



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad
judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Cerezo Morales, Jessica Katherine (ORCID: 0000-0001-5360-5634)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Mi trabajo de investigación lo dedico a mi familia, de manera especial a mis señores padres Mauro y Libia, a mis hijas Génesis y Anakin por haber tolerado la ausencia de los fines de semana, a mis hermanos y a mi compañero de vida Jhonny Azpiazu Alava, que de una u otra forma me apoyaron para alcanzar un peldaño importante dentro de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios que diariamente me regala un día más de vida para poder lograr el sueño tan anhelado.

A la Universidad “Cesar Vallejo” por darnos todas las facilidades para lograr las metas trazadas.

A mi asesor el Mg. Karl Friederick Torres Mirez que con sus enseñanzas me ha guiado para poder desarrollar la tesis de investigación.

PÁGINA DE JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 3:20PM, del día 3 de Abril de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE VINCES - ECUADOR, 2018." presentada/o por el /la bachiller **CEREZO MORALES, JESSICA KATHERINE**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

Aprobar por unanimidad

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apta para recibir el grado académico de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Piura, 03 de Abril de 2019


DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMINA
PRESIDENTA




MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO


MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Yo, Cerezo Morales, Jessica Katherine estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", identificada con C.I. N° 1204510893, con la tesis titulada: "Gestión Administrativa y la Calidad de Atención al Usuario en la Unidad Judicial Multicompetente Vinces – Ecuador, 2018".

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 lo tanto 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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 deriven, sometiéndome a la normatividad de la Universidad "Cesar Vallejo".

Piura, agosto del 2018



ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página de jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
introducción.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	9
1.3.1 Gestión administrativa.....	9
1.3.1.1 Planear.....	10
1.3.1.2 Características de la planificación.....	10
1.3.1.3 Organizar.....	11
1.3.1.4 Dirigir.....	12
1.3.1.5 Coordinar.....	13
1.3.1.6 Control.....	14
1.3.2 Evolución de la calidad.....	16
1.3.2.1 Teorías de la calidad.....	16
1.3.2.2 Teoría de Deming.....	16
1.3.2.3 La teoría del Ciclo PDCA: Walter Shewhart.....	17
1.3.2.4 Teoría de la planificación para la calidad: Trilogía de Juran.....	18
1.3.2.5 Teoría de cero defectos: Philip Crosby.....	18
1.3.2.6 Teoría de los Círculos de calidad (CC): Kaoru Ishikawa.....	19
1.3.3 Atención de calidad.....	19
1.3.3.1 Calidad.....	19
1.3.3.2 Calidad de atención.....	21
1.3.4 Definición de términos.....	21
1.3.4.1 Servicios Públicos.....	21
1.3.4.2 Percepción.....	22
1.3.4.3 Usuario.....	23
1.3.4.4 Modelo Sobre la calidad.....	23
1.3.4.4.1 Modelo Deming.....	23
1.3.4.4.2 Modelo Baldrige.....	24

1.3.4.4.3	Modelo SERVQUAL.....	24
1.3.4.4.4	Modelo SERVPERF.....	25
1.3.4.4.5	Modelos estándar de calidad	25
1.3.4.4.6	Modelo Deming	26
1.3.4.4.7	Modelo Baldrige.....	26
1.3.4.4.8	Modelo SERVQUAL.....	26
1.3.5	Definiciones	27
1.3.5.1.	Calidad de Atención	27
1.3.5.1.1	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	28
1.3.5.1.2	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención.....	28
1.3.5.1.3	Proceso de atención a la ciudadanía	29
1.3.5.1.4	Transparencia y el acceso a la información pública	29
1.3.5.1.5	Reclamos y sugerencias	30
1.4.	Formulación del problema.....	31
1.5.	Justificación del estudio	31
1.6.	Hipótesis.....	32
1.6.1.	Hipótesis General	32
1.6.2.	Hipótesis Específicas.....	32
1.7.	Objetivos.....	32
1.7.1.	Objetivo General.....	32
1.7.2.	Objetivos específicos.....	32
II	Método.....	34
2.1.1	Diseño de investigación	35
2.3.	Población y muestra.....	39
2.3.1	Población.....	39
2.3.2	Muestra	40
2.4.	Técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad.....	41
2.4.1	Técnica de encuesta.....	41
2.4.2	Instrumento cuestionario	42
2.4.3	Validez y confiabilidad	43
2.4.3.1.	Validez de los instrumentos	43
2.4.3.2.	Confiabilidad de los instrumentos.....	43
2.5.	Métodos de análisis.....	43
2.6.	Aspectos éticos de la investigación	44
III.	Resultados	45
IV.	Discusión	58

V. Conclusiones	60
VI. Recomendaciones	62
VII. Referencias	63
Anexos	67

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención al Usuario en la Unidad Judicial Multicompetente Vinces – Ecuador, 2018. El estudio se procesó bajo el método cuantitativo. La investigación fue de tipo correlacional, se utilizó un diseño descriptivo - correlacional, la muestra que se seleccionó estuvo conformada por 50 trabajadores. La recolección de información se realizó aplicando un cuestionario de opinión sobre gestión administrativa y otro cuestionario sobre calidad de atención, aplicados al personal de la institución, los mismos que fueron validados mediante la matriz de validación respectiva. Para el análisis de la información se utilizaron las pruebas estadísticas Rho de Spearman, las que permitieron determinar la relación entre las variables y comprobar las hipótesis. Los resultados mostraron un predominio del nivel de gestión administrativa poco adecuado con un 42% y una prevalencia del nivel de calidad de atención adecuado con el 58%. También determinaron que existe relación significativa entre ambas variables. El grado de relación según el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,716** (Sig.= 0.000 < 0,01) lo que indica una correlación alta, directa y significativa a nivel 0.01.

Palabras clave: Gestión administrativas, calidad de atención, usuario

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between Administrative Management and Quality of Customer Service in the Vices Multicompetent Judicial Unit - Ecuador, 2018. The study was processed under the quantitative method. The investigation was of correlational type, a descriptive - correlational design was used, the sample that was selected consisted of 50 workers. The information was collected by applying an opinion questionnaire on administrative management and another questionnaire on quality of care, applied to the staff of the institution, which were validated through the respective validation matrix. For the analysis of the information, Spearman's Rho statistical tests were used, which allowed to determine the relationship between the variables and check the hypotheses. The results showed a predominance of the level of administrative management not adequate with 42% and a prevalence of the level of quality of adequate attention with 58%. They also determined that there is a significant relationship between both variables. The degree of relationship according to the Spearman's Rho coefficient was 0.716 ** (Sig = 0.000 <0.01) which indicates a high, direct and significant correlation at the 0.01 level.

Keywords: Administrative management quality of attention, User

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las organizaciones, perciben técnicas de cambio sustancial e inimaginable en todos los procesos. El objetivo y resultado de las organizaciones está ligado y relacionado a los procedimientos trascendentales, donde se estipula mecanismos como la visión, misión, y objetivos de la misma, todo encaminado a un marco de estrategias, acogiendo terminologías que permitan analizar, evaluar, pactar o reacomodar y normalizar situaciones orientadas dentro de la organización. (Guamán & Neira, 2012).

Dentro de la administración pública, se busca orientar y cumplir con cada una de las necesidades y obligaciones de los ciudadanos, planteando rigores de acuerdo a las nuevas normas públicas, aplicando requerimientos de eficacia, y eficiencia en los bienes de prestación en los servicios gubernamentales. Todas las directrices están orientadas a la inclusión de métodos, instrumentos y operaciones de medios que contribuyan al automatismo de cada uno de los peculios que forman la organización dentro de sus diferentes áreas administrativas y operativas.

En América latina como Caracas - Venezuela la disposición en cuanto a la búsqueda de información poseyó una señal muy positiva relacionada al conocimiento de acuerdo a la atención del beneficiario englobado a la percepción del mismo, considerando y apreciando las escales administrativas que van desde gerente a coordinador, los mismo que proporcionan y direccionan con firmeza la importancia de la información como un medio de comunicación.

En consecuencia es importante señalar que el trabajo diario que se realiza en esta entidad a favor de la sociedad, las limitaciones de los procedimientos de atención para al usuario en la unidad judicial multicompetente afecta a un número elevado de madres de familia de la sociedad vincheña que recurren a los despachos judiciales todos los días para realizar el seguimiento de sus expedientes y cumplir con la citación de las audiencias que deben ser programadas ya que según la constitución de Ecuador refiere de la celeridad procesal, en tramitar las copias del expediente para remitir a una sala o tribunal, tramitar la obligación al sistema SUPA (Sistema Único de Pensiones Alimenticias), encontrándose con servidores judiciales que incumplen sus funciones causando incomodidad a las madres de familia y abogados que son parte del proceso llevando, a alterar el orden de los despachos judiciales formalizando sus respectivas quejas y reclamos ante el órgano de control consejo de la judicatura por parte de las madres de familia que por falta de interés de atención del funcionario en brindar un buen servicio justiciable, ostenta un mal servicio ocasionado conflictos internos y externos entre usuario y servidor judicial, incumplimiento las normas vigentes de las funciones, que describen las directivas de índole específico del trabajador, desviando la atención esencial que espera ser atendidos con justicia eficacia, eficiente y buen trato en aras de una justicia proba a efectos de variar los lineamientos de la estructura para determinar el problema de la mala praxis del trabajador judicial.

Para Díaz, López, Jiménez y Fernández (2009) la gestión administrativa es un cúmulo de acciones encaminadas a sistematizar los recursos útiles para obtener los objetivos deseados por la entidad u organización.

Justamente la presente investigación tiene como propósito corresponder la gestión administrativa y la calidad de vigilancia al usuario del equipo judicial de Vinces.

Los procesos de gestión administrativa de acuerdo Kaplan & Norton (2000) el mecanismo para plantear y conservar el trabajo en grupo o en equipo, se lo realiza de acuerdo a los objetivos que quieran alcanzar o ejecutar, dependiendo del tamaño de la organización, sea esta particular o estatal, todo se lo engloba dentro

un marco procesal, delineado a las aspiraciones que se tengan en cuenta para la superación organizacional, dentro del ámbito empresarial.

Para Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991) en cuanto a la calidad que se manejan de acuerdo a los procesos organizativos, tiene que ver específicamente con ciertos detalles que están enmarcados dentro del producto o servicio que se está promocionando o vendiendo, con el único fin de cumplir con las normas de calidad para desagrar la insuficiencia emitida por los clientes.

Toda Unidad Judicial multicompetente está dirigida por un coordinador de judicatura, quien depende administrativamente del CJ y funcionalmente de la Gerencia de Administración de la unidad judicial de Vinces. Como unidad de justicia de la unidad judicial multicompetente se encuentra sujeta al manual de organizaciones y funciones que no cumple con lo señalado y el seguimiento correspondiente para el cumplimiento del desarrollo de las actividades en función a estos instrumentos necesarios de gestión.

La unidad judicial multicompetente de Vinces se encuentra, situada Vinces, cantón que pertenece a la provincia de Los Ríos, es el órgano Jurisdiccional competente donde los jueces que están, son los encargados de administrar justicia en causas que versan en la vía penal, civil, laboral y sobre todo son jueces garantistas de derechos y vastos conocedores de la parte constitucional. Estos jueces de primera instancia se encargan de conocer las causas que recaen mediante sorteo de ley en su gestión administrativa judicial, para lo cual brindan en el transcurso del desarrollo del proceso audiencias únicas, conciliaciones, notificaciones, depósitos judiciales.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Tipian (2017) realizó una investigación que se basó en la gestión administrativa y calidad de servicio en la dirección general de protección en Minjus. Como objetivo general mencionamos al siguiente: determinar la correspondencia entre la gestión administrativa y calidad en la Dirección General de Protección de Minjus. La investigación se basó en un tipo: descriptivo correlacional. En relación a la Metodología, anunciamos la siguiente: cuantitativa. Los instrumentos que se pudieron observar en dicha investigación con su respectiva técnica de acuerdo al proceso investigado, se pueden destacar el cuestionario con la encuesta. Población estimada fue de: 132 sujetos. Como muestra, se pudo considerar de acuerdo a los resultados aplicados por el investigador: 100 trabajadores. En mención al desarrollo de la investigación de acuerdo a los objetivos, hipótesis, y con las comprobaciones respectivas, se pudo aterrizar a los resultados que se mencionaran dentro de la siguiente lista, todo está englobado a la veracidad de la misma : 1) Existe relación entre la gestión administrativa y de calidad de servicio en la Dirección General de Protección de Datos Personales de Minjus; 2) Hay relación entre planear y la calidad de servicio en la Protección de Datos Personales del Minjus; 3) Coexiste relación significativa entre organizar y la calidad de servicio a usuarios en Minjus; 4) Existe relación positiva entre el nivel dirigir y la calidad de servicio en Minjus; 5) Se determina relación entre controlar y la calidad de servicio a usuarios de la PDP del Minjus.

Gallegos (2016) indagó sobre los Factores institucionales y de calidad en los beneficiarios de la unidad de neurofisiología del hospital Daniel Alcides Carrión. Se fijó como objetivo: comprobar la relación entre los elementos colectivos y la calidad de atención de los pacientes de la unidad de neurofisiología del Hospital Daniel Alcides Carrión. La exploración fue tipo descriptiva-correlacional. Tipo: la misma se basó en un estudio cuantitativo. Destacando las siguientes variables de estudio: factores institucionales y calidad de atención. Instrumento: cuestionario. Técnica: la encuesta. Se obtuvo como población a 325 sujetos con una muestra de 280 usuarios. Como conclusiones se destacan las que a continuación se mencionan: 1) se rechazó la HO y se aceptó la hipótesis alterna; concluyendo: La relación directa y significativa entre los factores institucionales y calidad de atención con valor de 0.407, es decir a mejores factores institucionales mayores es la calidad de atención con una relación moderada entre ambas variable; 2) Consta una relación entre los factores institucionales y calidad de atención en el hospital Daniel Alcides Carrión; 3) Si se observa un grado de relación máximo entre relación directa y los factores institucionales que tiene que ver precisamente con la infraestructura y calidad de atención relacionado al entorno de la unidad médica de análisis; 4) Se puede apreciar una relación directa y significativa entre los factores institucionales donde se considera a los recursos logísticos y calidad de atención que está vinculado al sistema técnico científico; por lo que se puede manifestar que en cuanto al manejo de mejores recursos en la parte logística, la base científica se complementa entre sí para un mejor manejo de la unidad medica, soportando así, cada una de las necesidad de los usuarios para una mejor atención.

