------|------------|-------|
| Mg. Lidia Romero Vela | si | si | si | 03 |
| Mg. Andrea Diaz Rozas | si | si | si | 03 |
| Mg. Cynthia Vila Ormeño | si | si | si | 03 |

Nota: validación del instrumento por juicio de expertos; manual APA

Confiabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad del instrumento para las variables Servicio de Patrocinio y Eficiencia Administrativa, se llevó a cabo mediante la aplicación de 02 encuestas. Las categorías de análisis, siempre utilizadas en la investigación cuantitativa, constituyen pautas que alumbran la investigación; es decir, Alonso y Saldarriaga (2002) "son construcciones abiertas y flexibles que guían, pero no condicionan la investigación" (p. 37). Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Crombach.

Tabla 6.

Análisis de consistencia interna de Servicio de Patrocinio y la Eficiencia Administrativa.

| Variables | N° de ítems | Alfa de Cronbach |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Eficiencia Administrativa | 13 | 0.911 |
| Servicio de Patrocinio | 13 | 0.536 |

Nota: El instrumento que mide la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública, es altamente confiable, con un Alfa de Cronbach total de 0,911 y 0.536 respectivamente

Técnicas de recojo de información.

Olivero (2008) definió que la técnica de recojo de información es el conjunto de procedimientos ordenados a efectuarse, destinados a producir determinados resultados útiles a la sociedad y que hacen posible la aplicación de una ciencia o un arte. Para otros autores la técnica es como la ciencia aplicada a necesidades prácticas. La técnica es el "cómo " hacer algo. Para Soriano la técnica "es el conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos. Entre las técnicas de investigación de campo, que se utilizan para interrogar, tenemos: la entrevista, el cuestionario, las preguntas (literal, abierta o no estructurada, cerrada o estructural, de selección múltiple) de muestreo (probabilístico, no probabilístico). En el presente estudio se uso la técnica de la encuesta, y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó el instrumento cuestionario estructurado.

2.8. Método de análisis de datos

El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico, en sus dos niveles: Descriptivo e Inferencial. Siguiendo el protocolo siguiente:

Primero: Se tabularon y organizaron los datos en una matriz de datos donde se consignaron los resultados en tablas y figuras, de las cuales se pueden leer frecuencias y porcentajes de las dos variables objeto de estudio.

Segundo: Luego se procedió a establecer el contraste de las hipótesis mediante la prueba no paramétrica Rho de Separan para determinar el grado de relación

existente entre las variables y dimensiones planteadas; a razón que ambas variables fueron de medida cualitativa categórica y no siendo necesario la prueba de normalidad. Los datos obtenidos mediante los cuestionarios de encuestas de las variables sistema de servicios de Patrocinio y eficiencia Administrativa; se han podido describir, analizar e interpretar de acuerdo a los objetivos e hipótesis sostenidos en la tesis.

Sotelo (2013). El Análisis de la información estadística; primero desde un análisis descriptivo de cada una de las variables de la tesis; y segundo el analítico inferencial con el fin de obtener el significado en los resultados de acuerdo al valor porcentual para hacer las conclusiones, dicho análisis estadístico nos ha permitido procesar los datos que surgieron del estudio de la muestra poblacional.

2.9. Consideraciones éticas.

El presente estudio se ha basado en los principios éticos de la práctica profesional, dado que la investigación ha considerado la confidencialidad en el manejo e interpretación de los resultados que se obtuvieron.

III. Resultados

En el presente capítulo se plasmaron los resultados recogidos a través del instrumento aplicado en esta investigación. Los datos obtenidos y utilizados para establecer la relación entre el nivel de Eficiencia Administrativos y El Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública, fueron mapeados y calculados su medición, a través de frecuencias absolutas y porcentuales, así como los valores promedios aritméticos, ponderados y el coeficiente de correlación entre variables. La presentación del estudio surge a partir del análisis de estos resultados a nivel descriptivo (frecuencia y porcentaje), y se dio la interpretación de cada una de las variables para definir los componentes y los demás elementos vinculados y necesarios para la investigación, así como también la descripción de la correlación de Rho Spearman.

A continuación, se incluyen las tablas, con el análisis de cada dimensión y variables correspondientes:

3.1 Descripción de las variables

Tabla 7.

Nivel de la eficiencia Administrativa de la Defensa Pública en el 2016

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Inadecuado | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| Moderado | 24 | 72.7 | 72.7 | 75.8 |
| Optimo | 8 | 24.2 | 24.2 | 100.0 |
| Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

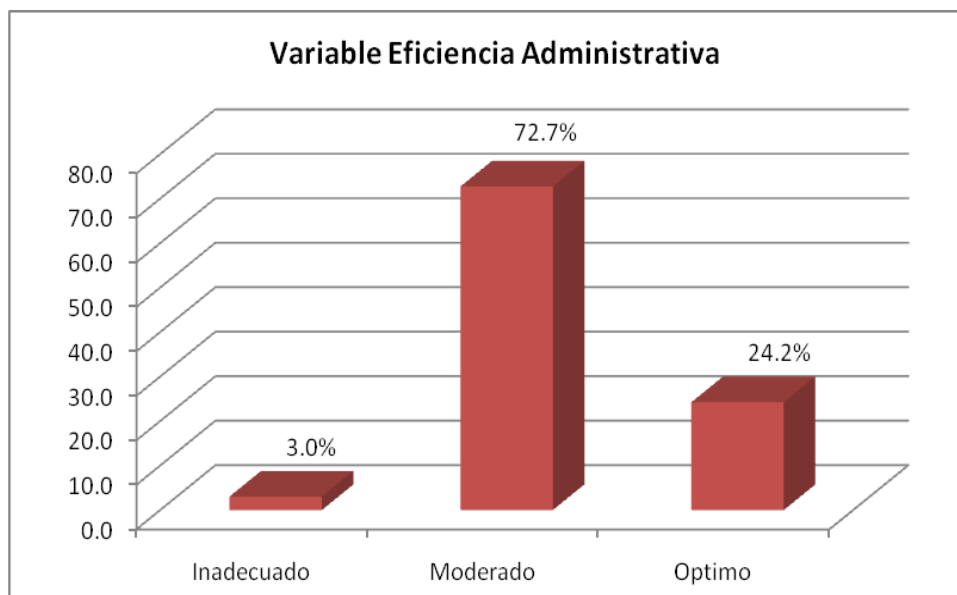


Figura 2. Barras de la Eficiencia Administrativa de la Defensa Pública 2016

En la tabla N° 7, muestra la distribución frecuencial de la opinión de los 33 directores de la Defensa Pública respecto al nivel de eficiencia administrativa de la Defensa Pública en el periodo 2016; asimismo la figura N° 2, muestra los niveles porcentuales donde el 72.7% de los directores perciben que la eficiencia administrativa se encuentra a un nivel moderado, el 24.2% opina que se encuentra a un nivel óptimo y el 3.0% dice que se encuentra a un nivel inadecuado.

Tabla 8.

Nivel de la Dimensión Oportunidad de la eficiencia Administrativa de la Defensa Pública

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 5 | 15.2 | 15.2 | 15.2 |
| | Moderado | 7 | 21.2 | 21.2 | 36.4 |
| | Optimo | 21 | 63.6 | 63.6 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

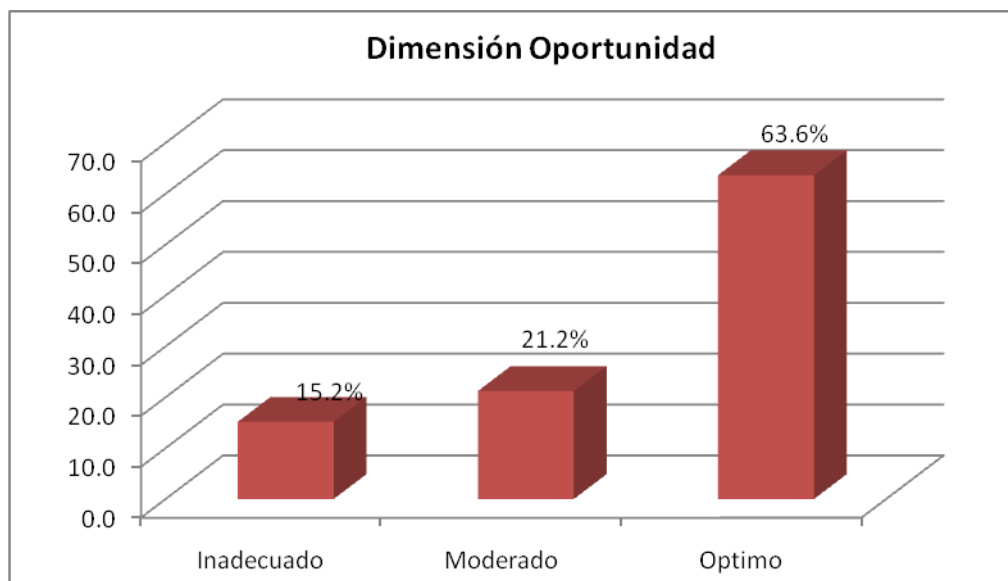


Figura 3. Barras de la Dimensión Oportunidad de la Eficiencia Administrativa de la Defensa Pública 2016.

En la tabla N° 8, muestra la distribución frecuencial de la opinión de los 33 directores de la Defensa Pública respecto a la dimensión Oportunidad; asimismo la figura N° 03, muestra los niveles porcentuales donde el 63.6% respondió la alternativa optimo, de igual forma un 21.2% seleccionó la alternativa moderado, y un 15.2% la alternativa inadecuado. Con respecto a esta primera dimensión de la eficiencia administrativa, los resultados reflejan los niveles que alcanzan la implementación de procesos administrativos que faciliten el manejo del horizonte temporal medidos en oportunidad.

Tabla 9.

Nivel de la Dimensión Accesibilidad de la eficiencia Administrativa de la Defensa Pública

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | Moderado | 12 | 36.4 | 36.4 | 39.4 |
| | Optimo | 20 | 60.6 | 60.6 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

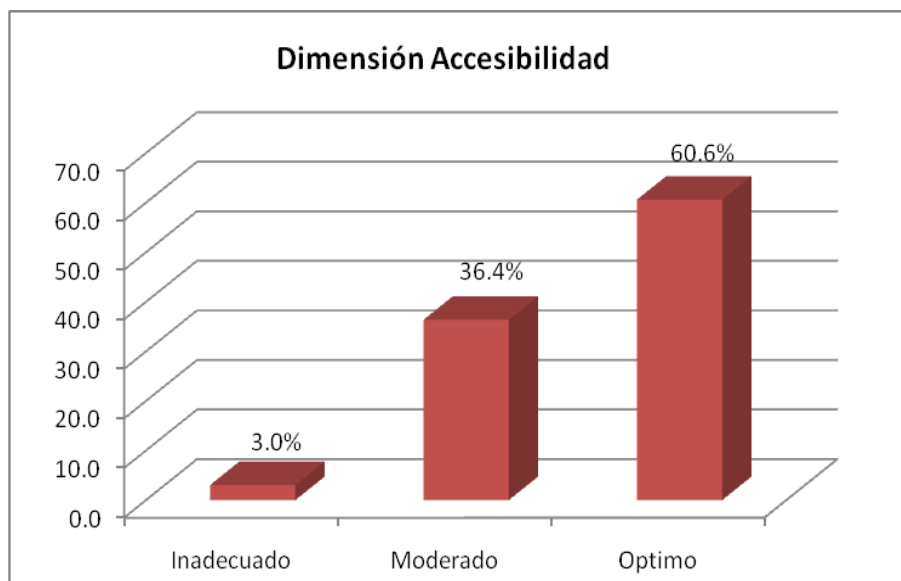


Figura 4. Barras de la Dimensión Accesibilidad de la Eficiencia Administrativa de la Defensa Pública 2016

En la tabla N° 9, muestra la distribución frecuencial de la opinión de los 33 directores de la Defensa Pública respecto a la dimensión Accesibilidad; asimismo la figura N° 4, muestra los niveles porcentuales, donde el 60.6% respondió la alternativa optimo, de igual forma un 36.4% respondió la alternativa moderado, y un 3.0% a la alternativa inadecuado. Con respecto a esta segunda dimensión de la eficiencia administrativa, los resultados reflejan los niveles que alcanzan la implementación de procesos administrativos con facilitación en la utilización de estrategias en el manejo de la accesibilidad a los recursos.

Tabla 10.

Nivel de la Dimensión Uniformidad de Criterios de la eficiencia Administrativa de la Defensa Pública

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 4 | 12.1 | 12.1 | 12.1 |
| | Moderado | 7 | 21.2 | 21.2 | 33.3 |
| | Optimo | 22 | 66.7 | 66.7 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

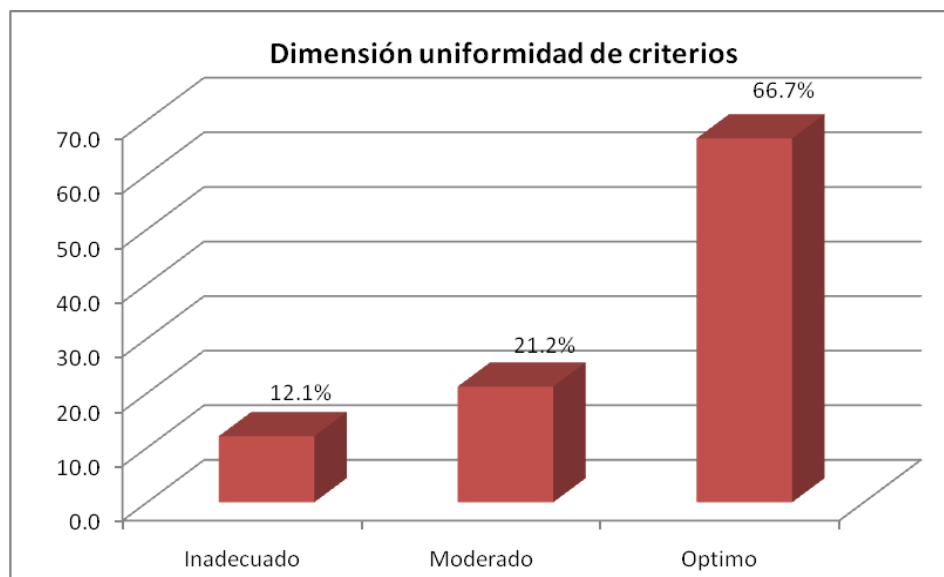


Figura 5. Barras de la Uniformidad de Criterios de la Eficiencia Administrativa de la Defensa Pública 2016.

En la tabla N° 10, muestra la distribución frecuencial de la opinión de los 33 directores de la Defensa Pública respecto a la dimensión Uniformidad de Criterios; asimismo la figura N° 5 muestra los niveles porcentuales donde el 66.7% respondió la alternativa optimo, en menor medida un 21% respondió la alternativa moderado, y un 12.1% a la alternativa inadecuado. Con respecto esta tercera dimensión de la eficiencia administrativa, los resultados reflejan los niveles que alcanzan la implementación de procesos administrativos con facilitación en la utilización de estrategias en el manejo de la actualización de normativas e instructivas.

Tabla 11.

Nivel de la Dimensión Identificación con la Organización de la eficiencia Administrativa de la Defensa Pública

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | Moderado | 13 | 39.4 | 39.4 | 42.4 |
| | Optimo | 19 | 57.6 | 57.6 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

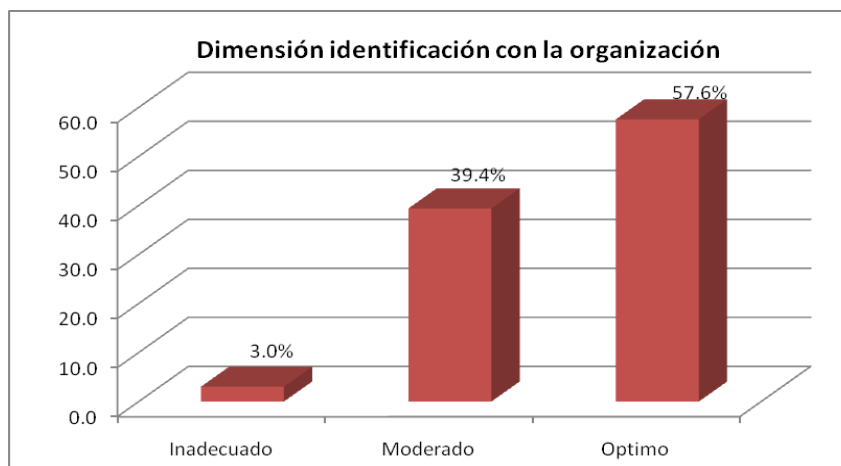


Figura 5. Barras de la Dimensión Identificación con la Organización de la Eficiencia Administrativa de la Defensa Pública 2016

En la tabla N° 11, muestra la distribución frecuencial de la opinión de los 33 directores de la defensa Pública respecto a la dimensión Identificación con la Organización; asimismo la figura N° 6, muestra los niveles porcentuales donde el 57.6% respondió a la alternativa optimo, en menor medida un 39.4% respondió la alternativa moderado, y un 3% a la alternativa inadecuado. Con respecto esta cuarta dimensión de la eficiencia administrativa, los resultados reflejan que la implementación de procesos administrativos que faciliten la utilización de estrategias en el manejo del comportamiento organizacional, están a un nivel óptimo y moderado.

Tabla 12.

Nivel de la Dimensión Continuidad con la Organización de la eficiencia Administrativa de la Defensa Pública.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 4 | 12.1 | 12.1 | 12.1 |
| | Moderado | 19 | 57.6 | 57.6 | 69.7 |
| | Optimo | 10 | 30.3 | 30.3 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

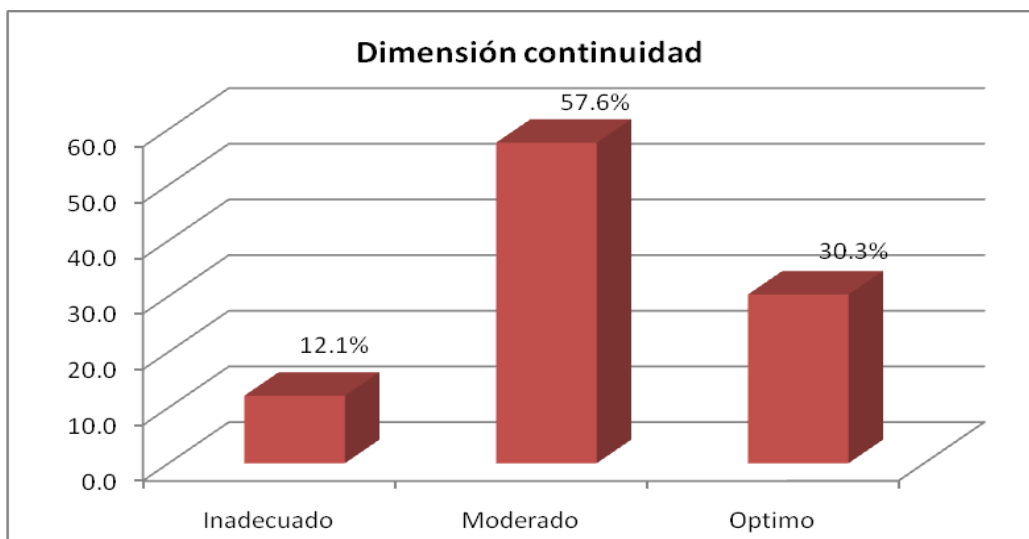


Figura 6. Barras de la Dimensión Continuidad de la Eficiencia Administrativa de la Defensa Pública 2016.

En la tabla N° 12, muestra la distribución frecuencial de la opinión de los 33 directores de la Defensa Pública respecto a la dimensión Continuidad; asimismo la figura N° 7, muestra los niveles porcentuales donde el 57.6% respondió la alternativa moderado, en menor medida un 30.3% seleccionó la alternativa optimo, y un 12.1% a la alternativa Inadecuado. Con respecto a esta quinta dimensión de Continuidad, los resultados reflejan que la implementación de procesos administrativos que facilitan la utilización de estrategias en el manejo de la continuidad de los procesos, están a un nivel moderado.

Tabla 13.