Tuesta (2016) realizó un estudio basado en la Influencia de la cultura organizacional de calidad en todo el personal que tiene que ver con el área administrativa en la universidad nacional de San Martín, la misma que está situada en Tarapoto. Se determinó el siguiente objetivo: comprobar el modo en el que influye el conocimiento organizacional al momento de atender un usuario por parte de las personas que prestan sus servicios en el área administrativa en la Universidad San Martín de Tarapoto. La indagación fue de tipo descriptiva correlacional. De tipo: cuantitativo. Obteniendo las siguientes variables que fueron atenuadas y estudiadas durante el desarrollo de la investigación; cultura organizacional y calidad de atención. Se utilizó el cuestionario como instrumento de la misma, y la encuesta. En cuanto a la población se consideró a 5,190 personas, los mismos que están relacionados exclusivamente al área administrativa de la unidad educativa antes mencionada. Se consideró una muestra de 357 sujetos. De acuerdo a las conclusiones que pueden destacar las que a continuación se menciona: 1) La Cultura Organizacional de la Universidad San Martín si tiene una influencia positiva con los actividades que brinda a cada uno de sus beneficiarios; 2) se percibe un apropiado clima laboral, por lo que la relación entre los trabajadores para hallar azares de subterfugio a los problemas laborales es ideal, basándose en la capacidad que estos tiene al momento de aceptar las detracciones, ya sean de maneras positivas o negativas, aplicando siempre un trato lineal y de acorde a las situaciones o circunstancias del entorno, sin dejar a lado la importancia de la comunicación en su máximos niveles de aplicación de acuerdo a las escalas gerenciales o administrativas. 3) En cuanto a la atención que se le puede brindar al usuario, está alineado o determinado, de acuerdo a los noveles de preparación que estos poseen; 4) Los mundos pedagógicos que transgreden en la calidad de atención al usuario, está neta y exclusivamente simbolizado por los recursos humanos que se apliquen o se maneje de acuerdo a la política de la institución.

Nacional

Toledo (2016) trabajó en su tesis sobre la estructuración de un plan relacionado a un modelo de gestión en el GAD Municipal de Lago Agrio, con el fin de optimizar la asistencia y el cuidado al usuario en Loja, ciudad que está situada en la provincia de Sucumbíos, cantón Lago Agrio. Objetivo de la investigación: certificar un desarrollo ecuánime y sostenible, fructificando los recursos naturales, donde se estimen las restricciones geográficas de Loja, enunciando todas los contextos dentro del ámbito, basado en cada uno de los niveles de régimen, ya sean estos; de parroquia, provincia, nacional y zonal, los mismos que deben estar enmarcados a través de una procreación de políticas públicas que sean verdaderamente muy incluyentes, tomando en cuenta cada uno de los procesos que tengan que ver con la participación ciudadana. La investigación de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo, siendo las variables: modelo de gestión y servicio. Instrumento: cuestionario, el mismo que sirvió para la recolección de datos, como técnica la encuesta con una muestra 382 trabajadores. Obteniendo como resultados el Modelo de Gestión es la suma de varios elementos: enfoques, organización, instrumentos de gestión, procesos, la interacción con otras instituciones y la participación social (ciudadana), que trabajan para conseguir resultados óptimos dentro de las instituciones, siendo ese resultado más efectivo, que si estos elementos trabajen de manera aislada. El Modelo de Gestión puede ser aplicado en lo particular como en público, esto quiere decir que las distintas organizaciones, conseguirán bosquejar distintos moldes o modelos de gestión. En el diagnóstico preliminar realizado al GAD Municipal de Lago Agrio, se halló que la gestión institucional que realiza para la atención al usuario, carece de elementos propios de un modelo de gestión y, la falta de estos da como resultado la duplicidad de funciones y de trabajo en algunas áreas, retraso en los trámites e inconformidad para los usuarios. Las herramientas de la investigación como son así; la encuesta, entrevista y observación directa, proporcionaron la información para diagnosticar cómo se encuentra la institución, las falencias que tiene para brindar una adecuada prestación de servicios a la ciudadanía en general. Se realizó un análisis del GAD de Lago Agrio, se encontraron algunas falencias institucionales, en la matriz FODA, las mismas que fueron analizadas para convertirlas en estrategias funcionales para

la institución buscando satisfacción de los usuarios y a su vez de la administración actual.

Sandoval (2015) ejecutó una investigación sobre la gestión administrativa y su modelo de incidencia sobre la atención al usuario en la ANT de los ríos en sus diferentes ámbitos de aplicación. Su objetivo principal y primordial fue: comprobar el tipo de incidencia en cuanto a la gestión administrativa y la atención a los usuarios en la ANT de Los Ríos. Tipo de la investigación: descriptivo. Enfoque: cuantitativo. Existiendo las siguientes variables: Gestión administrativa (V1) y Atención al Usuario (V2). Instrumento cuestionario. Técnica: la encuesta. Obteniendo como resultados. La gestión administrativa determina la eficiencia o negligencia que se ponga en ejecución para atender al usuario, de todo aquello tiene que ver el tipo de calidad en cuanto al servicio que ofrece la ANT de los Ríos, la misma que ha sido desfavorable en esta institución. No se ha implementado técnicas de atención al usuario lo que repercute en el bajo nivel de calidad del servicio brindado en la ANT de Los Ríos. Cada uno de los procesos administrativos que constan dentro de dicha unidad de vigilancia, son mecanismos a los que se los puede calificar como defectuosos, los mismos que no testifican ni aseguran la calificación de sistema rápido, enmarcado dentro de la calidad, lo cual refleja que el usuario de la ATN de los ríos, no recibe una buena atención de dicha entidad de tránsito. Es recomendable la implementación de un modelo que esté basado primordialmente para que influya de manera positiva para una mejor atención a cada de sus usuarios.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión administrativa

Para Ramírez (2005) la gestión está estrictamente ligada con la administración, la misma que busca o está enmarcada a la consecución de objetivos con acciones o situaciones que se puedan aplicar dentro de los diferentes ámbitos organizacionales, procesos que son conocidos como tareas convincentes para llegar a la meta planteada o deseada.

Según Fajardo (2005) a la gestión también se la conoce como Management, desde un término inglés, el mismo que fue traducido al español como administración, y analizado como gestión de organizaciones. Dentro de este proceso se enmarca los know-how, esquemas, planificación, cumplimiento y registro de acciones que visualizan desde lo teológico, aplicando interacciones sociales, lineadas a las técnicas de manejos sistemáticos.

De acuerdo a Koontz (1994) sostiene que toda gestión dentro del ámbito administrativo, es un cumulo de operaciones dirigidas y guiadas para encontrar los resultados que se plantean a conseguir en una organización, todo alineado a procesos de cumplimiento donde se menciona a la planeación, organización, dirección, coordinación e inspección de cada una de las actividades a desarrollar.

Según el autor Juran (2007) la gestión te ofrece soportes en cuanto a todo lo relacionado con los procesos administrativos, teniendo en consideración a cada una de las áreas competentes con el único fin de conseguir cada uno de los resultados planteados, los mismos que tienen que evidenciar al momento de general los resultados financieros.

La toma de decisiones en un proceso administrativo, conlleva a la consecución de grandes logros a nivel empresarial, las buenas medidas, permiten los objetivos se cumplan de manera ordenada y secuencial.

1.3.1.1 Planear

La planeación dentro de un proceso organizativo/administrativo, es la base fundamental para que se puedan desempeñar todas las funciones que se plantean dentro de la misma. El planear, tiene como meta fundamental, delinear cada uno de los objetivos y las tareas para que se puede hacer realidad de la mejor manera posible. El planificar siempre va a conllevar hacia dónde quieres ir, y que mismo quieres conseguir, instituyendo cada uno de los puntos de manera secuencial y ordenada.

De acuerdo a los diferentes autores que hacen referencias sobre la planificación, se pueden apreciar varios conceptos desde diferentes puntos de vista:

Para Terry (1997) la planificación está estrechamente vinculada con información relacionada a hipótesis en cuanto al futuro y a las diferentes actividades que sean fundamentalmente necesarias para desarrollar cada uno de los objetivos planteados dentro de una organización.

Según Chiavenato (2006) dentro de una planificación, existe un método para empujarse la perplejidad, y proporcionar un método de consistencia para un mejor funcionamiento de la organización.

De acuerdo a Fred (2003) la planificación es la ocupación que se ejecuta para realizar que se originen situaciones de modos inesperados, siempre y cuando los mismos aporten para el desarrollo sostenible de la empresa.

1.3.1.2 Características de la planificación

Aquí algunas de las características que tiene que ver precisamente con la planificación:

1. La planificación es permanente y continua en todo proceso de administración.

2. La planificación tiene que ver con el futuro.
3. Se planifica para la toma de decisiones de manera racional y cronológica, midiéndola como un proceso de guía y orientador dentro de una administración.
4. La planificación permite construir un mundo de alternativas para potenciar cada una de las áreas que precisamente tienen que ver con el desarrollo organizacional.
5. La planificación es metodológica, la misma que debe tener mecanismos de acuerdo a los procedimientos y subsistemas del entorno que la conforman, métodos que deben precisamente cubrir a toda la organización como tal.

1.3.1.3 Organizar

La organización dentro de un proceso administrativo, es la que permite tener un orden en el que deben ejecutarse cada una de las tareas de manera eficaz y eficiente, asegurando así un éxito a la interna de la misma.

De acuerdo a Mochón (2014) el organizar tiene que ver con la división, dirección y coordinación de la parte financiera, patrimonial, y otros elementos que considerados como procesos indefectibles para llegar a afianzar y conseguir los objetivos de la entidad a la que se está gobernando, objetivos que se los planteo antes de la planeación.

Para Terry (1997) las funciones que se desempeñan o se direccionan dentro de una organización, son de suma importancia, ya que las mismas conllevan a aterrizar en alcanzar los objetivos de una empresa, funciones que son direccionadas y ejecutadas principalmente por las autoridades respectivas.

Al margen de las definiciones anteriores, se puede deducir que los resultados de toda organización están relacionados de acuerdo a:

Las partes y las relaciones:

Importancia:

El termino organizar en un proceso administrativo, es de suma importancia para todas la funciones que están relacionadas precisamente al campo de la administración. La organización es precisamente la que crea y sostiene los sistemas metódicos y las relaciones con cada uno de los recursos a utilizar, señalando las acciones de acuerdo a las actividades que se delimiten, utilizando y respondiendo las siguientes preguntas como: ¿Cuándo?, ¿Dónde? y de qué manera se usan cada uno de los elementos que están relacionados con la gestión.

Algunos escritores manifiestan que la organización es muy importante, los mismos que defienden la elaboración y creación de ciertos departamentos para una mejor organización, aplicando los métodos adecuados y respectivos de acuerdo a la misión y visión de del organismo competente.

Todos en algún momento hemos formado parte de una empresa u organización, bajo un sistema organizacional de acuerdo a sus respectivas nomas de calidad y manejo, así mismo, en alguna ocasión hemos estado ligados o enrolados en situaciones sociales que se las puede catalogar como desorganizadas. Todo proceso organizativo requiere de la colaboración de cada uno de los individuos que forman parte de una sociedad o grupo, los mismo que conducen a mejorar la certeza y la validez del trabajo, involucrando los mecanismos comunicativos en sus máximos niveles.

1.3.1.4 Dirigir

Para Lernes & Baker (1990) la dirección en una organización, se trata precisamente de administrar los elementos de acuerdo a las capacidades que poseen los empleados de una entidad para de esa manera poder obtener los resultados planteados de acuerdo a los procesos motivacionales y de supervisión.

Todos los procesos que están vinculados de acuerdo a los procesos de dirección, están estrictamente vinculados y relacionados con las labores que

ejecutan los líderes para que el trabajo que se desempeña sea de manera unida, eficaz y eficiente.

A continuación destacamos la importancia que tiene la dirección dentro de todo proceso administrativo y de gestión.

Valor de la dirección:

¿Por qué es importante la dirección?

Es importante porque dentro de la misma se ponen en ejecución cada uno de los procedimientos establecidos, de acuerdo a los periodos que tienen que ver con la planificación y organización, para conseguir las representaciones de conductas más convenientes por los integrantes de la de la entidad. Un proceso de dirección de calidad, determina en las acciones que se puedan presentar en los empleados, y de acuerdo a aquello, en la producción, la calidad se refleja precisamente en la consecución de los objetivos, sin descuidar la creación de sistemas y mecanismos, en la validez de control, involucrando los diferentes tipos de comunicación para que todo funcione de manera fluida en la organización, y todo vaya acorde a lo que se estable en consecuencia a las metas fijas por la organización.

1.3.1.5 Coordinar

La coordinación es la base que se debe tener consideración dentro de una organización para desarrollar y ejecutar todo tipo de labores, es aquí donde se prioriza la armonización de la información.

Para Monchón (2014) la coordinación es una de las plenitudes, ecuanimidades para la segmentación de las funciones del trabajo y la determinación laboral. La especialidad siempre embaldose en la separación a los integrantes de las organizaciones. Sin desestimar que la coordinación busca trabajar desde un plano de unión con el fin de dogmatizar las buenas relaciones entre cada de las personas que cumplen con las diversas actividades en los diferentes departamentos laborables, lazos que contribuyan a hacer realidad las metas de la entidad. Una

organización siempre requiere de una buena organización, pero de una organización con normas de calidad y eficiencia, sin obviar las complicaciones que se pueden presentar para la concesión de las mismas, suele presentarse inconvenientes cuando son tareas especializadas.

Relación Efectiva:

La comunicación permite consolidar una relación de manera eficiente y efectiva. En relación a la coordinación, depende precisamente del interés y de la coherencia que se tenga o se maneje para la transmisión o manejo de acuerdo al procedimiento de la información que se transmita. Mientras haya una mayor incertidumbre sobre los procedimientos de las tareas que se coordinen, en un gran porcentaje se observará la necesidad de la información. De acuerdo a lo expuesto, siempre es importante establecer mecanismos y parámetros de coordinación para que haya buenos procedimientos de información transmitida.

1.3.1.6 Control.

El control dentro de una administración precisamente tiene que ver con la toma de decisiones, las mismas que permiten asegurar con cada uno de los cumplimientos en relación a los objetivos de una organización. Hay que aseverar que los mecanismos de controles componen información que se ejecuten decisiones de acorde a lo que se requiere en una empresa.

Para Ramírez (2015) el control es un método que no se ejecuta en el vacío, se incrusta en todos los procesos administrativos, el mismo que presenta características muy diferenciadas, de acuerdo a los niveles de decisiones en el que se desempeñe la intervención.

El implementar o crear un sistema de control en una organización, precisamente permite establecer particularidades en lo que se ofrece de acuerdo a los sistemas de referencias que se manejen, ya sean estos de tipo predeterminados. El control conlleva a mantener un orden, donde el jefe debe estar pendiente y contrastando los elementos recursivos que dispone la empresa, los mismos que tiene que ser

ejecutados de manera racional y sistemática, para poder conseguir y hacer realidad los puntos establecidos por la organización. Es indispensable desempeñar un mecanismo de control para que las organizaciones puedan alcanzar sus metas. El propósito del control, es buscar los procesos más adecuados para la comparación de actividades de acuerdo a lo proyectado según la persona que está como cabeza principal de la organización.

Todo procedimiento de control tiene que estar apegada a las diversas peculiaridades, entre esas peculiaridades mencionamos a las siguientes:

Eficiencia y eficacia:

El régimen de control posee por esencia, el afirmar la eficiencia y la eficacia en sus diferentes etapas de actividades, por lo que se ha determinado que se debe supervisar cada uno de los instrumentos y deducciones en cuanto a las disposiciones, por lo que es necesario la implementación de un sistema de control, basado en las normas administrativas según el criterio de dicha entidad. El medio de control, debe estar estructurado por 3 (tres) subsistemas, en relación a las decisiones que correspondan.

Según Ramírez (2015) todo proceso de control, es aplicable en áreas específicas o en unidades netamente organizacionales, donde cada una de las funciones respectivas, poseen áreas muy críticas, las mismas que deben estar bajo control. Todos los mecanismos en relación a las etapas administrativas y técnicas concretas, están vinculadas, ya sean de manera directa e indirecta, bajas las técnicas de control.

1.3.2 Evolución de la calidad

De acuerdo a ciertos escritores, se exponen algunos criterios sobre la evolución de la calidad.

Según Miranda & Rubio (2007) los cambios que se han generado en los procesos de competencias, han permitido a las empresas, a buscar medidas que permitan solucionar situaciones que se generen en una organización, con el fin de garantizar el crecimiento de la misma, dando una respuesta favorable y de acorde a los requerimientos del medio.

La calidad ha sufrido algunas modificaciones y transformaciones a medida como ha pasado el tiempo, las mismas que se han mostrado y sustentado en diferentes teorías, coexistiendo siempre las de mayor relevancias, donde sus autores fueron muy reconocidos por sus inestimables aportes, para la fundamentación de acuerdo sus criterios científicos y analíticos desde diferentes puntos de vista

1.3.2.1 Teorías de la calidad

1.3.2.2 Teoría de Deming

Según Juanes & Blanco (2001) el patentizar es uno de los métodos implementado en el proceso de control dentro en una entidad, el mismo que permite la obtención de resultados favorables y positivos. Uno de los mecanismos fundamental es el satisfacer al cliente y generar un buen bienestar en sus diferentes áreas. Dentro de esta teoría de estudio, se mencionan algunos puntos que son de suma relevancia, como son: la planificación, formación, verificación y actuación, con la idea de optimizar la calidad del servicio y el producto que se ofrece a un público externo que forma parte de una organización de manera indirecta. Es importante aplicar normas de declaración de acuerdo a los compromisos establecidos por la entidad gobernada. a) mejorar el servicio y el producto; b) la implementación de nuevas filosofías de acuerdo a los principios administrativos de la organización; c) no considerar a la inspección como un medio fundamental para

encontrar la calidad, aquí se busca tener en cuenta para el perfeccionamiento de los métodos y deflación de costos; d) finalizar con la ideología de recompensar los servicios en cuanto a la plataforma en relación al precio; e) optimizar la producción y el servicio de manera permanente y continua; f) constituir el adiestramiento y el ejercicio; g) implementar el liderazgo en sus diferente facetas de acuerdo a los procesos administrativos; h) erradicar el miedo, establecer mecanismos de confianza de acuerdo a los procesos de cambios e innovación; i) mejorar los métodos para de esa manera encontrar el logro de objetivos de acuerdo a las aspiraciones de la empresa, los mismos que se puedan hacer realidad por medio de los esfuerzos que se apliquen en grupos; j) destituir lemas; k) erradicar objetivos por áreas; l) superar obstáculos; ll) promover la educación.

Esta teoría está estrictamente basada en el crecimiento de una gestión guiada y delineada al beneficiario que busca explorar la calidad en los servicios que ofrece a sus usuarios. Cabe mencionar que la calidad y la innovación si se relacionan de manera fructífera para la optimización de los procesos y conocimientos.

1.3.2.3 La teoría del Ciclo PDCA: Walter Shewhart

De acuerdo a la norma ISO 9000-2000, se mencionan las respectivas significaciones de las siguientes palabras:

- Planear (Plan): Confeccionar cambios
- Hacer (Do): Establecer un plan de trabajo
- Verificar (Check): observar efectos
- Actuar (Act): Asimilar las deducciones y cambios

Para Colín (2002) de acuerdo a las normas ISO 9000:2000, el periodo de planeación, ejecución, verificación, y actuación, son situaciones denominadas como métodos de procesos industriales, los mismos que permiten desarrollar cada una de las actividades producidas por la organización, donde se observa y se cataloga a los sistemas de procesos como un todo en la misma. Todo se engloba y está profundamente ligado con la planificación, cumplimiento, vigilancia y

prosperidad continua, de acuerdo a la realización basada en otras técnicas sobre el Sistema de Gestión de Calidad.

La teoría antes mencionada, está fundamentada de acuerdo a cuatro ciclos, los mismos que se pueden desempeñar y desarrollar en todas las áreas de una organización, con el fin de conseguir y cosechar una mejora de manera ascendente a la interna, basándose en las máximas etapas antes mencionadas.

1.3.2.4 Teoría de la planificación para la calidad: Trilogía de Juran

De acuerdo a Juran, Nicolau & Gózales (1990) la planificación permite y determina conocer a la persona que está al frente de una organización conocer el tipo de clientes y cuáles son sus necesidades. Los administradores transitan todos los planes a las potencias operantes.

En esta teoría la planificación de calidad se contempla de acuerdo a los procesos administrativos, donde cuyas fases admiten enaltecer los niveles de calidad de manera razonable, beneficiando de manera directa a los usuarios.

1.3.2.5 Teoría de cero defectos: Philip Crosby

Para Miranda, Chamorro & Rubio (2007) esta teoría es considerada como una política de prevención, donde el cero efectos conlleva a trabajar sin deslices, argumentando los respectivos costes de desconfianza, argumentando que las situaciones negativas crezcan en un mayor porcentaje. El prescindir de los deterioros negativos es esencial para cuando se desempeñe una actividad en la entidad u organización, es de suma importancia evitar que todo salga de manera errónea, ya que cuando sucede aquello repercute en todo el proceso organizativo a nivel general.

La teoría establece 14 pasos: (a) responsabilidad en la orientación, (b) dispositivos de mejora, (c) comprobación, (d) coste de atributo, (e) establecer conocimiento de calidad, (f) ejercicio correccional, (g) programación de cero fallas, (h) formación del personal, (i) cero desperfectos, (j) determinar límites, (k) descartar errores, (l) creencia, (ll) recomendaciones de calidad y (m) renovar el proceso.

Esta teoría conlleva a la ejecución de todo lo planificado de manera progresiva sin cometer errores que puedan perjudicar de alguna manera a las diferentes etapas administrativas de una organización, los mismo que tienen incidencias en su gran mayoría afectando el presupuesto.

1.3.2.6 Teoría de los Círculos de calidad (CC): Kaoru Ishikawa.

Según Bertrand y Prabhakar (1990) todo el control de calidad, se mueve por medio de un grupo de seres sociales que forman parte de una organización que se agrupan de manera periódica para analizar y debatir situaciones que tienen que ver en su gran mayoría con la elaboración y sistematizaciones de labores y funciones de acuerdo a planteado por una entidad. Una de las funciones principales de los círculos de calidad es prescribir cada uno de los problemas que se perciben en la misma, creando así los mecanismos adecuados para solucionarlos, sin descartar las recomendaciones.

Esta teoría tiene como base fundamental los círculos de calidad, los mismos que se sustentan la mejora de algunos aspectos administrativos como es la producción, costo, exaltación, vinculación y restablecimiento.

1.3.3 Atención de calidad

1.3.3.1 Calidad

De acuerdo a la norma ISO 9000-2005 la calidad cumple con ciertas características que son consideradas como la base estructural de acuerdo a ciertos mecanismos estructurales.

La calidad dentro de esta norma ISO, es precisamente la norma que busca la satisfacción de los usuarios de acuerdo a los elementos proporcionados por la institución u organización. Por lo consiguiente, la calidad siempre busca medir la actividades que se desarrollan de acuerdo al cumplimiento de las entidades

privadas o públicas según sus objetivos y metas, sin desmerecer los lineamientos que resguarden las insuficiencias y necesidades de los clientes.

En relación a la calidad de gestión en ámbito público, se emplea una sapiencia renovadora, la misma que es impulsada por medio de la administración estatal para encontrar soluciones a las necesidades y perspectiva de la ciudadanía, de acuerdo a la justicia, imparcialidad, integridad y eficacia en cada uno de los elementos públicos.

Así mismo, se percibe a la administración pública, donde la unidad judicial, establece en encontrarse con el derecho de satisfacer no solamente las necesidades de los usuarios, sino las expectativas de los mismos, encontrando siempre una inquebrantable y fija mejora en cada uno de sus servicios, creando un cambio de manera radical, sin desconocer los parámetros radicados en el contexto de sus prioridades.

De acuerdo a Tari (2007) la terminología en cuanto a la calidad, está vinculada con productos o servicios que se ofrecen dentro de una organización, no obstante, la percepción que desarrollamos no debe poseer ni guardar ningún tipo de correspondencia de acuerdo a lo ostentoso, bosquejando, elaborando y ofreciendo servicios enmarcados en cuanto a la calidad para verdaderamente satisfacer la necesidades de los clientes, ofreciendo mecanismos de calidad para que los mismo se sientan bien orgullosos.

De acuerdo a lo mencionado, la calidad en sus diferentes ámbitos de aplicación, se adquiere en las entidades gubernamentales y privadas, las mismas que deben ofrecer servicios de manera eficaz y eficiente, donde se presencie la armonía y la satisfacción del cliente por haber albergado un servicio que verdaderamente esperaba.

1.3.3.2 Calidad de atención

Para Rodríguez (2015) la calidad está enmarcada y ligada a todo proceso de gestión, planificación y misión en la que ubica a la administración como una ordenación viva, donde la innovación y el conocimiento deben avanzar a paso agigantados, involucrando los recursos humanos, los mismos que tienen como objetivo principal y primordial, evaluar cada una de las políticas y maniobras públicas, basándose en encontrar la calidad en la gestión.

Todo proceso de en cuanto a la calidad, tiene que ser observado y aplicado como un mecanismo de gestión, el mismo que tiene que ser tomado en cuenta y aprovechado en los entes públicos y privados. En la actualidad, hay entidades que vienen compareciendo que son muy capaces de adaptarse y ser frágiles a todos los proceso de cambios con el único fin de hallar la excelencia para gestar un buen servicio al público exterior.

La calidad de atención, se describe sobre el análisis que realiza el usuario en cuanto a los servicios que ofrecen las entidades que ofrecen una prestación, con el único fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de manera holística.

1.3.4 Definición de términos

1.3.4.1 Servicios Públicos

La investigación se realizó en la unidad judicial multicompetente de Vices, que es un Organismo encargado de administrar justicia en causas que versan en la vía penal, civil, laboral, entidad que ofrece servicios públicos, la misma que forma parte del régimen estatal.

Según Reyna & Ventura (2008) en los servicios públicos se desempeñan actividades que son tomadas por empresas públicas o privadas, entidades que rigen bajo un marco legal amparadas por la constitución o normas que rigen a la interna de un país, llegando a buscar la satisfacción de manera normal e incesante, teniendo en cuenta las necesidades de acuerdo a los intereses de la organización,

ya sea de manera directa e indirecta, todo dependiendo a lo sujetado y amparado en un marco legal, obedeciendo a las políticas del régimen público o privado.

Los servicios públicos, tienen como objetivo primordial en cumplir con la satisfacción de los clientes, en las empresas estatales y particulares, marcando cierto grado de diferencia, y señalando características muy diferentes a las empresas privadas.

Según Reyna (2008) los Servicios Públicos en Perú son acciones donde en cierto grado se presencia una falta de competencia, habitualmente los servicios están sujetos a una ordenación gubernativa en pro de la defensa en cuanto al interés público. Toda empresa desde sus diferentes departamentos administrativos debe laborar de manera continua y permanente, para de esa manera poder cumplir con una de las expectativas de sus clientes. En la actualidad se puede concebir los conflictos que viven a menudo por los intereses que hay tanto en las empresas públicas como privadas. La meta dentro de las empresas particulares es esparcir los beneficios, mientras que en las públicas se puede connotar un servicio a menos costo.

En los procesos administrativos, hay que tener en cuenta las prioridades que se puedan manejar a un corto, mediano y largo plazo, conllevando a destacar las principales particularidades que se desatan en los servicios, ya sean públicos o privados.

1.3.4.2 Percepción

De acuerdo a Estrada (2007) la percepción tiene que ver con ese retrato mental que se crea de acuerdo a las necesidades y prácticas, calificándolos como un fiel reflejo de los resultados de acuerdo a los mecanismos de selección y definición que nazca desde nuestro interior. El discernimiento de los seres humanos, es subjetivo, selectivo y además temporalita, lo cual, se lo puede dividir en dos ámbitos muy diferentes: las emociones y los inputs que se manejan a la interna.

1.3.4.3 Usuario

Se llama usuario a toda persona que se desempeña desde un ámbito natural o jurídico, acudiendo a desempeñar una actividad de libre ejercicio, ya sea en una esfera pública o privada, pero siempre cumpliendo con parámetros establecidos de acuerdo a los respectivos procesos legales que se manejen.

1.3.4.4 Modelo Sobre la calidad

De acuerdo a los autores Gárate, Pereiro & Blanco (2001) el modelo sobre la calidad es ese mecanismo que se utiliza para precisamente estimular los mecanismos de conversión en componentes de calidad para que permita a la empresa u organización a sobresalir a nivel local e internacional, obteniendo así ventajas que conlleven a una competitividad mundial. La calidad de acuerdo a los parámetros de exigencias, estudian nueve criterios que son la base fundamental para su obtención, los cuales son: liderazgo, procesos, peculios, estrategias, política, usuarios, coaliciones, sociedad, efectos.

En el modelo que se menciona anteriormente, es el que está estructurado bajo una base de diferentes etapas, el mismo que se enfoca precisamente en satisfacer las necesidades de los usuarios, cubriendo cada una de sus perspectivas.

1.3.4.4.1 Modelo Deming

Según Juanes (2001) el modelo Deming se dedica a la comprobación y evaluación de los procesos administrativos, mediante cada uno de los controles de calidad, buscando obtener resultados que insidias de manera positiva. La base fundamental de este proceso es la satisfacción de usuario y el bienestar desde el ámbito público.

Este modelo se encuentra estructurado en diez episodios, los mismos que son: la estrategia de la empresa y su respectiva planificación, la entidad y su orientación, la preparación y propagación, mecanismos de calidad, la recogida, la comunicación, proceso estándar, dirección, calidad de primera, deducciones y procedimientos a futuro.

El modelo estudiado, se encarga en controlar la calidad, el control, y en buscar buenos resultados, siempre con la convicción y dirección en la satisfacción del cliente en sus diferentes etapas.