Nivel del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 3 | 9.1 | 9.1 | 9.1 |
| | Moderado | 2 | 6.1 | 6.1 | 15.2 |
| | Optimo | 28 | 84.8 | 84.8 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

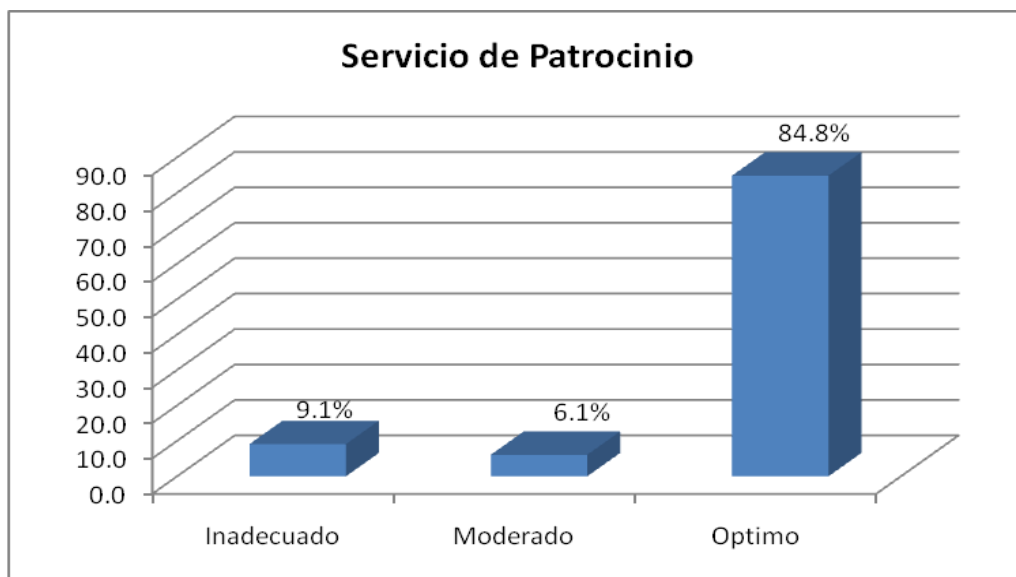


Figura 7. Barras del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016

En la tabla N° 13, muestra la distribución frecuencial de la opinión de los 33 directores de la Defensa Pública respecto al Servicio de Patrocinio Defensa Publica en el periodo 2016; asimismo la figura N° 8, muestra los niveles porcentuales donde el 84.8% de los directores respondió a la alternativa Optimo, en menor medida un 9.1% respondió la alternativa Inadecuado, y un 6.1% a la alternativa moderado.

Tabla 14.

Nivel de la Dimensión Acompañamiento del Proceso del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | Moderado | 9 | 27.3 | 27.3 | 33.3 |
| | Optimo | 22 | 66.7 | 66.7 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

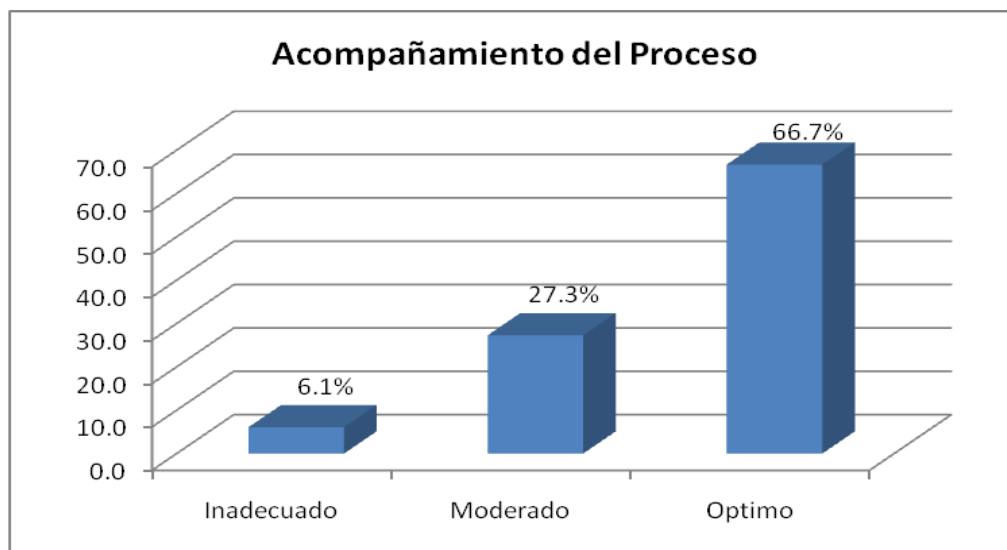


Figura 8. Barras de la Dimensión Acompañamiento en el proceso del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

En la tabla N° 14, muestra la distribución frecuencial de la opinión de los 33 directores de la Defensa Pública respecto a la dimensión Acompañamiento en el proceso; asimismo la figura N° 9, muestra los niveles porcentuales donde el 66.7% respondió a la alternativa optimo, y en menor medida un 27.3% seleccionó la alternativa moderado, y un 6.1% a la alternativa Inadecuado. Con respecto a esta primera dimensión del servicio de patrocinio, los resultados reflejan los niveles que alcanzan la respuesta del usuario frente al servicio recibido en términos de acompañamiento.

Tabla 15.

Nivel de la Dimensión Comunicación del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | Moderado | 5 | 15.2 | 15.2 | 21.2 |
| | Optimo | 26 | 78.8 | 78.8 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

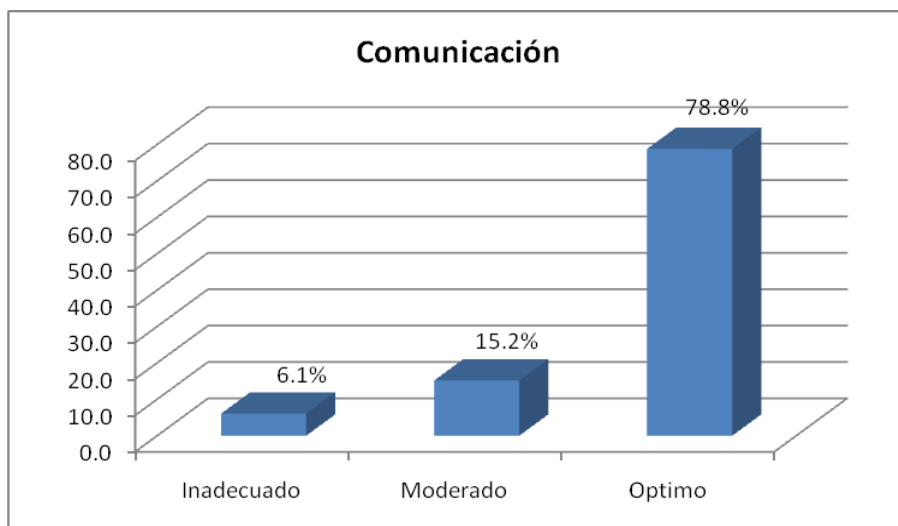


Figura 9. Barras de la Dimensión Comunicación del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016

En la tabla N° 15, muestra la distribución frecuencial de la opinión de los 33 directores de la Defensa Pública respecto a la dimensión Comunicación; asimismo la figura N° 10, muestra los niveles porcentuales donde el 78.8% respondió la alternativa optimo, seguidamente un 15.2% seleccionó la alternativa Moderado, y un 6.1% la alternativa Inadecuado. Con respecto a esta segunda dimensión del servicio de patrocinio, los resultados reflejan los niveles que alcanzan la respuesta del usuario frente al servicio recibido en términos de comunicación.

Tabla 16.

Nivel de la Dimensión Trato recibido del Proceso de Patrocinio de la Defensa Pública.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 3 | 9.1 | 9.1 | 9.1 |
| | Moderado | 7 | 21.2 | 21.2 | 30.3 |
| | Optimo | 23 | 69.7 | 69.7 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

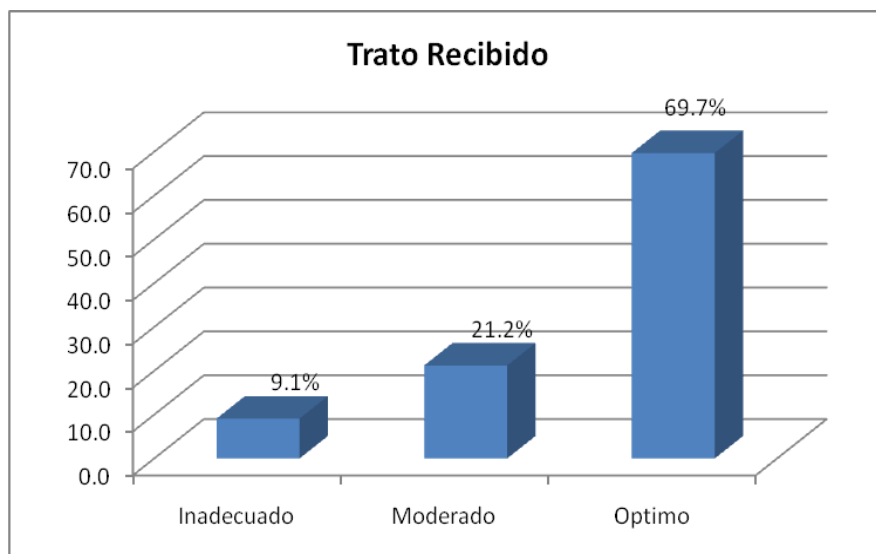


Figura 10. Barras de la Dimensión Trato recibido del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016

En la tabla N° 16, muestra la distribución frecuencial de la opinión de los 33 directores de la Defensa Pública respecto a la dimensión trato recibido; asimismo la figura N° 12, muestra los niveles porcentuales donde el 69.7% respondió la alternativa optimo, seguidamente un 21.2% seleccionó la alternativa Moderado, y un 9.1% la alternativa Inadecuado. Con respecto a esta tercera dimensión del Servicio de Patrocinio, los resultados reflejan los niveles que alcanzan la respuesta del usuario frente al servicio recibido en términos de comunicación.

Tabla 17.

Nivel de la Dimensión Atributos del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Inadecuado | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| Moderado | 24 | 72.7 | 72.7 | 75.8 |
| Optimo | 8 | 24.2 | 24.2 | 100.0 |
| Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

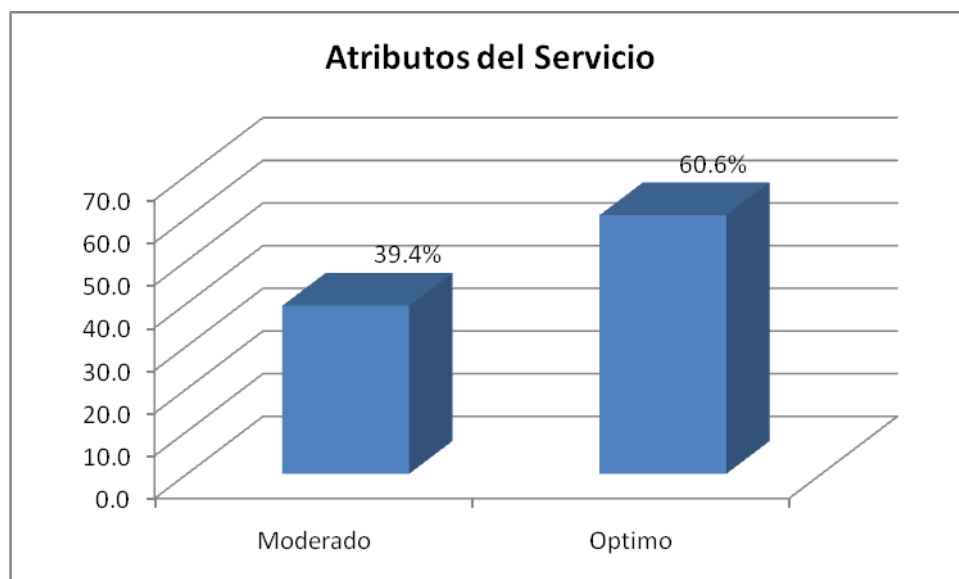


Figura 11. Barras de la Dimensión Atributos del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016

En la tabla N° 17, muestra la distribución frecuencial de la opinión de los 33 directores de la Defensa Pública respecto a la dimensión Atributos del Servicio, asimismo la figura N° 13, muestra los niveles porcentuales donde el 60.6% respondió la alternativa optimo, y relativamente en menor medida un 39.4% respondió la alternativa moderado. Con respecto a esta tercera dimensión del Servicio de Patrocinio, los resultados reflejan los niveles que alcanzan la respuesta del usuario frente al servicio recibido en términos de sus atributos.

Tabla 18.

Nivel de la Dimensión Percepción del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 4 | 12.1 | 12.1 | 12.1 |
| | Moderado | 8 | 24.2 | 24.2 | 36.4 |
| | Optimo | 21 | 63.6 | 63.6 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

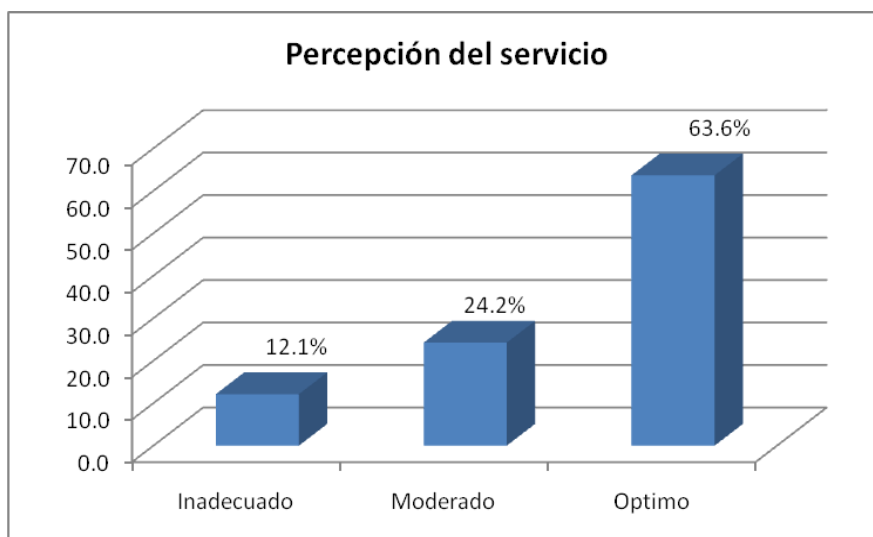


Figura 12. Barras de la Dimensión Percepción del Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016

En la tabla N° 18, muestra la distribución frecuencial de la opinión de los 33 directores de la Defensa Pública respecto a la dimensión Percepción del Servicio; asimismo la figura N° 14, muestra los niveles porcentuales donde el 63.6% respondió la alternativa optimo, y en menor medida un 24.2% seleccionó la alternativa Moderado, y un 12.1% a la alternativa Inadecuado. Con respecto a esta quinta dimensión del Servicio de Patrocinio, los resultados reflejan los niveles que alcanzan la respuesta del usuario frente al servicio recibido en términos de la percepción del servicio.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

H₀: No existe relación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

H₁: Existe relación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

a) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

b) **Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 19.

Correlación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------|
| | | | Servicio de Patrocinio | Eficiencia Administrativa |
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.937 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Eficiencia Administrativa | Coeficiente de correlación | 0.937 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 33 | 33 |

c) **Regla de decisión**

Sig > 0.05: Se acepta H1

Sig < 0.05: Se rechaza Ho

Se presenta una correlación positiva y alta (0,937), observamos que la Sig (significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, es decir si existe evidencia suficiente como para aceptar la hipótesis de la investigación (H1), en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis de la investigación (H1); por tanto: Si existe relación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación entre la Dimensión Oportunidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

H1: Existe relación entre la Dimensión Oportunidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

- a. Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.
- b. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .
- c. Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 20.

Correlación la Dimensión Oportunidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

| | | Servicio de Patrocinio | Oportunidad |
|-----------------|------------------------|----------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coeficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 33 |
| | Oportunidad | Coeficiente de correlación | 0.758 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 33 |

a. Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta H_1

Sig < 0.05: Se rechaza H_0

Se presenta una correlación positiva y alta (0,758), observamos que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, es decir existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de la investigación (H_1), en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0), y aceptar la Hipótesis de la Investigación (H_1); por tanto: Si existe una relación entre la Dimensión Oportunidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

Hipótesis específica 2.

H_0 : No existe relación entre la Dimensión Accesibilidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

H_1 : Existe una relación entre la Dimensión Accesibilidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

- a. Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.
- a. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .
- b. Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 21.

Correlación entre la Dimensión Accesibilidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

| | | Servicio de Patrocinio | Accesibilidad |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|---------------|
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coefficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 33 |
| | Accesibilidad | Coefficiente de correlación | 0.816 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 33 |

a. Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta H_1

Sig < 0.05: Se rechaza H_0

Se presenta una correlación positiva alta (0,816), observamos que la Sig (significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, es decir existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de la investigación (H_1), en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0), y aceptar la Hipótesis de la Investigación (H_1); por tanto: Si existe una relación entre la Dimensión Accesibilidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

Hipótesis específica 3.

H_0 : No existe una relación entre la Dimensión Uniformidad de Criterios y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

H_1 : Existe una relación entre la Dimensión Uniformidad de Criterios y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

- a. Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.
- b. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 .
- c. Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

Tabla 22.

Correlación entre la Dimensión Uniformidad de Criterios y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

| | | Servicio de Patrocinio | Uniformidad de Criterios |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coeficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.717 |
| | | N | 33 |
| | Uniformidad de Criterios | Coeficiente de correlación | 0.717 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 33 |

a. Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta H_1

Sig < 0.05: Se rechaza H_0

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,717), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, es decir existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de la investigación (H_1), en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis de la Investigación (H_1); por tanto: Si existe una relación entre la Dimensión Uniformidad de Criterios y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

Hipótesis específica 4.

H_0 : No existe una relación entre la Dimensión Identificación con la Organización y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

H₁: Existe una relación entre la Dimensión Identificación con la Organización y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

- a. Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.
- b. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta Ho y se rechaza H₁.
- c. Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 23.

Correlación entre la Dimensión Identificación con la Organización y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

| | | | Servicio de Patrocinio | Identificación con la Organización |
|-----------------|------------------------------------|----------------------------|------------------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.704 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Identificación con la Organización | Coeficiente de correlación | 0.704 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 33 | 33 |

b. Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta H₁

Sig < 0.05: Se rechaza Ho

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,704), observamos que la Sig.(Significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, es decir existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de la investigación (H₁), en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis de la Investigación (H₁); por tanto: Si existe una relación entre la Dimensión Identificación con la Organización y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

Hipótesis específica 5.

Ho: No existe una relación entre la Dimensión Continuidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

H₁: Existe una relación entre la Dimensión Continuidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

- a. Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.
- b. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- c. Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 24.

Correlación entre la Dimensión Continuidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|------------------------|----------------------------|-------|-------------|
| | | Servicio de Patrocinio | | Continuidad |
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.858 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Continuidad | Coeficiente de correlación | 0.858 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 33 | 33 |

c. Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta H₀

Sig < 0.05: Se rechaza H₀

Se presenta una correlación positiva y alta (0,858), observamos que la Sig (Significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, es decir existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de la investigación (H₁), en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H₀) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis de la Investigación (H₁); por tanto: Si existe una relación entre la Dimensión Continuidad y el Servicio de Patrocinio de la defensa Pública 2016.

IV. Discusión.

Una vez tabulados los resultados, se realizó la discusión a través de su confrontación con los antecedentes y bases teóricas del presente estudio. En la presente tesis se investigó la relación entre la eficiencia administrativa y el servicio de patrocinio de la Defensa Pública 2016, así como también se obtuvo línea de base para determinar el nivel de calidad de los procesos administrativos y del servicio de patrocinio. Con base en esto se contrastó la hipótesis en la que se desarrolla esta investigación.

Construida una matriz con los datos de la población, se procedió a calcular el Coeficiente de Correlación de Spearman. Este coeficiente permite evaluar la asociación entre datos ordinales. De los cálculos realizados el estudio permite hacer comprender la relación que existe entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública. La metodología cuenta con fundamentos conceptuales para el trabajo de la Eficiencia Administrativa y su relación con en el Servicio de Patrocinio. A nivel de las dimensiones de Accesibilidad, Continuidad de los Procesos, e Identificación con la Organización, Oportunidad y Uniformidad de Criterios si encuentra una relación significativa entre cada una de ellas.