1.3.4.4.2 Modelo Baldrige

Se elaboró este modelo con la finalidad de crear el uso de una gestión de calidad holística. Modelo que está formado y analizado bajo cuatro elementos que lo fundamentan. Que son: la planificación, la ejecución, la comprobación, y la alimentación de los sistemas.

Consecuentemente, las organizaciones que emplean esta hipótesis, tienen que desempeñar diversos criterios de análisis, con el fin de conseguir por un lado, las recompensas antes mencionadas, por otro lado perfeccionar la calidad en cuanto a la atención al público.

1.3.4.4.3 Modelo SERVQUAL

Según Berry, Bennett & Brown (1989) este modelo es de progresión múltiple, el mismo que se emplea con el único fin de alcanzar con las expectativas y deducciones de los usuarios.

Este modelo muestra cinco dimensiones:

Compendios tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad: Destreza para efectuar la asistencia ofrecida de manera íntegra y esmerada.

Capacidad de respuesta: Habilidad y brío para cooperar con los beneficiarios y suministrar una asistencia rápida.

Seguridad: Sapiencias y cuidado expuestos por los empleados y sus destrezas para infundir creencia y confianza.

Empatía: Cuidado particularizado que brindan las compañías a sus clientelas.

Modelo de uso más habitual y manejado en la actualidad, tanto en las organizaciones privadas como públicas, el mismo que es adaptado y aplicado para medir la calidad de servicios.

1.3.4.4.4 Modelo SERVPERF.

Cronin & Taylor (1992) indagaron sobre la cabida de comprobación, de acuerdo a las escalas que se determinan en el control para el desempeño de acuerdo a las normas que indica el modelo Servqual. Contexto que fue nombrado y llamado Servperf. De acuerdo a los autores citados, el concepto de la denominada Servqual es incorrecta, por lo que no tiene un sustento teórico que fundamente de manera científica su correspondencia. En relación a la literatura de marketing, esto puede ofrecer un apoyo importante y de suma importancia para encontrar un desarrollo administrativo esperado de acuerdo a la política de la organización. Sin embargo, se compara prácticamente que la superioridad en cuanto a modelos se basa en representación de alternativas.

Este modelo está estrictamente fundado en el desempeño en cuanto a la escala SERVQUAL, coexistiendo y argumentando que el mismo privaría de sustento teórico, ya que no aplicaría para el desarrollo evolutivo de una empresa u organización.

1.3.4.4.5 Modelos estándar de calidad

Gárate, Pereiro & Blanco (2001) el modelo estándar en cuanto a la calidad, tiene como objetivo fundamental el estimular los mecanismos de cambiar y buscar los procesos que permitan a las empresas a encontrar ventajas en cuanto a la competitividad en el mundo. El mismo que se basa en la implementación de un modelo con nueve criterios de análisis., los mismos que destacamos a

continuación: el liderazgo, la política, seres humanos, sociedad, grupos sociales, guía, administración, valores, planes.

A este modelo se lo considera como tal, principalmente porque se enfoca en encontrar los mecanismos de excelencia para el buen servicio de los seres sociales son participan de manera continua para la consecución de grandes logros a nivel institucional, implementado teorías y conceptos para un buen manejo, manejo que se vea reflejando en el manual de la prosperidad.

1.3.4.4.6 Modelo Deming

El modelo Deming, se origina Japón por el año 1951, donde su función principal dentro de un proceso organizativo es la de comprobar los diferentes mecanismos de administración, fundamentado en los controles de calidad, dejando resultados que sean medidos desde la parte positiva. La orientación básica del modelo está en encontrar una buena satisfacción de los usuarios en sus diferentes etapas.

1.3.4.4.7 Modelo Baldrige

De acuerdo a Juanes (2001) este modelo de gestión, es originario de Estados Unidos, nació en el 1987, donde cuyo objetivo fue el promover la gestión de calidad, buscando la premiación de todos aquellos que aportaron para su proceso de adaptación dentro de todo mercado administrativo, que están denominados como elementos de importancia para su manejo, los cuales se detallan a continuación: la organización, la consumación, la medida, y la implementación de sistemas.

Por lo consiguiente, todas las sociedades que aplican este concepto, poseen variedades de opiniones, con el único fin de apoderarse de ciertos elementos de gestión, los procesos ilustres son de mejorar la calidad para mejorar la atención al notorio.

1.3.4.4.8 Modelo SERVQUAL

De acuerdo a Berry, Bennett & Brown (1989) el modelo Sevqual es conocido como ese instrumento de progresión múltiple, el mismo que se lo emplea para estudiar y

analizar cada una de las expectativas que presentan los cliente al momento de ofrecer y recibir una atención.

De acuerdo a los autores anteriormente mencionados, se destacan las siguientes dimensiones:

Elementos perceptibles: físico, dispositivos, personas y comunicación.

Fiabilidad: trabajar de manera cuidadosa

Capacidad de contestación: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: credibilidad y confianza

Empatía: ofrecer un buen servicio a los usuarios de manera individualizada.

En la actualidad este modelo es muy utilizado por las empresas privadas y públicas, con el único objetivo de medir y analizar los servicios en cuanto a la calidad.

1.3.5 Definiciones

1.3.5.1. Calidad de Atención

La atención de calidad se basa precisamente en brindar un buen servicios a los usuarios que forman parte de una cartelera de clientes, con el fin de que estos se sientan conforme con la atención brindada de acuerdo a sus exigencias y expectativas. El brindar un buen servicio, convierte a una empresa en ejemplo a nivel de gestión y sus diferentes mecanismos, creando así políticas de convivencias para que los mismos se sientan satisfecho.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2015) los esquemas que se encuentran de acuerdo a los procesos de gestión, establecen y determinan aspectos sumamente básicos que están relacionados con la atención a usuarios que están vinculados de manera directa e indirecta con los servicios que ofrecen las entidades, ya sean estas gubernamentales o particulares.

Cuando nos referimos a los estándares en cuanto a los manuales respectivos de gestión, hay que entender que se está haciendo el énfasis necesario en cada una de las dimensiones que establezcan elementos de infalibilidades, desde un marco netamente básicos.

1.3.5.1.1 Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía

De acuerdo a la Presidencia del Consejo de Ministros (2015) los canales de atención, ofrecen a los usuarios un cumulo de alternativas para que ellos puedan hacer uso de cada uno de ellos, los mismo que son suministrados por las entidades gubernativas. Todo esto tiene la importancia del caso, porque todo se lo relaciona con la calidad en cuanto a la atención que puede ofrecer o brindar a los usuarios que forman parte de una organización, donde se agilitan las gestiones, la atención a los grupos sociales vulnerables, la información que se transmite por sus diferentes canales para que los cliente pueden obtener la información de manera veraz y oportuna.

En esta dimensión como proceso e intercambio de información, se puede destacar la telefonía virtual, presencialmente, coexistiendo las accesibilidades de acuerdo a los mecanismos y funcionamientos de procedimientos, labores que deben realizarse de manera interrumpidas, con horarios de atención al público de forma constante.

1.3.5.1.2 Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención

De acuerdo a PCM (2015) los estándares en cuanto a infraestructura, están ligados específicamente con ese espacio físico que se tiene para atender a los usuarios que son considerados como clientes fijos de una entidad, vinculando enseres y equipos como factores de base para brindar un servicio de mejor calidad a la ciudadanía. Este proceso comprende diferentes escenarios que están relacionados con atención, señal, periodo y mantenimiento de fundamentos en los equipos respectivos, de acuerdo a las circunstancias presentadas en los ambientes físicos.

De acuerdo a lo sustentado, este modelo condescendió al usuario justipreciar los sitios físicos, las señales, así como los procesos con el que cuenta la entidad para consagrar la atención al ciudadano.

1.3.5.1.3 Proceso de atención a la ciudadanía

De acuerdo a PCM (2015) todo lo que tiene que ver con la atención a la ciudadanía, está ligado a la gestión que se pueda realizar para dar un buen servicio al ciudadano en sus diferentes ámbitos de gestión, que se puedan considerar para el desembolso de recursos y servicios públicos, en relación a los dispositivos de retribución, de acuerdo a la aplicación que se le pueda brindar al ser social, la sociabilidad del personal para conseguir que cada uno de los tramites se lo realicen de forma simple, dejando la burocracia al margen de los procesos estrictos que se puedan cumplir.

Este estándar conlleva a que se mida la atención del usuario para que el mismo se sienta satisfecho, el mismo que conlleva a una evaluación y examinación de acuerdo a todo lo evaluado por los procedimientos de servicios prestado.

1.3.5.1.4 Transparencia y el acceso a la información pública

Según PCM (2015) la transparencia converge en factores estándar de acuerdo al acceso de calidad en cuanto a la información que se emita en una organización, todo relacionado según los procedimientos administrativos y las actividades suministradas de exclusividad y no exclusividad, asimismo se debe de tener la presencia de una persona que se haga responsable de cuidar por el acceso a la información que emite o se origina a la interna de la organización, para que sea de manera transversal.

Se analiza a este estándar de transparencia, como el camino para que los beneficiarios analicen los procedimientos conmutativos de acuerdo a la información que se proporciona en una organización, asumiendo en ciertas ocasiones la

disponibilidad de formularios, acceso a la información, si la misma se haya promulgada en las diferentes áreas que conforman a la entidad como tal.

1.3.5.1.5 Reclamos y sugerencias

Este mecanismo está compuesto por estándares que concentra a ciertos factores como son: la admisión, exploración, registro, el procedimiento para quejas y sugerencias, mecanismos que sirven para darle el uso adecuado a la información para que haya una mejora continua en las formas de atender a los usuarios, implementado políticas de seguimiento.

El estándar de reclamo y sugerencias permiten estar pendiente si la organización ejecuta el uso conveniente de las quejas y sugerencia para el perfeccionamiento en la disposición en cuanto a la atención.

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente de Vinces – Ecuador, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Institucional

La presente investigación conllevó a través de encuestas y opiniones, encontrar los niveles de comparación en cuanto a las variables respectivas de estudio en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, las mismas que fueron analizadas y estudiadas de acuerdo a los resultados estadísticos

Justificación Teórica

Dentro de la parte teórica de la investigación, se selecciona información sobre investigaciones anteriores que aportaron para la sustentación de cada una de las variables de estudio. Datos que fueron muy valiosos por la insuficiencia de investigaciones de acuerdo a los estudios administrativos, los mismos que expondrán las recomendaciones para mejorar la dirección en cuanto a la calidad en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, organismo que tome métodos de acciones que sea de beneficio para la institución y su personal.

Justificación Práctica

El trabajo de investigación es importante porque permite alcanzar un progreso en los diferentes parámetros de acuerdo a las variables de estudio V1 (gestión administrativa), V2 (calidad de atención al usuario) en la unidad judicial de Vinces – Ecuador.

Justificación Metodológica

Dentro de la parte metodológica de la investigación, se exponen los instrumentos de estudio, el tipo, la metodología, el diseño, población y muestra para futuras investigaciones sobre las mismas variables de estudio, las mismas que aportan un valor científico de acuerdo a los estudios realizados.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, 2018.

Ho: No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

H₁: Existe relación significativa entre planear y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, 2018.

H₂: Existe relación significativa entre organizar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, 2018.

H₃: Existe relación significativa entre dirigir y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, 2018

H₄: Existe relación significativa entre controlar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre planear y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, 2018.

Determinar la relación entre organizar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, 2018.

Determinar la relación entre dirigir y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, 2018.

Determinar la relación entre controlar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, 2018.

Identificar los niveles de la gestión administrativa en la unidad judicial de Vinces Ecuador, 2018.

Identificar los niveles de la calidad de atención al usuario en la unidad judicial de Vinces – Ecuador, 2018.

II. Método

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, siguiendo con el método no experimental descriptivo correlacional, transversal, trabajo que estudió cada uno de los elementos de convicción que formaron parte del proceso investigativo.

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2010) el método en una investigación cumple un papel muy importante, porque permite y conlleva a generalizar los resultados de una manera amplia, otorgando así un control estricto sobre los fenómenos de acuerdo a las magnitudes de los procesos indagatorios.

Se utilizó el método hipotético Deductivo, investigación que posee un enfoque cuantitativo por el manejo de procedimientos de acuerdo a fórmulas estadísticas para la tabulación de datos, análisis que se realiza de acuerdo a las variables de estudio, con el objetivo de comprobar la hipótesis de la investigación.

El paradigma que se utilizó fue positivista, ya que los datos para la fundamentación del estudio, descendieron de un contexto de análisis en cuanto a la realidad, y su manejo fue de carácter empírico.

Para Epiqueñ & Diestra (2013) la recolección de datos para la comprobación de la hipótesis de la investigación, se la realizó bajo una medición numérica, es decir se hizo uso de métodos estadísticos para tener resultados con exactitud y sin margen de error.

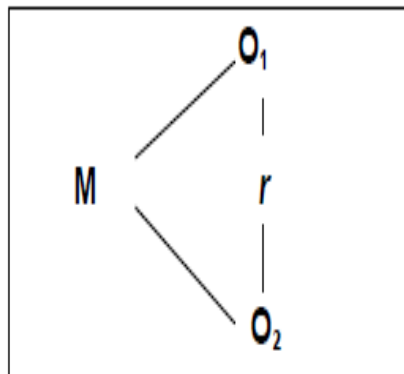
La investigación sobre la unidad judicial multicompetente Vinces – Ecuador, 2018, conllevó a reconocer y responder cada una de las inquietudes que se presentan y afectan de manera directa e indirecta la relación entre las variables de estudio, orientada precisamente a describir cada uno de esos factores.

2.1.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no coexistió manipulación de variables, analizándose de manera natural cada uno de los hechos o fenómenos, todo de acuerdo a como se presenciaron las situaciones dentro del proceso indagatorio.

De acuerdo a Epiquién & Diestra (2013) los diseños de investigación son los que se encargan de describir las relaciones que hay o que existen entre dos o más elementos de convicción, ya sean estos conceptos o variables, con el fin de evaluar los grados de relaciones, teniendo en cuenta los datos estadísticos que fueron arrojados de acuerdo a las fórmulas utilizadas.

La representación del diseño de la investigación es la siguiente:



Dónde:

M = muestra de estudio.

O₁ = observación de variable gestión administrativa.

O₂ = observación de variable calidad de atención.

r = Índice de correlación entre variable uno y variable dos.

2.2. Variables, operacionalización

Variable Independiente:

Gestión administrativa:

De acuerdo a Koontz (1994) la gestión administrativa es ese proceso de acciones que están encaminadas al logro de los objetivos de una organización, por medio de los cumplimientos y de la imponderable concentración de los procesos administrativos que son: la planeación, organización, dirección, coordinación y control.

Dimensión 1: Planeación:

Para Terry (1997) el planear dentro de un proceso administrativo, es seleccionar y escoger información de acuerdo a las actividades respecto al futuro para la ejecución de los objetivos organizacionales de una entidad.

Dimensión 2: Organizar:

Según Mochón (2014) el organizar es dividir, dictaminar, regularizar los trabajos en cuanto a los procesos financieros, hereditarios, y otros que son de suma importancia para poder alcanzar los objetivos de la entidad, los mismos que se plantean en la etapa de la planeación.

Dimensión 3: Dirigir:

De acuerdo a Lerenes & Baker (1990) la dirección en una entidad u organización, consiste precisamente en administrar los procesos, de acuerdo a la ayuda de las personas que forman parte de la misma.

Dimensión 4: Coordinar:

Para Mochón (2014) la coordinación es el proceso que reúne los recursos con el afán de dogmatizar las diplomacias entre las personas que forman parte de una organización, para contribuir con la elaboración y ejecución de objetivos organizaciones.

Dimensión 5: Control

Según Ramírez (2015) el control es el método que se emplea dentro de todo proceso administrativo, el mismo que ejecuta acciones distintas de acuerdo a las decisiones que se implemente en una entidad, el control conlleva a que una organización conserve un orden, desde sus diferentes tapas o departamentos.

Variable Dependiente

Calidad de Atención al Usuario

Para Rodríguez (2015) la calidad está enmarcada y ligada a todo proceso de gestión, planificación y misión en la que ubica a la administración como una ordenación viva, donde la innovación y el conocimiento deben avanzar a paso agigantados, involucrando los recursos humanos, los mismos que tienen como objetivo principal y primordial, evaluar cada una de las políticas y maniobras públicas, basándose en encontrar la calidad en la gestión.

Dimensión 1: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.

De acuerdo a la Presidencia del Consejo de Ministros (2015) los canales de atención, ofrecen a los usuarios un cumulo de alternativas para que ellos puedan hacer uso de cada uno de ellos, los mismo que son suministrados por las entidades gubernativas. Todo esto tiene la importancia del caso, porque todo se lo relaciona con la calidad en cuanto a la atención que puede ofrecer o brindar a los usuarios que forman parte de una organización, donde se agilitan las gestiones, la atención a los grupos sociales vulnerables, la información que se transmite por sus diferentes canales para que los cliente pueden obtener la información de manera veraz y oportuna.

Dimensión 2: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención

De acuerdo a PCM (2015) los estándares en cuanto a infraestructura, están ligados específicamente con ese espacio físico que se tiene para atender a los usuarios que son considerados como clientes fijos de una entidad, vinculando enseres y equipos como factores de base para brindar un servicio de mejor calidad a la ciudadanía. Este proceso comprende diferentes escenarios que están relacionados con atención, señal, periodo y mantenimiento de fundamentos en los equipos respectivos, de acuerdo a las circunstancias presentadas en los ambientes físicos.

De acuerdo a lo sustentado, este modelo condescendió al usuario justipreciar los sitios físicos, las señales, así como los procesos con el que cuenta la entidad para consagrar la atención al ciudadano.

Dimensión 3: Proceso de atención a la ciudadanía

De acuerdo a PCM (2015) todo lo que tiene que ver con la atención a la ciudadanía, está ligado a la gestión que se pueda realizar para dar un buen servicio al ciudadano en sus diferentes ámbitos de gestión, que se puedan considerar para el desembolso de recursos y servicios públicos, en relación a los dispositivos de retribución, de acuerdo a la aplicación que se le pueda brindar al ser social, la sociabilidad del personal para conseguir que cada uno de los tramites se lo realicen de forma simple, dejando la burocracia al margen de los procesos estrictos que se puedan cumplir.

Dimensión 4: Transparencia y el acceso a la información pública.

Según PCM (2015) la transparencia converge en factores estándar de acuerdo al acceso de calidad en cuanto a la información que se emita en una organización, todo relacionado según los procedimientos administrativos y las actividades suministradas de exclusividad y no exclusividad, asimismo se debe de tener la presencia de una persona que se haga responsable de cuidar por el acceso a la información que emite o se origina a la interna de la organización, para que sea de manera transversal.

Dimensión Reclamos y sugerencias.

Este mecanismo está compuesto por estándares que concentra a ciertos factores como son: la admisión, exploración, registro, el procedimiento para quejas y sugerencias, mecanismos que sirven para darle el uso adecuado a la información para que haya una mejora continua en las formas de atender a los usuarios, implementado políticas de seguimiento.

Operacionalización de las variables

Tabla 01

Operacionalización de Variables

Variable	Definición		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
	Conceptual	Operacional			
GESTION ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Kocottz, 1994).	Conjunto de procedimientos que se aplica en la institución con el objetivo de lograr metas cuantificables para ello se requiere de planear, organizar, dirigir y controlar.	<ul style="list-style-type: none"> - Planear - Organizar - Dirigir - Controlar 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de difusión. - Actividades de difusión. - Recursos humanos. - Grupo de trabajo. - Personal. - Orientación al usuario - Entrega de información oportuna - Conocimiento - Impacto del servicio - Resoluciones emitidas - Publicaciones 	Ordinal
CALIDAD DE ATENCION	La calidad de atención es un proceso de gestión, planificación y prospectiva que sitúa a la Administración Pública como organización viva y adaptativa, que avanza en materia de innovación y conocimiento, así como en materia de organización y recursos humanos (RRHH), que evalúa las políticas y estrategias públicas, y que busca la excelencia en la gestión (Rodríguez, 2015, p.15).	En los servicios públicos es intangible, está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. (Zelbaon) y otros 1991:187).	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad y canales de atención - Infraestructura - Proceso de atención - Acceso a la información - Reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> - Canal personalizado - Enlace telefónico - Via virtual - Espacio físico - Satisfacción - Mapa de Riesgos - Equipamiento - Guía - Pago - Protocolo - Transparencia - Información de los procedimientos y servicios. - Tramite - Uso de redamos 	Ordinal

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

La población fue de 50 colaboradores que trabajan y prestan sus servicios en la unidad judicial multicompetente Vinces – Ecuador 2018.

Tabla 2

Responsables	Cant.
Secretario Judicial	14
Especialista Audiencia	14
Coordinador	02
Administrador Unidad Judicial	01
Asistente	14
Técnicos	03
Notificadores	02
TOTAL	50

Fuente: Unidad Judicial Multicompetente Vinces

2.3.2 Muestra

La muestra fue igual a la población, la misma que no fue compendiada por medio de fórmulas estadísticas, más bien se consideró de manera directa a los 50 trabajadores y colaboradores de la unidad judicial multicompetente Vinces – Ecuador 2018.

El tipo de muestra de la investigación es no probabilístico, ya que el mismo permitió identificar de manera eficiente y eficaz cada uno de los elementos de la investigación.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) el modelo de muestra no probabilístico, conlleva a que se puedan identificar los elementos de estudio de acuerdo a la población, también da las contingencias del caso para poderlos enumerar y escoger los elementos relevantes.

Por lo consiguiente, se trabajó con la integridad de los elementos de estudio, por cuenta con una población pequeña, por lo tanto la muestra será censal.

Criterios de Inclusión y exclusión de la investigación.

Criterios de Inclusión: Se consideraron a todos los sujetos presentes en la institución de las diferentes modalidades de contratos.

Criterios de Exclusión: No se incluyeron al personal ausentes en las diferentes condiciones ya sean por descanso físico o por licencia de salud.

Por poseer una población menor a 50, no se aplicaron criterios muestrales respectivos. Razón por la cual se consideró la totalidad de la misma, siendo 50 personas de muestras de la unidad judicial multicompetente Vinces – Ecuador 2018.

De acuerdo a Triola (2009) de acuerdo al tamaño de la muestra, en su gran mayoría los entendidos en la materia, siguen que como mínimo una muestra esté conformada por 50 elementos de convicción. El trabajar con público menor de 30 personas, conlleva a que se originen inexactitudes en cuanto a las relaciones que se estudien de acuerdo a las variables de estudio.

2.4. Técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad

Según Hernández Sampieri (1991) cuando se selecciona un método para la recolección de información o de datos, depende del tipo de estudio que se está realizando, donde cada uno de los elementos de juzgamiento tienen que ser validados y confiables, caso contrario no se podrán tomar en cuenta o en consideración los resultados de la misma. La aplicación de este método, permite levantar observaciones, registros, mediciones de variables, hechos, contenidos, y objetos de convicción que sirvan para el desarrollo de una investigación.

En cuanto a la recolección de los datos, el objetivo principal es adquirir información veraz, acertada y de excelencia para la ejecución de propuestas que conlleve a una mejora como es el objetivo de esta investigación.

2.4.1 Técnica de encuesta

Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, por ser una de las técnicas de constituida en declaraciones expresadas por una muestra determinada de una población concreta y que nos dará a conocer sugerencias, métodos, cualidades, culturas, valoraciones subjetivas, entre otros, de acuerdo lo estudiado.

2.4.2 Instrumento cuestionario

En esta presente investigación se utilizó el cuestionario que consiste en 45 preguntas con 5 opciones de respuesta, de acuerdo a la escala de Likert, donde en el encabezado se identificará con el nombre de variable en estudio, aplicando una breve introducción sobre la variable respectiva, para que el encuestado tenga un poco más claro del por qué se realiza la misma.

Para la elaboración del cuestionario de la investigación de estudio constara de variables y sus dimensiones: planear (6 ítem), organizar (4 ítem), dirigir (6 ítem), controlar (5 ítem). En esta variable se obtuvo la cantidad de veintiuno ítem, siendo las alternativas de la variable de estudio gestión administrativa siguiente escala Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

Por otro lado la variable dependiente está compuesta por cinco dimensiones: Accesibilidad y canales de atención (6 ítem), infraestructura (8 ítem), proceso de atención (6 ítem), acceso de la información (4 ítem) reclamos (4 ítem). En esta variable se obtuvo la cantidad de veintiocho ítem, siendo las alternativas de la variable de calidad de atención la siguiente escala Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

2.4.3 Validez y confiabilidad

2.4.3.1. Validez de los instrumentos

En la presente investigación de estudio se aplicó la validación del contenido por medio del juicio de expertos con el conocimiento en la materia de estudio. Para lo cual se evaluó la objetividad, pertinencia y claridad del instrumento. El mismo permitió obtener una medición en cuanto a cualidades que fueron ejecutadas y elaboradas por el autor de la investigación.

2.4.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Cada uno de los instrumentos que fueron aplicados en la investigación, se sometieron a una prueba conocida como piloto, la misma que fue aplicada a diez trabajadores sobre la unidad de análisis, donde se estableció la confiabilidad sobre el Coeficiente de Alfa de Cronbach, analizando los ítems a través de un software descriptivo y conocido como SPSS.

2.5. Métodos de análisis

El análisis en cuanto a los resultados, se desarrolló por medio del procesamiento de datos recogidos mediante las hojas de respuesta de las evaluaciones aplicadas, permitiéndome elaborar cuadros estadísticos, tablas, figuras o en forma descriptiva y el análisis de cada uno de los de los aspectos atendiendo, de acuerdo a los objetivos y variables de la investigación, de tal manera que se pudo diferenciar la hipótesis con las variables y objetivos.

Para la comprobación de las hipótesis se recurrió al programa estadístico SPSS 24, determinándose las respectivas tablas de correlación así como la Prueba de Rho de Spearman para estudiar las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de atención en los colaboradores administrativos unidad judicial multicompetente Vinces – Ecuador.

Así mismo se elaboró la distribución de frecuencias de acuerdo a las tablas de distribución relativa y porcentual por cada variable y dimensión en estudio.

2.6. Aspectos éticos de la investigación

Por seguridad, en el desarrollo de la investigación se tomaron las debidas precauciones, protegiendo la identificación de cada sujeto que formó parte de la misma, de acuerdo a los procedimientos éticos, como son: la confiabilidad, la libre participación, la anonimidad.

Confidencialidad: Los datos obtenidos no serán descubiertos ni divulgados.

Consentimiento informado: se solicitó información de acuerdo a los parámetros establecidos por la unidad judicial multicompetente Vices – Ecuador 2018.

Libre participación: los sujetos de la investigación, actuaron de manera voluntaria sin ejercer ningún tipo de presión.

Anonimidad: se guardó absoluto silencio, fue un trabajo que se lo ejecuto bajo las normas éticas y profesionales del autor de la investigación.

III. RESULTADOS

Resultados de la Confiabilidad

Se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach.

Análisis de Fiabilidad:

Fiabilidad de Gestión Administrativa y Calidad de Atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	49

El alfa de Cronbach para esta escala es de 0.938, por lo que su fiabilidad de gestión administrativa y calidad de atención se puede considerar como EXCELENTE.

Fiabilidad de Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	21

El alfa de Cronbach para esta escala es de 0.943, por lo que su fiabilidad de gestión administrativa se puede considerar como EXCELENTE.

Fiabilidad de Calidad de Atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	28

El alfa de Cronbach para esta escala es de 0.848, por lo que su fiabilidad de calidad de atención se puede considerar como EXCELENTE

Resultados descriptivos

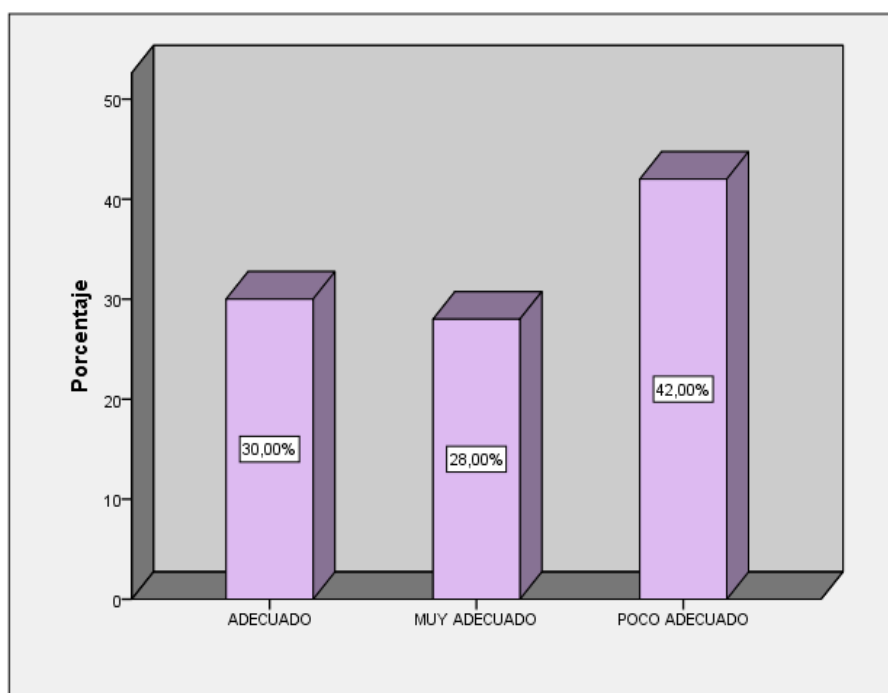
Tabla 3

Nivel de la variable 1 Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POCO ADECUADO	21	42,0	42,0	42,0
	ADECUADO	15	30,0	30,0	72,0
	MUY ADECUADO	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 1

Gestión Administrativa



Interpretación:

A través de los resultados científicos que se aplicaron al instrumento de investigación, en la estadística se puede precisar en la tabla 3 y figura 1, del total de los encuestados, el 42,00% percibe que el nivel de la variable gestión administrativa es poco adecuado, mientras que el 30,00% de ellos opina que es adecuado y el 28,00% manifestaron muy adecuado. Para el nivel inadecuado se obtuvo como resultado 0%.