Se presenta una correlación positiva y alta (0,937), observamos que la Sig (significancia asintótica) mostrada menor a 0.05, es decir si existe evidencia suficiente como para aceptar la hipótesis de la investigación (H1), en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis de la investigación (H1); por tanto: Si existe relación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. Al respecto Muñoz (2016) explica y concluye la relación que existe entre el modelo con la sostenibilidad de los sistemas de salud pública, por tanto la calidad y eficiencia, como variables directamente vinculadas, al servicio va a depender dice de la participación de los profesionales en la gestión de Salud, el modelo de filosofía de gestión clínica, significan las estrategias de mayor eficacia potencial para dar sostenibilidad, sin comprometer la calidad, denotándose en los logros obtenidos, en términos de calidad, eficiencia y seguridad de pacientes.

Se presenta una correlación positiva y alta (0,758), observamos que la Sig. (significancia asintótica) mostrada es 0.000 menor a 0.05, es decir existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de la investigación (H1), en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho), y aceptar la Hipótesis de la Investigación (H1); por tanto: Si existe una relación entre la Dimensión Oportunidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. Al respecto Núñez, et al. (2016) realizaron la investigación “Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México”. Sector Salud Pública, con la finalidad de dar a conocer que el régimen administrativo de hospitales de especialidad influye en la eficiencia de los procesos administrativos para operar el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos, para la atención de cáncer de mama, cáncer cérvicouterino y leucemia linfoblástica aguda. Del estudio, la variable que se utilizó para estimar la eficiencia del proceso administrativo fue el tiempo entre la notificación del caso y el reembolso. Para su estimación se realizaron entrevistas semiestructuradas con actores clave involucrados en la gestión de casos financiados por el Fondo. Se organizó también un grupo de expertos para emitir recomendaciones de mejora; los resultados fueron que los hospitales de especialidad con un esquema descentralizado mostraron menor tiempo en el proceso administrativo en contraste con el modelo administrado por los Servicios Estatales de Salud, donde se tomaron mayores tiempos y donde hubo mayores niveles de intermediación, se concluyó que el modelo de hospitales especializados con un esquema descentralizado es más eficiente debido a que tiene mayor autonomía.

Se presenta una correlación positiva alta (0,816), observamos que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por es 0.000 menor a 0.05, es decir existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de la investigación (H1), en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho), y aceptar la Hipótesis de la Investigación (H1); por tanto: Si existe una relación entre la Dimensión Accesibilidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. Al respecto Tola (2015) realizó un trabajo de tesis de maestría en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Puno respecto a la influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales de ESSALUD de la

región Puno y verifica que hay una relación entre la mejora de los niveles de eficiencia de los procesos administrativos con respecto a la adecuada prestación de los servicios de salud del segundo, tercer nivel permitiendo una gestión para el logro de los objetivos sanitarios y económicos en el marco de una red de servicios de salud. El método de investigación fue descriptivo e inductivo, de nivel descriptivo, explicativo y correlacional por cuanto explico y concluyó que la forma adecuada de llevar una gestión administrativa ha contribuido al mejoramiento de los servicios de salud y obteniendo un resultado de coeficiente de Pearson del 65%.

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,717), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada es 0.000 menor a 0.05, es decir existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de la investigación (H1), en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis de la Investigación (H1); por tanto: Si existe una relación entre la Dimensión Uniformidad de Criterios y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. Al respecto Aparicio, Macias y Mares (2015) en el estudio de investigación que se enfocó en el análisis del uso del proceso administrativo como estrategia de competitividad en los grandes hoteles. Conoció que la adecuada utilización del proceso administrativo permite lograr mayor eficiencia en la operación de sus organizaciones hoteleras, se analizó el uso del proceso administrativo, verificando que este si logra incrementar la eficiencia en el servicio brindado, y si le permite una ventaja competitiva. El resultado que resalta y concluye, es que el proceso administrativo se utiliza como una estrategia de competitividad en los hoteles, pero que esta estrategia se utiliza según sus necesidades, otro dato importante, es el hecho de que en todos los hoteles encuestados si tienen bien establecidas las funciones de todo el personal.

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,704), observamos que la Sig.(Significancia asintótica) mostrada es 0.000 menor a 0.05, es decir existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de la investigación (H1), en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis de la Investigación (H1); por tanto: Si existe una relación entre la Dimensión Identificación con la Organización y el

Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. Al respecto Gonzales (2013) Identifico que hay relación entre la gestión del desempeño y la motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de una empresa del sector automotriz, el método que empleó un fue la de un diseño de tipo descriptivo correlacional y constato que si existe una relación entre la gestión del desempeño y la motivación, lo que le permitió concluir que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores son en su mayoría negativos.

Se presenta una correlación positiva y alta (0,858), observamos que la Sig. (Significancia asintótica) mostrada es 0.000 menor a 0.05, es decir existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de la investigación (H1), en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis de la Investigación (H1); por tanto: Si existe una relación entre la Dimensión Continuidad y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. Al respecto Alvites (2014) en su trabajo de la medición del nivel de satisfacción del cliente interno, determino que el sistema logístico integral se constituye como un proceso que involucra toda las fases logísticas en la búsqueda de una mayor velocidad de respuesta a las necesidades presentadas, y demostró que los principales factores de valoración son: La disponibilidad del bien y/o servicio en el momento que se requiere, solución a quejas o dudas y menor tiempo de atención a sus requerimientos y concluye que al establecer una sincronización de las actividades logísticas, se logró un flujo ágil para responder velozmente a las necesidades; y contar con procedimientos estandarizados y de conocimiento general es vital para mejorar el tiempo de atención de los requerimientos. Asimismo, Loli, et al (2013). Estudio de investigación “La Satisfacción y la Calidad de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana” investigación exploratoria para conocer la relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana, y la forma cómo se relaciona con algunas variables demográficas, sociales y organizacionales en una muestra de 174 sujetos que acuden a las entidades antes señaladas como usuarios para la compra de bienes o servicios en general, los resultados nos

llevan a afirmar que la mayoría de los participantes de la muestra tienen una opinión favorable respecto a la calidad del servicio. Así mismo, la mayoría de los sujetos muestran satisfacción respecto de la calidad del servicio. Asimismo las conclusiones llevan a un análisis de correlación en la que se confirma una asociación significativa y positiva entre la satisfacción y la calidad del producto/servicio; dicho de otro modo, a mayor calidad del producto/servicio ofrecido por las organizaciones se da una mayor satisfacción de los clientes; La correlación entre la satisfacción y los componentes de la calidad producto/servicio, indica que cuanto mayor satisfacción tiene el cliente su opinión es mayor o más favorables respecto de la calidad del servicio que recibe. Sobre las variables demográficas, sociales y organizacionales y su relación con la satisfacción y la calidad del servicio, existe diferencia significativa, aunque moderada, en el primer caso, con el género, y en el segundo caso, con ninguna de dichas variables; es decir, las intervenciones de dichas variables no permiten inferir diferencias de percepción de los usuarios sobre su satisfacción y calidad de bienes y servicios que ofrecen las organizaciones, excepto el género.

Con lo planteado, se afirma entonces, que en la entidad investigada si bien no existe una situación de deficiencia en el desarrollo de los procesos administrativos, sin embargo el contexto de la cadena de los procesos administrativos los cuales se dedica a garantizar los recursos. Logísticos, humanos y financieros, del Cliente Interno y teniendo en cuenta la relación con las dimensiones de los Servicios de Patrocinios de la Defensa Pública : (Acompañamiento en el proceso, Comunicación, Trato recibido por el cliente, Atributos del Servicio y Percepción del Servicio), observamos que los servicios que recibe el usuario están medidos en la lógica de un estándar de calidad cuyo desempeño del abogado defensor el cual brinda el servicio en el contexto que podría ser bajo o limitativo, por factores de Oportunidad y uniformidad de criterios, observamos que el usuario tiene una curva de aprendizaje bajo respecto al valor público del servicio dado que lo que más valora es recibir servicio en las condiciones en que éste se encuentre, entendiendo que históricamente para el usuario este servicio ha significado como un bien de caridad, por tanto no va a forzar mayores condiciones de como este se presente.

V. Conclusiones.

- Primera:** Existe relación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016 . Rho de Spearman: 0,937, $p < 0,05$.
- Segunda:** En hipótesis específica 1 “si existe una relación entre la dimensión Oportunidad y el servicio de patrocinio de la Defensa Pública 2016”. Rho de Spearman: 0,758, $p < 0,05$.
- Tercera:** En hipótesis específica 2 “si existe una relación entre la dimensión Accesibilidad y el servicio de patrocinio de la Defensa Pública 2016”. Rho de Spearman: 0,816, $p < 0,05$.
- Cuarta:** En hipótesis específica 3 se concluye que “si existe una relación entre la dimensión uniformidad de criterios y el servicio de patrocinio de la Defensa Pública 2016”. Rho de Spearman: 0,717, $p < 0,05$.
- Quinta:** En hipótesis específica 4 se concluye que “si existe una relación entre la dimensión Identificación con la Organización y el servicio de patrocinio de la Defensa Pública 2016”. Rho de Spearman: 0,704, $p < 0,05$.
- Sexta:** En hipótesis específica 5 se concluye que “si existe una relación entre la dimensión Continuidad y el servicio de patrocinio de la Defensa Pública 2016”. Rho: 0,858, $p < 0,05$.

VI. Recomendaciones

1. Se recomienda a la Dirección General de la Defensa Pública, implementar políticas de gestión en mantener la mejora de capacidad de los procesos administrativos y asimismo hacer una mayor incidencia de la gestión orientado al usuario, es decir a la mejora en el standar de Calidad del servicio que este recibe.
2. A la Direccion General de la Defensa Pública, incluir en los planes y programas la actividades de inducción y capacitación para la mejora en el manejo de las operaciones administrativas, es decir desarrollo de competencias y fortalecimiento de capacidades, resultando necesario también contar con incentivos y controles capaces de generar una dinámica de eficiencia e innovación al interior del servicio. Etapa que implica contar con unidades especializadas en gestión integradas por profesionales del área de administración.
3. A la Dirección General de la Defensa Pública, implementar en sus planes estratégicos institucionales acciones que permitan actualizar la sistematizacion de la información y mejoras del Sistema Registro de los diferentes servicios de la Defensa Pública en mejora de los standares de calidad del Servicio de Patrocinio.
4. A las Administraciones de la Defensa Pública en cada uno de los Distritos Judiciales, implementar programas de adecuacion y actualización de las normativas y directivas vinculados a los procesos administrativos de la Defensa Pública, los cuales deberán estar en concordancia y con la capacidad de dar respuesta a las necesidades de los clientes externos (Usuarios) y a los clientes internos (funcionario público).
5. A los responsables de las oficinas de supervisión y seguimiento deberán incluir en su planes y programas, acciones de inducción en el personal, para la adecuación e incorporación de estándares de control de calidad del servicio a fin de mejorar la calidad de atención en los servicios de la defensa Pública.

6. Al responsable de la oficina de atención al usuario de la Dirección de la Defensa Pública, deberá incorporar en su planes y programación presupuestal, actividades de mejoramiento de la infraestructura de las salas de espera y espacios concentración de los usuarios que requieren ser atendidos, a fin de brindar mejoras en la calidad de atención en los servicios de Defensa Pública.

7. Si bien desde el punto de vista de la percepción de los directores no hay una situación de deficiencia en el desarrollo de los procesos administrativos, y teniendo en cuenta que en el contexto de la cadena de los procesos administrativos los cuales se dedica a garantizar los recursos Logísticos, humanos y financieros, del Cliente Interno en la Defensa Pública, en esta entidad aún se percibe que no se ha logrado el óptimo de la atención del servicio, en ese sentido se requiere dar continuidad a mayores estudios de profundización de mayores conocimientos acerca del comportamiento del usuario con respecto al valor público del servicio y los niveles de progreso de su curva de aprendizaje de este, toda vez de que esta percepción de lo que hoy significa el recibir el servicio en las condiciones en que éste se encuentre, pueden suscitar cambios que se podrían presentar de manera inmanejables cuando el usuario empiece a demandar mayores condiciones de atención en dicho servicio.

VII. Referencias.

- Agramonte, I. (2015). Artículo de Investigación *“El Control de la Gestión y su impacto en la eficiencia”*. Retos de la Dirección 2015; 9(2): 122-138 Universidad Camagüey Colombia.
- Ali, W; Romero, I y Viscaino C. (2012) trabajo de investigación *“Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada”* Universidad Magdalena – Colombia
- Alvites, R (2014). Tesis de Maestría *“Gestión del sistema logístico integrado para la adquisición de bienes y servicios a través de la medición del nivel de satisfacción del cliente interno de la Universidad San Martín de Porres”* USMP - Perú.
- Aparicio, V.; Macías, E.; Mares, O. (2015). Investigación *“Análisis de los Procesos administrativos como estrategia de competitividad en los grandes hoteles de la ciudad de Tecoman”*. Red Internacional de Investigadores en Competitividad. Memoria del IX Congreso. Universidad de Colima. México.
- Ballón, F (2015). Libro el Acceso a la Justicia en el mundo rural. Justicia Viva.
- Bernal, M (2014). Tesis de grado de especialización en *“servicio al cliente como elemento diferenciador y generador de ventaja competitiva para Seguros de Vida Suramericana S.A.”*, Universidad Nueva Granada - España.
- Bassa, L (2011), Tesis doctoral, *“Modelos para el análisis de atributos contemplados por los clientes en una estrategia de Marketing relacional”*. Universidad de Barcelona – España.
- Bassa, L. (2011). Tesis: *“Modelo para el Análisis de atributos contemplados por los clientes en una estrategia de Marketing Relacional”* Universidad de Barcelona – España.
- Bojórquez y Heredia (2015) Artículo de investigación *“análisis de la relación entre la capacidad administrativa y la transparencia en gobiernos locales en México”* Investigaciones Regionales – Journal of Regional Research, Páginas 101 a 118.

- Centro de Estudios de Justicia de las Américas, CEJA y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD (2014) *Manual de Defensoría Penal Pública para América Latina y el Caribe*.
- Correia, S & Miranda, F. (2010). *“Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal”* - Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Universidad de Aveiro Universidad de Extremadura - Portugal.
- Cubillo, J.M (2011). *Descifrando el ADN de las Marcas: Elementos esenciales para la Dirección Estratégica de Marcas. Pozuelo de Alarcón (Madrid). Esic Editorial.*
- DGDP (2016). Ley N° 29360 la Dirección General de Defensa Pública desarrolla los servicios de patrocinio de la Defensa Pública.
- Espinoza (2014). Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial “Diseño y planeación de la cadena de suministro para empresa de comercialización de tractores agrícolas”. Universidad Católica del Perú.
- Flores, C. (2014). Tesis Contador Público “La Gestión Logística y su Influencia en la Rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana”, Universidad San Martín de Porres Lima Perú.
- Gonzales, S. (2013). Trabajo de investigación para la revista de Ciencias Empresariales de la Universidad San Martín de Porres. Volumen 5, Número 1.
- Grover O. (2012). *“Relación entre la calidad la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 – I del Instituto Superior particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú.”*
- Hernández, et al., (2014). *“Metodología de la Investigación”*. McGraw Hill. Colombia p. 149.
- Herrera, L. (ESAN 2015). Artículo publicado en la revista Tiempo de Opinión de la Universidad ESAN – Perú.

- Jara (2010). *“Metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actual) en la gestión de la cadena de suministros”*. Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia. Colombia.
- Jaraiz, G (2011). Tesis Doctoral *“La Gestión Sanitaria orientada al Ciudadano: factores explicativos de la satisfacción de los ciudadanos en la sanidad gallega”*. Universidad de Santiago de Compostela - España.
- La Red Emprendedor XXI Argentina (2015). *La Calidad de los servicios*. Blog virtual de asesoría especializada.
- La Rota M., Lalinde O. et al (2014) Trabajo de investigación *“Ante la Justicia. Necesidades jurídicas y acceso a la Justicia en Colombia”*. Colombia
- Loli, et al (2013). Estudio de investigación *“La Satisfacción y la Calidad de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana”* Revista IIPSI. Facultad de Psicología UNMSM. - Perú Vol. 16 – N°1-2013 pp. 171 – 190.
- López Saludas, M (2013). Tesis doctoral *“Producción Pública, Gestión Privada y eficiencia económica del servicio de salud”*. Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED de España.
- Manene Cerrageria, L (2012) Artículo *“la eficiencia y la eficacia en administraciones públicas y organizaciones empresariales sobre la Identificación y accesibilidad”*. Blog de Investigación especializada.
- Marris, S. (2013), *“Autonomía de la Defensa Pública”* (AIDEF).
- Martinez, C. (2012). Artículo de Investigación. *“Administración de Organizaciones. Grandes transformaciones estratégicas y organizacionales*. Profesor Investigador - Universidad Nacional de Colombia.
- Martí, C. (2014) Tesis Doctoral. *“La Eficiencia en Defensa”*. Instituto Universitario Gutierrez Mellado – España.

- Mendieta, M. (2010). Tesis *“Propuesta de un modelo de Gestión y de Calidad en el Servicio para la Función Judicial del Ecuador: Aplicación práctica en la Función Judicial del Azuay.”*
- Millonesl, P. (2010). Tesis Licenciado en Ingeniería Industrial y de Sistemas *“Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado”*. Universidad de Piura, - Perú.
- Montoya, J. (2013). Revista Oficial del Poder Judicial año 6 – 7, N° 8 y 9/2013, Análisis: *“Los sistemas transversales y su impacto en la eficiencia y eficacia del Poder Judicial”*, Lima Perú.
- Morras, R. y Lopez, M. (2016). Artículo *“Modelo de Brechas de la Gestión de los Servicios”*. Publicación Blog La Tercera.
- Morrón, J (2011); Comentarios a la ley del procedimiento administrativo; pág. 58,59; 9° edición; editorial gaceta jurídica.
- Muñoz I. (2016). Tesis Doctoral *“Influencia del modelo de gestión clínica en la calidad y eficiencia de una unidad asistencial. La relación del modelo con la sostenibilidad de los sistemas públicos de salud”*. Universidad Extremadura. España.
- Norma ISO 22301 (2012) estándar internacional.
- Pazmiño, E (2016) Tesis Maestría *“La naturaleza garantista de la defensa pública. Quito”*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho.
- Pereira, C. (2014). Tesis *“Clima Laboral y Servicio al Cliente realizado en Hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango.”* Universidad Rafael Landívar - Quetzaltenango.
- Philip Kotler (2012). *“Dirección estratégica del Marketing”*. 14 edición. México
- Ponce, M. (2013). Artículo: *El Costo de la Entrega Oportuna*. Blog de Asesoría empresarial Partner Consulting.
- Quevedo (2011). Trabajo de Investigación *“Aplicación y desarrollo de la Teoría post-relacional para el sistema de compras y el servicio al cliente”*

- Municipalidad de Villa el Salvador 2009*". Parque Industrial de Villa El Salvador.
- RAE (2016) Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española en su Vigésima Segunda Edición.
- Ramirez, C (2010). Artículos "*Concepto de Eficiencia y su importancia en la Administración Pública*". Master en Administración U Pittsburg, Profesor Miembro Superior E.A.N Bogotá – Colombia.
- Robbins, P. y Judge, A. (2015) Libro: *Estudios sobre el comportamiento organizacional*. 5ta Edición Editorial Pearson.
- Salazar, J. (2013). Tesis: "*La Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público Peruano: Nuevos modelos de Gestión*" Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. UPC.
- Sánchez, L.(2013) "*Compitiendo a través de la cadena de valor del negocio: supply chain management*" Buenos Aires - Argentina.
- Serpa (2014). "Gestión del Sistema Logístico integrado y el cumplimiento de entrega de los pedidos ALIEX S.R.L." Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tisnado, J. (2013). Tesis "*mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*", Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Toaza, P. (2013) Tesis título de ingeniero en contabilidad "*La gestión administrativa y su relación con la rentabilidad de calzado Liwi en el 2011*" Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Toaza, P. (2011). "La Gestión Administrativa y su Relación con la Rentabilidad en la Fábrica de Calzado LIWI", Lima Perú.
- Tola, I (2015). Tesis de maestría "*Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de ESSALUD de la región Puno – 2012*". Universidad Andina Néstor Caceres Velasquez – Perú.

Urret, H. (2010). *“Cadena de Suministro, nivel de servicio y ventas de una empresa venezolana”*, Universidad Simón Bolívar - Venezuela.

Vargas, J (2015) Artículo *“la eficiencia judicial dentro de un contexto más allá de lo tradicional”*. Revista: Los Jueces y la Información.

WSC Consulting (2015) blog de asesoría empresarial especializado para estudios de fidelización al cliente en España.

WSC Consulting (2015), Artículos *“Fidelizacion al Cliente”*. Blog Asesores Especializados para Estudios en España.

Zambrano, A (2010); blog de asesoría legal y jurídica.
<http://alexzambrano.webnode.es/products/principiosdel-derecho-tributario>.

Zambrano, A. (2010); Artículo en Blog virtual: Asesoría Legal y Jurídica.
<http://alexzambrano.webnode.es/products/principios-del-derecho-tributario>.

Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

| TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PUBLICA Año 2016 | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--------------|-------------------------|
| AUTOR: | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
| <p>Problema principal: ¿Qué relación existe entre la eficiencia Administrativa y el servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016?</p> <p>Problemas secundarios: ¿Qué relación existe entre la dimensión Oportunidad y el servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión Accesibilidad y el Servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión Uniformidad de Criterios y el Servicio de Patrocinio de Defensa Publica 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión Identificación con la organización y el Servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión Continuidad y el Servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación de la eficiencia Administrativa y el servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la dimensión Oportunidad y el servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión Accesibilidad y el servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016.</p> <p>¿Determinar la relación que existe entre la dimensión Uniformidad de Criterios y el Servicio de Patrocinio de Defensa Publica 2016?</p> <p>¿Determinar la relación que existe entre la dimensión Identificación con la Organización y el Servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016?</p> <p>¿Determinar la relación que existe entre la dimensión Continuidad y el Servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016?</p> | <p>Hipótesis general: Existe una relación entre la eficiencia Administrativa y el servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la dimensión Oportunidad y el Servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión Accesibilidad el servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016.</p> <p>¿Existe una relación significativa entre la dimensión Uniformidad de Criterios y el Servicio de Patrocinio de Defensa Publica 2016?</p> <p>¿Existe una relación significativa entre la dimensión Identificación con la Organización y el Servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016?</p> <p>¿Existe una relación significativa entre la dimensión Continuidad y el Servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016?</p> | Variable 1: Eficiencia Administrativa | | | |
| | | | Oportunidad | Cumple en los plazos establecidos. | 1 - 3 | |
| | | | Accesibilidad | Accede a una adecuada atención de servicio. | 4 - 6 | |
| | | | Uniformidad de Criterios | Uniformizar los criterios para la aplicación las normas y procedimientos | 7-8 | |
| | | | Identificación con la Organización | Tener estructurado el modelo operacional vinculado a lo organizacional | 9-10 | |
| Continuidad | Dar continuidad a las operaciones para brindar el servicio | 11 - 13 | | | | |
| Variable 2: Servicio de Patrocinio en la Defensa Publica | | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
| | | | Acompañamiento en el proceso | Recibe un servicio con acompañamiento en todo el proceso. | 1 - 3 | |
| | | | Comunicación | | 4 - 7 | |
| | | | Trato recibido | Comprende el proceso | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | <p>Atributos del Servicio</p> <p>Percepción del Servicio</p> | <p>y entiende lo que va a recibir de él.</p> <p>Existe un clima cordial y buen trato</p> <p>Conoce las condiciones básicas del servicio.</p> <p>Recibe el Servicio de acuerdo a sus expectativas.</p> | <p>8 –10</p> <p>11-13</p> <p>14 - 15</p> | |
|--|--|--|--|---|--|--|

Anexo B. Encuestas

ENCUESTA SOBRE EL SERVICIO DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA

Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública

NOMBRE Y APELLIDO:

CARGO:

DIRECCION DISTRITAL:

A continuación, encontrará 15 enunciados. Cada uno describe una situación de Servicio de Patrocinio. Para realizar esta evaluación, marque una de las 05 alternativas, Incluso aunque ninguno de los enunciados describa fielmente su situación, debe escoger el que más se acerque. Sopesese los enunciados con la mayor precisión y sinceridad.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| | Dimensión: Acompañamiento en el Proceso | | | | | |
| 1 | El Defensor Público ha brindado el servicio de acuerdo a lo solicitado | | | | | |
| 2 | El servicio recibido por el Defensor Público fue en el tiempo establecido | | | | | |
| 3 | Los costos incurridos por el servicio está conforme a su presupuesto | | | | | |
| | Dimensión: Comunicación | | | | | |
| 4 | Considera que el Defensor Público comprende su problema | | | | | |
| 5 | Cree que el Defensor Público ha escuchado todo lo que necesita escuchar | | | | | |
| 6 | Cuándo el Defensor Público explica su caso o lo que va a pasar con su caso, es entendible por usted | | | | | |
| 7 | Le cuesta seguir los consejos o las indicaciones del Defensor Público | | | | | |
| | Dimensión: Trato recibido | | | | | |
| 8 | El Defensor Público lo ha tratado con respeto | | | | | |
| 9 | El Defensor Público lo ha tratado con paciencia | | | | | |
| 10 | Le da confianza el trabajo del Defensor Público | | | | | |
| | Dimensión: Atributos del servicio. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 11 | Los ambientes de espera le parecen adecuados | | | | | |
| 12 | El tiempo de espera es adecuado | | | | | |
| 13 | Recibe información de las condiciones básicas del servicio | | | | | |
| | Dimensión: Percepción del Servicio | | | | | |
| 14 | Siente respaldado para salir bien de este caso y con los beneficios de ley | | | | | |
| 15 | Estima superar esta situación en los plazos previstos. | | | | | |

De los Ítems:

Para el cálculo de la Correlación los datos son ordenados de la siguiente forma: 13 preguntas de las 15 propuestas. (No estando considerada el ítem N° 3 y el ítem N° 10).

De las Alternativas:

De las Alternativas propuestas:

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

Para efectos de la tabulación se uniformizo y se realizó de la siguiente forma:

- Nunca. - opción a)
- Casi nunca. - opción b)
- A veces. - opción b)
- Casi siempre. - opción c)
- Siempre. - opción d)

Ponderación de las respuestas:

- Opción a) Nunca
- Opción b) A veces
- Opción c) Casi siempre
- Opción d) Siempre

ENCUESTA SOBRE LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA DEFENSA PÚBLICA

Eficiencia Administrativa en las Direcciones Distritales de Defensa Pública del Perú

NOMBRE Y APELLIDO:

CARGO:

DIRECCION DISTRITAL:

Eficiencia Administrativa en las Direcciones Distritales de Defensa Pública del Perú

A continuación, encontrará 13 enunciados. Cada uno describe una situación de Servicio de Patrocinio. Para realizar esta evaluación, marque una de las 04 alternativas, Incluso aunque ninguno de los enunciados describa fielmente su situación, debe escoger el que más se acerque. Sopesa los enunciados con la mayor precisión y sinceridad.

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|-------------------|------------------|-----------------|---------------|
| Deficiente | Irregular | Moderado | Optimo |

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|---|---|---|---|
| | Dimensión: Oportunidad | | | | |
| 1 | La calificación del tiempo que le toma tramitar una adquisición ante OGA, a través de la Dirección General de la Defensa Pública | | | | |
| 2 | La calificación del tiempo que le toma a la Dirección General de la Defensa Pública en dar respuesta a su Requerimiento. | | | | |
| 3 | La calificación del tiempo que le toma a OGA en dar respuesta al requerimiento, gestionado por la Dirección General de Defensa Pública. | | | | |
| | Dimensión: Accesibilidad | | | | |
| 4 | La calificación en gestión del riesgo en su Administración distrital. | | | | |
| 5 | La evaluación de las dificultades con que encuentra OGA en la no atención oportuna de sus requerimientos | | | | |
| 6 | La calificación de la frecuencia con que utiliza el mecanismo de compra a través de Caja Chica. | | | | |
| | Dimensión: Uniformidad de Criterios | | | | |
| 7 | Su evaluación sobre los procedimientos en el proceso de adquisiciones solicitados por las administraciones. | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 8 | Su calificación de la capacitación recibida sobre las Normas y procedimientos relacionados a la Gestión Administrativa. | | | | |
| | Dimensión: Identificación con la Organización | | | | |
| 9 | Su evaluación de la situación en que se encuentran establecidas las funciones de los responsables en cada etapa del proceso de adquisición. | | | | |
| 10 | Su evaluación sobre la capacitación recibida respecto a la Dinámica operacional del servicio y el desempeño de sus funciones. | | | | |
| | Dimensión: Continuidad | | | | |
| 11 | Su evaluación sobre el estado de abastecimiento. | | | | |
| 12 | Su calificación sobre los plazos del proceso de adquisición en relación al tiempo planificado. | | | | |
| 13 | Su calificación sobre el servicio brindado en periodos de no haber contado con los recursos solicitados. | | | | |

De las Alternativas propuestas:

Deficiente. - 1
 Irregular. - 2
 Moderado. - 3
 Optimo. - 4

Para efectos de la tabulación se realizó de la siguiente forma:

Deficiente. - opción a)
 Irregular. - opción b)
 Moderado. - opción c)
 Optimo. - opción d)

Ponderación de las respuestas:

Opción a) 1
 Opción b) 2
 Opción c) 3
 Opción d) 4

Anexo C. Base de datos

BASE DE DATOS DEL RESULTADO ENCUESTA: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LAS DIRECCIONES DISTRITALES A NIVEL NACIONAL

| DIRECTORES / ITEM | Oportunidad | | | Accesibilidad | | | Uniformidad de Criterios | | Identificación con la Organización | | Continuidad | | | SUMAT. VARIABLE EFICIENCIA | Agrupados (E.A.) | Sumatoria Oportunidad | Agrupados Oportunidad | Sumatoria Accesibilidad | Agrupado | Sumat. Uniform. Criterios | Agrupado | Identificación con la Organización | Grupado | Sumat. Continuidad |
|-------------------|-------------|--------|--------|---------------|--------|--------|--------------------------|--------|------------------------------------|---------|-------------|---------|---------|----------------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|----------|---------------------------|----------|------------------------------------|---------|--------------------|
| | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | Item 13 | | | | | | | | | | | |
| 01 Ventanilla | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 38 | 2 | 9 | 3 | 9 | 3 | 6 | 3 | 6 | 3 | 8 |
| 02 Loreto | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 37 | 2 | 9 | 3 | 9 | 3 | 6 | 3 | 6 | 3 | 7 |
| 03 Amazonas | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 32 | 2 | 8 | 3 | 8 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 7 |
| 04 La Libertad | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 24 | 1 | 5 | 1 | 8 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| 05 Piura | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 34 | 2 | 9 | 3 | 9 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 7 |
| 06 Lambayeque | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 43 | 3 | 10 | 3 | 10 | 3 | 6 | 3 | 8 | 3 | 9 |
| 07 Ancash | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 30 | 2 | 5 | 1 | 9 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 7 |
| 08 Apurimac | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 35 | 2 | 8 | 2 | 8 | 2 | 6 | 3 | 6 | 2 | 7 |
| 09 Puno | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 41 | 3 | 9 | 3 | 9 | 3 | 7 | 3 | 8 | 3 | 8 |
| 10 Santa | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 29 | 2 | 9 | 3 | 8 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 6 |
| 11 Sullana | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 37 | 2 | 8 | 3 | 9 | 3 | 6 | 3 | 6 | 2 | 8 |
| 12 Arequipa | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 33 | 2 | 10 | 3 | 9 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 6 |
| 13 San Martín | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 34 | 2 | 7 | 2 | 8 | 2 | 6 | 3 | 6 | 2 | 7 |
| 14 Ucayali | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 26 | 2 | 7 | 2 | 7 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 15 Cañete | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 47 | 3 | 11 | 3 | 12 | 3 | 6 | 3 | 6 | 3 | 12 |
| 16 Madre de Dios | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 37 | 2 | 9 | 3 | 8 | 2 | 6 | 3 | 6 | 3 | 8 |
| 17 Huaura | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 41 | 3 | 9 | 3 | 9 | 3 | 6 | 3 | 8 | 3 | 9 |
| 18 Lima Norte | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 38 | 2 | 9 | 3 | 9 | 3 | 6 | 3 | 6 | 3 | 8 |
| 19 Huanuco | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 25 | 2 | 6 | 1 | 7 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 20 Lima Sur | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 | 2 | 9 | 3 | 9 | 3 | 6 | 3 | 6 | 3 | 9 |
| 21 Cajamarca | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 | 2 | 9 | 3 | 9 | 3 | 6 | 3 | 6 | 3 | 9 |
| 22 Lima Este | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 44 | 3 | 10 | 3 | 10 | 3 | 7 | 3 | 8 | 3 | 9 |
| 23 Tumbes | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 31 | 2 | 8 | 2 | 7 | 2 | 4 | 2 | 6 | 3 | 6 |
| 24 Moquegua | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 34 | 2 | 6 | 1 | 9 | 3 | 7 | 3 | 6 | 3 | 6 |
| 25 Tacna | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 29 | 2 | 7 | 2 | 7 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 8 |
| 26 Pasco | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 37 | 2 | 8 | 2 | 7 | 2 | 6 | 3 | 8 | 3 | 8 |
| 27 Ica | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 21 | 2 | 4 | 1 | 6 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| 28 Ayacucho | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 42 | 3 | 9 | 3 | 11 | 3 | 6 | 3 | 6 | 3 | 10 |
| 29 Callao | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 38 | 2 | 9 | 3 | 9 | 3 | 6 | 3 | 6 | 3 | 8 |
| 30 Cusco | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 33 | 2 | 10 | 3 | 9 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 6 |
| 31 Huancavelica | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 35 | 2 | 8 | 2 | 8 | 2 | 6 | 3 | 6 | 3 | 7 |
| 32 Junín | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 42 | 3 | 9 | 3 | 11 | 3 | 6 | 3 | 6 | 3 | 10 |
| 33 Lima | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 44 | 3 | 10 | 3 | 10 | 3 | 7 | 3 | 8 | 3 | 9 |

BASE DE DATOS DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA: SERVICIO DE PATROCINIO DE LAS DIRECCIONES DISTRITALES A NIVEL NACIONAL

| DIRECTORES / ITEM | Acompañamiento del Proceso | | | Comunicación | | | Trato recibido | | | Atributos del Servicio | | Percepcion del Servicio | | Sumat. V. Patrocinio |
|-------------------|----------------------------|--------|--------|--------------|--------|--------|----------------|--------|--------|------------------------|---------|-------------------------|---------|----------------------|
| | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | Item 13 | |
| Ventanilla | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 39 |
| Loreto | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 40 |
| Amazonas | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 32 |
| La Libertad | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 31 |
| Piura | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 39 |
| Lambayeque | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| Ancash | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 34 |
| Apurimac | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 37 |
| Puno | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 41 |
| Santa | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 35 |
| Sullana | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 37 |
| Arequipa | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 35 |
| San Martin | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 34 |
| Ucayali | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 32 |
| Cañete | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| Madre de Dios | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 38 |
| Huaura | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| Lima Norte | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 39 |
| Huanuco | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 32 |
| Lima Sur | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 42 |
| Cajamarca | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| Lima Este | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| Tumbes | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 35 |
| Pasco | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 37 |
| Ica | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 35 |
| Moquegua | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 37 |
| Tacna | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 30 |
| Ayacucho | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 42 |
| Callao | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 38 |
| Cusco | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 36 |
| Huancavelica | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 35 |
| Junin | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 42 |
| Lima | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 40 |

Anexo D. Análisis de las Correlaciones

ANALISIS DE LAS CORRELACIONES ENTRE VARIABLES EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y SEVICIO DE PATROCINIO Y SUS DIMENSIONES

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------|
| | | | Servicio de Patrocinio | Eficiencia Administrativa |
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coeficiente de correlación | 1.000 | .937 |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Eficiencia Administrativa | Coeficiente de correlación | .937 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 33 | 33 |

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|-------------|
| | | | Servicio de Patrocinio | Oportunidad |
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coeficiente de correlación | 1.000 | .758 |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Oportunidad | Coeficiente de correlación | .758 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 33 | 33 |

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|---------------|
| | | | Servicio de Patrocinio | Accesibilidad |
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coeficiente de correlación | 1.000 | .816 |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Accesibilidad | Coeficiente de correlación | .816 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 33 | 33 |

Correlaciones

| | | | Servicio de Patrocinio | Uniformidad de Criterios |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coeficiente de correlación | 1.000 | .717 |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Uniformidad de Criterios | Coeficiente de correlación | .717 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 33 | 33 |

Correlaciones

| | | | Servicio de Patrocinio | Identificación con la Organización |
|-----------------|------------------------------------|----------------------------|------------------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coeficiente de correlación | 1.000 | .704 |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Identificación con la Organización | Coeficiente de correlación | .704 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 33 | 33 |

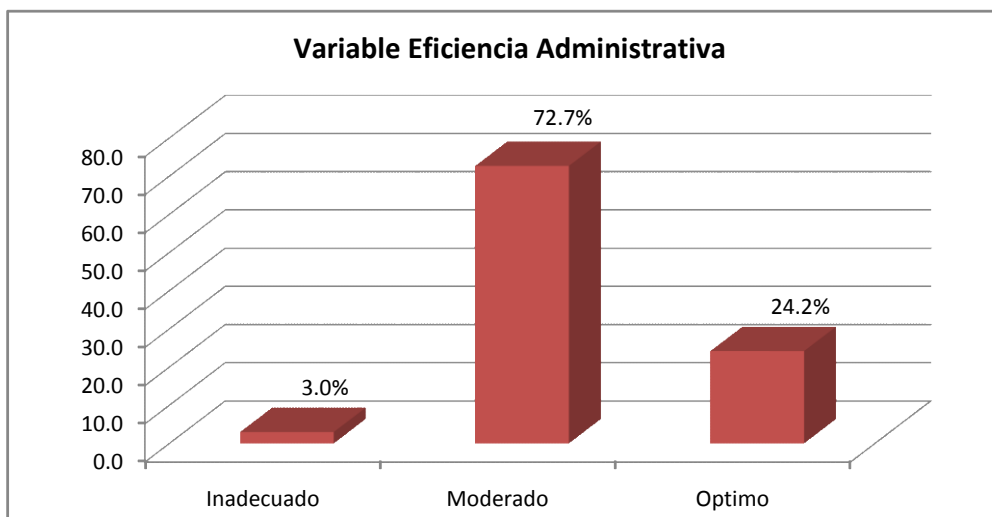
Correlaciones

| | | | Servicio de Patrocinio | Continuidad |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coeficiente de correlación | 1.000 | .858 |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Continuidad | Coeficiente de correlación | .858 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 33 | 33 |

ANALISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS ESTADISTICOS DE LA VARIABLE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y SUS DIMENSIONES

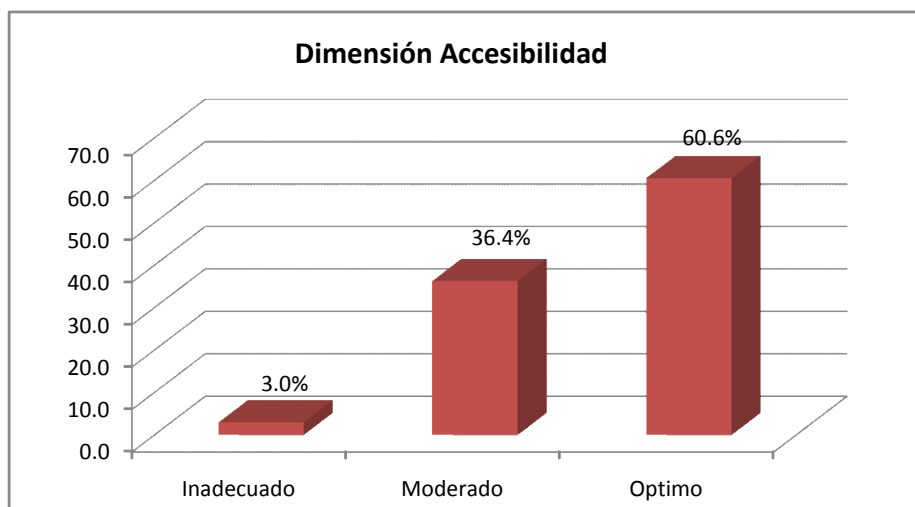
Eficiencia Administrativa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Inadecuado | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| Moderado | 24 | 72.7 | 72.7 | 75.8 |
| Optimo | 8 | 24.2 | 24.2 | 100.0 |
| Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |



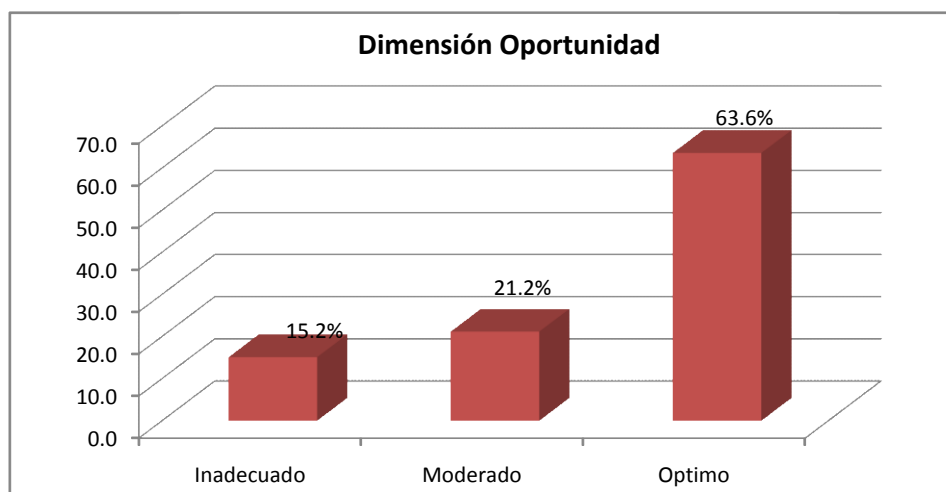
Accesibilidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Inadecuado | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| Válidos Moderado | 12 | 36.4 | 36.4 | 39.4 |
| Válidos Optimo | 20 | 60.6 | 60.6 | 100.0 |
| Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

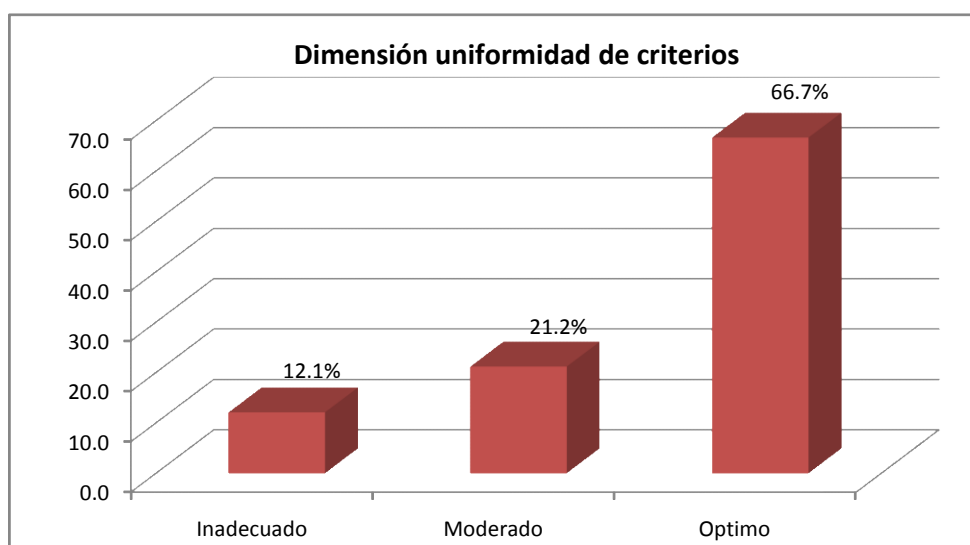


Oportunidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Inadecuado | 5 | 15.2 | 15.2 | 15.2 |
| | Moderado | 7 | 21.2 | 21.2 | 36.4 |
| | Optimo | 21 | 63.6 | 63.6 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

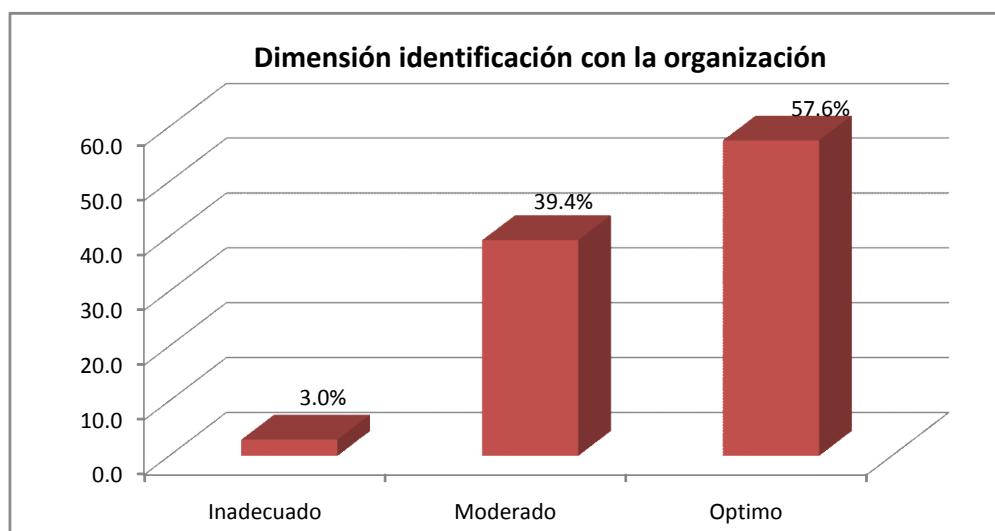
**Uniformidad de Criterios**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Inadecuado | 4 | 12.1 | 12.1 | 12.1 |
| | Moderado | 7 | 21.2 | 21.2 | 33.3 |
| | Optimo | 22 | 66.7 | 66.7 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |



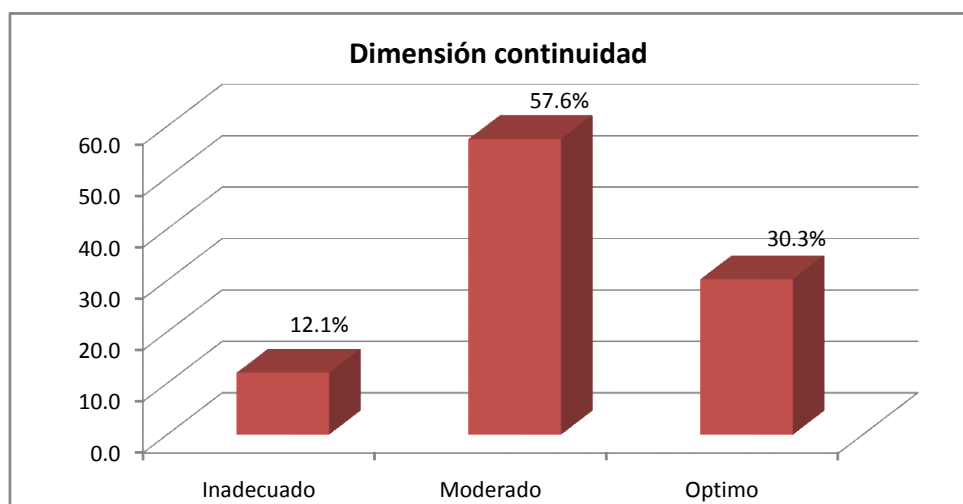
Identificación con la Organización

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 1 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | Moderado | 13 | 39.4 | 39.4 | 42.4 |
| | Optimo | 19 | 57.6 | 57.6 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |



Continuidad

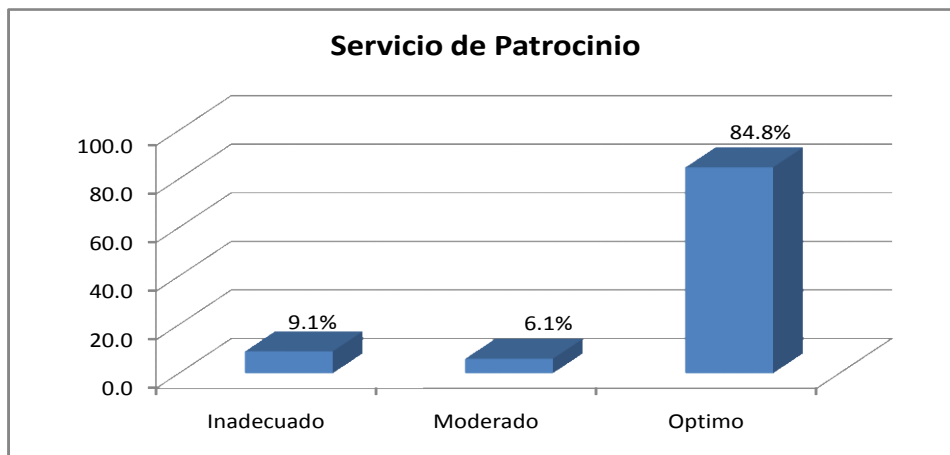
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 4 | 12.1 | 12.1 | 12.1 |
| | Moderado | 19 | 57.6 | 57.6 | 69.7 |
| | Optimo | 10 | 30.3 | 30.3 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |



ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE LA VARIABLE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SUS DIMENSIONES

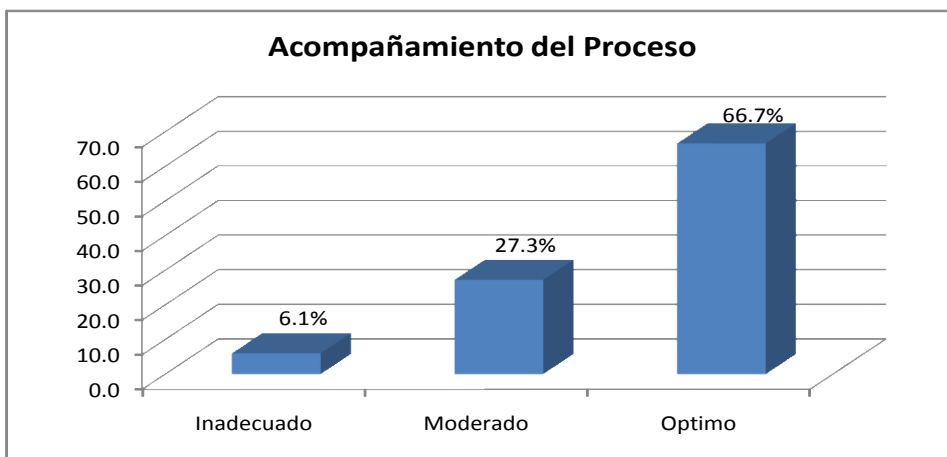
Servicio de Patrocinio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 3 | 9.1 | 9.1 | 9.1 |
| | Moderado | 2 | 6.1 | 6.1 | 15.2 |
| | Optimo | 28 | 84.8 | 84.8 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |



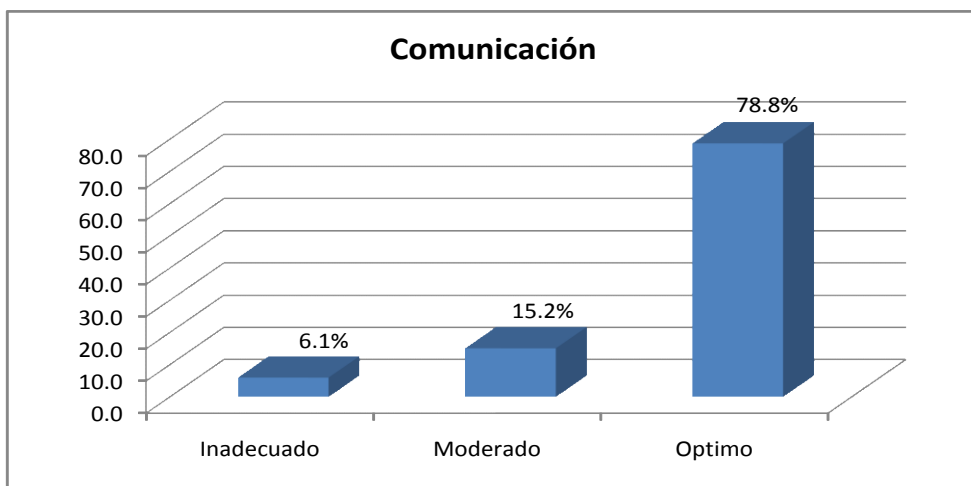
Acompañamiento del proceso

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | Moderado | 9 | 27.3 | 27.3 | 33.3 |
| | Optimo | 22 | 66.7 | 66.7 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |



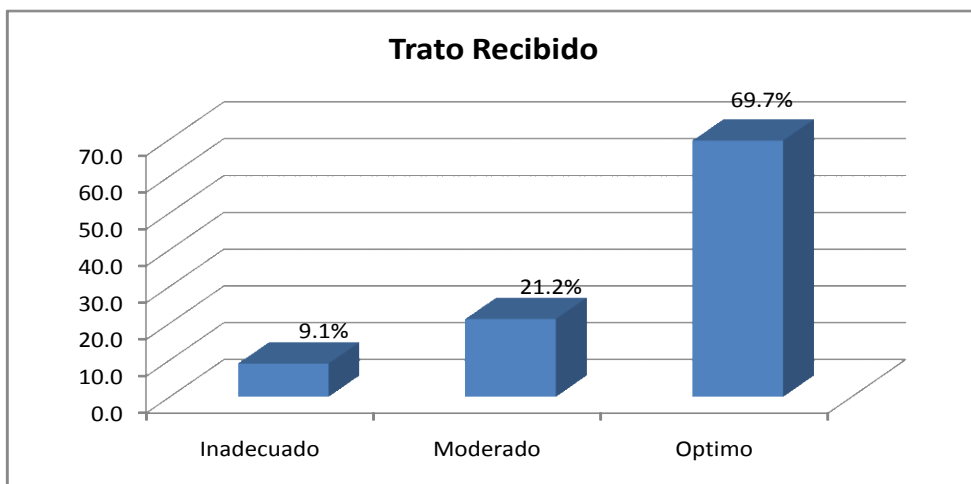
Comunicación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 2 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | Moderado | 5 | 15.2 | 15.2 | 21.2 |
| | Optimo | 26 | 78.8 | 78.8 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |



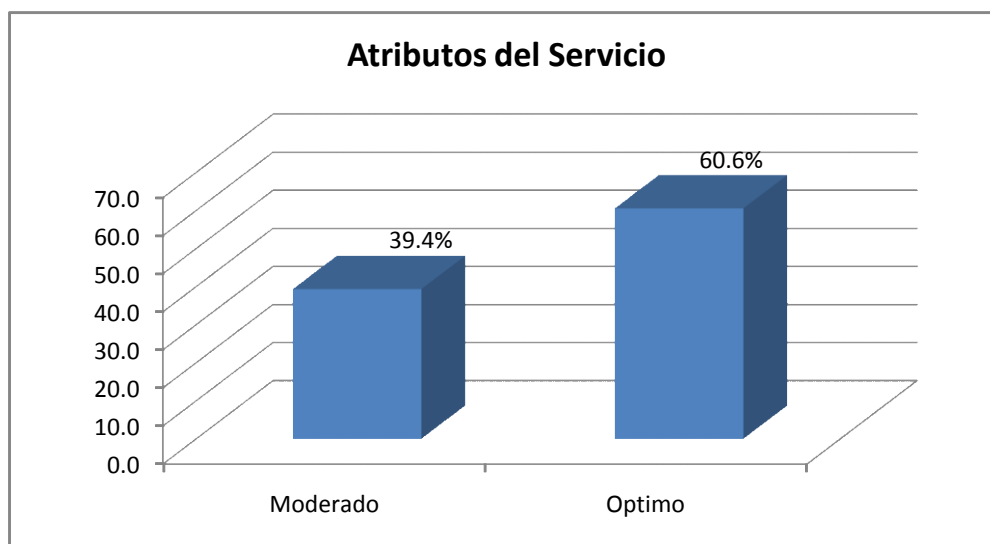
Trato recibido

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Inadecuado | 3 | 9.1 | 9.1 | 9.1 |
| | Moderado | 7 | 21.2 | 21.2 | 30.3 |
| | Optimo | 23 | 69.7 | 69.7 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |



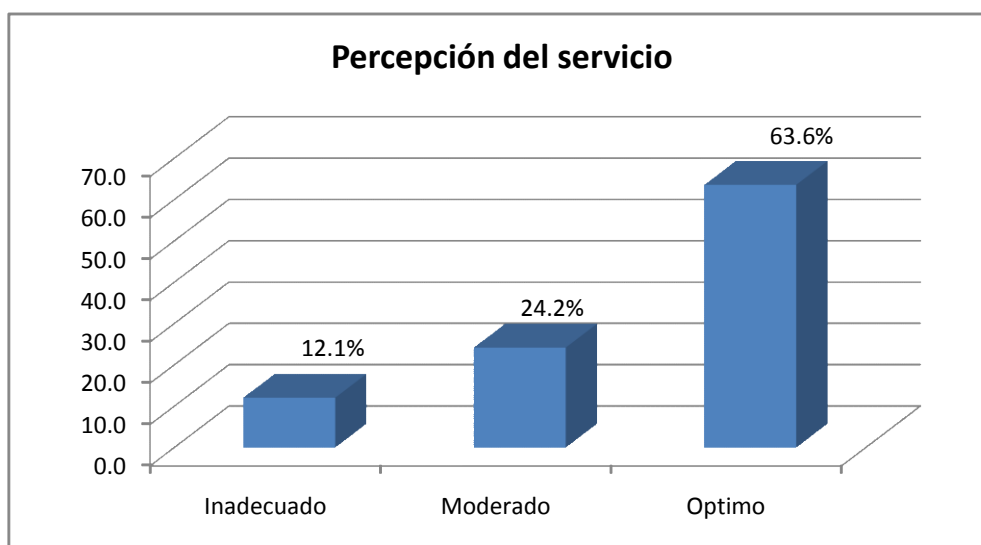
Atributos del servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Moderado | 13 | 39.4 | 39.4 | 39.4 |
| | Optimo | 20 | 60.6 | 60.6 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |



Percepción del servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Inadecuado | 4 | 12.1 | 12.1 | 12.1 |
| | Moderado | 8 | 24.2 | 24.2 | 36.4 |
| | Optimo | 21 | 63.6 | 63.6 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |



VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION DE LA S VARIABLES EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y SERVICIO DE PATROCINIO DE LA DEFENSA PÚBLICA

Resumen del procesamiento de los casos variable Eficiencia Administrativa

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 33 | 100.0 |
| | Excluidos ^a | 0 | 0.0 |
| | Total | 33 | 100.0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad Variable Eficiencia Administrativa

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .911 | 13 |

Resumen del procesamiento de los casos variable Servicio de Patrocinio

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 33 | 100.0 |
| | Excluidos ^a | 0 | 0.0 |
| | Total | 33 | 100.0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad Variable Servicio de Patrocinio

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .536 | 13.000 |

Anexo E. Carta de presentación

Señor(a)(ita): BACHILLER CARLOS ANTONIO BAZO RAMIREZ
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015 II aula 710, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister en Gestión Pública.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Eficiencia administrativa y el servicio de Patrocinio en la Defensa Publica año 2016**. Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Dirección.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de consistencia de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma: _____

D.N.I: 15647727

Anexo F. Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 1: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

La Eficiencia administrativa plantea utilizar óptimos recursos para obtener beneficios; es colocar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar adecuado, en el

momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo lo máximo posible a la rentabilidad de la firma. La logística es “el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio” el objetivo de la logística es la satisfacción de la demanda de recursos en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad y moviliza tanto recursos humanos como los financieros que sean adecuados (Sánchez, 2013).

Dimensión 1:

Oportunidad

Para dar y/o recibir un servicio adecuado al cliente externo e interno y evitar que se acumulen stocks en algún tramo de la cadena del negocio, la oportunidad de cumplir con el plazo de entrega se constituye junto al precio y la calidad como una de las variables competitivas de los productos de una empresa o institución (Kotler, 2012).