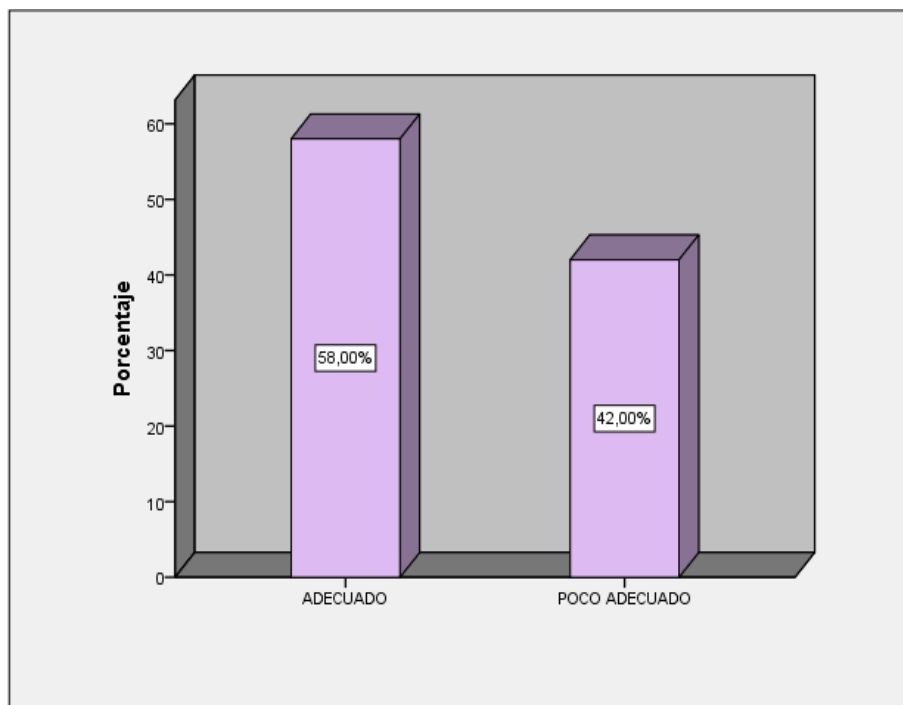
Tabla 4

Nivel de la variable 2 Calidad de Atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ADECUADO	29	58,0	58,0	58,0
	POCO ADECUADO	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 2

Calidad de Atención



Interpretación:

A través de los resultados científicos que se aplicaron al instrumento de investigación, en la estadística se puede precisar en la tabla 4 y figura 2, del total de los encuestados, el 58,00% percibe que el nivel de la variable calidad de atención es adecuado, mientras que el 42,00% de ellos opina que es poco adecuado. Para el nivel inadecuado y muy adecuado se obtuvo como resultado 0%.

Prueba Normal

En la presente investigación se utilizó la prueba normal del Kolmogorov-Smirnov que a continuación detallamos:

Tabla 5

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Gestión Administrativa
N		50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	75,68
	Desviación estándar	14,939
	Máximas diferencias extremas	
	Absoluta	,203
	Positivo	,203
	Negativo	-,111
Estadístico de prueba		,203
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c

Figura 3
Gestión Administrativa

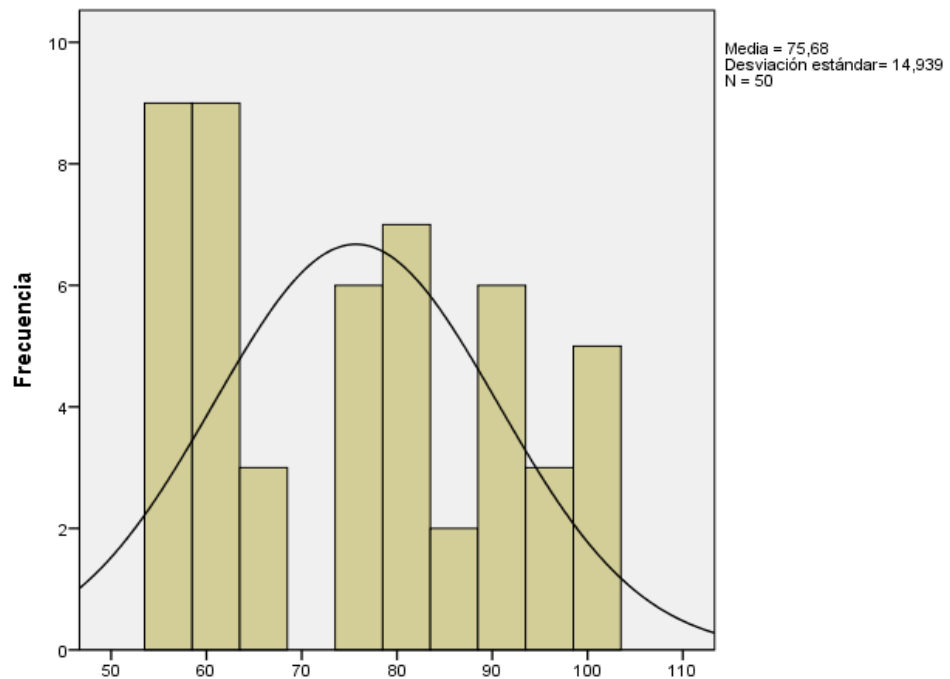
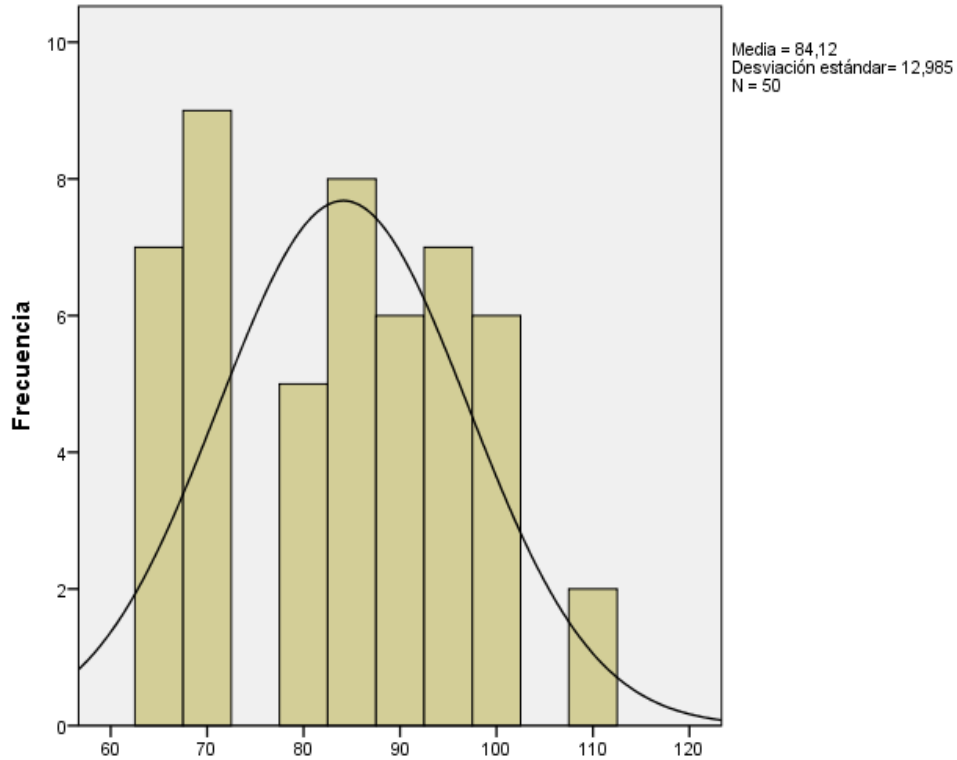


Tabla 6

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad de Atención
N		50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	84,12
	Desviación estándar	12,985
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,145
	Positivo	,145
	Negativo	-,138
Estadístico de prueba		,145
Sig. asintótica (bilateral)		,011 ^c

Figura 4
Calidad de Atención



Interpretación:

En las Tablas 5 y 6 se observa los resultado de la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) de la variable gestión administrativa y calidad de atención, observándose que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov los valores son menores al 5% de significancia estándar ($p < 0.05$), en estas variables; demostrándose que se distribuyen de manera no normal, por lo tanto se determina utilizar pruebas no paramétricas para analizar la correlación entre las variables y este caso usaremos el coeficiente del estadístico Rho de Spearman.

Resultados inferenciales

Correlación general

Correlación entre las variables gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente vinctes - Ecuador, 2018.

Tabla 7

		Correlaciones		
			Gestión administrativa	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La correlación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinctes - Ecuador, 2018, es alta, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

R o Rho	Interpretación
±1	Correlación Perfecta
± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
± 0.60 a ± 0.79	Alta
±0.40 a ± 0.59	Moderada
±0.20 a ± 0.39	Baja
±0.01 a ± 0.19	Muy baja

Prueba de hipótesis general

Hi: Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinctes - Ecuador, 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

Criterios de decisión:

Si $p < 0.05$ entonces la H₀ se rechaza

Si $p > 0.05$ entonces la H₀ se acepta

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ($0,000 < 0.05$) entre las gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de la investigación (H_i).

Correlación Especifica 1

Correlación entre planear y calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018

Tabla 8

		Correlaciones		
			Planear	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Planear	Coeficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,495**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		50	50	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La correlación entre planear y calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018, es moderada, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

R o Rho	Interpretación
±1	Correlación Perfecta
± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
± 0.60 a ± 0.79	Alta
±0.40 a ± 0.59	Moderada
±0.20 a ± 0.39	Baja
±0.01 a ± 0.19	Muy baja

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre planear y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

H₀: No existe relación significativa entre planear y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

Criterios de decisión:

Si $p < 0.05$ entonces la H₀ se rechaza

Si $p > 0.05$ entonces la H₀ se acepta

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ($0,000 < 0.05$) entre planear y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de la investigación (H₁).

Correlación Especifica 2

Correlación entre organizar y calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

Tabla 9

		Correlaciones		
		Organizar	Calidad de Atención	
Rho de Spearman	Organizar	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,721**	
		N	50	
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La correlación entre organizar y calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018, es alta, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

R o Rho	Interpretación
±1	Correlación Perfecta
± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
± 0.60 a ± 0.79	Alta
±0.40 a ± 0.59	Moderada
±0.20 a ± 0.39	Baja
±0.01 a ± 0.19	Muy baja

Prueba de hipótesis específica 2

H₂: Existe relación significativa (p < 0.05) entre organizar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

H₀: No existe relación significativa entre organizar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

Criterios de decisión:

Si p < 0.05 entonces la H₀ se rechaza

Si p > 0.05 entonces la H₀ se acepta

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ($0,000 < 0.05$) entre organizar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de la investigación (H_2).

Correlación Especifica 3

Correlación entre dirigir y calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

Tabla 10

		Correlaciones		
			Dirigir	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Dirigir	Coeficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La correlación entre dirigir y calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018, es alta, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

R o Rho	Interpretación
±1	Correlación Perfecta
± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
± 0.60 a ± 0.79	Alta
±0.40 a ± 0.59	Moderada
±0.20 a ± 0.39	Baja
±0.01 a ± 0.19	Muy baja

Prueba de hipótesis específica 3

H₃: Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre dirigir y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

H₀: No existe relación significativa entre organizar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

Criterios de decisión:

Si $p < 0.05$ entonces la H₀ se rechaza

Si $p > 0.05$ entonces la H₀ se acepta

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ($0,000 < 0.05$) entre dirigir y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de la investigación (H₃).

Correlación Especifica 4

Correlación entre controlar y calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

Tabla 11

		Correlaciones	
		Controlar	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Controlar	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,693**
		N	50
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,693**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La correlación entre controlar y calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018, es alta, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Prueba de hipótesis específica 4

H₄: Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre controlar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

H₀: No existe relación significativa entre controlar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

Criterios de decisión:

Si $p < 0.05$ entonces la H₀ se rechaza

Si $p > 0.05$ entonces la H₀ se acepta

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ($0,000 < 0.05$) entre controlar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de la investigación (H₄).

IV. Discusión

En la tabla 7 en que se aprecia el resultado de la correlación entre la variables gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018, se obtuvo una correlación alta de $Rho= 716^{**}$ siendo el valor de $p=0.000<0.01$ lo que comparado de 1% igual 0,01; y al ser menor no lleva rechazar la hipótesis general nula H_0 aceptando la hipótesis general positiva H_i , sobre que si existe correlación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en un nivel muy significativo, se comprueba lo encontrado por Orrego (2017) en su tesis denominada gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus que resalta una relación alta de la dimensión planear con la variable calidad de atención al usuario que esto permite lograr con los objetivos institucionales en beneficio de los trabajadores del entidad así como los usuarios. Al respecto Koontz (1994) sostiene que toda gestión dentro de un proceso administrativo, es un cumulo de operaciones que están ligadas para conseguir los objetivos de una organización, cumpliendo con parámetros que están relacionados a la planificación, organización, dirección, coordinación y control”.

En la tabla 8 en que se aprecia el resultado de la correlación entre la dimensión planear de la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente vinces - Ecuador, 2018, se obtuvo una correlación baja de $Rho= 495^*$ siendo el valor de $p=0.000<0.01$ lo que comparado de 1% igual 0,01; y al ser menor no lleva rechazar la hipótesis especifica nula H_0 aceptando la hipótesis especifica positiva H_1 , sobre que si existe correlación entre planear y calidad de atención en un nivel muy significativo. Al respecto Bernal (2012) sostiene que la planificación es la base fundamental en todo proceso administrativo para desempeñar cada una de las funciones, las mismas que conllevan a hacer realidad los objetivos de una entidad. El planear establece hasta donde se quiere llegar, lo que se debe hacer, con las interrogantes respectivas del ¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Donde?

En la tabla 9 en que se aprecia el resultado de relación entre la dimensión organizar de la V1 y la variable calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018, se obtuvo una correlación alta de $Rho=721^{**}$ siendo el valor de $p=0.000<0.01$ lo que comparado de 1% igual 0,01; y al ser menor no lleva rechazar la hipótesis específica nula H_0 aceptando la hipótesis específica positiva H_2 , sobre que si existe correlación entre organizar y calidad de atención en un nivel muy significativo. De acuerdo a Mochón (2014) todo proceso vinculado a la organización, está delimitado con ciertos protocolos a cumplir dentro de una administración, haciendo referencia en lo que es: orden, coordinación, recursos, los mismos que son base estructurar para una determinación laboral, y consecución de objetivos que están dentro de este proceso.

En la tabla 10 en que se aprecia el resultado de la correlación entre la dimensión dirigir y la variable calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018, se obtuvo una correlación alta de $Rho=627^{**}$ siendo el valor de $p=0.000<0.01$ lo que comparado de 1% igual 0,01; y al ser menor no lleva rechazar la hipótesis específica nula H_0 aceptando la hipótesis específica positiva H_3 , sobre que si existe correlación entre dirigir y calidad de atención en un nivel muy significativo. por lo consiguiente, Lernes & Baker (1990) aseveran que la dirección dentro de una entidad, ya sea pública o privada, siempre se la debe de poner en marcha mediante el apoyo y la colaboración de los subordinados, sin desmerecer los protocolos motivacionales y de supervisión.

En la tabla 11 en que se aprecia el resultado de la correlación entre la dimensión controlar de la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018, se obtuvo una correlación alta de $Rho=693^{**}$ siendo el valor de $p=0.000<0.01$ lo que comparado de 1% igual 0,01; y al ser menor no lleva rechazar la hipótesis específica nula H_0 aceptando la hipótesis específica positiva H_4 , sobre que si existe correlación entre controlar y calidad de atención en un nivel muy significativo, de acuerdo a Ramírez (2015) el control es un proceso que no se ejecuta en el vacío, más bien se lo vincula o relaciona dentro de proceso administrado para poder obtener los resultado deseados en una entidad.

V. Conclusiones

Se determinó que existe relación entre gestión administrativa y calidad de atención en la unidad judicial de Vinces - Ecuador, 2018, se demostró por medio del estadístico Rho de Spearman de 0,742** (Sig.= 0.000 < 0,01), indicando una relación alta, directa y significativa. Se evidenció un nivel de gestión administrativa poco adecuado con un 42% y un nivel de calidad de atención con el 58%. Por lo tanto, se comprueba que a mayor gestión administrativa, mayor es la calidad de atención al usuario.

Si hay relación entre planear y calidad de atención al usuario en la unidad judicial Vinces - Ecuador, 2018, lo que se comprobó la relación de Rho Spearman con 0.495* (Sig.= 0.000 < 0,01), señalando que la relación es moderada al nivel 0,01. Por lo tanto de acuerdo a los resultados a mayor planificación, mejor es la calidad de atención al beneficiario en la unidad judicial multicompetente Vinces Ecuador, 2018.

Se determinó la relación entre organizar y calidad de atención al usuario en la unidad la unidad de estudio, lo que se comprobó la relación de Rho Spearman de 0.721** (Sig.= 0.000 < 0,01), señalando una relación directa al nivel 0,01. Por lo tanto mientras más alta, sea la correlación se considera que la organización es necesario para poder tener una buena calidad de atención. Por lo tanto de acuerdo a los resultados a mayor organización, mejor es la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces Ecuador, 2018.

Se determinó que existe relación significativa entre dirigir y calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018. lo que se comprobó la relación de Rho Spearman fue de 0.627** (Sig.= 0.001 < 0,01), lo que indica que la correlación es alta, directa y significativa al nivel 0,01 Por lo tanto mientras más alta, sea la correlación se considera que al dirigir o direccionar adecuadamente la gestión administrativa se consigue tener usuarios con una calidad de atención de primer nivel. Por lo tanto de acuerdo a los resultados a mayor dirección mayor es la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces Ecuador, 2018.

Se determinó que existe relación significativa entre controlar y calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018. lo que se comprobó la relación de Rho Spearman fue de 0.693** (Sig.= 0.000 < 0,01), lo que indica que la correlación es alta, directa y significativa al nivel 0,01 Por lo tanto de acuerdo a los resultados a mayor control mayor es la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces Ecuador, 2018.

VI. Recomendaciones

1. Los directivos de la unidad multicompetente Vinces debería mantener y mejorar la gestión administrativa y los procedimientos administrativos con la finalidad que los trabajadores ofrezca una calidad de atención a los usuarios concurrentes a la institución administradora de justicia..
2. La institución administradora de justicia y relación a la gestión administrativa es necesario mejorar aspectos vitales en esta variable como es la dirigir (orientación al usuario, entrega de información oportuna, convencimiento) que son importantes para que se tenga una óptima calidad de atención al público que acude a la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018 a través de talleres capacitación y sensibilización a los colaboradores públicos que laboran en ese poder del estado.
3. Se recomienda que la unidad judicial multicompetente Vinces Ecuador debe invertir en infraestructura para mejorar las instalaciones evitar largas colas y tener ambientes idóneos generando un clima organizacional agradable de tal forma que los beneficiarios son los usuarios que puedan percibir una calidad de atención de forma óptima.
4. El personal que labora en la unidad judicial multicompetente Vinces debe estar programado mínimo dos veces anuales en el plan operativo institucional para sus capacitaciones fin de brindar una calidad de atención a los concurrentes que visitan la entidad que se ejerce justicia.

VII. REFERENCIAS

- Alelú, H., Cantín G., López, A., Rodríguez, Z. (2015). *Métodos de Investigación*. Recuperado el 04 de febrero de 2016 de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf
- Bateman, T. & Snell, S. (2001). *Administración: Una ventaja competitiva*. México: McGraw Hill.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Bernal, M. (2012). *La Planificación: Conceptos Básicos, Principios, Componentes, Características y Desarrollo del Proceso*. Universidad Santa María. Venezuela.
- Bertran, L. & Prabhakar, M. (1990). *Control de calidad teoría y aplicaciones*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid
- Certo, S. (2001). *Administración Moderna, Editorial Interamericana*.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. 7ª. Edición, Editorial Mc Graw Hill.
- David, Fred R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. Editorial Pearson. México.
- Del Salto, (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012*. (Para optar el grado de magister). Universidad Central de Ecuador. Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Díaz, E., López, S., Jiménez, M., & Fernández, C. (2009). *Principios de Gestión Administrativa Pública*. España: Mc Graw Hill S.A.
- Epiquién & Diestra. (2013). *Metodología de la investigación cuasi experimental*. Lima.
- Fajardo, C. (2005). *Evolución del pensamiento gerencial*. Universidad Nacional de Colombia.
- Guaman, M. & Neira, I. (2012). *Diseño de un sistema de control aplicado al área financiera contable de la empresa camposantos del Ecuador para la mejora administrativa y financiera, a través de indicadores de medición*. (Tesis para optar

el título ingeniero en auditoría y contaduría pública). Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil. Ecuador.

www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3957/browse?type

García, H. (2016). *Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia*. (Tesis para optar el grado de maestro). Instituto Politécnico Nacional. México. <http://148.204.210.201/tesis/1471374614461HugoGarciaAr.pdf>.

Hernández, Fernández, Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta edición) México, McGraw Hill.

Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Juanes B. & Blanco I. (2008). *El Gato De Alicia: Modelos de La Calidad En La Administración Pública*. Ediciones Santos. 2008.

Juran, Joseph M. (2007). *Architect of Quality: The Autobiography of Dr. Joseph M. Juran* (1 edición), New York City: McGraw-Hill.

Kaplan y Norton (2000). *Administración*. Sexta edición, Prentice hall México.

Koontz, H. (1994). *Administración, Una perspectiva global*, México. McGraw Hill.

Lerner, J. & Baker. (1990). *Fundamento de administración*. Quinta Edición . Trillas

Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Publicaciones Delta.

Mochón, F. Mochón, M. & Sáez, M. (2014). *Administración por competencias con casos latinoamericanos*. (1ra ed.). México DF, México: Alfa Omega.

Norma Internacional ISO 9000:2005 *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario* Secretaría Central de ISO Ginebra, Suiza.

Orrego, R. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus*. (Tesis para optar el grado de maestra). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1

Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú

Presidencia del Consejo de Ministros (2003) DECRETO SUPREMO N° 072-2003-PCM *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*.

Ramírez Pérez, Graciela (2015). *Introducción a la Administración*. Ediciones Limusa. Perú.

Ramírez, C. (2005). *Fundamentos de Administración*. Bogotá: Textos Universitarios.

Reyna, L. & Ventura, K. *Los servicios públicos en el Perú: Una visión preliminar*.

Recuperado el 01 de octubre de 2015 de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2544/25.pdf>

Ricoy, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Revista del Centro de Educación. Brasil.

Rodríguez y Valencia, Joaquín (1998). *Introducción a la Administración con enfoque de sistemas*. Editorial: Ecafsa, Tercera Edición, México, D. F.

Rodríguez, M. (2012). *Factores que influyen en la percepción*.

Ruiz, M. (2000). *Sistema de planeación para instituciones educativas*. México: Trillas.

Sánchez, S. (2011). *Paradigmas y Contraste de Hipótesis*. La Cuarta Vía. Lima-Perú.

Sandoval, G (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la agencia nacional de tránsito de los ríos – sucursal Babahoyo*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad Tecnica de Babahoyo, Ecuador.

<http://www.dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1646>

Tari, J (2007). *Calidad Total: Fuente De Ventaja Competitiva*. Editorial Univ. De Alicante, Servicio De Publicaciones. España.

Terry, G. Sthepen, F. (s/a). *Principios de administración*. Décima segunda reimpresión. México, 1997. CECSA.

Terry, Q. Franklin. (1998). *Principios de Administración*, CECSA, 5ª ed., México.

Tipian, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Título para optar el grado de maestra). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1

Toledo, A. (2016). *Elaboración de una propuesta de modelo de gestión en el municipio de lago agrio para mejorar el servicio y la atención al usuario en la ciudad de nueva Loja, provincia de sucumbíos cantón lago agrio 2014-2015*. (Para optar el Título de Ingeniero Administración Publica). Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10667>.

Tuesta, J. (2016). *Influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención del servicio del personal administrativo de la universidad nacional de San Martin – Tarapoto*. (Título para optar el grado de magister). Universidad Nacional de San Martin – Tarapoto, Perú. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/UNSM/449>

Conferencia Iberoamericana De Ministros De Administración Pública Y Reforma Del Estado. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Aprobada por el Salvador.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2ª ed.). Lima: San Marcos.

Villalobos, M. (2011). *Gestión Administrativa del Instituto Autónomo Municipal de Desarrollo Agrícola del Municipio Mara-Estado Zulia. Maracaibo, Venezuela*. (Para optar el grado de magister en Gerencia Pública). Universidad de Zulia. Obtenido de [http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/125/TDE-2012-05-03T08:54:27Z-](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/125/TDE-2012-05-03T08:54:27Z-931/Publico/villalobos_romero_maria_alejandra.pdf)

[931/Publico/villalobos_romero_maria_alejandra.pdf](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/125/TDE-2012-05-03T08:54:27Z-931/Publico/villalobos_romero_maria_alejandra.pdf)

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993). *Calidad Total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado Colega:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar si la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención al usuario en la unidad multicompetente Vinces - Ecuador, 2018.

Información General:

Marque con un aspa el siguiente dato:

Cargo:

Secretario ()

Especialista ()

Coordinador ()

Administrador ()

Técnico ()

Instrucciones:

Lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas, ellas permitirán un diagnóstico importante para mejorar la gestión de administración y calidad de atención. **Es de carácter anónimo.** No deje enunciados sin marcar. No hay respuesta buena o mala. Marque con un aspa "X" tu respuesta en los recuadros valorados de 1 (Nunca), 2 (Rara veces), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).

Gestión Administrativa		1	2	3	4	5
Planear		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Plan Difusión						
1	Existe algún plan estratégico de difusión en la unidad judicial multicompetente Vinces.					
2	Consideran el plan de difusión en el presupuesto anual de la unidad judicial.					
Activadas de difusión		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
3	La unidad judicial multicompetente Vinces realizan difusión usando las plataformas tecnológicas.					
4	Considera usted que la unidad judicial focaliza la difusión entre los colaboradores					
Recursos Humanos		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
5	Considera usted con el personal que cuenta la unidad judicial multicompetente Vinces es la suficiente para el logro de los objetivos.					
6	El personal que labora en la unidad judicial cuenta con las capacitaciones adecuadas para brindar una atención de calidad.					
Organizar		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Grupo de Trabajo						
7	Cuenta con algún responsable de las capacitaciones realizadas en la unidad judicial multicompetente Vinces.					
8	Considera usted que la unidad judicial cuenta con grupos de trabajos para realizar actividades en bienestar del usuario.					
Personal		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
9	Considera usted que el personal de la unidad judicial se identifica con la institución.					

10	El personal que labora en la unidad judicial cumple con su rol de acuerdo a sus funciones.					
Dirigir		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Orientación al Usuario						
11	Cree usted con el personal que cuenta la unidad judicial multicompetente Vinces está orientando a los usuarios correctamente.					
12	La orientación que brinda el personal en la unidad judicial es parte de sus actividades					
Entrega de Información Oportuna		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
13	Existe alguna política que regule la entrega de información inmediata a los usuarios que concurren la unidad judicial multicompetente Vinces.					
14	Cree usted que la información que brinda la unidad judicial a los usuarios esta dentro de los plazos establecidos.					
Convencimiento		Nunca	Rara veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
15	Considera que el personal que labora en la unidad judicial multicompetente Vinces goza del poder de convencimiento.					
16	Considera usted que el poder de convencimiento es importante en la atención al usuario.					
Controlar		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Impacto del Servicio						
17	Cree usted que los usuarios concurrentes a la unidad judicial multicompetente Vinces son impactados por la calidad de atención que ofrece la institución.					
18	Cree usted que impacto del servicio es reflejado en la satisfacción del usuario					

Resoluciones Emitidas		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
19	Los usuarios cuando solicitan resoluciones y son emitidas por la unidad judicial Vinces pagan algún derecho arancelario.					
20	Las resoluciones emitidas son procesadas en la plataforma tecnológica de la unidad judicial multicompetente.					
Publicación		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
21	La unidad judicial multicompetente Vinces cuenta con sus publicaciones a través de la plataforma tecnológica.					

ANEXO B

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

Estimado Colega:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar si la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención al usuario en la unidad multicompetente Vices - Ecuador, 2018.

Información General:

Marque con un aspa el siguiente dato:

Cargo:

Secretario ()

Especialista ()

Coordinador ()

Administrador ()

Técnico ()

Instrucciones:

Lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas, ellas permitirán un diagnóstico importante para mejorar la gestión de la planificación y control financiero. **Es de carácter anónimo.** No deje enunciados sin marcar. No hay respuesta buena o mala. Marca con un aspa "X" tu respuesta en los recuadros valorados de 1 (Nunca), 2 (Rara veces), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).