Dimensión 2:

Accesibilidad

La búsqueda de la generación de valor en la cadena de suministro ha llevado a las empresas participantes a pasar de una relación de enfrentamiento a una relación de colaboración en el proceso de distribución. Esta colaboración se plasma en una estrategia llamada Respuesta Eficiente al Consumidor (ECR), las estrategias fundamentales son el reaprovisionamiento eficiente (proveer el producto concreto, en el lugar adecuado, con la calidad correcta y de la manera más eficiente) es decir el acceso a recursos y suministros (Kotler, 2012).

Dimensión 3:

Uniformidad de Criterios

Uniformizar criterios para la aplicación de las normas y procedimientos, a fin de que permita estandarizar los procesos principales de la empresa, logrando un comportamiento estable que genere productos y servicios con calidad homogénea y bajos costos (Contacto Pyme, 2016).

Dimensión 4:

Identificación con la Organización

Es la forma en la que se produce la identificación de los colaboradores con la organización. Es una manera diferente de refrescar tu negocio. Las empresas necesitan, para ser competitivas en su sector, que los colaboradores estén identificados con la marca, con la empresa, con su cultura. El intangible que aportan las personas de una organización es su elemento competitivo más importante. Los productos siempre se pueden copiar. El carácter de una organización es lo que no se puede copiar. Y el carácter de la organización lo conforman los diferentes caracteres de todos sus colaboradores. Por tanto, cuanto mayor identificación exista de los colaboradores con la organización, mayor fluidez existirá y mayor eficacia y rentabilidad se obtendrán (Kotler, 2012).

Dimensión 5:

Continuidad

La Gestión de la Continuidad del Servicio se preocupa de impedir que una imprevista y grave interrupción de los servicios, debido a fuerzas de causa mayor, tenga consecuencias negativas para el negocio. La estrategia combinar equilibradamente procedimientos, proactivos y reactivos (Fundación ITIL, Gestión y Servicios, 2016).

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: SERVICIOS DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA

“Los servicios de Patrocinio en la Defensa Pública son todas las actividades realizadas por los Defensores Públicos según reglamentación (Ley N° 29360), enmarcadas dentro de las competencias que les atribuye al Defensor Público, destinadas a satisfacer necesidades públicas en mejorar las condiciones de justicia (Ballón, 2015)

Dimensión 1:

Acompañamiento en el Proceso.

El servicio al cliente con características de un acompañamiento en el proceso resulta ser un factor diferenciador fundamental en el mercadeo, gracias a el se puede llegar a posicionar en la mente de los clientes potenciales y generar una

ventaja competitiva, generando valor para el cliente y que influyen en el momento anterior y posterior al recibir el servicio. (WSC Consulting, 2015)

Dimensión 2:

Comunicación

La Comunicación entre el Defensor Público y las usuarias es un factor fundamental. De este depende que las usuarias comprendan el proceso, entiendan que es lo que deben hacer y esperar, además de sentir que su caso y sus problemas son escuchados y traducidos por el defensor público en los escritos del proceso (Berry, 2013).

Dimensión 3:

Trato Recibido

Se debe mostrar trato amable con todos y cada uno de los clientes y bajo cualquier circunstancia. todos los colaboradores del servicio, desde el encargado de la puerta hasta el dueño del negocio, siempre se debe saludar, mostrar una sonrisa sincera, y decir “gracias” (Berry, 2013).

Dimensión 4:

Atributos del Servicio

Consiste en las condiciones básicas en la provisión del servicio o producto por parte del proveedor para con el usuario final (Red Emprendedor XXI, 2015).

Dimensión 5:

Percepción del Servicio

La Percepción está relacionada con las expectativas de los usuarios. Estas expectativas son dinámicas, luego su evaluación varía a lo largo del tiempo y de una persona a otra. La Percepción se centra en la calidad y la satisfacción del servicio, no en como tendría que ser este (Blank, 2016)

Anexo G. Matriz de operacionalización de las variables

Variable 1: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

| Dimensiones | indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
|----------------------|---|--|---|
| Oportunidad | Cumple con los plazos establecidos | <p>La calificación del tiempo que le toma tramitar una adquisición ante OGA, a través de la Dirección General de la Defensa Pública</p> <p>La calificación del tiempo que le toma a la Dirección General de la Defensa Publica en dar respuesta a su requerimiento.</p> <p>La calificación del tiempo que le toma a OGA en dar respuesta al requerimiento, gestionado por la Dirección General de Defensa Publica.</p> | <p>Alto (21 - 33)</p> <p>Media (12-20)</p> <p>Baja (0-11)</p> |
| <i>Accesibilidad</i> | Accede a una adecuada atención de servicio. | <p>La calificación en gestión del riesgo en su Administración distrital.</p> <p>La evaluación de las dificultades con que encuentra OGA en la no atención oportuna de sus requerimientos</p> <p>La calificación de la frecuencia con que utiliza el mecanismo de compra a través de Caja Chica.</p> | <p>Alto (21 - 33)</p> <p>Media (12-20)</p> <p>Baja (0-11)</p> |

| | | | |
|------------------------------------|--|---|---|
| <i>Uniformidad de criterios</i> | Uniformizar criterios para la aplicación de las normas y procedimientos. | <p>Su evaluación sobre los procedimientos en el proceso de adquisiciones solicitados por las administraciones.</p> <p>Su calificación de la capacitación recibida sobre las Normas y procedimientos relacionados a la Gestión Administrativa.</p> | <p>Alto (21 - 33)</p> <p>Media (12-20)</p> <p>Baja (0-11)</p> |
| Identificación con la Organización | Tener estructurado el modelo operacional vinculado a lo organizacional | <p>Su evaluación de la situación en que se encuentran establecidas las funciones de los responsables en cada etapa del proceso de adquisición.</p> <p>Su evaluación sobre la capacitación recibida respecto a la Dinámica operacional del servicio y el desempeño de sus funciones.</p> | <p>Alto (21 - 33)</p> <p>Media (12-20)</p> <p>Baja (0-11)</p> |
| Continuidad | Dar continuidad a las operaciones para brindar el servicio | <p>Su evaluación sobre el estado de abastecimiento.</p> <p>Su calificación sobre los plazos del proceso de adquisición en relación al tiempo planificado.</p> <p>Su calificación sobre el servicio brindado en periodos de no haber contado con los recursos solicitados.</p> | <p>Alto (21 - 33)</p> <p>Media (12-20)</p> <p>Baja (0-11)</p> |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: SERVICIO DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA

| Dimensiones | indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
|------------------------------|---|--|--|
| Acompañamiento en el proceso | Recibe un servicio con acompañamiento en todo el proceso | El Defensor Público ha brindado el servicio de acuerdo a lo solicitado El servicio recibido por el Defensor Público fue en el tiempo establecido Los costos incurridos por el servicio está conforme a su presupuesto | Alto (34-50) Media (18-33) Baja (0-17) |
| <i>Comunicación</i> | Comprende el proceso y entiende lo que se va a recibir de el. | Considera que el Defensor Público comprende su problema Cree que el Defensor Público ha escuchado todo lo que necesita escuchar Cuándo el Defensor Público explica su caso o lo que va a pasar con su caso, es entendible por usted Le cuesta seguir los consejos o las indicaciones del Defensor Público | Alto (34-50) Media (18-33) Baja (0-17) |
| <i>Trato Recibido</i> | Existe un clima cordial y buen trato | El Defensor Público lo ha tratado con respeto El Defensor Público lo ha tratado con paciencia Le da confianza el trabajo del Defensor Público | Alto (34-50) Media (18-33) Baja (0-17) |
| Atributos del Servicio | Conoce las condiciones básicas del servicio | Los ambientes de espera le parecen adecuados El tiempo de espera es adecuado Recibe información de las condiciones básicas del servicio | Alto (34-50) Media (18-33) Baja (0-17) |
| Percepción del Servicio | Recibe el servicio de acuerdo a sus expectativas | Siente respaldado para salir bien de este caso y con los beneficios de ley Estima superar esta situación en los plazos previstos. | Alto (34-50) Media (18-33) Baja (0-17) |

Anexo H. Certificado de Validez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

| | | Coherencia | | Pertinencia | | Relevancia | | Sugerencias |
|---|---|------------|----|-------------|----|------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | La calificación del tiempo que le toma tramitar una adquisición ante OGA, a través de la Dirección General de la Defensa Pública | X | | X | | X | | |
| 2 | La calificación del tiempo que le toma a la Dirección General de la Defensa Pública en dar respuesta a su requerimiento. | X | | X | | X | | |
| 3 | La calificación del tiempo que le toma a OGA en dar respuesta al requerimiento, gestionado por la Dirección General de Defensa Pública. | X | | X | | X | | |
| 4 | La calificación en gestión del riesgo en su Administración distrital. | X | | X | | X | | |
| 5 | La evaluación de las dificultades con que encuentra OGA en la no atención oportuna de sus requerimientos | X | | X | | X | | |
| 6 | La calificación de la frecuencia con que utiliza el mecanismo de compra a través de Caja Chica. | X | | X | | X | | |
| 7 | Su evaluación sobre los procedimientos en el proceso de adquisiciones solicitados por las administraciones. | X | | X | | X | | |
| 8 | Su calificación de la capacitación recibida sobre las Normas y procedimientos relacionados a la Gestión Administrativa. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 9 | Su evaluación de la situación en que se encuentran establecidas las funciones de los responsables en cada etapa del proceso de adquisición. | X | | X | | X | |
| 10 | Su evaluación sobre la capacitación recibida respecto a la Dinámica operacional del servicio y el desempeño de sus funciones. | X | | X | | X | |
| 11 | Su evaluación sobre el estado de abastecimiento. | X | | X | | X | |
| 12 | Su calificación sobre los plazos del proceso de adquisición en relación al tiempo planificado. | X | | X | | X | |
| 13 | Su calificación sobre el servicio brindado en periodos de no haber contado con los recursos solicitados. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: LIDIA ROMERO VELA DNI N° 40117025

Especialidad del validador: Mg. Sonia L. Romero Vela (Investigación científica y estadística)

10 de Enero de 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
EL SERVICIO DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA**

| | | Coherencia | | Pertinencia | | Relevancia | | Sugerencias |
|----|---|------------|----|-------------|----|------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | El Defensor Público ha brindado el servicio de acuerdo a lo solicitado | X | | X | | X | | |
| 2 | El servicio recibido por el Defensor Público fue en el tiempo establecido | X | | X | | X | | |
| 3 | Los costos incurridos por el servicio está conforme a su presupuesto | X | | X | | X | | |
| 4 | Considera que el Defensor Público comprende su problema | X | | X | | X | | |
| 5 | Cree que el Defensor Público ha escuchado todo lo que necesita escuchar | X | | X | | X | | |
| 6 | Cuándo el Defensor Público explica su caso o lo que va a pasar con su caso, es entendible por usted | X | | X | | X | | |
| 7 | Le cuesta seguir los consejos o las indicaciones del Defensor Público | X | | X | | X | | |
| 8 | El Defensor Público lo ha tratado con respeto | X | | X | | X | | |
| 9 | El Defensor Público lo ha tratado con paciencia | X | | X | | X | | |
| 10 | Le da confianza el trabajo del Defensor Público | X | | X | | X | | |
| 11 | Los ambientes de espera le parecen adecuados | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 12 | El tiempo de espera es adecuado | X | | X | | X | |
| 13 | Recibe información de las condiciones básicas del servicio | X | | X | | X | |
| 14 | Siente respaldado para salir bien de este caso y con los beneficios de ley | X | | X | | X | |
| 15 | Estima superar esta situación en los plazos previstos. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: LIDIA ROMERO VELA DNI N° 40117025

Especialidad del validador: Mg. Sonia L. Romero Vela - (Investigación científica y estadística)

10 de Enero de 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad



Gracias por su atención prestada.

ENCUESTA SOBRE LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Eficiencia Administrativa.

A continuación encontrará 13 enunciados. Cada uno describe una situación de Servicio de Patrocinio.

Para realizar esta evaluación, marque las alternativas.

Incluso aunque ninguno de los enunciados describa fielmente su situación, debe escoger el que más se acerque. Sopesa los enunciados con la mayor precisión y sinceridad

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|------------|-----------|----------|--------|
| Deficiente | Irregular | Moderado | Optimo |

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|---|---|---|---|
| | Dimensión: Oportunidad | | | | |
| 1 | La calificación del tiempo que le toma tramitar una adquisición ante OGA, a través de la Dirección General de la Defensa Pública | | | | |
| 2 | La calificación del tiempo que le toma a la Dirección General de la Defensa Pública en dar respuesta a su requerimiento. | | | | |
| 3 | La calificación del tiempo que le toma a OGA en dar respuesta al requerimiento, gestionado por la Dirección General de Defensa Pública. | | | | |
| | | | | | |
| | Dimensión: Accesibilidad | | | | |
| 4 | La calificación en gestión del riesgo en su Administración distrital. | | | | |
| 5 | La evaluación de las dificultades con que encuentra OGA en la no atención oportuna de sus requerimientos | | | | |
| 6 | La calificación de la frecuencia con que utiliza el mecanismo de compra a través de Caja Chica. | | | | |
| | Dimensión: Uniformidad de Criterios | | | | |
| 7 | Su evaluación sobre los procedimientos en el proceso de adquisiciones | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| | solicitados por las administraciones. | | | | |
| 8 | Su calificación de la capacitación recibida sobre las Normas y procedimientos relacionados a la Gestión Administrativa. | | | | |
| | Dimensión: Identificación con la Organización | | | | |
| 9 | Su evaluación de la situación en que se encuentran establecidas las funciones de los responsables en cada etapa del proceso de adquisición. | | | | |
| 10 | Su evaluación sobre la capacitación recibida respecto a la Dinámica operacional del servicio y el desempeño de sus funciones. | | | | |
| | Dimensión: Continuidad | | | | |
| 11 | Su evaluación sobre el estado de abastecimiento. | | | | |
| 12 | Su calificación sobre los plazos del proceso de adquisición en relación al tiempo planificado. | | | | |
| 13 | Su calificación sobre el servicio brindado en periodos de no haber contado con los recursos solicitados. | | | | |



Gracias por su atención prestada.

ENCUESTA SOBRE EL SERVICIO DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA

Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública

A continuación encontrará 15 enunciados. Cada uno describe una situación de Servicio de Patrocinio.

Para realizar esta evaluación, marque las alternativas.

Incluso aunque ninguno de los enunciados describa fielmente su situación, debe escoger el que más se acerque. Sopesese los enunciados con la mayor precisión y sinceridad.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| | Dimensión: Acompañamiento en el Proceso | | | | | |
| 1 | El Defensor Público ha brindado el servicio de acuerdo a lo solicitado | | | | | |
| 2 | El servicio recibido por el Defensor Público fue en el tiempo establecido | | | | | |
| 3 | Los costos incurridos por el servicio está conforme a su presupuesto | | | | | |
| | Dimensión: Comunicación | | | | | |
| 4 | Considera que el Defensor Público comprende su problema | | | | | |
| 5 | Cree que el Defensor Público ha escuchado todo lo que necesita escuchar | | | | | |
| 6 | Cuándo el Defensor Público explica su caso o lo que va a pasar con su caso, es entendible por usted | | | | | |
| 7 | Le cuesta seguir los consejos o las indicaciones del Defensor Público | | | | | |
| | | | | | | |
| | Dimensión: Trato recibido | | | | | |
| 8 | El Defensor Público lo ha tratado con respeto | | | | | |
| 9 | El Defensor Público lo ha tratado con paciencia | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Le da confianza el trabajo del Defensor Público | | | | | |
| | | | | | | |
| | Dimensión: Atributos del servicio. | | | | | |
| 11 | Los ambientes de espera le parecen adecuados | | | | | |
| 12 | El tiempo de espera es adecuado | | | | | |
| 13 | Recibe información de las condiciones básicas del servicio | | | | | |
| | | | | | | |
| | Dimensión: Percepción del Servicio | | | | | |
| 14 | Siente respaldado para salir bien de este caso y con los beneficios de ley | | | | | |
| 15 | Estima superar esta situación en los plazos previstos. | | | | | |
| | | | | | | |

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): BACHILLER CARLOS ANTONIO BAZO RAMIREZ
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015 II aula 710, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister en Gestión Pública.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Eficiencia administrativa y el servicio de Patrocinio en la Defensa Publica año 2016**. Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Dirección.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de consistencia de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma: _____

D.N.I: 15647727

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

La Eficiencia administrativa plantea utilizar óptimos recursos para obtener beneficios; es colocar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo lo máximo posible a la rentabilidad de la firma. La logística es “el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio” el objetivo de la logística es la satisfacción de la demanda de recursos en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad y moviliza tanto recursos humanos como los financieros que sean adecuados (Sánchez, 2013).

Dimensión 1:

Oportunidad

Para dar y/o recibir un servicio adecuado al cliente externo e interno y evitar que se acumulen stocks en algún tramo de la cadena del negocio, la oportunidad de cumplir con el plazo de entrega se constituye junto al precio y la calidad como una de las variables competitivas de los productos de una empresa o institución (Kotler, 2012).

Dimensión 2:

Accesibilidad

La búsqueda de la generación de valor en la cadena de suministro ha llevado a las empresas participantes a pasar de una relación de enfrentamiento a una relación de colaboración en el proceso de distribución. Esta colaboración se plasma en una estrategia llamada Respuesta Eficiente al Consumidor (ECR), las estrategias fundamentales son el reaprovisionamiento eficiente (proveer el producto concreto, en el lugar adecuado, con la calidad correcta y de la manera más eficiente) es decir el acceso a recursos y suministros (Kotler, 2012).

Dimensión 3:

Uniformidad de Criterios

Uniformizar criterios para la aplicación de las normas y procedimientos, a fin de que permita estandarizar los procesos principales de la empresa, logrando un comportamiento estable que genere productos y servicios con calidad homogénea y bajos costos (Contacto Pyme, 2016).

Dimensión 4:

Identificación con la Organización

Es la forma en la que se produce la identificación de los colaboradores con la organización. Es una manera diferente de refrescar tu negocio. Las empresas necesitan, para ser competitivas en su sector, que los colaboradores estén identificados con la marca, con la empresa, con su cultura. El intangible que aportan las personas de una organización es su elemento competitivo más importante. Los productos siempre se pueden copiar. El carácter de una organización es lo que no se puede copiar. Y el carácter de la organización lo conforman los diferentes caracteres de todos sus colaboradores. Por tanto, cuanto mayor identificación exista de los colaboradores con la organización, mayor fluidez existirá y mayor eficacia y rentabilidad se obtendrán (Kotler, 2012).

Dimensión 5:

Continuidad

La Gestión de la Continuidad del Servicio se preocupa de impedir que una imprevista y grave interrupción de los servicios, debido a fuerzas de causa mayor, tenga consecuencias negativas para el negocio. La estrategia combinar equilibradamente procedimientos, proactivos y reactivos (Fundación ITIL, Gestión y Servicios, 2016).

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: SERVICIOS DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA

“Los servicios de Patrocinio en la Defensa Pública son todas las actividades realizadas por los Defensores Públicos según reglamentación (Ley N° 29360), enmarcadas dentro de las competencias que les atribuye al Defensor Público, destinadas a satisfacer necesidades públicas en mejorar las condiciones de justicia (Ballón, 2015)

Dimensión 1:

Acompañamiento en el Proceso.

El servicio al cliente con características de un acompañamiento en el proceso resulta ser un factor diferenciador fundamental en el mercadeo, gracias a el se puede llegar a posicionar en la mente de los clientes potenciales y generar una ventaja

competitiva, generando valor para el cliente y que influyen en el momento anterior y posterior al recibir el servicio. (WSC Consulting, 2015)

Dimensión 2: Comunicación

La Comunicación entre el Defensor Público y las usuarias es un factor fundamental. De este depende que las usuarias comprendan el proceso, entiendan que es lo que deben hacer y esperar, además de sentir que su caso y sus problemas son escuchados y traducidos por el defensor público en los escritos del proceso (Berry, 2013).

Dimensión 3:

Trato Recibido

Se debe mostrar trato amable con todos y cada uno de los clientes y bajo cualquier circunstancia. todos los colaboradores del servicio, desde el encargado de la puerta hasta el dueño del negocio, siempre se debe saludar, mostrar una sonrisa sincera, y decir “gracias” (Berry, 2013).

Dimensión 4:

Atributos del Servicio

Consiste en las condiciones básicas en la provisión del servicio o producto por parte del proveedor para con el usuario final (Red Emprendedor XXI, 2015).

Dimensión 5:

Percepción del Servicio

La Percepción está relacionada con las expectativas de los usuarios. Estas expectativas son dinámicas, luego su evaluación varía a lo largo del tiempo y de una persona a otra. La Percepción se centra en la calidad y la satisfacción del servicio, no en como tendría que ser este (Blank, 2016)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

| Dimensiones | indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
|----------------------|---|--|---|
| Oportunidad | Cumple con los plazos establecidos | <p>La calificación del tiempo que le toma tramitar una adquisición ante OGA, a través de la Dirección General de la Defensa Pública</p> <p>La calificación del tiempo que le toma a la Dirección General de la Defensa Pública en dar respuesta a su requerimiento.</p> <p>La calificación del tiempo que le toma a OGA en dar respuesta al requerimiento, gestionado por la Dirección General de Defensa Pública.</p> | <p>Alto (21 - 33)</p> <p>Media (12-20)</p> <p>Baja (0-11)</p> |
| <i>Accesibilidad</i> | Accede a una adecuada atención de servicio. | <p>La calificación en gestión del riesgo en su Administración distrital.</p> <p>La evaluación de las dificultades con que encuentra OGA en la no atención oportuna de sus requerimientos</p> <p>La calificación de la frecuencia con que utiliza el mecanismo de compra a través de Caja Chica.</p> | <p>Alto (21 - 33)</p> <p>Media (12-20)</p> <p>Baja (0-11)</p> |

| | | | |
|------------------------------------|--|--|--|
| <i>Uniformidad de criterios</i> | Uniformizar criterios para la aplicación de las normas y procedimientos. | Su evaluación sobre los procedimientos en el proceso de adquisiciones solicitados por las administraciones. Su calificación de la capacitación recibida sobre las Normas y procedimientos relacionados a la Gestión Administrativa. | Alto (21 - 33) Media (12-20) Baja (0-11) |
| Identificación con la Organización | Tener estructurado el modelo operacional vinculado a lo organizacional | Su evaluación de la situación en que se encuentran establecidas las funciones de los responsables en cada etapa del proceso de adquisición. Su evaluación sobre la capacitación recibida respecto a la Dinámica operacional del servicio y el desempeño de sus funciones. | Alto (21 - 33) Media (12-20) Baja (0-11) |
| Continuidad | Dar continuidad a las operaciones para brindar el servicio | Su evaluación sobre el estado de abastecimiento. Su calificación sobre los plazos del proceso de adquisición en relación al tiempo planificado. Su calificación sobre el servicio brindado en periodos de no haber contado con los recursos solicitados. | Alto (21 - 33) Media (12-20) Baja (0-11) |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable 2: SERVICIO DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA

| Dimensiones | indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
|------------------------------|---|--|--|
| Acompañamiento en el proceso | Recibe un servicio con acompañamiento en todo el proceso | El Defensor Público ha brindado el servicio de acuerdo a lo solicitado El servicio recibido por el Defensor Público fue en el tiempo establecido Los costos incurridos por el servicio está conforme a su presupuesto | Alto (34-50) Media (18-33) Baja (0-17) |
| <i>Comunicación</i> | Comprende el proceso y entiende lo que se va a recibir de el. | Considera que el Defensor Público comprende su problema Cree que el Defensor Público ha escuchado todo lo que necesita escuchar Cuándo el Defensor Público explica su caso o lo que va a pasar con su caso, es entendible por usted Le cuesta seguir los consejos o las indicaciones del Defensor Público | Alto (34-50) Media (18-33) Baja (0-17) |
| <i>Trato Recibido</i> | Existe un clima cordial y buen trato | El Defensor Público lo ha tratado con respeto El Defensor Público lo ha tratado con paciencia Le da confianza el trabajo del Defensor Público | Alto (34-50) Media (18-33) Baja (0-17) |

| | | | |
|-------------------------|--|--|---|
| Atributos del Servicio | Conoce las condiciones básicas del servicio | <p>Los ambientes de espera le parecen adecuados</p> <p>El tiempo de espera es adecuado</p> <p>Recibe información de las condiciones básicas del servicio</p> | <p>Alto (34-50)</p> <p>Media (18-33)</p> <p>Baja (0-17)</p> |
| Percepción del Servicio | Recibe el servicio de acuerdo a sus expectativas | <p>Siente respaldado para salir bien de este caso y con los beneficios de ley</p> <p>Estima superar esta situación en los plazos previstos.</p> | <p>Alto (34-50)</p> <p>Media (18-33)</p> <p>Baja (0-17)</p> |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA**

| | | Coherencia | | Pertinencia | | Relevancia | | Sugerencias |
|---|---|------------|----|-------------|----|------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | La calificación del tiempo que le toma tramitar una adquisición ante OGA, a través de la Dirección General de la Defensa Pública | X | | X | | X | | |
| 2 | La calificación del tiempo que le toma a la Dirección General de la Defensa Pública en dar respuesta a su requerimiento. | X | | X | | X | | |
| 3 | La calificación del tiempo que le toma a OGA en dar respuesta al requerimiento, gestionado por la Dirección General de Defensa Pública. | X | | X | | X | | |
| 4 | La calificación en gestión del riesgo en su Administración distrital. | X | | X | | X | | |
| 5 | La evaluación de las dificultades con que encuentra OGA en la no atención oportuna de sus requerimientos | X | | X | | X | | |
| 6 | La calificación de la frecuencia con que utiliza el mecanismo de compra a través de Caja Chica. | X | | X | | X | | |
| 7 | Su evaluación sobre los procedimientos en el proceso de adquisiciones solicitados por las administraciones. | X | | X | | X | | |
| 8 | Su calificación de la capacitación recibida sobre las Normas y procedimientos relacionados a la Gestión Administrativa. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 9 | Su evaluación de la situación en que se encuentran establecidas las funciones de los responsables en cada etapa del proceso de adquisición. | X | | X | | X | |
| 10 | Su evaluación sobre la capacitación recibida respecto a la Dinámica operacional del servicio y el desempeño de sus funciones. | X | | X | | X | |
| 11 | Su evaluación sobre el estado de abastecimiento. | X | | X | | X | |
| 12 | Su calificación sobre los plazos del proceso de adquisición en relación al tiempo planificado. | X | | X | | X | |
| 13 | Su calificación sobre el servicio brindado en periodos de no haber contado con los recursos solicitados. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: ANDREA DIAZ ROZAS DNI N° 41724690

Especialidad del validador: Sociología Jurídica

10 de enero de 2017.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
EL SERVICIO DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA**

| | | Coherencia | | Pertinencia | | Relevancia | | Sugerencias |
|----|---|------------|----|-------------|----|------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | El Defensor Público ha brindado el servicio de acuerdo a lo solicitado | X | | X | | X | | |
| 2 | El servicio recibido por el Defensor Público fue en el tiempo establecido | X | | X | | X | | |
| 3 | Los costos incurridos por el servicio está conforme a su presupuesto | X | | X | | X | | |
| 4 | Considera que el Defensor Público comprende su problema | X | | X | | X | | |
| 5 | Cree que el Defensor Público ha escuchado todo lo que necesita escuchar | X | | X | | X | | |
| 6 | Cuándo el Defensor Público explica su caso o lo que va a pasar con su caso, es entendible por usted | X | | X | | X | | |
| 7 | Le cuesta seguir los consejos o las indicaciones del Defensor Público | X | | X | | X | | |
| 8 | El Defensor Público lo ha tratado con respeto | X | | X | | X | | |
| 9 | El Defensor Público lo ha tratado con paciencia | X | | X | | X | | |
| 10 | Le da confianza el trabajo del Defensor Público | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 11 | Los ambientes de espera le parecen adecuados | X | | X | | X | |
| 12 | El tiempo de espera es adecuado | X | | X | | X | |
| 13 | Recibe información de las condiciones básicas del servicio | X | | X | | X | |
| 14 | Siente respaldado para salir bien de este caso y con los beneficios de ley | X | | X | | X | |
| 15 | Estima superar esta situación en los plazos previstos. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: ANDREA DIAZ ROZAS DNI N° 41724690

Especialidad del validador: Sociología Jurídica

10 de Enero de 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad



Gracias por su atención prestada.

ENCUESTA SOBRE LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Eficiencia Administrativa.

A continuación encontrará 13 enunciados. Cada uno describe una situación de Servicio de Patrocinio.

Para realizar esta evaluación, marque las alternativas.

Incluso aunque ninguno de los enunciados describa fielmente su situación, debe escoger el que más se acerque. Sopesese los enunciados con la mayor precisión y sinceridad

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|------------|-----------|----------|--------|
| Deficiente | Irregular | Moderado | Optimo |

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|---|---|---|---|
| | Dimensión: Oportunidad | | | | |
| 1 | La calificación del tiempo que le toma tramitar una adquisición ante OGA, a través de la Dirección General de la Defensa Pública | | | | |
| 2 | La calificación del tiempo que le toma a la Dirección General de la Defensa Pública en dar respuesta a su requerimiento. | | | | |
| 3 | La calificación del tiempo que le toma a OGA en dar respuesta al requerimiento, gestionado por la Dirección General de Defensa Pública. | | | | |
| | | | | | |
| | Dimensión: Accesibilidad | | | | |
| 4 | La calificación en gestión del riesgo en su Administración distrital. | | | | |
| 5 | La evaluación de las dificultades con que encuentra OGA en la no atención oportuna de sus requerimientos | | | | |
| 6 | La calificación de la frecuencia con que utiliza el mecanismo de compra a través de Caja Chica. | | | | |
| | Dimensión: Uniformidad de Criterios | | | | |
| 7 | Su evaluación sobre los procedimientos en el proceso de adquisiciones solicitados por las administraciones. | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 8 | Su calificación de la capacitación recibida sobre las Normas y procedimientos relacionados a la Gestión Administrativa. | | | | |
| | Dimensión: Identificación con la Organización | | | | |
| 9 | Su evaluación de la situación en que se encuentran establecidas las funciones de los responsables en cada etapa del proceso de adquisición. | | | | |
| 10 | Su evaluación sobre la capacitación recibida respecto a la Dinámica operacional del servicio y el desempeño de sus funciones. | | | | |
| | Dimensión: Continuidad | | | | |
| 11 | Su evaluación sobre el estado de abastecimiento. | | | | |
| 12 | Su calificación sobre los plazos del proceso de adquisición en relación al tiempo planificado. | | | | |
| 13 | Su calificación sobre el servicio brindado en periodos de no haber contado con los recursos solicitados. | | | | |



Gracias por su atención prestada.

ENCUESTA SOBRE EL SERVICIO DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA

Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública

A continuación encontrará 15 enunciados. Cada uno describe una situación de Servicio de Patrocinio.

Para realizar esta evaluación, marque las alternativas.

Incluso aunque ninguno de los enunciados describa fielmente su situación, debe escoger el que más se acerque. Sopesa los enunciados con la mayor precisión y sinceridad.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| | Dimensión: Acompañamiento en el Proceso | | | | | |
| 1 | El Defensor Público ha brindado el servicio de acuerdo a lo solicitado | | | | | |
| 2 | El servicio recibido por el Defensor Público fue en el tiempo establecido | | | | | |
| 3 | Los costos incurridos por el servicio está conforme a su presupuesto | | | | | |
| | Dimensión: Comunicación | | | | | |
| 4 | Considera que el Defensor Público comprende su problema | | | | | |
| 5 | Cree que el Defensor Público ha escuchado todo lo que necesita escuchar | | | | | |
| 6 | Cuándo el Defensor Público explica su caso o lo que va a pasar con su caso, es entendible por usted | | | | | |
| 7 | Le cuesta seguir los consejos o las indicaciones del Defensor Público | | | | | |
| | | | | | | |
| | Dimensión: Trato recibido | | | | | |
| 8 | El Defensor Público lo ha tratado con respeto | | | | | |
| 9 | El Defensor Público lo ha tratado con paciencia | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Le da confianza el trabajo del Defensor Público | | | | | |
| | | | | | | |
| | Dimensión: Atributos del servicio. | | | | | |
| 11 | Los ambientes de espera le parecen adecuados | | | | | |
| 12 | El tiempo de espera es adecuado | | | | | |
| 13 | Recibe información de las condiciones básicas del servicio | | | | | |
| | | | | | | |
| | Dimensión: Percepción del Servicio | | | | | |
| 14 | Siente respaldado para salir bien de este caso y con los beneficios de ley | | | | | |
| 15 | Estima superar esta situación en los plazos previstos. | | | | | |
| | | | | | | |

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): BACHILLER CARLOS ANTONIO BAZO RAMIREZ
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015 II aula 710, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister en Gestión Pública.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Eficiencia administrativa y el servicio de Patrocinio en la Defensa Publica año 2016**. Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Dirección.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de consistencia de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma: _____

D.N.I: 15647727

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

La Eficiencia administrativa plantea utilizar óptimos recursos para obtener beneficios; es colocar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo lo máximo posible a la rentabilidad de la firma. La logística es “el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio” el objetivo de la logística es la satisfacción de la demanda de recursos en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad y moviliza tanto recursos humanos como los financieros que sean adecuados (Sánchez, 2013).

Dimensión 1:

Oportunidad

Para dar y/o recibir un servicio adecuado al cliente externo e interno y evitar que se acumulen stocks en algún tramo de la cadena del negocio, la oportunidad de cumplir con el plazo de entrega se constituye junto al precio y la calidad como una de las variables competitivas de los productos de una empresa o institución (Kotler, 2012).

Dimensión 2:

Accesibilidad

La búsqueda de la generación de valor en la cadena de suministro ha llevado a las empresas participantes a pasar de una relación de enfrentamiento a una relación de colaboración en el proceso de distribución. Esta colaboración se plasma en una estrategia llamada Respuesta Eficiente al Consumidor (ECR), las estrategias fundamentales son el reaprovisionamiento eficiente (proveer el producto concreto, en el lugar adecuado, con la calidad correcta y de la manera más eficiente) es decir el acceso a recursos y suministros (Kotler, 2012).

Dimensión 3:

Uniformidad de Criterios

Uniformizar criterios para la aplicación de las normas y procedimientos, a fin de que permita estandarizar los procesos principales de la empresa, logrando un comportamiento estable que genere productos y servicios con calidad homogénea y bajos costos (Contacto Pyme, 2016).

Dimensión 4:

Identificación con la Organización

Es la forma en la que se produce la identificación de los colaboradores con la organización. Es una manera diferente de refrescar tu negocio. Las empresas necesitan, para ser competitivas en su sector, que los colaboradores estén identificados con la marca, con la empresa, con su cultura. El intangible que aportan las personas de una organización es su elemento competitivo más importante. Los productos siempre se pueden copiar. El carácter de una organización es lo que no se puede copiar. Y el carácter de la organización lo conforman los diferentes caracteres de todos sus colaboradores. Por tanto, cuanto mayor identificación exista de los colaboradores con la organización, mayor fluidez existirá y mayor eficacia y rentabilidad se obtendrán (Kotler, 2012).

Dimensión 5:

Continuidad

La Gestión de la Continuidad del Servicio se preocupa de impedir que una imprevista y grave interrupción de los servicios, debido a fuerzas de causa mayor, tenga consecuencias negativas para el negocio. La estrategia combinar equilibradamente procedimientos, proactivos y reactivos (Fundación ITIL, Gestión y Servicios, 2016).

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: SERVICIOS DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA

“Los servicios de Patrocinio en la Defensa Pública son todas las actividades realizadas por los Defensores Públicos según reglamentación (Ley N° 29360), enmarcadas dentro de las competencias que les atribuye al Defensor Público, destinadas a satisfacer necesidades públicas en mejorar las condiciones de justicia (Ballón, 2015)

Dimensión 1:

Acompañamiento en el Proceso.

El servicio al cliente con características de un acompañamiento en el proceso resulta ser un factor diferenciador fundamental en el mercadeo, gracias a el se puede llegar a posicionar en la mente de los clientes potenciales y generar una ventaja

competitiva, generando valor para el cliente y que influyen en el momento anterior y posterior al recibir el servicio. (WSC Consulting, 2015)

**Dimensión 2:
Comunicación**

La Comunicación entre el Defensor Público y las usuarias es un factor fundamental. De este depende que las usuarias comprendan el proceso, entiendan que es lo que deben hacer y esperar, además de sentir que su caso y sus problemas son escuchados y traducidos por el defensor público en los escritos del proceso (Berry, 2013).

Dimensión 3:

Trato Recibido

Se debe mostrar trato amable con todos y cada uno de los clientes y bajo cualquier circunstancia. todos los colaboradores del servicio, desde el encargado de la puerta hasta el dueño del negocio, siempre se debe saludar, mostrar una sonrisa sincera, y decir “gracias” (Berry, 2013).

Dimensión 4:

Atributos del Servicio

Consiste en las condiciones básicas en la provisión del servicio o producto por parte del proveedor para con el usuario final (Red Emprendedor XXI, 2015).

Dimensión 5:

Percepción del Servicio

La Percepción está relacionada con las expectativas de los usuarios. Estas expectativas son dinámicas, luego su evaluación varía a lo largo del tiempo y de una persona a otra. La Percepción se centra en la calidad y la satisfacción del servicio, no en como tendría que ser este (Blank, 2016)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

| Dimensiones | indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
|----------------------|---|--|---|
| Oportunidad | Cumple con los plazos establecidos | <p>La calificación del tiempo que le toma tramitar una adquisición ante OGA, a través de la Dirección General de la Defensa Pública</p> <p>La calificación del tiempo que le toma a la Dirección General de la Defensa Pública en dar respuesta a su requerimiento.</p> <p>La calificación del tiempo que le toma a OGA en dar respuesta al requerimiento, gestionado por la Dirección General de Defensa Pública.</p> | <p>Alto (21 - 33)</p> <p>Media (12-20)</p> <p>Baja (0-11)</p> |
| <i>Accesibilidad</i> | Accede a una adecuada atención de servicio. | <p>La calificación en gestión del riesgo en su Administración distrital.</p> <p>La evaluación de las dificultades con que encuentra OGA en la no atención oportuna de sus requerimientos</p> <p>La calificación de la frecuencia con que utiliza el mecanismo de compra a través de Caja Chica.</p> | <p>Alto (21 - 33)</p> <p>Media (12-20)</p> <p>Baja (0-11)</p> |

| | | | |
|------------------------------------|--|--|--|
| <i>Uniformidad de criterios</i> | Uniformizar criterios para la aplicación de las normas y procedimientos. | Su evaluación sobre los procedimientos en el proceso de adquisiciones solicitados por las administraciones. Su calificación de la capacitación recibida sobre las Normas y procedimientos relacionados a la Gestión Administrativa. | Alto (21 - 33) Media (12-20) Baja (0-11) |
| Identificación con la Organización | Tener estructurado el modelo operacional vinculado a lo organizacional | Su evaluación de la situación en que se encuentran establecidas las funciones de los responsables en cada etapa del proceso de adquisición. Su evaluación sobre la capacitación recibida respecto a la Dinámica operacional del servicio y el desempeño de sus funciones. | Alto (21 - 33) Media (12-20) Baja (0-11) |
| Continuidad | Dar continuidad a las operaciones para brindar el servicio | Su evaluación sobre el estado de abastecimiento. Su calificación sobre los plazos del proceso de adquisición en relación al tiempo planificado. Su calificación sobre el servicio brindado en periodos de no haber contado con los recursos solicitados. | Alto (21 - 33) Media (12-20) Baja (0-11) |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: SERVICIO DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA

| Dimensiones | indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
|------------------------------|---|---|---|
| Acompañamiento en el proceso | Recibe un servicio con acompañamiento en todo el proceso | <p>El Defensor Público ha brindado el servicio de acuerdo a lo solicitado</p> <p>El servicio recibido por el Defensor Público fue en el tiempo establecido</p> <p>Los costos incurridos por el servicio está conforme a su presupuesto</p> | <p>Alto (34-50)</p> <p>Media (18-33)</p> <p>Baja (0-17)</p> |
| <i>Comunicación</i> | Comprende el proceso y entiende lo que se va a recibir de el. | <p>Considera que el Defensor Público comprende su problema</p> <p>Cree que el Defensor Público ha escuchado todo lo que necesita escuchar</p> <p>Cuándo el Defensor Público explica su caso o lo que va a pasar con su caso, es entendible por usted</p> <p>Le cuesta seguir los consejos o las indicaciones del Defensor Público</p> | <p>Alto (34-50)</p> <p>Media (18-33)</p> <p>Baja (0-17)</p> |
| <i>Trato Recibido</i> | | El Defensor Público lo ha tratado con respeto | Alto (34-50) |

| | | | |
|-------------------------|--|---|--|
| | Existe un clima cordial y buen trato | El Defensor Público lo ha tratado con paciencia Le da confianza el trabajo del Defensor Público | Media (18-33) Baja (0-17) |
| Atributos del Servicio | Conoce las condiciones básicas del servicio | Los ambientes de espera le parecen adecuados El tiempo de espera es adecuado Recibe información de las condiciones básicas del servicio | Alto (34-50) Media (18-33) Baja (0-17) |
| Percepción del Servicio | Recibe el servicio de acuerdo a sus expectativas | Siente respaldado para salir bien de este caso y con los beneficios de ley Estima superar esta situación en los plazos previstos. | Alto (34-50) Media (18-33) Baja (0-17) |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

| | | Coherencia | | Pertinencia | | Relevancia | | Sugerencias |
|---|---|------------|----|-------------|----|------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | La calificación del tiempo que le toma tramitar una adquisición ante OGA, a través de la Dirección General de la Defensa Pública | X | | X | | X | | |
| 2 | La calificación del tiempo que le toma a la Dirección General de la Defensa Pública en dar respuesta a su requerimiento. | X | | X | | X | | |
| 3 | La calificación del tiempo que le toma a OGA en dar respuesta al requerimiento, gestionado por la Dirección General de Defensa Pública. | X | | X | | X | | |
| 4 | La calificación en gestión del riesgo en su Administración distrital. | X | | X | | X | | |
| 5 | La evaluación de las dificultades con que encuentra OGA en la no atención oportuna de sus requerimientos | X | | X | | X | | |
| 6 | La calificación de la frecuencia con que utiliza el mecanismo de compra a través de Caja Chica. | X | | X | | X | | |
| 7 | Su evaluación sobre los procedimientos en el proceso de adquisiciones solicitados por las administraciones. | X | | X | | X | | |
| 8 | Su calificación de la capacitación recibida sobre las Normas y procedimientos relacionados a la Gestión Administrativa. | X | | X | | X | | |
| 9 | Su evaluación de la situación en que se encuentran establecidas las funciones de los | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| | responsables en cada etapa del proceso de adquisición. | | | | | | |
| 10 | Su evaluación sobre la capacitación recibida respecto a la Dinámica operacional del servicio y el desempeño de sus funciones. | X | | X | | X | |
| 11 | Su evaluación sobre el estado de abastecimiento. | X | | X | | X | |
| 12 | Su calificación sobre los plazos del proceso de adquisición en relación al tiempo planificado. | X | | X | | X | |
| 13 | Su calificación sobre el servicio brindado en periodos de no haber contado con los recursos solicitados. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: CYNTHIA VILA ORMEÑO DNI N° 41479549

Especialidad del validador: Análisis Económico del Derecho y las Políticas Publicas

10 de enero de 2017.

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
EL SERVICIO DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA**

| | | Coherencia | | Pertinencia | | Relevancia | | Sugerencias |
|----|---|------------|----|-------------|----|------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | El Defensor Público ha brindado el servicio de acuerdo a lo solicitado | X | | X | | X | | |
| 2 | El servicio recibido por el Defensor Público fue en el tiempo establecido | X | | X | | X | | |
| 3 | Los costos incurridos por el servicio está conforme a su presupuesto | X | | X | | X | | |
| 4 | Considera que el Defensor Público comprende su problema | X | | X | | X | | |
| 5 | Cree que el Defensor Público ha escuchado todo lo que necesita escuchar | X | | X | | X | | |
| 6 | Cuándo el Defensor Público explica su caso o lo que va a pasar con su caso, es entendible por usted | X | | X | | X | | |
| 7 | Le cuesta seguir los consejos o las indicaciones del Defensor Público | X | | X | | X | | |
| 8 | El Defensor Público lo ha tratado con respeto | X | | X | | X | | |
| 9 | El Defensor Público lo ha tratado con paciencia | X | | X | | X | | |
| 10 | Le da confianza el trabajo del Defensor Público | X | | X | | X | | |
| 11 | Los ambientes de espera le parecen adecuados | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 12 | El tiempo de espera es adecuado | X | | X | | X | |
| 13 | Recibe información de las condiciones básicas del servicio | X | | X | | X | |
| 14 | Siente respaldado para salir bien de este caso y con los beneficios de ley | X | | X | | X | |
| 15 | Estima superar esta situación en los plazos previstos. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: CYNTHIA VILA ORMEÑO

DNI N° 41479549

Especialidad del validador: Análisis Económico del Derecho y las Políticas Públicas

10 de Enero de 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad



Gracias por su atención prestada.

ENCUESTA SOBRE LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Eficiencia Administrativa.

A continuación encontrará 13 enunciados. Cada uno describe una situación de Servicio de Patrocinio.

Para realizar esta evaluación, marque las alternativas.

Incluso aunque ninguno de los enunciados describa fielmente su situación, debe escoger el que más se acerque. Sopesa los enunciados con la mayor precisión y sinceridad

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|-------------------|------------------|-----------------|---------------|
| Deficiente | Irregular | Moderado | Optimo |

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|---|---|---|---|
| | Dimensión: Oportunidad | | | | |
| 1 | La calificación del tiempo que le toma tramitar una adquisición ante OGA, a través de la Dirección General de la Defensa Pública | | | | |
| 2 | La calificación del tiempo que le toma a la Dirección General de la Defensa Pública en dar respuesta a su requerimiento. | | | | |
| 3 | La calificación del tiempo que le toma a OGA en dar respuesta al requerimiento, gestionado por la Dirección General de Defensa Pública. | | | | |
| | | | | | |
| | Dimensión: Accesibilidad | | | | |
| 4 | La calificación en gestión del riesgo en su Administración distrital. | | | | |
| 5 | La evaluación de las dificultades con que encuentra OGA en la no atención oportuna de sus requerimientos | | | | |
| 6 | La calificación de la frecuencia con que utiliza el mecanismo de compra a través de Caja Chica. | | | | |
| | Dimensión: Uniformidad de Criterios | | | | |
| 7 | Su evaluación sobre los procedimientos en el proceso de adquisiciones solicitados por las administraciones. | | | | |
| 8 | Su calificación de la capacitación recibida sobre las Normas y procedimientos relacionados a la Gestión Administrativa. | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| | Dimensión: Identificación con la Organización | | | | |
| 9 | Su evaluación de la situación en que se encuentran establecidas las funciones de los responsables en cada etapa del proceso de adquisición. | | | | |
| 10 | Su evaluación sobre la capacitación recibida respecto a la Dinámica operacional del servicio y el desempeño de sus funciones. | | | | |
| | Dimensión: Continuidad | | | | |
| 11 | Su evaluación sobre el estado de abastecimiento. | | | | |
| 12 | Su calificación sobre los plazos del proceso de adquisición en relación al tiempo planificado. | | | | |
| 13 | Su calificación sobre el servicio brindado en periodos de no haber contado con los recursos solicitados. | | | | |



Gracias por su atención prestada.

ENCUESTA SOBRE EL SERVICIO DE PATROCINIO EN LA DEFENSA PÚBLICA

Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública

A continuación encontrará 15 enunciados. Cada uno describe una situación de Servicio de Patrocinio.

Para realizar esta evaluación, marque las alternativas.

Incluso aunque ninguno de los enunciados describa fielmente su situación, debe escoger el que más se acerque. Sopesa los enunciados con la mayor precisión y sinceridad.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| | Dimensión: Acompañamiento en el Proceso | | | | | |
| 1 | El Defensor Público ha brindado el servicio de acuerdo a lo solicitado | | | | | |
| 2 | El servicio recibido por el Defensor Público fue en el tiempo establecido | | | | | |
| 3 | Los costos incurridos por el servicio está conforme a su presupuesto | | | | | |
| | Dimensión: Comunicación | | | | | |
| 4 | Considera que el Defensor Público comprende su problema | | | | | |
| 5 | Cree que el Defensor Público ha escuchado todo lo que necesita escuchar | | | | | |
| 6 | Cuándo el Defensor Público explica su caso o lo que va a pasar con su caso, es entendible por usted | | | | | |
| 7 | Le cuesta seguir los consejos o las indicaciones del Defensor Público | | | | | |
| | | | | | | |
| | Dimensión: Trato recibido | | | | | |
| 8 | El Defensor Público lo ha tratado con respeto | | | | | |
| 9 | El Defensor Público lo ha tratado con paciencia | | | | | |
| 10 | Le da confianza el trabajo del Defensor Público | | | | | |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | Dimensión: Atributos del servicio. | | | | | |
| 11 | Los ambientes de espera le parecen adecuados | | | | | |
| 12 | El tiempo de espera es adecuado | | | | | |
| 13 | Recibe información de las condiciones básicas del servicio | | | | | |
| | | | | | | |
| | Dimensión: Percepción del Servicio | | | | | |
| 14 | Siente respaldado para salir bien de este caso y con los beneficios de ley | | | | | |
| 15 | Estima superar esta situación en los plazos previstos. | | | | | |
| | | | | | | |

Anexo I. Artículo Científico



**Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de
la Defensa Pública año, 2016**

Br. Carlos Antonio Bazo Ramirez

Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo Filial 1 Lima

Resumen

El propósito fue determinar la relación entre la Eficiencia Administrativa y los Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública periodo 2016. El tipo de investigación fue naturaleza descriptiva y correlacional. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal. La población se conformó por los 33 directores de las direcciones distritales de la Defensa Pública. Entre los principales resultados se determinó que si existe relación directa y significativa entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. Rho: 0,937, $p < 0,05$.

Palabras clave: Eficiencia Administrativa y Servicio de Patrocinio en Defensa Penal de la Defensa Pública.

Abstract

The purpose was to determine the relationship between Administrative Efficiency and Sponsorship Services in Public Defense in 2016. The type of investigation was descriptive and correlational. The research design was non-experimental: Cross section. The population was conformed by the 33 directors of the district addresses of the Public Defense. Among the main results it was determined that if there is a direct and significant relationship between the Administrative Efficiency and the Public Defense Sponsorship Service 2016. Rho: 0.937, $p < 0.05$.

Key words: Administrative efficiency and sponsorship service in Criminal Defense of Public Defense.

Introducción

El marco normativo internacional respecto al servicio de acceso a la Justicia está reconocido en la Convención Americana sobre Derechos Humanos en este espacio se sostiene que la obligación del Estado es de facilitar a todos los ciudadanos las vías procesales y recursos efectivos, que sean conformes al debido proceso, y que sirvan para garantizar y proteger el libre y pleno ejercicio de todos los derechos lo cual no es posible sin el derecho de la defensa. Asimismo en este ámbito se sostiene la transformación de la Defensa Pública en un Órgano Público Ejecutor y destaca su autonomía y fortalecimiento como garantía de acceso a la justicia, por tanto se profundiza el compromiso de los Estados Miembros a fin de lograr la autonomía de sus respectivas instituciones de Defensa Pública.

En este contexto el actual modelo organizacional existente en la Dirección General de Defensa Pública ven recargadas sus tareas y funciones, generando cuellos de botella en la gestión de los servicios de Patrocinios, tanto para la petición de los requerimientos Humanos, Logísticos así como en la gestión financiera, por los órganos administrativos generales del Ministerio de Justicia, el cual se plantea la necesidad de revertir.

Antecedentes del Problema

Aparicio, Macias y Mares (2015) realizaron un trabajo de investigación para la Red Internacional de Investigadores en competitividad en México, de nivel descriptivo (exploratorio) utilizando el método deductivo, que se enfocó en el análisis del uso del proceso administrativo como estrategia de competitividad en los grandes hoteles. Núñez, et al. (2016) realizaron la investigación “Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México”. Sector Salud Pública, con la finalidad de dar a conocer que el régimen administrativo de hospitales de especialidad influye en la eficiencia de los procesos administrativos para operar el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos, para la atención de cáncer de mama, cáncer cérvicouterino y leucemia linfoblástica aguda. Desde el plano nacional: Loli, et al (2013). Estudio de investigación “La Satisfacción y la Calidad de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana” investigación exploratoria para conocer la relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana, y la forma cómo se relaciona con algunas variables demográficas, sociales y organizacionales.

Revisión de la Literatura

Eficiencia Administrativa:

Ramirez, (2010):

En sus estudios realizados al Concepto de Eficiencia y su importancia en la Administración Pública, planteo que la eficiencia administrativa se refiere a toda la gama del proceso administrativo, es decir al alto grado de racionalidad en la planeación, la organización, la dirección, la coordinación y el control; deriva de la noción en que se fundamenta la Administración Científica en el sentido que está planteada en la necesidad de mejorar la eficiencia en cada etapa del proceso administrativo.

Martinez, (2012):

Por su parte la eficiencia la asocia con una relación entre medios y fines, y propone que hay eficiencia si cumple sus objetivos al menor costo posible, y desde el punto de vista administrativo, eficiencia es la capacidad de hacer correctamente las cosas; es un concepto de entrada-salida (insumo-producto) y por lo tanto la eficiencia en el administrador se refleja en los logros obtenidos teniendo en cuenta los recursos e insumos utilizados.

Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública:

Kotler (2012):

Analizó el nuevo enfoque del campo de la administración y los negocios en la que hoy en día se orienta al Cliente, quienes son los que hacen girar a las organizaciones al cómo obtener los resultados, y define que el servicio es el valor agregado que el cliente espera recibir para satisfacer una necesidad, además del producto o servicio, la imagen y reputación de dicha empresa.

Herrera, (2015):

Sostuvo que la administración de justicia pasa por un nivel de confianza por parte de la ciudadanía, al señalar que la justicia es tardía y como consecuencia de ello no existe transparencia por parte de las instituciones involucradas. En este orden y para comprender el servicio de justicia, identifiqué los elementos críticos que afectan la calidad, a través del modelo Canvas, como herramienta para describir, analizar o diseñar modelos de negocios. El análisis permite plantear un marco conceptual consistente en la relación Gestión Pública-Sistema de Administración de Justicia-Servicio de Patrocinios-Eficiencia Administrativa, que trae implícita la existencia de un Estado (Gobierno) que administra justicia (leyes) a partir de la existencia de un conflicto puesto a su conocimiento, mediante la realización de un proceso (el proceso judicial), con la presencia de un juez que emite una sentencia y dispone su ejecución; y un Abogado Defensor de Oficio que garantiza un debido proceso.

Ministerio de Justicia y DDHH, (2016):

Definió el rol de la Dirección de Defensa Pública Penal, y señaló que es la encargada de brindar Asistencia Legal Gratuita a personas que se encuentran involucradas en un proceso penal en calidad de investigados, procesados o acusados, en situación de libertad o privados de ella. Asimismo, el servicio de defensa penal se enfoca a los requerimientos de las personas a quienes se les ha iniciado investigaciones o se encuentran involucrados en

un proceso penal en calidad de procesados, a pedido del interesado o a solicitud de las autoridades judiciales, fiscales o policiales.

Problema General

¿Qué relación existe entre la Eficiencia Administrativa y los Servicios de Patrocinio en la Defensa Pública año 2016?

Objetivo General

Determinar la relación de la eficiencia Administrativa y el servicio de Patrocinio de Defensa Pública 2016.

Metodología.

La metodología utilizada en el trabajo de investigación fue hipotético-deductivo en razón al problema, de nivel explicativo, pues lo que busca describir y explicar es la variable de estudio, según Epiquién y Diestra, (2013) refiere que, “Mediante esta investigación se descubre las causas para que un determinado hecho o fenómeno en estudios se comporte de una manera tal o está condicionada su existencia o naturaleza” (p. 29), así mismo Carrasco (2009), “refiere que, en este nivel el investigador conoce y da conocer las causas que han dado origen o han condicionado la existencia y naturaleza del hecho en estudio” (p. 42).

Tabla 6

Confiabilidad de los Instrumentos Alfa de Cronbach de la variable Servicio de Patrocinio y la Eficiencia Administrativa

Análisis de consistencia interna de Servicio de Patrocinio y la Eficiencia Administrativa.

| VARIABLES | Nº de ítems | Alfa de Cronbach |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Eficiencia Administrativa | 13 | 0.911 |
| Servicio de Patrocinio | 13 | 0.536 |

Al observar la Tabla 6 de ambas variables se afirma que los cuestionarios son altamente confiables.

Resultados

H₀: No existe relación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

H₁: Existe relación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Publica 2016.

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

d) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.

e) Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 19

Correlación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016.

| | | Servicio de Patrocinio | Eficiencia Administrativa |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Servicio de Patrocinio | Coefficiente de correlación | .937 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 33 |
| | Eficiencia Administrativa | Coefficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 33 |

Como se observa en la tabla 19 podemos afirmar que existe relación entre Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública (sig bilateral = 0.000 < 0.05, Rho; Rho = 0.937). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Defensa Publica en el 2016.

Discusión.

Existe relación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016. Estos hallazgos se relaciona con los obtenidos con los obtenidos por Muñoz (2016) explica y concluye la relación que existe entre el modelo de gestión eficiente con la sostenibilidad de los sistemas de salud pública, por tanto la calidad y eficiencia, como variables directamente vinculadas, al servicio va a depender dice de la participación de los profesionales en la gestión de Salud, el modelo de filosofía de gestión clínica, significan las estrategias de mayor eficacia potencial para dar sostenibilidad, sin comprometer la

calidad, denotándose en los logros obtenidos, en términos de calidad, eficiencia y seguridad de pacientes.

Conclusiones.

Existe relación entre la Eficiencia Administrativa y el Servicio de Patrocinio de la Defensa Pública 2016 . Rho de Spearman: 0,937, $p < 0,05$.

Recomendaciones

Se recomienda a la Dirección General de la Defensa Pública, implementar políticas de gestión en mantener la mejora de capacidad de los procesos administrativos y asimismo hacer una mayor incidencia de la gestión orientado al usuario, es decir a la mejora en el estándar de Calidad del servicio que este recibe.

Referencias

- Alvites Torrejón, R (2014). Tesis de Maestría “*Gestión del sistema logístico integrado para la adquisición de bienes y servicios a través de la medición del nivel de satisfacción del cliente interno de la Universidad San Martín de Porres*” USMP - Perú.
- Gonzales Alva, S (2013). Trabajo de investigación para la revista de Ciencias Empresariales de la Universidad San Martín de Porres. Volumen 5, Número 1.
- La Rota M., Lalinde O. et al (2014) Trabajo de investigación “*Ante la Justicia. Necesidades jurídicas y acceso a la Justicia en Colombia*”. Colombia
- Loli, et al (2013). Estudio de investigación “*La Satisfacción y la Calidad de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana*” Revista IIPSI. Facultad de Psicología UNMSM. - Perú Vol. 16 – N°1-2013 pp. 171 – 190.
- Luis Bassa, C (2011), Tesis doctoral, “*Modelos para el análisis de atributos contemplados por los clientes en una estrategia de Marketing relacional*”. Universidad de Barcelona – España.
- Martinez Fajardo, C. (2012). Artículo de Investigación. “*Administración de Organizaciones. Grandes transformaciones estratégicas y organizacionales*. Profesor Investigador - Universidad Nacional de Colombia.
- Muñoz Carbajal I. (2016). Tesis Doctoral “*Influencia del modelo de gestión clínica en la calidad y eficiencia de una unidad asistencial. La relación del modelo con la*

sostenibilidad de los sistemas públicos de salud". Universidad Extremadura. España.

Philip Kotler (2014). *"Dirección estratégica del Marketing"*. 14 edición. México

Ramirez Cardona, C (2010). Artículos *"Concepto de Eficiencia y su importancia en la Administración Pública"*. Master en Administración U Pittsburg, Profesor Miembro Superior E.A.N Bogotá – Colombia.

Tola Castillo, I (2015). Tesis de maestría *"Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de ESSALUD de la región Puno – 2012"*. Universidad Andina Néstor Caceres Velasquez – Perú.

Vargas Vivanco, J (2015) Artículo *"la eficiencia judicial dentro de un contexto más allá de lo tradicional"*. Revista: Los Jueces y la Información.