Calidad de Atención		1	2	3	4	5
Accesibilidad y canales de atención		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Canal Personalizado						
1	Existe alguna oficina personalizada que brinde informes, referente a los trámites correspondientes de cada uno de los usuarios.					
2	La unidad judicial multicompetente Vices cuenta con un área de recepción de reclamos interpuestos por los usuarios.					
Enlace Telefónico		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
3	La atención al público cuenta con horario establecido por la misma institución.					
4	Para brindar información a través de línea telefónica se realiza en horarios laborales.					
Vía Virtual		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
5	La unidad judicial multicompetente cuenta con personal capacitado para brindar la información en líneas telefónicas.					
6	La unidad judicial multicompetente cuenta con orientación virtual.					
Infraestructura		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Espacio Físico						
7	La unidad judicial multicompetente Vices cuenta con espacio físico adecuado.					
8	Se ha implementado mejoras en el espacio físico que facilitan el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad					
Señalización		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
9	Considera usted que las señalizaciones son las correctas en la unidad judicial multicompetente Vices.					

10	Cree usted que las Señalizaciones de la unidad judicial forma parte de la política de calidad de atención al usuario					
Mapa de Riesgo		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
11	Existe algún mapa de riesgo, de seguridad o áreas seguras en caso de sismo.					
12	Considera que el personal que labora en la unidad judicial conoce algún mapa de riesgo de la institución					
Equipamiento		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
13	Cree usted que la unidad judicial multicompetente Vices cuentan con todo los equipos adecuados para ofrecer una calidad de atención al usuario.					
14	Considera que le equipamiento de la unidad judicial es de tecnología moderna					
Proceso de atención		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Guías						
15	Considera usted que el personal que brinda información se encuentra capacitado para orientar a los usuarios de la mejor manera					
16	El personal de informes orienta en el llenado de formularios de requerirlo al usuario					
Pago		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
17	Los pagos de derecho arancelarios se hacen efectivo en la entidad bancaria					
18	Considera usted que los pagos de tasas deberían ser en la misma entidad					
Protocolo		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
19	El personal que brinda información está caracterizado por amable, respetuoso, cordial.					
20	El servidor que brinda Informes utiliza un lenguaje claro y simple, al momento de la atención.					

Acceso a la Información		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Transparencia						
21	Se difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia					
22	La entidad cuenta con formato de solicitud de acceso a la información pública					
información de los procedimientos y servicios		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
23	Cree usted que el formato se encuentra publicado en el Portal Institucional					
24	Los formularios se encuentran disponibles y traducidos en otros idiomas					
Reclamos		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Tramite						
25	Conoce usted que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma presencial o virtual					
26	La entidad cuenta con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias					
Uso de Reclamos		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
27	Considera usted que la entidad brinda respuesta a los reclamos físicos y virtuales en el plazo de treinta días hábiles.					
28	Por experiencia propia o de terceros, la presentación de reclamos o sugerencias permiten la mejora de la calidad de atención al usuario.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE VINCES - ECUADOR, 2018".

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INFORMACION
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre planear y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre organizar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre dirigir y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre controlar y la calidad de atención al usuario en la</p>	<p>Objetivos Generales:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre planear y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018</p> <p>Determinar la relación entre organizar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre dirigir y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018</p> <p>Determinar la relación entre controlar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018</p> <p>Identificar los niveles de la gestión administrativa en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H₀: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018.</p> <p>H₁: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre planear y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018.</p> <p>H₂: Existe relación significativa entre organizar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018.</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre dirigir y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018.</p> <p>H₄: Existe relación significativa entre controlar y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>GESTION ADMINISTRATIVA</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planear - Organizar - Dirigir - Controlar - Accesibilidad y canales de atención - Infraestructura - Proceso de atención - Acceso a la información 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de difusión. - Actividades de difusión. - Recursos humanos. - Grupo de trabajo. - Personal. - Orientación al usuario - Entrega de información oportuna - Convencimiento - Impacto del servicio - Resoluciones emitidas - Publicaciones - Canal personalizado - Enlace telefónico - Vía virtual - Espacio físico - Señalización - Mapa de Riesgos - Equipamiento - Guías - Pago - Protocolo - Transparencia - Información de los procedimientos y servicios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo Investigación Correlacional 2. Método Cuantitativo 3. Diseño Descriptivo - Correlacional  <ol style="list-style-type: none"> 3. Población 50 sujetos 4. Muestra Se trabajara con los 50 debido que la cantidad de sujetos es pequeña por lo tanto la muestra será censal ya que se obtendrá la misma cantidad de población y muestra. 5. Técnicas Encuestas 6. Instrumento Cuestionario: 49 ítems
<p>unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018?</p>	<p>Identificar los niveles de la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente VINCES - Ecuador, 2018.</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción - Tramite - Uso de reclamos - Responsable 	

Activar V

**GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE
 VINCES - ECUADOR, 2018.**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												60									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												60									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación													62								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems													64								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.													63								

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de las encuestas que el investigador Cerezo Morales Jessica Katherine usara para su trabajo de tesis "GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE VINCES, 2018"

Ambos instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el validador garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

31 de Mayo de 2018


.....
Mg. Alexander Timana Chávez
.....
DNI. 80455531
.....

CURRICULUM VITAE

TIMANA CHAVEZ ALEXANDER
JR. MANUEL PRADO N° 157 PAMPA GRANDE

- **Nacionalidad:**
Peruano
- **Fecha de nacimiento :**
22 de Agosto de 1977
- **Edad:**
40 años
- **Estado civil:**
Soltero.
- **DNI:**
80455531
- **Teléfono:**
072 - 5575 / 942137955
- **E-mail**
alex45_2012@hotmail.com

Formación:

- Colegio Nacional Túpac Amaru
- Pampa Grande (Primaria)

- "Colegio Nacional Túpac Amaru
- Pampa Grande (Secundaria)

- Instituto Superior Tecnológico José Abelardo Quiñonez (Superior)

- Título Técnico en Computación en Informática
(Instituto Superior Tecnológico)
Instituto Superior Pedagógico José Antonio Encinas.
Especialidad Ciencias Sociales – Diploma Egresado.

- . UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS -
Bachiller en Educación Secundaria,

- UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS -
MAESTRO EN GESTION PUBLICA

Practica Profesionales

CTAR Tumbes
Gerencia Regional de Control Interno

Experiencia Laboral

Dirección Regional de Salud Tumbes

Cursos:

- Constancia Profesional Certificado del Organismo Encargado de las contrataciones – OEC de la entidad OSCE, Lima Diciembre del 2012,
- Certificado como asistente en el Taller del Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF, durante el día 19 al 26 de setiembre del 2015.
- Certificado Universidad Continental OSCE realizado el día 10 y 11 de Julio 2015,
- Certificado Escuela de Postgrado Universidad Continental OSCE realizado realizado 10 y 11 de Julio de 2015.
- Certificado Ley de contrataciones y Adquisiciones del estado con una duración de 80 hora , Tumbes 10 de Setiembre del 2012.
- Constancia Seminario Taller Nueva Normativa de Contrataciones del estado realizado en la ciudad de Lima durante los días 20,21 y 22 de octubre del 2009,

Conocimientos Técnicos

- Seminario de Actualización Pedagógica
 - Microsoft Word Windows Instituto Superior Tecnológico José Abelardo Quiñones.
 - Seminario Taller Programacion Fox Pro For Windows ,
 - Word
 - Excel
 - Power point
 - SIAF

DISPONIBILIDAD INMEDIATA

GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE
VINCES - ECUADOR, 2018.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					78					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					77					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					75					

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		75
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		80
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		78
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		80

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 31 de mayo de 2018.



Mgr.: Betty Avila Rojo
DNI: 07971265
Teléfono: 913010404
E-mail: bavilar3@hotmail.com.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de las encuestas que el investigador Cerezo Morales Jessica Katherine usara para su trabajo de tesis "GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE VINCES, 2018"

Ambos instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el validador garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

31 de Mayo de 2018


.....
Mg. Betty Quila Rojas
DNI..... 07971265

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES:

APELLIDOS : AVILA ROJO
NOMBRE : BETTY SOLEDAD
FECHA DE NACIMIENTO : 28 DE JULIO DE 1969
DNI: : 07971265
LUGAR DE NACIMIENTO : CARAZ - HUAYLAS - ANCASH
NACIONALIDAD : PERUANA
TELÉFONOS : 971175634
DIRECCIÓN : Mz 5 Lote 14 Urb. José L. Tudela -Tumbes

FORMACIÓN ACADÉMICA:

❖ PRE GRADO:

- Universidad Nacional Federico Villarreal con fecha 12 de Noviembre de 1997 con el Grado de Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas.

❖ TÍTULO PROFESIONAL:

- El título profesional de abogado de fecha 06 de mayo de 1998, por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional FEDERICO VILLARREAL - FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS. Lima - Perú, registrado en el Libro 047, folio N° 66 Registro N° 33876 en la oficina de Grados y Títulos.

Incorporada al Colegio de Abogados de Lima en fecha 18 de setiembre de 1998, como miembro ordinario con registro N° 27959.

❖ MAESTRIA:

- Universidad Nacional Federico Villarreal - Maestría en Derecho Penal.
- Universidad Cesar Vallejo - Maestría en Gestión Pública

CURSOS Y/O ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN:

❖ DIPLOMADOS:

BETTY SOLEDAD AVILA ROJO
ABOGADA

e-mail: bavilar3@hotmail.com

EXPERIENCIA LABORAL - PERSONAL JURISDICCIONAL/ ASISTENTE FUNCION FISCAL:

- ❖ Ministerio Público - Asistente en Función Fiscal - Primera Fiscalía Superior de Tráfico Ilícito de Drogas a Nivel Nacional, Fiscalía Provincial de Familia del Módulo Básico de Villa El Salvador- Agosto 2000 - julio 2001.
- ❖ Poder Judicial - Secretaria Judicial del Noveno Juzgado Penal de Procesos en Reserva, Secretaria Judicial del Primer Juzgado de Paz Letrado de Independencia - Distrito Judicial del Cono Norte de Lima - Octubre 1998 hasta setiembre 1999

EXPERIENCIA LABORAL COMO MAGISTRADO:

- ❖ En Enero del 2012 hasta Diciembre 2014 - juez Supernumeraria del Segundo Juzgado de Investigación Preparatoria en la Corte Superior de Justicia de Tumbes.
- ❖ En el año 2011, Juez Supernumeraria - Juzgado unipersonal de la Provincia de Zarumilla - Corte Superior de Justicia de Tumbes.
- ❖ Con Resolución del Ministerio Público N° 817-2006-MP-FN de fecha 04 de julio de 2006 se me designo como Fiscal Provincial de la Fiscalía Provincial Mixta de Contralmirante Villar, y se da por concluida en fecha 06 de mayo del 2008 mediante Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 556-2008-MP-FN.
- ❖ Con Resolución del Ministerio Público N° 709-2001-MP-FN de fecha 07 de agosto de 2001 se me designo como Fiscal Adjunta Provincial Provisional de la Fiscalía Provincial de la Fiscalía de Familia del Distrito Judicial de Tumbes, dándose por concluida mediante resolución N° 2016-2003-MP-FN, en fecha 12 de Diciembre del 2003.

EXPERIENCIA LABORAL COMO FUNCIONARIA PÚBLICA y/o SERVIDORA PUBLICA:

- ❖ Asesora Jurídica - Red Asistencial de Salud Tumbes - EsSalud - Enero 2016 hasta Setiembre del 2016.
- ❖ Procuradora Pública - Municipalidad Distrital de Aguas Verdes Marzo 2015- Diciembre 2015

BETTY SOLEDAD AVILA ROJO
ABOGADA

e-mail: bavilar3@hotmail.com

**GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE
 VINCES - ECUADOR, 2018.**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																79					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																77					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																76					

	valorar las dimensiones del tema de la investigación																					80			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					80			
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					74			
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					75			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 31 de mayo de 2018.

Mgr.: CESAR FERNAN FARIAS FEIJOO
 DNI: 00216312.
 Teléfono: 972 989493
 E-mail: CESAR0301@hotmail.com



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de las encuestas que el investigador Cerezo Morales Jessica Katherine usara para su trabajo de tesis "GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE VINCES, 2018"

Ambos instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el validador garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

31 de Mayo de 2018


Mg. CESAR FERNANDO FAJARDO FAJARDO
DNI 00216312

HOJA DE VIDA

I. DATOS PERSONALES:

- Apellidos : Farias Feijoo
- Nombres : Cesar Fernán
- Fecha de Nacimiento : 01 de marzo de 1959
- Estado Civil : Casado
- Documento de Identidad : 00216312
- Edad : 59 Años
- Domicilio : Urbanización Andrés Araujo Mz. 09 Lote 09 - Tumbes
- Nacionalidad : Peruano
- Profesión : Contador Público
- Teléfono de Domicilio : 972988593
- Correo Electrónico : cesar0301@hotmail.com

II. INFORMACION ACADÉMICA:

Estudios primarios

- Escuela 019 Varones

Estudios secundarios

- Instituto Comercio 046

Estudios Profesionales

- Universidad Nacional de Tumbes

Estudios de Post Grado

- Maestría en Gestión Pública (2014)

III. EXPERIENCIA LABORAL:

- Sede del Gobierno Regional de Tumbes a partir del 10/07/1979 a la actualidad.



00216312 -

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 3:20PM, del día 3 de Abril de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE VINCES - ECUADOR, 2018." presentada/o por el /la bachiller **CEREZO MORALES, JESSICA KATHERINE**.


Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
Aprobar por unanimidad

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apta para recibir el grado académico de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Piura, 03 de Abril de 2019


DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMINA
PRESIDENTA




MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO


MG. TORRES MÍREZ KARL FRIEDERICK
VOCAL

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 05
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Karl Friederick Torres Mirez, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada "Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018", de la estudiante **CEREZO MORALES, JESSICA KATHERINE**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

PIURA, 26 DE NOVIEMBRE DEL 2019



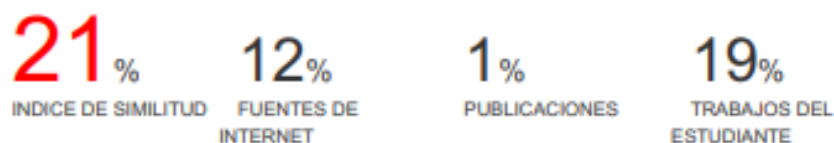
MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ

DNI: 46710220

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------

Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	15%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1%
4	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%
5	editorial.unab.edu.co Fuente de Internet	<1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
7	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	<1%
8	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **Jessica Katherine Cerezo Morales**, identificado con DNI N°1204510893, egresado del Programa de **Maestra en Gestión Pública**, de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE VINCES - ECUADOR, 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Jessica Katherine Cerezo Morales

DNI: N° 1204510893.

FECHA: PIURA, 3 DE ABRIL del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jessica Katherine Carezo Morales

INFORME TITULADO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD JUDICIAL
MULTICOMPETENTE VINCES- ECUADOR 2018

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 03 de Abril del 2019

NOTA O MENCIÓN: aprobada por unanimidad

KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA