



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Optimización del servicio público de administración de justicia y
capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte- 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Giraldo Ramirez, Yannina Guisella (orcid.org/0000-0002-4455-1547)

ASESOR(A):

Dra. Graus Cortez, Lupe Esther (orcid.org/0000-0002-1511-5244)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios todo poderoso y a mi amada familia
y seres queridos con quienes comparto mis
metas personales.

Agradecimiento

A mi ilustre asesora de maestría, Dra. Lupe Graus Cortez, quien nos guío y apoyó constantemente para alcanzar esta meta profesional, asimismo agradezco a los docentes que me apoyaron en mi crecimiento académico y a la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimiento	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable: Optimización del servicio público de administración de justicia	18
Tabla 2. Operacionalización de variable: Capacidad de respuesta del ciudadano	19
Tabla 3. Validación del contenido de los instrumentos de medición	22
Tabla 4. Alfa de Cronbach para la variable optimización del servicio público de administración de justicia	24
Tabla 5. Alfa de Cronbach para la variable capacidad de respuesta en el ciudadano	24
Tabla 6. Resumen de confiabilidad	25
Tabla 7. Prueba de normalidad de Kolmogotov-Smirnov	28
Tabla 8. Niveles de optimización del servicio público de administración de justicia.	29
Tabla 9. Niveles de las dimensiones de la optimización del servicio público de administración de justicia.	30
Tabla 10. Niveles de capacidad de respuesta en el ciudadano	31
Tabla 11. Niveles de las dimensiones de la capacidad de respuesta en el ciudadano	31
Tabla 12. <i>Niveles de optimización del servicio público de administración de justicia y capacidad de respuesta en el ciudadano</i>	32
Tabla 13. <i>Niveles de optimización del servicio público de administración de justicia y voluntad de servicio</i>	33
Tabla 14. Niveles de optimización del servicio público de administración de justicia y rapidez en la respuesta.	34
Tabla 15. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis general	35
Tabla 16. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 1	36
Tabla 17. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 2	37

Índice de figuras

Figura 1. Fórmula para determinar la muestra de la población finita	20
Figura 2. Muestra	21
Figura 3. Fórmula de Coeficiente de confiabilidad	23
Figura 4. Escala de confiabilidad de Kuder Richardson	23
Figura 5. Rangos de correlación del Rho de Spearman	27

Resumen

La investigación presentó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022. El enfoque desarrollado fue el cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal, descriptivo-correlacional; la población fue de 300 ciudadanos, la muestra es de 179 y se utilizó el muestreo aleatorio simple; se empleó la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento al cuestionario y fue validado conforme al juicio de expertos; el método de análisis de datos fueron las estadísticas descriptivas e inferenciales. Los resultados de la investigación acreditaron la aprobación de la hipótesis general del estudio. En conclusión, la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano tienen una relación positiva de nivel alto, debido a que el procesamiento de la información obtenida presentó una correlación de Rho de Spearman de 0,675, la significancia fue de 0,000; por lo mismo que, se demuestra que los niveles de optimización se encuentran en un estado regular y su trascendencia en la capacidad de respuesta en el ciudadano es proporcional a esta medida.

Palabras claves: Servicio público judicial, Tiempo de atención al usuario, Acceso al expediente judicial, Rapidez en la respuesta.

Abstract

The research presented as a general objective: To determine the relationship that exists between the optimization of the public service of administration of justice and the capacity of response in the citizen, in North Lima - 2022. The approach developed was the quantitative, basic type, non-experimental design. cross-sectional, descriptive-correlational; the population was 300 citizens, the sample is 179 and simple random sampling was used; the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument and was validated according to expert judgment; the data analysis method was descriptive and inferential statistics. The results of the investigation accredited the approval of the general hypothesis of the study. In conclusion, the optimization of the public justice administration service and the citizen's responsiveness have a high-level positive relationship, because the processing of the information obtained presented a Spearman's Rho correlation of 0.675, the significance was from 0.000; For the same reason, it is shown that the optimization levels are in a regular state and their importance in the response capacity of the citizen is proportional to this measure.

Keywords: Judicial public service, User attention time, Access to the judicial file, Speed of response.

I. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que en la actualidad la sociedad a nivel mundial está afrontando los avances relacionados a la globalización y las nuevas tecnologías informáticas, debido a esto, resulta necesario potenciar o adecuar el servicio civil conforme a estas tendencias, siguiendo lo establecido Poliakova (2020), quien manifestó que, son los gobiernos a nivel mundial los entes encargados de mejorar la calidad del servicio público a través de todas sus plataformas y esto involucra a los jóvenes talentos que ingresan al servicio civil, pues estos se encuentran más relacionados con las nuevas tendencias digitales en comparación con los empleados que mantienen un mayor tiempo dentro del Estado y no se han enfocado en capacitarse conforme a las nuevas tecnologías.

Siguiendo el criterio establecido por Leheza (2018), destaca que los avances en la administración de los poderes públicos con relación a los servicios que presentan no se vinculan de manera directa con el ciudadano, es decir, no existe un interés inmediato y directo en simplificar los procedimientos de acceso a los servicios públicos, asimismo, la diversificación de los establecimientos ha generado que los ciudadanos acudan a distintos entes para lograr obtener información o satisfacer sus intereses, por ende, existe la necesidad de condensar o unificar los establecimientos en un solo centro para la recurrencia de los interesados, asimismo, existe la necesidad de adaptar y difundir el gobierno electrónico a la sociedad, puesto que, genera una respuesta más rápida y óptima.

En consideración a las perspectivas expuestas, resulta necesario advertir la trascendencia de la obligación de mejora progresiva por parte del Estado y la administración del mismo a través de plataformas no presenciales o la consolidación de las mismas en un solo establecimiento. Asimismo, los trámites administrativos no deben de ser engorrosos o dificultoso para que el ciudadano acceda y cumpla con los derechos y obligaciones establecidos dentro de este contexto.

A nivel nacional, de acuerdo con la información expuesta por Rodríguez (2021) con relación a la administración de justicia ha evidenciado la brecha

existente con relación a este poder del Estado con relación a los ciudadanos que acuden a litigar, debido a que los esfuerzos realizados por la presidencia del Poder Judicial y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ha sido insuficiente, ya que, los ciudadanos han perdido el contacto con los jueces encargados de conocer sus casos, asimismo, la poca difusión y el desvinculamiento de la sociedad civil con relación a las nuevas tecnologías genero un mayor desconocimiento y desamparo en la tutela de los derechos de los justiciables. Asimismo, en la investigación de Avilés (2021) se informó que, los magistrados no cumplen con atender adecuadamente a los litigantes cuando estos solicitan atención virtual a través de la plataforma: El juez te escucha; por ende, se genera un sentimiento de insatisfacción e inseguridad por parte del ciudadano con relación a los funcionarios encargados de administrar justicia en sus casos.

Sabiendo que la desigualdad existente para el acceso a la justicia se debe al desconocimiento de las nuevas tecnologías y la dificultad que tiene la ciudadanía con relación al acceso al internet y las herramientas vinculadas a la sofisticación de los procedimientos virtuales, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2019) estableció que, uno de los objetivos nacionales está relacionado a que todas las personas tengan igualdad de oportunidades para desarrollarse dentro de la comunidad, esta igualdad debe de comprenderse como la posibilidad de acceder a los servicios públicos básicos como lo son la salud, la educación, el agua, la justicia entre otros de carácter universal, pero, no solamente se debe de garantizar el acceso, sino que, se debe de brindar una adecuada calidad en el mismo.

Por consiguiente, se advierte que en el distrito de Lima Norte nos encontramos ante un grave problema de inseguridad con relación a la administración de justicia, el acceso y la garantía al debido procedimiento en base a la brecha digital existente por la falta de abastecimiento del servicio de internet para todas las personas, entendiendo que el acceso a las comunicaciones en todos sus niveles resulta ser en la actualidad un derecho fundamental. Por ende, se demuestra como un problema en el sector la falta de optimización del servicio

público en la administración de justicia y su relación con la capacidad de respuesta de los ciudadanos residentes en el distrito de Lima Norte.

La investigación presentó como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022? Los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022?; y, ¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022?

Con relación a la justificación de la investigación, Hernández y Mendoza (2018), refirieron que se debe de adoptar los siguientes criterios. Con relación a la justificación teórica, se abordó el modelo de calidad de servicio conforme a las teorías de Parasuraman, Zeithaml, Bitner y Gremler, y con relación a la variable satisfacción del cliente, se abordó las teorías desarrolladas por Kotler y Keller. Es menester que estas teorías sostienen los aspectos temáticos suficientes para desarrollar el conocimiento existente sobre las variables y el tema de investigación.

La justificación metodológica se sustenta en el extremo de que se sostendrá la investigación de enfoque cuantitativo, debido a que permite celebrar los diseños correlativos no experimentales, de tal forma, se apreciará la correlación entre las variables de estudios para comprender la trascendencia de una frente de la otra.

La justificación practica y social, es el aporte informativo que se entrega a la comunidad científica para el desarrollo del Estado, con el fin de que se administre justicia de calidad, puesto que, la administración adecuada de la misma surte efecto en toda la comunidad a nivel nacional.

La investigación presentó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022. Los objetivos específicos de la investigación fueron: Determinar la relación que

existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022; y, Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022.

La hipótesis general del estudio fue: Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022. Las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022; y, Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con lo establecido en las obras de Bernal (2016), Baena (2017), Hernández, Ramos, Plascencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018), Hernández y Mendoza (2018), Ñaupas, Mejía, Novoa y Vallagomez (2022), quienes establecieron que, el marco teórico es la base de la investigación científica, debido a que el investigador demuestra el conocimiento teórico existente que se relaciona con el fenómeno de estudio, asimismo, el dominio de la teoría sobre el objeto-problema resulta ser una garantía sobre el debido emplazamiento de la problemática de investigación; adicionalmente, el marco teórico aborda la información referente a los antecedentes, las teorías y conceptos relacionados al fenómeno científico o las variables de estudio.

Con relación a los antecedentes de estudios, los mismos han sido abordados dentro del marco nacional e internacional, estas informaciones nos brindaron resultados de estudios suficientes que permiten comprender la naturaleza del fenómeno y los hallazgos que lograron alcanzar los investigadores que asumieron la tarea de abordar fenómenos semejantes al nuestro.

Dentro de las investigaciones nacionales tenemos la realiza por Salazar (2020), denominado: Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgado de la Corte Superior de Justicia de San Martín Sede Tarapoto – 2020). La investigación tuvo como finalidad, determinar la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicios; la metodología fue conforme al enfoque cuantitativo; los hallazgos demostraron que, la implementación del gobierno electrónico tiene un efecto de tipo regular dentro de la población conforme al porcentaje obtenido del 42.7% en la respuesta de las encuestas, asimismo, la calidad de servicio también es considerada de tipo regular con un porcentaje de 46.5%; en el estudio se concluyó que, la relación que existe entre las variables de estudio es positiva y de tipo alta, pues la correlación de Pearson fue de 0.759.

En la investigación de Carpio (2020), denominado: La gestión urbana y su relación con la satisfacción de los habitantes del estado Baba, provincia de Los Ríos - Ecuador, 2019. En el estudio se presentó como objetivo principal: determinar el grado de relación entre la gestión de la ciudad y satisfacción

ciudadana del Estado de Baba; la investigación se desarrolló conforme al método cualitativo; los hallazgos del mismo demostraron que, las personas no están satisfechas con las instalaciones y servicios que brinda el gobierno urbano; finalmente, se concluyó que, no existe correlación entre las variables de estudio, es decir, la gestión de la ciudad no está relacionada con la satisfacción de los habitantes.

Según estudio de Castro (2018), titulado: Aplicación de supuestos teóricos de la teoría de cuerpos para reducir pérdidas de servicios eléctricos y optimizar resultados. El objetivo de la encuesta fue resaltar la importancia de los reclamos de diseño regulatorio incluidos en el marco regulatorio existente para el negocio de distribución de energía. Los resultados de la encuesta muestran que el marco regulatorio actual relacionado con la distribución de energía eléctrica enfrenta problemas relacionados con el desarrollo de monopolios, ya que los bienes y servicios públicos son administrados de acuerdo a las políticas del Estado para lograr sus fines, sin embargo, esta consideración debe apuntar a satisfacer las necesidades sociales y evitar reclamos sobre el manejo de los recursos. Se concluye que la reducción de las denuncias relacionadas con la prestación de los servicios está relacionada con lo dispuesto en la ley y la correcta interpretación de los funcionarios públicos al momento de administrar el poder judicial en el ámbito administrativo, debido a que se debe priorizar los criterios Adecuados para satisfacer los intereses de las pretensiones del demandante.

En el estudio de Epquin y Lertzundi (2018), titulado: Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la provincia de Chachapoyas - 2018. El objetivo principal de la investigación fue comprender la relación que existe entre las variables motivación y calidad de servicio en los servidores públicos de la provincia; siguiendo el método cuantitativo; los resultados demostraron que existe una correlación entre las variables de estudio, por lo que, a mayor motivación, mejor calidad de servicio brindado. Se concluye que se valida la relación positiva entre las variables de estudio, ya que el Rho de Spearman es de 0.391 y se establece un nivel de significancia menor a 0.000 sobre el

5% margen de error, por lo que la ganancia del producto del polo de una de las variables afectará positivamente a la otra.

En la tesis desarrollada por Taboada (2018), denominada: Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marilís – 2018. Donde la finalidad de la investigación fue determinar el grado de relación o asociación entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario; siguiendo el enfoque cuantitativo; los hallazgos de la investigación demostraron que, la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la comunidad se relacionan significativamente, debido a que el Rho de Spearman fue de 0.929 y la significancia fue $p = 0,000$, siendo menor al margen de error estimado; se concluyó que, la gestión de los servicios públicos en el distrito es inadecuado y el 80% de los ciudadanos se encuentran insatisfechos con la gestión brindada por la Municipalidad.

Con relación a los antecedentes internacionales, se consideró el artículo científico realizado por Jaculjaková y Štofková (2021), titulado: El impacto de la gestión estratégica en el desarrollo del Punto Integrado de Servicios para apoyar la competitividad en las condiciones de la globalización. El objetivo de la investigación fue, la influencia de la gestión estratégica en el desarrollo del Punto de Servicio Integrado para apoyar la competitividad del operador postal nacional como socio estratégico del e-Gobierno en las condiciones de la globalización. El enfoque de la investigación fue cuantitativo. Los resultados demostraron que, los nuevos servicios generan satisfacción en los ciudadanos de la región autónoma de Žilina. Se concluyó que, la promoción adecuada de estos servicios genera satisfacción en el ciudadano, por lo tanto, se genera mayor competitividad dentro de las condiciones de globalización.

En la investigación realizada por Plyakova (2020), titulada: El servicio civil, potencial de recursos humanos e innovación abierta. El objetivo de la investigación fue, propiciar estimaciones cuantitativas del potencial de contratación del servicio civil ruso y relacionarlo con la actitud de los jóvenes empleados en la administración pública. En enfoque fue cuantitativo. Los resultados demostraron que, las condiciones existentes demostraron que las políticas relacionadas a la materia son insuficientes para estimular y

aprovechar de manera apropiada el potencial de las estrategias virtuales y el talento de los colaboradores para la sofisticación del servicio público en favor de la ciudadanía. Se concluyó que, el gobierno debe n de incentivar la incorporación al servicio civil para mejorar la imagen de la misma y para que el Estado sea el empleador ideal.

En el estudio realizado por Fyshchuk y Evsyukova (2020), denominado: Comunicación efectiva en la transformación digital de los servicios estatales durante los procesos de gestión del cambio en Ucrania. El objetivo de la investigación fue, analizar las perspectivas de la realización del proyecto “Estado en un teléfono inteligente” como un concepto de transformación digital en Ucrania en la dirección de su funcionamiento como servicio. El enfoque de la investigación fue cuantitativo. Los resultados de la investigación demostraron que, la democratización electrónica del estado en Ucrania fue una herramienta que permitió el avance de la transformación digital para el desarrollo de los servicios públicos, por ende, se logró de manera significativa la mejora y eficiencia de la administración pública y se pudo garantizar el desarrollo socio económico sostenible durante los procesos de gestión del cambio. Se concluyó que, tanto la sociedad civil como la administración pública deben de adecuarse y fortalecer la estructura electrónica para su debido funcionamiento y duración en el tiempo, puesto que, la difusión de esta herramienta hará posible la mayor participación de los ciudadanos interesados en obtener respuestas rápidas e idóneas por parte del Estado, asimismo, los funcionarios públicos podrán apreciar los avances del Estado con relación a los servicios prestados a favor de la comunidad.

En la investigación de Castillo (2020), denominado: El servicio público: ¿instrumento de intervención o método de regulación para la protección de intereses colectivos? La finalidad del estudio fue, el análisis del estado de la literatura relacionado al servicio público para la protección de los intereses colectivo; el enfoque de la investigación fue cualitativo; los hallazgos demostraron que, el progreso jurídico y económico de las actividades relacionadas al servicio público se encuentran sometidas a las políticas públicas de tipo liberales o conservadoras del mercado. Se concluyó que, la

relación del servicio público con la comunidad resulta ser de tipo directa o indirecta, tanto por la administración pública como privada, las explotaciones de estas actividades deben de ser lucrativa pero no a costa de la dignidad de la persona.

En el artículo realizado por Leheza (2018), titulado: La actividad de los sujetos de la administración pública para la prestación de servicios públicos: cuestiones problemáticas y soluciones. El objetivo de la investigación fue, describir detalladamente los tipos de sujetos que participan en la prestación de servicios públicos. La investigación siguió el enfoque cuantitativo. Los resultados fueron que, se presentaron problemas con relación a la prestación de servicios públicos por parte de los colaboradores siendo estos actores relevantes para su solución. Se concluyó que, se debe de unificar los centros que prestan servicios públicos, de esta manera se optimiza y reorganizan las entidades administrativas.

Con relación a los enfoques teóricos relacionados a la administración pública, siguiendo la postura de Luciano (2004) y Gordillo (2006) (Castillo, 2020), Montoya y Boyero (2013) (Domínguez, 2020), quienes esgrimieron que, la administración pública dentro del Estado son las agencias administrativas del Estado, las cuales desarrollan una función para satisfacer las necesidades e intereses de la ciudadanía, en consideración a que su rol es trascendental para el desarrollo del país, el gobierno se encarga de desarrollar e implementar las políticas públicas para satisfacer las necesidades básicas de la nación.

En consideración a la institución del servicio público, siguiendo la postura de Chambi (2019), Castro (2018), Gordillo (2006), Alfaro y Saavedra (2004), quienes manifestaron que la Ley fundamental del Perú establece en su artículo 1° que la protección de la persona y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado, por ende, se el logro del reconocimiento y satisfacción de los derechos fundamentales se lleva a cabo con la creación y prestación continua de los servicios públicos, así como las actividades realizadas por los organismos públicos y privados para satisfacer las necesidades de la colectividad.

Asimismo, la satisfacción del usuario ha sido abordado por Philip y Gary (2012), quienes manifestaron que, el objetivo del marketing fue generar valor en favor de los clientes, por ende, esta técnica cumple la función de atraer nuevos clientes con un valor superior, retener y hacer crecer a los existentes en relación al conocimiento y satisfacción de sus necesidades.

De acuerdo con, Chambi (2019), Castro (2018), Gordillo (2006), Alfaro y Saavedra (2004), se concibe que la calidad del servicio comprende la valoración de la función de los colaboradores con relación a la prestación de los servicios que brindan al público en general (clientes); asimismo, la calidad es considerada como el resultado de las experiencias asumidas por el consumidor como cliente del servicio, es decir, la valoración de la relación. Siguiendo a Grönroos (1991), la service no puede estandarizar las expectativas de los consumidores debido a que cada uno de ellos resultan ser diferentes con relación al vínculo y las necesidades que requiere satisfacer, por ese motivo, la calidad del servicio llegará a ser percibida de manera distinta por cada cliente.

De acuerdo al estudio realizado por Álvarez (2022), Carpio (2020) Castillo (2020), consideraron que, la calidad del servicio se encuentra vinculado a la organización del trabajo en donde la evaluación de los clientes se da en consideración al trato recibido por la organización; adicionalmente, sostienen que es la perspectiva que tiene el cliente con relación al servicio que se le brinda, en donde se asume la relación existente con el producto y como este ayuda en el mejoramiento de su calidad de vida. Desde un primer plano, el cliente tiene el criterio base sobre el servicio a recibir, no obstante, de acuerdo a la apreciación del mercado, el beneficiado aumenta sus expectativas y exige una mejor prestación del servicio para la satisfacción de sus necesidades.

Siguiendo las posiciones de Mesías (2021), Salazar (2020) y, Epquin y Lertzundi (2018), quienes manifestaron que, la calidad y satisfacción resultan ser términos que se emplean de manera semejante, sin embargo, en el fondo son sustancialmente diferente, puesto que, la calidad del servicio se adecua al aspecto del servicio, mientras que, la satisfacción está vinculado a factores situacionales y personales del consumidor. Siguiendo estas razones, se

concibe que la calidad del servicio es una afirmación que mana del criterio del usuario o cliente, el cual realiza una calificación de diferentes aspectos desarrollados sobre el tema y debido a eso, no todos los clientes tienen las mismas consideraciones sobre el servicio prestado, es decir, algunos pueden valorarlo de manera positiva, adecuada, satisfactoria, mientras que otras la etiquetaran de manera negativa y deciden romper el vínculo para migrar a otra entidad que sí pueda comprender y satisfacer sus necesidades.

Con relación a la Administración de justicia, siguiendo la postura de Araujo (2011) (Domínguez, 2020), manifiesto que, es un servicio público cuya finalidad es administrar de manera permanente y continua la justicia en los conflictos que son sometidos a la jurisdicción para brindar una solución que se ajuste a las garantías del debido procedimiento conforme al ordenamiento jurídico. Complementariamente Leheza (2018), Chambi (2019), Durán (2020) y Mesías (2021), sostuvieron que, el derecho al acceso a la justicia se vincula con el servicio de administración de justicia brindado por el Estado a través del Poder Judicial, el cual se descentraliza en sedes distritales, para un mayor alcance a la población, por ende, el valor justicia es considerado con el servicio público prestado por el Estado para tutelar derechos y satisfacerlos dentro del marco del debido proceso, siendo estos procesos celebrados de manera eficaz dentro del marco de la legislación.

Siguiendo el postulado de Quiroga (2013 y Terreros (2017) (Domínguez, 2020), quienes manifestaron que, dentro del contexto internacional, el sistema universal y americano para la protección de los derechos humanos establecen que el acceso y la administración de justicia deben de regirse conforme al derecho interno de cada país, por ese motivo, en el artículo 138° de la Constitución se estableció que, la potestad de administrar justicia emana del pueblo y es ejercida por el Poder Judicial a través de sus órganos jerárquicos con arreglo a la Constitución y las Leyes del Estado peruano; por ende, la administración de la justicia es la cúspide de la sociedad democrática.

Sin embargo, se debe de tener en cuenta el efecto que tuvo la pandemia por la COVID-19 en el servicio público de administración de justicia, pues como informaron apropiadamente Chuco, Chávez, Álvarez y Cuba (2020), Delgado

(2020), Arriola y Neyra (2020), Tapia (2020) y Cuentas (2021), en el Perú se estableció el estado de emergencia a nivel nacional conforme al Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM del quince de marzo del 2020, en donde se expidió distintas normas destinadas a amortiguar los efectos negativos de la COVID-19 en el Perú, en consideración a esta norma, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial del Perú emitió la Resolución Administrativa N.º 053-2020-P-CE-PJ, en donde estableció la aplicación del trabajo remoto en todos los órganos judiciales a nivel nacional, por ende, los procedimientos judiciales fueron sistematizados electrónicamente conforme al Expediente Judicial Electrónico, autorizado por los titulares de las Cortes Superiores de Justicia, los cuales reglamentaron el trámite a seguir durante el periodo de desarrollo del trabajo remoto, conforme a lo establecido en la Resolución Administrativa N.º 069-2020-P-CE-PJ del seis de junio de ese mismo año.

En consideración a la dimensión servicio público ofrecido, como se mencionó anteriormente y considerando lo abordado por López (2018) (Citado por Cuentas, 2021), la calidad de servicio está enfocado o direccionado a la sensación del consumidor con relación al producto o servicio brindado, el cual debe demostrarse satisfecho debido a que esta actividad alcanza a sus expectativas, entonces, considerando que el Poder Judicial peruano se encarga en brindar el servicio de administración de justicia, se debe de valorar los argumentos relacionados a la duración de los procesos judiciales y la calidad de las resoluciones de sentencia, pues son estas las que agotan la vía judicial para que el administrado exija justicia en otras instancias. Por ello, Delgado (2020) indicó que la modalidad virtual ha generado deficiencias con relación a la falta de supervisión y control con relación a las actividades desarrolladas por el empleado público dentro de este contexto laboral; adicionalmente Chuco et al. (2020) indicaron que, la productividad laboral del trabajador judicial se ha visto significativamente afectado por estas circunstancias debido a que la carga laboral fue la que incrementó más no la productividad, por eso existe un declive en el desempeño laboral, por otro lado, la trascendencia del hogar influye de manera negativa en el desarrollo de las actividades judiciales, debido a que los trabajadores se encuentran distanciados y no pueden desarrollar una comunicación continua y fluida, el

aspecto familiar y de salud también influyen en la concentración para el ejercicio del trabajo, lo cual es una variante desgastadora de manera emocional, los trabajadores que también desempeñan el rol de padres de familia también sufren de distracciones que obstaculizan el alcance de los objetivos institucionales.

Debido a esto, los procesos y las resoluciones judiciales se ven afectadas de manera significativa a causa de que el hogar no es un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de las funciones, por ende, los jueces, especialistas y demás operarios del sector justicia no pueden alcanzar sus objetivos debido a las interferencias que se producen en el escenario del trabajo remoto.

Con relación a la dimensión tiempo de atención al usuario, de acuerdo con Duran (2020), quien manifestó que es el espacio temporal que se brinda a los ciudadanos que participan en el desarrollo de un proceso judicial para ser escuchados por el Juez conecedor de la causa que siguen, siendo estas unas citas previamente agendadas y se brinda un tiempo de cinco minutos como límite, para ello, los ciudadanos deben acudir a la plataforma virtual el Juez te escucha para la programación de citas, no obstante, en la práctica, distintos abogados han manifestado sus molestias en redes sociales, como lo fueron Nuñez (2021) indicó que esta plataforma no garantiza que se establezca una debida comunicación con los jueces, debido a que la plataforma web no comparte el enlace y esta situación deja en indefensión a su defendido, del mismo parecer fue, Dimas (2021), quien no fue debidamente atendido debido a que no se le extendió el enlace para acceder a la cita con el magistrado y adicionó que otros abogados también manifiestan su malestar debido a que los jueces no se conectan a los enlaces, por otro lado, Montesinos (2020) advirtió que la plataforma no está funcionando adecuadamente y no puede establecer contacto con el juez de la causa que está siguiendo.

Con relación a la dimensión acceso al expediente, de acuerdo con los argumentos establecidos en las investigaciones de Jinez (2018), Daneri (2021) y Figueroa (2022), quienes manifestaron que, el expediente es el archivo documental en donde se guardan todas las piezas procesales u

actuaciones desarrolladas por las partes y el magistrado encargado de conocer el proceso, siendo este un instrumento vital para la determinación de las pretensiones en la sentencia judicial que pone fin a la instancia y permite que el procesado acceda a las demás. Por ende, el juzgado es responsable de registrar adecuadamente el contenido que ingresa en el expediente, foliarlo y custodiarlo para brindar el servicio de justicia a los interesados, por otra parte, los procesados tienen derecho a acceder al mismo debido a que podrán contemplar las actuaciones procesales desarrolladas por la otra parte, el magistrado y ejercen control en consideración a la información de parte ingresada. Por ende, el expediente virtual electrónico o físico, debe de ser accesible a las partes del proceso.

Con relación a la categoría capacidad de respuesta, Servqual, de acuerdo con Lazcurain (2012) (Durán, 2020), manifestó que, es la respuesta rápida y anhelada, voluntad de brindar ayuda a los clientes y atenderlos con celeridad y diligencias; otra forma de comprenderlo es como la aptitud que demuestran las personas y la disposición de brindar un servicio con urgencia; por ende, la capacidad de respuesta está sujeta a los requerimientos de los usuarios y brindarles un buen servicio.

De acuerdo con De acuerdo con Zeithalm y Bitner (2003) (Durán, 2020), la capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar el servicio con motivación. Esta dimensión enfatiza la atención y la prontitud en el trato con las solicitudes, cuestiones, reclamaciones y problema de los clientes.

Por ende, las dimensiones voluntad de servicio, de acuerdo con Sánchez (Durán, 2020), fue desarrollada como la intención de brindar una atención al cliente de manera apropiada para que este pueda satisfacer sus necesidades comerciales.

En consideración a la dimensión rapidez de respuesta, Figueroa (2020) indicó que la administración pública está en la capacidad de actuar con rapidez y precisión en consideración a las necesidades del administrado, por ende, está

en la facultad de proporcionar información y autorizaciones para que éste pueda actuar en consideración a sus intereses.

Adicionalmente, se desarrolló el bloque de glosario de término que permite comprender a mayor profundidad los conceptos abordados en la investigación:

Proceso judicial, es el servicio público brindado por los órganos jurisdiccionales para resolver una causa con o sin litis. Resolución, son documentos emitidos por el órgano jurisdiccional y son de tres tipos (i) decretos, (ii) autos y (iii) sentencias. Sentencia, es la resolución judicial que resuelve las pretensiones demandadas las cuales pueden ser declaradas fundadas e infundadas y dan lugar a la apelación. El Juez te Escucha, plataforma virtual en donde se agenda citas virtuales cuya duración es de cinco minutos. Expediente electrónico, es el expediente judicial de la causa litigiosa digitalizado, el cual puede ser fácilmente transferible a solicitud de parte. Atención, es la actuación que realiza el servidor para informar adecuadamente al ciudadano con relación al estado de su expediente judicial.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada, conforme a la posición de Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2022), Hernández y Mendoza (2018) y Pimienta y De la Orden (2017), quienes manifestaron que, las investigaciones de tipo aplicadas resultan ser aquellas que parten del conocimiento científico puro o básico, por ende, cumple con el objeto de crear y para lograrlo, genera instrumentos que generarán un resultado, el cual será percibido en la etapa de desarrollo de la investigación. En consecuencia, la investigación aplicada está orientada a poner en práctica los conocimientos teóricos e informativos para conocer los efectos de los mismos dentro del contexto fenomenológico analizado.

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, siguiendo la postura metodológica de Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), quienes argumentaron que, en las investigaciones cuyo diseño es no experimental, se caracterizan porque el investigador no interfiere en el desarrollo o manifestación del fenómeno analizado, es decir, permite que el acontecimiento suceda de manera natural sin ejercer alguna intervención.

Asimismo, la investigación se desarrolló de acuerdo al tipo descriptivo, siguiendo la posición de Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), quienes indicaron que, la descripción es el registro de los acontecimientos advertidos por el investigador, datos que posteriormente serán analizadas para representar la existencia y vigencia del fenómeno analizado.

El estudio fue de corte transversal, siguiendo los argumentos de Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), quienes sustentaron que, este tipo de acción se sustenta en el contexto en donde se compila la información en un momento único, es decir, el cuestionario de investigación fue realizado en un momento único sin mayor prolongación, adicionalmente la investigación es correlacional debido a

que se midió la trascendencia que tiene una variable sobre la otra durante un tiempo determinado.

Por último, se empleó el método hipotético deductivo, en donde se establece hipótesis preliminares las cuales pueden ser o no aprobadas, siguiendo la postura de Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), quienes indicaron que, este tipo de método se caracterizan por presentar hipótesis de investigación, las cuales siempre son positivas y a la par de ella se genera una contra-hipótesis o hipótesis negativa, la aprobación de la premisa se limita al margen de error que puede existir en la prueba de hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

Siguiendo los postulados de Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), quienes indicaron que, las variables pueden ser simples o complejas, para ello, es necesario descomponerla hasta lograr dimensiones e indicadores que puedan hacer posible su medición, ante esta situación, se procedió a recuperar las dimensiones e indicadores de cada variable para hacer posible su cuantificación debido a que por su naturaleza son complejas y no pueden ser medibles por sí mismas.

Variable 1: Optimización del servicio público de administración de justicia.

- **Definición conceptual:** De acuerdo con Araujo (2011) (Domínguez, 2020), la optimización del servicio público de administración de justicia es el mejoramiento de la actividad del servicio de justicia que brinda el Poder Judicial como poder público del Estado para proveer de manera continua y permanente el servicio de justicia.
- **Definición operacional:** La variable optimización del servicio público de administración de justicia se medirá a través del cuestionario elaborado por Domínguez (2020), en donde se aplicarán 12 ítems, siendo 4 para la dimensión servicio público

ofrecido, 2 para la dimensión tiempo de atención al usuario y 5 para la dimensión acceso al expediente judicial.

Tabla 1.

Operacionalización de variable: Optimización del servicio público de administración de justicia

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Servicio público ofrecido	Duración del proceso. Calidad de las resoluciones judiciales.	1 – 4	(5) Totalmente de acuerdo. (4) De acuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (1) totalmente en desacuerdo.	Alto Medio Bajo
Tiempo de atención al usuario	Plataforma el juez te escucha.	5 – 6		
Acceso al expediente judicial	Expediente físico. Expediente electrónico.	7 -11		

Nota: La tabla de operacionalización de la variable independiente se realizó conforme a lo expuesto en la investigación de Domínguez (2020). Fuente: Elaboración propia (2022).

Variable 2: Capacidad de respuesta en el ciudadano.

- **Definición conceptual:** De acuerdo con Zeithalm y Bitner (2003) (Durán, 2020), la capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar el servicio con motivación. Esta dimensión enfatiza la atención y la prontitud en el trato con las solicitudes, cuestiones, reclamaciones y problema de los clientes.
- **Definición operacional:** La variable capacidad de respuesta se medirá a través del cuestionario elaborado por Durán (2020), en donde se aplicarán 11 ítems, siendo 6 para la dimensión voluntad de servicio y 5 para la dimensión rapidez en la respuesta.

Tabla 2.*Operacionalización de variable: Capacidad de respuesta del ciudadano*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Voluntad de servicio	Atención e información.	1 – 6	(5) Totalmente de acuerdo.	Alto
	Mediación con el Juez o Especialista.		(4) De acuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	Medio Bajo
Rapidez en la respuesta	Tiempo de duración para la notificación de resolución. Duración del proceso.	7 – 10	(2) En desacuerdo. (1) totalmente en desacuerdo.	

Nota: La tabla de operacionalización de la segunda variable se realizó conforme a lo expuesto en la investigación de Durán (2020). Fuente: Elaboración propia (2022).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población fue definida por Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), quienes manifestaron que, es el total de elementos o sujetos que representan al sector o territorio analizado, en nuestro caso, la información la hemos recuperado de los ciudadanos recurrentes a los juzgados de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte en el año 2022 y se corroboró que los despachos judiciales del referido distrito atienden a 300 personas diariamente.

3.3.2 Muestra

Siguiendo a Ñaupas et al. (2022), quien se refirió a la muestra como un subgrupo de la unidad de análisis y de la misma se obtiene datos que se puede generalizar para toda la población, de forma concordante Ñaupas et al. (2022), complementa lo sostenido y agrega que, para determinar la muestra se debe de seguir el procedimiento para obtener el resultado del número de

elementos que comprende ese sub grupo, y establece la siguiente fórmula para las poblaciones finitas.

Figura 1.

Fórmula para determinar la muestra de la población finita

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

Nota: La fórmula expuesta se emplea para reemplazar con los datos recabados en la investigación y de esa manera establecer el número de elementos que pertenecen al grupo de la muestra representativa, esta información fue recuperada de la obra estadística aplicada a los negocios y economía de Lind, Marchal y Waten (Hernández y Mendoza, 2018; Ñaupas et al., 2022).

Figura 2.

Datos para determinar la muestra

Abreviatura	Significado	Valor
N	Tamaño de la población	300
n	Muestra	-
p	Probabilidad a favor	0.5
q	Probabilidad en contra	0.5
z	Nivel de Confianza	1.96
e	Error de muestra	0.5

En consideración a los datos expuestos en la tabla 3: Datos para hallar la muestra, se procedió con el reemplazamiento de los datos y se determinó que la muestra de la población es de 178.70 elemento, realizando el redondeo de la cifra, la muestra está compuesta por 179 personas que recurren a los juzgados del distrito Judicial de Lima Norte.

Figura 3.

Muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 300}{0.05^2 (300 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 178.70$$

Nota: Los resultados de la muestra determinaron que este subgrupo está compuesto por 179 elementos. Fuente: Elaboración propia (2022).

3.3.3 Muestreo

Consecuentemente, se realizó el muestreo es de tipo probabilístico, de acuerdo con Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), quienes refirieron que, el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, es aquel que permite que cualquier persona pueda ser seleccionada como muestra debido a que no individualiza ni separa a los sujetos pasibles de ser encuestado ante cualquier tipo de condición.

Criterios de inclusión

Ciudadanos que son parte de un proceso en los juzgados del distrito Judicial de Lima Norte en el año 2022.

Abogados que patrocinan a los ciudadanos en los procesos judiciales en los juzgados del distrito Judicial de Lima Norte en el año 2022.

Criterios de exclusión

Familiares u acompañantes de los ciudadanos que son partes de un proceso judicial pero que no litigan en los juzgados del distrito Judicial de Lima Norte en el año 2022.

Encuestados que invalidaron el cuestionario en el distrito Judicial de Lima Norte en el año 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta.

Siguiendo los argumentos establecidos por Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), quienes mencionaron que, la técnica de la encuesta consiste en practicar las preguntas pre-establecidas en el cuestionario a la muestra para que ésta pueda responder a las alternativas presentadas.

Instrumento: Cuestionario.

Adicionalmente, Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), quienes indicaron que, el cuestionario es el instrumento empleado para practicar la encuesta, este documento registra las preguntas de investigación y las respuestas de la muestra, las cuales deben de ser debidamente analizadas y podrán ser estandarizadas para toda la población.

Validación

Con relación a la validación, Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), manifestaron que, es el ejercicio que realizan los expertos sobre la materia para verificar la aplicabilidad del instrumento científico a la muestra de investigación, para ello se tendrá en cuenta la relación de las preguntas con las variables, dimensiones e indicadores, asimismo, las preguntas deben de alcanzar los fines de la investigación, su redacción debe ser coherente y clara para que no exista un problema de interpretación. Los instrumentos de la investigación fue sometido a juicio de expertos, los cuales declararon lo siguiente:

Tabla 3.

Validación del contenido de los instrumentos de medición

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Suficiencia
1	Alegria Varona, Gonzalo Ricardo	Doctor	Aplicable
2	Paucar Llanos, Paul Gregorio	Doctor	Aplicable
3	Panche Rodríguez, Beatriz	Doctor	Aplicable

Nota: Los especialistas valoraron de manera favorable el instrumento de la investigación para que sea aplicado a la muestra y de esta forma obtener resultados que se puede generalizar a la población. Fuente: elaboración propia (2022).

Confiabilidad

En consideración a la confiabilidad, Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), manifestaron que, los instrumentos son confiables cuando su medición no varía al momento de practicarse la técnica, adicionalmente, la confiabilidad genera fiabilidad de los datos y debido a esto los resultados obtenidos a la muestra pueden estandarizarse de manera general a la población. Es menester indicar que, el coeficiente de confiabilidad se logra a través de la aplicación de la siguiente fórmula.

Figura 4.

Fórmula de Coeficiente de confiabilidad

$$C_f = \frac{N}{n-1} [1 - \frac{X(n-X)}{n\sigma^2}]$$

Donde:

- C_f = Coeficiente de confiabilidad
- n = Puntaje máximo alcanzado
- X = Media aritmética
- σ = Desviación estándar de las puntuaciones de la prueba

Nota: Fuente: Ñaupas et al. (2022).

Figura

5.

Escala de confiabilidad de Kuder Richardson

0,53 a menos	= nula confiabilidad
0,54 a 0.59	= baja confiabilidad
0,60 a 0.65	= confiable
0,66 a 0,71	= muy confiable
0,72 a 0,99	= excelente confiabilidad
1.00	= perfecta confiabilidad.

Nota: La tabla de confiabilidad de Kuder Richardson permitió medir el grado de confiabilidad de los resultados obtenidos por la aplicación previa de los instrumentos. Fuente: Ñaupas et al. (2022).

La prueba piloto se practicó a 50 participantes que se encontraban en los exteriores de los juzgados del distrito Judicial de Lima Norte, los mismos que respondieron de manera favorable a las encuestas de Optimización del servicio público de administración de justicia y capacidad de respuesta en el ciudadano.

Tabla 4.

Alfa de Cronbach para la variable optimización del servicio público de administración de justicia

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	11

Nota: Fuente: SPSS 26 (2022).

Asimismo, se practicó la encuesta de capacidad de respuesta en el ciudadano a los participantes con la intención de medir el instrumento para corroborar su nivel de confiabilidad.

Tabla 5.

Alfa de Cronbach para la variable capacidad de respuesta en el ciudadano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,736	10

Nota: Fuente: SPSS 26 (2022).

De conformidad a lo establecido en la escala de confiabilidad de Kuder Richardson (como se citó en Ñaupas et al., 2022), los cuestionarios de la investigación tienen un nivel de excelente confiabilidad debido a que están dentro de los rangos 0,72 a 0,99 de la referida escala; por ende, se procedió a presentar un resumen de la confiabilidad del instrumento en donde se muestra el objeto empleado, el número de participantes, el alfa de Cronbach y el número de elementos que tiene cada encuesta.

Tabla 6.

Resumen de confiabilidad

N.º	Instrumentos	N.º Participantes	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
1	Optimización del servicio público de administración de justicia	50	0,787	11
2	capacidad de respuesta en el ciudadano	50	0,736	10

Nota: Las encuestas fueron aplicadas preliminarmente a 50 personas distintas a la muestra de estudios, ambos instrumentos se encuentran en un nivel excelente de confiabilidad. Fuente: Elaboración propia (2022).

3.5. Procedimiento

De acuerdo con Sánchez, Reyes y Mejía (2018), el procedimiento son los pasos realizado para obtener información de los encuestados, por tal motivo, el procedimiento fue el siguiente: Primero, se procedió con establecer el número de la población recurrente a los juzgados del distrito Judicial de Lima Norte, para ello, se llamó al teléfono con número (01) 4100700, el cual corresponde a la Corte Superior de Justicia de Lima Norte para obtener información de los ciudadanos recurrentes que son atendidos diariamente, obteniendo como respuesta la de 300 personas aproximadamente; segundo, se procedió a identificar a los sujetos procesales que recurren a los distintos órganos judiciales del distrito Judicial de Lima Norte, los cuales son las partes procesales y los abogados defensores, quienes se encuentran en la posición de informar sobre el desarrollo de las actividades por parte del órgano jurisdiccional durante el contexto de pandemia y quienes de manera libre y con convicción decidieron participar en la encuesta; tercero, luego de haberse obtenido al información por parte de los participantes, se procedió a vaciar la información a una hoja de cálculo de Microsoft Excel,

información que posteriormente fue traspasada al procesamiento estadístico del software IBM SPSS, versión 26 con el objeto de establecer los resultados descriptivos e inferenciales.

3.6. Método de análisis de datos

Para Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), el procedimiento de análisis de datos numéricos se encuentra sujeto a los niveles de medición que se realiza a las variables de estudio, en la investigación se utilizó variables ordinales, asimismo, se abordó la estadística descriptiva e inferencial.

Estadística descriptiva

La estadística descriptiva fue considerada por Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), como la recopilación de datos que permite y representación de datos de manera organizada y sintética en consideración a las interrelaciones, para su mayor comprensión, se elaboró tablas de frecuencia y porcentajes en donde se registran los niveles de fuerza que tienen cada variable de acuerdo a los datos recuperados de las encuestas.

Estadística inferencial

Por otro lado, Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), indicaron que la estadística inferencial es la técnica que permite inferir resultados generales para la investigación, para ello, se emplean programas estadísticos de análisis cuantitativos como lo es el paquete estadístico Statistics Psckege for Social Sciences (SPSS 26) y el programa MS Excel 2016 para el registro de la base de datos.

Para comprender la magnitud o correlación de las variables, Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), indicaron que esto se logra a través de la prueba de hipótesis del Rho de Spearman, en donde se puede apreciar los tipos de relacionales, las cuales pueden ser positivas o negativas y la magnitud de las mismas, asimismo, se tiene en cuenta que la operación no puede estar por encima del 5% del margen de error,

ya que si lo superan, entonces se declarará inválida la relación, es decir, no existe correlación entre las variables de estudio.

Figura 6.

Rangos de correlación del Rho de Spearman

Rango	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0,8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0,6 < r < 0,8$	Correlación alta
$0,4 < r < 0,6$	Correlación moderada
$0,2 < r < 0,4$	Correlación baja
$0 < r < 0,2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Nota: La tabla de medición de rangos permite establecer el nivel de correlación que existe entre las variables de estudio. Fuente: Elaboración propia (2022).

3.7. Aspectos éticos

En consideración a lo establecido en la Resolución del Consejo Universitario 0126-2017/UCV del 23 de mayo de 2017, la investigación siguió la política anti plagio, reconocimiento del derecho de autor y la del principal y personal investigador, debido a que este conjunto de medidas permitió garantizar la originalidad de la investigación y el reconocimiento de los derechos de los autores que contribuyeron para la formación del estudio.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

De acuerdo con la postura metodológica expuesta por Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), la prueba de normalidad se utiliza para comprender la distribución de los elementos, para ello, se aplicó la prueba de Kolmogotov-Smirnov, debido a que nuestra muestra fue de 179 elementos investigados.

La prueba de Kolmogotov-Smirnov, postula la siguiente hipótesis, la positiva (H1) sostiene que los datos de las variables provienen de una distribución normal, mientras que la hipótesis nula o negativa (H0) sostiene que los datos provienen de una distribución anormal, el margen de error es de $p=0.05$ o 5%, por ese motivo, la significancia tiene que ser menor a ese valor para aprobar la hipótesis alterna, de lo contrario se aprobará la hipótesis nula.

Tabla 7.

Prueba de normalidad de Kolmogotov-Smirnov

	Kolmogotov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Optimización del servicio público de administración de justicia	,247	179	,000
Servicio público ofrecido	,218	179	,000
Tiempo de atención al usuario	,345	179	,000
Acceso al expediente judicial	,360	179	,000
Capacidad de respuesta en el ciudadano	,434	179	,000
Voluntad de servicio	,263	179	,000
Rapidez en la respuesta	,286	179	,000

Nota: Fuente: Fuente: SPSS 26 (2022).

Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ se acepta la Hipótesis nula.

Si $p > 0,05$ se acepta la Hipótesis alterna.

Los resultados acreditaron que las variables de estudio y sus dimensiones tienen una significancia de 0% siendo esta menor al 5%, por ende, los datos provienen de una distribución normal y para ello se emplea la prueba de distribución no paramétrica del Rho de Spearman.

Resultados descriptivos

Los resultados descriptivos fueron definidos por Ñaupás et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018) como, la estadística descriptiva de un conjunto de procedimientos que se dirigen para organizar la información para que pueda ser interpretable a través de frecuencias y porcentajes de estudio.

Tabla 8.

Niveles de optimización del servicio público de administración de justicia.

Niveles	f	%
Nivel alto	88	49,1
Nivel medio	47	26,2
Nivel bajo	44	24,7
Total	179	100,0

Nota: La tabla de niveles de frecuencias de la variable independiente sintetiza el criterio adoptado por la muestra de la investigación. Fuente: Fuente: SPSS 26 (2022).

De acuerdo a lo establecido en la tabla 9, del 100% de los participantes ($n=179$), el 49.1% percibe que la optimización del servicio público de la administración de justicia se encuentra en un nivel alto, mientras que, 26.2% refiere que es de un nivel medio y el 24.7% indicó que su nivel es bajo.

Tabla 9.

Niveles de las dimensiones de la optimización del servicio público de administración de justicia.

Dimensiones de la optimización del servicio público de administración de justicia.	Niveles	f	%
Servicio público ofrecido	Nivel alto	33	18,5
	Nivel medio	98	54,6
	Nivel bajo	48	26,9
Tiempo de atención al usuario	Nivel alto	28	15,7
	Nivel medio	113	63,2
	Nivel bajo	38	21,1
Acceso al expediente judicial	Nivel alto	21	11,8
	Nivel medio	119	66,7
	Nivel bajo	39	21,5

Nota: La tabla expone los niveles de frecuencia con relación a la apreciación adoptada por los encuestados con referencia al servicio público de administración de justicia brindado. Fuente: Fuente: SPSS 26 (2022).

De acuerdo con los datos establecidos en la tabla 10, en donde se contrasto los niveles de frecuencia de las dimensiones de la variable optimización del servicio público de administración de justicia, se apreció que, con relación a la dimensión servicio público ofrecido el 54.6% de los participantes (n=98) sostuvieron que el nivel es de tipo medio, mientras que el 26.9% (n= 48) indicó que es bajo y el 18.5% (n=33) sostuvo que es alto; en consideración a la dimensión tiempo de atención al usuario, el 63.2% (n=113) de los encuestados indicaron que es de nivel medio, el 21.1% (n=38) señaló que su nivel es bajo y solo el 15.7% (n=28) indicó que su nivel es alto); y, en consideración a la dimensión acceso al expediente judicial, el 66.7% (n=119) de los encuestados indicaron que el nivel es medio, el 21.5% (n=39) sostuvo que es bajo y solo el 11.8% (n=21) señaló que su nivel es alto.

Tabla 10.*Niveles de capacidad de respuesta en el ciudadano*

Niveles	f	%
Nivel alto	109	60,8
Nivel medio	47	26,4
Nivel bajo	23	12,8
Total	179	100,0

Nota: La tabla expone las frecuencias existentes con relación a la segunda variable de estudio conforme a la opinión de los encuestados. Fuente: Fuente: SPSS 26 (2022).

De acuerdo a lo establecido en la tabla 12, del 100% de los participantes (n=179), el 60.8% sostiene que el nivel de capacidad de respuesta en el ciudadano es alto, mientras que, el 26.4% refiere que es medio y el 12.8% indicó que su nivel es bajo.

Tabla 11.*Niveles de las dimensiones de la capacidad de respuesta en el ciudadano*

Dimensiones de la optimización del servicio público de administración de justicia.	Niveles	f	%
Voluntad de servicio	Nivel alto	105	58,8
	Nivel medio	62	34,7
	Nivel bajo	12	6,5
Rapidez en la respuesta	Nivel alto	123	68,6
	Nivel medio	32	17,9
	Nivel bajo	24	13,5

Nota: La tabla expone los niveles de frecuencia de la segunda variable de acuerdo a los resultados obtenidos por la práctica de la encuesta hacia la muestra de estudio. Fuente: Fuente: SPSS 26 (2022).

De acuerdo con los datos establecidos en la tabla 12, en donde se contrasto los niveles de frecuencia de las dimensiones de la variable capacidad de respuesta en el ciudadano, se estableció que, sobre la dimensión voluntad de servicio, el 58.8% (n=105) de los participantes indicaron que el nivel es alto, mientras que, el 34.7% (n=62) sostuvo que el nivel es medio y el 6.5% (n=12) indicó que el nivel es bajo; y, en consideración a la dimensión rapidez en la respuesta, el 68.6% (n=123) indicó que el nivel es alto, el 17.9% (n=32) sostuvo que el nivel es medio y el 13.5% (n=24) manifestó que el nivel es bajo.

Tabla **12.**
Niveles de optimización del servicio público de administración de justicia y capacidad de respuesta en el ciudadano

		Capacidad de respuesta en el ciudadano				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Optimización del servicio público de administración de justicia	Bajo	Recuento	8	25	0	33
		% del total	4,5%	14,0%	0,0%	18,4%
	Regular	Recuento	20	78	0	98
		% del total	11,2%	43,6%	0,0%	54,7%
	Alto	Recuento	0	10	38	48
		% del total	0,0%	5,6%	21,2%	26,8%
Total	Recuento	28	28	113	38	
	% del total	15,6%	15,6%	63,1%	21,2%	

Nota: Tabla cruzada entre las variables de estudio con el objeto de comprender los niveles de frecuencia existente a causa de esta relación.
Fuente: Fuente: SPSS 26 (2022).

De acuerdo con lo establecido en la tabla 13, se sostiene que el 21.2% (n=38) de los participantes consideran que el nivel de relación entre las variables es alto, mientras que el 43.6% (n= 78) es regular y el 4.5% (n=8) indicó que es bajo.

Tabla 13.

Niveles de optimización del servicio público de administración de justicia y voluntad de servicio

			Voluntad de servicio			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Optimización del servicio público de administración de justicia	Bajo	Recuento	7	14	12	33
		% del total	3,9%	7,8%	6,7%	18,4%
	Regular	Recuento	4	68	26	98
		% del total	2,2%	38,0%	14,5%	54,7%
	Alto	Recuento	0	8	40	48
		% del total	0,0%	4,5%	22,3%	26,8%
Total	Recuento	15	11	90	78	
	% del total	8,4%	6,1%	50,3%	43,6%	

Nota: Tabla cruzada entre la primera variable y la primera dimensión de la segunda variable de estudio cuyo objeto fue comprender los niveles de frecuencia existentes a causa de esta relación. Fuente: Fuente: SPSS 26 (2022).

De acuerdo con lo establecido en la tabla 14, se sostiene que el 22,3% (n=90) de los participantes consideran que el nivel de relación entre las variables es alto, mientras que el 38% (n= 68) es regular y el 3.9% (n=7) indicó que es bajo.

Tabla 14.

Niveles de optimización del servicio público de administración de justicia y rapidez en la respuesta.

		Rapidez en la respuesta				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Optimización del servicio público de administración de justicia	Bajo	Recuento	6	26	1	33
		% del total	3,4%	14,5%	0,6%	18,4%
	Regular	Recuento	23	70	5	98
		% del total	12,8%	39,1%	2,8%	54,7%
	Alto	Recuento	0	12	36	48
		% del total	0,0%	6,7%	20,1%	26,8%
Total		Recuento	7	29	108	42
		% del total	3,9%	16,2%	60,3%	23,5%

Nota: Tabla cruzada entre la primera variable y la segunda dimensión de la segunda variable de estudio cuyo objeto fue comprender los niveles de frecuencia existentes a causa de esta relación. Fuente: Fuente: SPSS 26 (2022).

De acuerdo con lo establecido en la tabla 15, se sostiene que el 22,1% (n=36) de los participantes consideran que el nivel de relación entre las variables es alto, mientras que el 39.1% (n= 70) es regular y el 3.4% (n=6) indicó que es bajo.

Prueba de hipótesis

Siguiendo las posturas de Ñaupas et al. (2022) y Hernández y Mendoza (2018), quienes indicaron que, la prueba de hipótesis de realizó para determinar la aprobación o no de las hipótesis presentadas de manera preliminar en el estudio, para ello, el criterio de aceptación recae en que la significancia bilateral no sea mayor al 5%, debido a que este es el margen de error permitido, asimismo, los resultados de correlación pueden ser de tipo

positivo o negativo, por último, el Rho de Spearman establecerá el nivel de correlación que puede existir entre las variables.

Hipótesis general:

H1: Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.

H0: No existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.

Tabla 15.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis general

			Optimización del servicio público de administración de justicia	Capacidad de respuesta en el ciudadano
Rho de Spearman	Optimización del servicio público de administración de justicia	Coefficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
	Capacidad de respuesta en el ciudadano	Coefficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	179	179

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

Nota: Prueba de hipótesis del objetivo general de la investigación, en donde se apreció el nivel de correlación, la significancia y el número de elementos participantes que han sido valorados para la aprobación de la hipótesis de estudio. Fuente: Fuente: SPSS 26 (2022).

Interpretación, de conformidad con lo expuesto en la tabla 16, se estableció una correlación de 0,675 entre las variables optimización del servicio público de administración de justicia y capacidad de respuesta en el ciudadano, la

significancia fue 0,000, lo cual, muestra que es menor a 0.05, sobre 179 elementos aplicado. En consecuencia, existe una correlación positiva de nivel alta entre las variables de estudio y se procedió a aprobar la hipótesis alternativa de la investigación, concluyendo que, existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022.

H0: No existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022.

Tabla 16.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 1

			Optimización del servicio público de administración de justicia	Voluntad de servicio
Rho de Spearman	Optimización del servicio público de administración de justicia	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
	Voluntad de servicio	Coeficiente de correlación	,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	179	179

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

Nota: Prueba de hipótesis del primer objetivo específico, en donde se apreció el nivel de correlación, la significancia y el número de elementos participantes que han sido valorados para la aprobación de la hipótesis de estudio. Fuente: Fuente: SPSS 26 (2022).

Interpretación, de conformidad con lo expuesto en la tabla 17, se estableció una correlación de 0,589 entre la variable optimización del servicio público de administración de justicia y la dimensión voluntad de servicio, la significancia fue 0,000, lo cual, muestra que es menor a 0.05, sobre 179 elementos aplicado. En consecuencia, existe una correlación positiva de nivel moderada entre las variables de estudio y se procedió a aprobar la hipótesis alternativa de la investigación, concluyendo que, existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022.

Hipótesis específica 2:

H1: Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022.

H0: No existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022.

Tabla 17.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 2

			Optimización del servicio público de administración de justicia	Rapidez en la respuesta
Rho de Spearman	Optimización del servicio público de administración de justicia	Coefficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
	Rapidez en la respuesta	Coefficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	179	179

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

Nota: Prueba de hipótesis del primer objetivo específico, en donde se apreció el nivel de correlación, la significancia y el número de elementos participantes que han sido valorados para la aprobación de la hipótesis de estudio. Fuente: Fuente: SPSS 26 (2022).

Interpretación, de conformidad con lo expuesto en la tabla 16, se estableció una correlación de 0,637 entre la variable optimización del servicio público de administración de justicia y dimensión rapidez en la respuesta en el ciudadano, la significancia fue 0,000, lo cual, muestra que es menor a 0.05, sobre 179 elementos aplicado. En consecuencia, existe una correlación positiva de nivel alta entre las variables de estudio y se procedió a aprobar la hipótesis alternativa de la investigación, concluyendo que, existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.

V. DISCUSIÓN

Con relación a la hipótesis general en donde se sostuvo que, existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022. De acuerdo a los resultados expuestos en los antecedentes nacionales: de Castro (2018), Epquin y Lertzundi (2018) y Taboada (2018); e, internacionales: Castillo (2020), Leheza (2018), se estableció que optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, tienen una correlación de tipo positiva y de nivel alta, en consideración a que el servicio de justicia debe de aumentar sus niveles de optimización para incrementar los niveles de capacidad de respuesta del ciudadano, debido a que se aprecia un efecto positivo con relación al impulso de la optimización del servicio judicial.

Desde la perspectiva teórica, se sostiene los argumentos establecidos por Chambi (2019), Carpio (2020), Castillo (2020), Domínguez (2020), Daneri (2021) y Delgado (2021), quienes manifestaron que, la optimización del servicio de justicia es un problema que afecta severamente a la sociedad nacional, debido a que los ciudadanos tienen incertidumbre con relación a los jueces que conocen de sus procesos y como manejan los mismo, es decir, existe la incertidumbre de la corrupción, de la negligencia procesal y del imperfecto sueño de la justicia, la cual demora y nunca llega para los interesados en obtener una respuesta por parte de este poder del Estado, el cual no goza de la simpatía social en consideración a los perfiles judiciales de los magistrados; adicionalmente, se ha considerado como un efecto negativo el trabajo remoto, debido a que como informaron Chuco et al. (2020) y Delgado (2020), el traslado de los servidores judiciales y los jueces a su hogar u otros espacios en donde pueden desarrollar sus actividades jurisdiccionales se encuentran condicionados a los factores que soportan dentro de esos contextos de trabajo, es decir a la carga familiar, a la salud familiar, a las interrupciones por otras circunstancias relacionadas al hogar o el lugar en donde desempeñan sus funciones y considerando la denuncia de Dimas (2021) y Nuñez (2021), no todos los magistrados desempeñan sus funciones

virtuales de manera efectiva, es decir, emplean la plataforma de manera aparente dejando un sentimiento de insatisfacción en los interesados.

Por este motivo, si bien es cierto que existe una correlación de tipo positiva y de nivel alto, esto no significa que exista satisfacción sobre el servicio brindado, ya que, como se sostuvo en la tesis de Chávez y Munive (2018), Arriola y Neyra (2020), quienes sostuvieron que, la satisfacción es considerada como el valor positivo que el interesado brinda a la actuación y gestión realizada por parte de la organización con el objeto de cumplir sus pretensiones, entonces, al ser este un poder del Estado cuya deficiencia está condicionado a los contextos para el desarrollo del trabajo y considerando que los servidores judiciales no son muy productivos debido a la sobrecarga existente en los distintos órganos judiciales; es necesario señalar que, aun existe un sentimiento de insatisfacción con relación al servicio de administración de justicia brindado a nivel nacional.

Este panorama de afectación del servicio de justicia a causa de la COVID-19 no solamente es propio del Perú, conforme se estableció en las investigaciones de Aguilar et al. (2020), Chuco et al. (2020), Coba (2020), De la Matta (2020), Tapia (2020), Neira (2021), en función al desempeño del trabajador judicial con relación a la carga procesal, sino que, en el contexto internacional también se padeció estas consecuencias de acuerdo a lo expuesto en las investigaciones de Guimaraes et al. (2018), Musa et al. (2020), Nwafor y Aduma (2020), Wang y Wang (2020), Ajlouni et al. (2021), Qiu y Dooley (2022), Rattan y Rattan (2022), Reis et al. (2022) y Stefanchuk et al. (2022), quienes manifestaron que, si bien es cierto que el servicio público de administración de justicia fuera de la pandemia era sumamente burocrático y dificultoso para establecer una cita judicial y la obtención de la respuesta judicial a través de la sentencia, los efectos de la pandemia por la COVID-19 ha aumentado las barreras de accesibilidad y limitado las oportunidades de establecer una comunicación efectiva con los jueces, por ende, los magistrados solo se limitan a lo establecido en los expedientes y audiencias, sin mayor contacto con los interesados en resolver la causa, esta situación

advierte de que pueda existir problemas para la comprensión de la causa sometida a juicio.

En consideración a la primera hipótesis específica, en donde se sostuvo que existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022; teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la prueba de hipótesis de la variable optimización del servicio público de administración de justicia y la dimensión la voluntad de servicio, se acreditó que la variable y la primera dimensión se correlacionan de manera positiva y poseen un nivel alto, siendo estos resultados equivalentes a los sostenidos en las investigaciones nacionales de Castro (2018), y Taboada (2018), e internacionales de Castillo (2020), Leheza (2018), quienes sostuvieron que, existe un desarrollo proporcional entre estos valores, pues mientras se promueva más la optimización del servicio público entonces mayor será la voluntad de los servidores públicos para prestar los servicios a la ciudadanía.

En consideración a las posiciones teóricas expuestas, por Chávez y Munive (2018), y Figueroa (2022), quienes indicaron que, los servidores y funcionarios públicos del órgano judicial no cumplen de manera eficiente con sus labores, debido a que los procedimientos judiciales expuestos en su despacho sobrepasan los plazos establecidos por la ley siendo esta una inadecuada gestión de los procesos judiciales; asimismo, no hay otra autoridad pública con poder coercitivo que pueda ordenar a los juzgados a realizar de manera oportuna sus actividades sin afectar temporalmente a los justiciables, si bien es cierto que existe el Control Interno administrado por el mismo ente, este organismo no es suficiente para administrar disciplina en todos los juzgados, asimismo, la afectación a los derechos de los litigantes ya ha sido afectado por la demora innecesaria o mejor dicho, por no tener una respuesta satisfactoria en el plazo oportuno. Por eso, en contraste con nuestros resultados, si bien es cierto que la correlación se encuentra en un nivel alto, esto no significa que exista desperfectos al momento de recibir el servicio público de administración de justicia y una presunta disconformidad por parte de los litigantes.

Es por ello indispensable destacar la información establecida en los trabajos de Aguilar et al. (2020), Chuco et al. (2020), Coba (2020), De la Matta (2020), Tapia (2020), Neira (2021), ya que, la sobrecarga laboral y el entorno de trabajo a causa de la pandemia, ha condicionado al trabajador público a que se encuentre vinculado más al contexto hogar y no al de función en la labor judicial, es decir, el trabajador está más expuesto o condicionado a privilegiar la atención a los eventos que suceden dentro de su entorno y no priorizará las actividades que le son asignadas en consideración a que no se ha desarrollado una actividad de control oportuna para medir sus resultados en el ejercicio de la función y en alusión a la sobrecarga laboral que este ente del Estado viene llevando a lo largo de los años. Por esta razón, se sostiene que los trabajadores del sector judicial no se encuentran actuando de manera óptima dentro de sus despachos judiciales, debido a que factores ajenos a su trabajo interfieren en sus labores cotidianas, generando un efecto negativo en la optimización del servicio público de administración de justicia; por ende, el trabajo remoto no es el adecuado para que estas personas desarrollen sus actividades debido a que la responsabilidad atribuida sobrepasa los intereses personales, ya que existen personas que sufren la afectaciones de sus derechos patrimoniales o extra-patrimoniales y necesitan una respuesta debidamente motivada y dentro del plazo legal establecido por la autoridad competente, ya que, las resoluciones cuya motivación es insuficiente o inadecuada serán impugnada ante las instancias superiores y esto hace que el servicio de justicia demore de manera innecesaria en el distrito Judicial de Lima Norte.

Por último, en la segunda hipótesis específica, se sostuvo que, existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022. En consideración a los resultados obtenidos por la prueba de hipótesis desarrollado en la tabla 18, entre la variable optimización del servicio público de administración de justicia y la dimensión la rapidez en la respuesta, se acreditó que estas variables se correlacionan de manera positiva y de nivel alto, siendo este resultado concordante con los expuesto en los antecedentes nacionales de Castro (2018), Epquin y Lertzundi (2018) y Taboada (2018), e internacionales de

Castillo (2020), Leheza (2018), quienes informaron que, mientras más se promueva la optimización del servicio público entonces más rápida será la respuesta emitida por las autoridades competentes; debido a esto, se consideró que es apropiado la promoción de la actuación dinámica de la administración pública dentro del sector judicial para que puedan resolver los expedientes puestos a su conocimiento no de manera veloz o rápida, sino que, dentro del plazo oportuno para que no existiera demoras innecesarias que puedan afectar los derechos de los justiciables.

Este criterio también fue sostenido en las investigaciones de Guimaraes et al. (2018), Musa y Adeolu (2020), Nwafor et al. (2020), Nomani et al. (2020), Ajlouni et al. (2021), Qiu y Dooley (2022), Rattan et al. (2022), Reis (2022) y Stefanchuk et al. (2022), quienes sostuvieron que, la administración pública y sobre todo el Poder Judicial deben ser los entes encargados de respetar los plazos establecidos en las leyes procesales, debido a que los participantes del proceso se guían en consideración a lo establecido a los plazos establecidos en las normas procesales y no por la carga que puedan tener estos organismos, por ende, toda actuación que sea realizada fuera del marco temporal desobedece al criterio de rapidez de respuesta ya que la excesiva tasa de casos o expedientes sin resolver no puede atribuírsele a los administrados, sino que, son los propios sistemas internos los que deben de actuar de manera coherente con a sus propios fines para satisfacer el nivel de exigencia social referente al servicio que brindan; es decir, los administrados no pueden asumir los costos traducidos en factor tiempo en contra, debido a que la administración pública no tiene los suficientes empleados o si estos están de vacaciones o licencia, el Estado debe de demostrar ser eficiente en todos los aspectos y debe de cubrir las brechas humanas abiertas cuando los trabajadores no se encuentran disponibles de cumplir con sus labores a causa de una justificación adoptada por la ley.

En consecuencia, si bien es cierto que el criterio percibido por los encuestados se encuentra dentro de un nivel alto, esto no significa que el sistema judicial sea veloz u eficiente, sino que, este organismo presenta falencias que deben ser abordadas para satisfacer las necesidades de los interesados, es decir,

tener respuestas debidamente motivadas dentro del plazo oportuno, ya que, la carga judicial no debe de detener el dinamismo del proceso, por el contrario, los trabajadores judiciales deben de ser dinámicos y coherentes con las leyes procesales, esto es conforme a lo expuesto en Wang y Wang (2020), Zhu et al. (2021) y, Usman (2022), quienes adicionaron que, la optimización del estado también exige empleados que sean conocedores del proceso y que se esfuerzan en promover el dinamismo de la administración pública.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que, la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano tienen una relación positiva de nivel alto, debido a que el procesamiento de la información obtenida presentó una correlación de Rho de Spearman de 0,675 entre las variables de estudio, la significancia fue 0,000; por lo mismo que, se demuestra que los niveles de optimización se encuentran en un estado regular y su trascendencia en la capacidad de respuesta en el ciudadano es proporcional a esta medida, por lo cual, se necesita estimular adecuadamente este criterio.

Segunda: Se determinó que, la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio tienen una relación positiva de nivel moderado; en consideración a que la información obtenida presentó una correlación de Rho de Spearman de 0,589, la significancia fue 0,000; por ende, la correlación entre estos criterios es reducida y necesita enfatizarse de manera más profunda los esfuerzos para aumentar los niveles de servicio a favor de los ciudadanos.

Tercera: Se determinó que, la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta en el ciudadano tienen una relación positiva de nivel alto; en consideración a que la información obtenida presentó una correlación de Rho de Spearman de 0,637, la significancia fue 0,000; por ende, la correlación es simultánea, existe un efecto positivo que debe de aumentarse en favor de la ciudadanía.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los operadores del servicio de Justicia del distrito Judicial de Lima Norte que, mejoren los estándares de atención a los ciudadanos para que logren alcanzar un servicio de calidad con relación a la administración de justicia.

Segunda: Se recomienda a los operadores del servicio de Justicia del distrito Judicial de Lima Norte que, promuevan adecuadamente la información relacionada al acceso de los expedientes judiciales para satisfacer las necesidades de defensa de las partes procesales.

Tercera: Se recomienda a los operadores del servicio de Justicia del distrito Judicial de Lima Norte que, armonicen las herramientas de mesa de partes para que los litigantes y sus defensores puedan ejercer su defensa eficaz a través de sus plataformas digitales y presenciales.

REFERENCIAS

Aguilar, V., Pejerrey, J., Ramírez, M., y Rosales, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55.

Ajlouni, W., Kaur, G., y Alomari, S. (2021). Effective organizational justice and organizational citizenship behavior using fuzzy logic to obtain the optimal relationship. *Quality Management in Healthcare*, 30(1), 13-20.

DOI: 10.1097/QMH.0000000000000288

Álvarez, A. (2022). *Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77806>

Arriola, M., y Neyra, H. (2020). *Análisis en la eficiencia del trabajo remoto en el Poder Judicial* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/654024>

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4.a ed.). Pearson.

Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42762>

Castillo, J. (2020). El servicio público: ¿instrumento de intervención o método de regulación para la protección de intereses colectivos?. *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 70(277-I), 461-494.

<http://dx.doi.org/10.22201/fder.24488933e.2020.277-I.76272>

Castro, D. (2018). *Aplicación de los supuestos teóricos de la teoría de la agencia para la disminución de los reclamos en el servicio público de electricidad y la*

optimización de sus resultados [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12218>

Chambi, J. (2019). *Gestión del despacho fiscal y su relación con la calidad de servicio en el Ministerio Público de las sedes de Puno y San Román – 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9638>

Chávez, J., y Munive, C. (2018). *Capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial De Junín – 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31232>

Chuco, V., Chávez, M., Álvarez, J., y Cuba, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55.

DOI: 10.19083/rgm.v6i1.1489

Coba, F. (2020). Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 11(13), 439-458.

<http://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/34>

Cuadra, M. (2020). *Fortalecimiento de capacidades y desempeño laboral en los trabajadores de la OGA de la Municipalidad Provincial de Pataz* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59673>

Cuentas, M. (2021). *Calidad de servicio y trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67133>

Daneri, R. (2021). *Satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67472>

De La Matta, Á. (2020). El trabajo remoto en el Perú en tiempos del covid-19. *Revista Iberoamericana de derecho del Trabajo y de la seguridad Social*, 2(3), 73-84.

<http://hdl.handle.net/10757/654024>

Delgado, M. (2021). *Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55436>

Domínguez, E. (2020). *Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito Judicial del Callao, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49331>

Duran, M. (2020). *Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar. SJL. Lima. 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53268>

Epquin, K., y Lertzundi, S. (2018). *Motivación y Calidad de Servicio de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25157>

Figuroa, L. (2022). *Capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras y cumplimiento de Ley N°30225, Municipalidad El Tallan* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86423>

Flores, L. (2019). *Optimización de la cobertura y abastecimiento del servicio público de agua potable en el Municipio de los Santos, Santander* [Tesis de Maestría, Universidad de Santander]. <http://repositorio.udes.edu.co/handle/001/1082>

Fyshchuk, I., y Evsyukova, O. (2020). Effective communication in digital transformation of service state during change management processes in Ukraine. *Public policy and administration*, 19(2), 172-190.

<https://ojs.mruni.eu/ojs/public-policy-and-administration/article/view/5458>

Gallardo (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental.

García, J. (2016). *Metodología de la investigación para Administradores*. Ediciones de la U.

Guimaraes, T., Gomes, A., y Guarido, E. (2018). Administration of justice: an emerging research field. *RAUSP Management Journal*, 53, 476-482.

DOI: 10.1108/RAUSP-04-2018-010

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Ingrams, A., y Schachter, H. (2019). E-participation opportunities and the ambiguous role of corruption: A model of municipal responsiveness to sociopolitical factors. *Public Administration Review*, 79(4), 601-611.

DOI: 10.1111/puar.13049

Jaculjaková S., y Štofková J. (2021). The impact of strategic management on the development of the Integrated Service Point to support competitiveness in the conditions of globalization. *In SHS Web of Conferences (Vol. 92)*. EDP Sciences.

<https://doaj.org/article/73911722deb04e2a90201a146f4d4194>

Jinez, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en la comisaria Santa Barbara, Juliaca – 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/35292>

Leheza, Y. (2018). Activity of subjects of the public administration for the provision of public services: problem questions and ways of their solution. *ScienceRise: Juridical Science*, (2), 8-15.

http://journals.uran.ua/sr_law/article/view/135797

Liao, Y. (2018). Toward a pragmatic model of public responsiveness: Implications for enhancing public administrators' responsiveness to citizen demands. *International Journal of Public Administration*, 41(2), 159-169.

DOI: 10.1080/01900692.2016.1256305

Melo, O., López, L. y Melo, S. (2020). *Diseños de experimentos. Métodos y aplicaciones*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Mesía, S. (2021). *Gestión administrativa y servicio de justicia del Primer Juzgado de Paz Letrado, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81758>

Mingus, M., y Zhu, J. (2018). Increasing citizen access and local government responsiveness in Yichang, China. *International Public Management Journal*, 21(3), 369-391.

DOI: 10.1080/10967494.2017.1399945

Musa, P., y Adeolu, R. (2020). An assessment of the judiciary on administration of justice and governance in Nigeria. *Editorial board*, 78.

<https://bit.ly/3bgWbW1>

Neira, E. (2021). *Modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria por COVID-19, gobierno regional Cajamarca* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71324>

Nomani, M., Nusrati, N., & Mohataj, M. (2020). COVID-19 pandemic and challenges of public health administration & criminal justice system. *International Journal of Pharmaceutical Research*, 12(3), 728-735.

<https://bit.ly/3OXhSs0>

Nwafor, N., y Aduma, O. (2020). Problems of the administration of criminal justice system in Nigeria and the applicability of alternative dispute resolution. *Journal of Commercial and Property Law*, 7(2).

<https://bit.ly/3vyB0Wb>

Opalo, K. (2020). Citizen Demand and Legislative Responsiveness Under Kenya's Constituency Development Fund. *Available at SSRN*.

DOI: 10.2139/ssrn.3710931

Orosco, M.; Rojas, J., y Vega, N. (2022). *Análisis y optimización del modelo de mancomunidad regional para orientar la gestión pública hacia el servicio del ciudadano* [Trabajo de Investigación de Maestría, Universidad del Pacífico]. <https://hdl.handle.net/11354/3391>

Plyakova, A. (2020). Civil Service, HR potential, and Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 174.

<https://www.mdpi.com/2199-8531/6/4/174>

Qiu, S., y Dooley, L. (2022). How servant leadership affects organizational citizenship behavior: the mediating roles of perceived procedural justice and trust. *Leadership & Organization Development Journal*.

DOI: 10.1108/LODJ-04-2021-0146

Rattan, J., y Rattan, V. (2022). Role of Information and Communication Technologies in the Metamorphosis of Justice Administration in India: A Legal Study. *Indian Journal of Public Administration*.

DOI: 10.1177/00195561221109048

Reis, G., Bromage, B., Rowe, M., Restrepo-Toro, M. E., Bellamy, C., Costa, M., & Davidson, L. (2022). Citizenship, social justice and collective empowerment: Living outside mental illness. *Psychiatric Quarterly*, 93(2), 537-546.

<https://bit.ly/3bokYHF>

Salazar, Y. (2020). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52603>

Stefanchuk, M., snidevych, O., kulyk, T., khaliuk, S., y kolomiitsev, P. (2022). Constitutionalisation of legislation upon the administration of justice as a

manifestation of the rule of law (evidence from Ukraine). *Astra Salvensis*, 10(1).

<https://bit.ly/3cWFHmk>

Tapia, F. (2020). Trabajo remote en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua. *Revista Oficial del Poder Judicial*.

DOI: 10.35292/ropj.v11i13.53

Trautendorfer, J., Schmidhuber, L., y Hilgers, D. (2022). As the Question, So the Answer? Explaining Bureaucratic Responsiveness to Citizen Requests. *In Academy of Management Proceedings*.

DOI: 10.5465/AMBPP.2022.12319

Usman, A., Hassan, M., y Sial, A. (2022) Independence of Judiciary Leading Justice System to Injudicious Outline. *Journal of Law & Social Studies (JLSS)*, 4(2), 233-246.

DOI: 10.52279/ljss.04.02.233246

Vargas, J. (2018). *Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12720>

Wang, X., & Wang, Z. (2020). Beyond efficiency or justice: The structure and measurement of public servants' public values preferences. *Administration & Society*, 52(4), 499-527.

DOI: 10.1177/0095399719843658

Zarate, J. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de atención del usuario en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44246>

Zhu, T., Liu, B., Song, M., & Wu, J. (2021). Effects of service recovery expectation and recovery justice on customer citizenship behavior in the E-retailing context. *Frontiers in Psychology, 12*

DOI: 10.3389/fpsyg.2021.658153

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	Optimización del servicio público de administración de justicia y capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte -2022.					
PROBLEMA	OBJETIVO	Hipótesis	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLE 1: Independiente	Dimensiones	Indicadores	Método
¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022?	Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.	Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.	Optimización del servicio público de administración de justicia	Servicio público ofrecido.	Duración del proceso.	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica. Diseño: No experimental/correlacional. Técnicas: Encuesta. Instrumento de recaudación de datos: Cuestionario. Población: 300 ciudadanos.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Tiempo de atención al usuario	Plataforma el juez te escucha.	
P.E. 1: ¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022? P.E. 2: ¿Cuál es la relación que existe entre la optimización	O.E. 1: Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022 O.E. 2: Determinar la relación que existe entre la optimización	H.E. 1: Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022. H.E. 2: Existe relación entre la optimización del servicio		Acceso al expediente judicial.	Expediente físico.	
VARIABLE 2: Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Capacidad de respuesta en el ciudadano	Voluntad de servicio	Atención e información.	

<p>del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022?</p>	<p>del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022.</p>	<p>público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022.</p>			<p>Mediación con el Juez o Especialista.</p> <p>Rapidez en la respuesta.</p> <p>Tiempo de duración para la notificación de resolución.</p> <p>Duración del proceso.</p>	<p>Muestra: 179 ciudadanos.</p> <p>Muestreo: Probabilístico, aleatorio simple.</p>
---	---	--	--	--	---	--

ANEXO 2. Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO	OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL CIUDADANO, EN LIMA -2022.		
VARIABLES	CONCEPTOS DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1: Optimización del servicio público de administración de justicia.	Para Araujo (2011) (Domínguez, 2020), la optimización del servicio público de administración de justicia es el mejoramiento de la actividad del servicio de justicia que brinda el Poder Judicial como poder público del Estado para proveer de manera continua y permanente el servicio de justicia.	Servicio público ofrecido	Duración del proceso. Calidad de las resoluciones judiciales.
		Tiempo de atención al usuario	Plataforma el juez te escucha.
		Acceso al expediente judicial electrónico	Expediente físico.
			Expediente electrónico.
VARIABLE 2: Capacidad de respuesta	De acuerdo con Zeithalm y Bitner (2003) (Durán, 2020), la capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar el servicio con motivación.	Voluntad de servicio	Atención e información.
			Mediación con el Juez o Especialista.

	Esta dimensión enfatiza la atención y la prontitud en el trato con las solicitudes, cuestiones, reclamaciones y problema de los clientes.	Rapidez en la respuesta.	Tiempo de duración para la notificación de resolución. Duración del proceso.
--	---	--------------------------	---

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

El presente cuestionario se ha realizado con el fin de lograr comprender el nivel de optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

	Totalmente en desacuerdo.	En desacuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	De acuerdo.	Totalmente de acuerdo.
Optimización del servicio público de administración de justicia	1	2	3	4	5
1. Considera que poder Judicial ofrece un buen servicio al público.					
2. Cree usted que el tiempo de demora en la atención para acceder a su expediente es el adecuado.					
3. Considera que los trámites judiciales son innecesariamente prolongados.					

4. Cree usted que los magistrados fundamentan adecuadamente sus resoluciones.					
5. Considera usted que es adecuada la atención que brindan los administradores y operadores de justicia del Poder Judicial.					
6. Los servicios digitales brindados por el Poder Judicial satisfacen sus incertidumbres.					
7. Considera usted que el acceso al expediente digitalizado optimiza el servicio judicial.					
8. Cree usted que las plataformas digitales del Poder Judicial son amables con el usuario.					
9. Considera usted que la plataforma digital el Juez te escucha es el adecuado para resolver sus consultas.					
10. Considera dificultoso el acceso al expediente judicial virtual.					
11. La plataforma ha presentado problemas para ubicar su expediente judicial.					
12. Considera usted que la atención presencial es mejor en comparación a la digital.					

CUESTIONARIO SOBRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL CIUDADANO

El presente cuestionario se ha realizado con el fin de lograr comprender el nivel de optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Capacidad de respuesta en el ciudadano	Totalmente en desacuerdo.	En desacuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	De acuerdo.	Totalmente de acuerdo.
	1	2	3	4	5
1. El personal hace uso del lenguaje fácil entendimiento en la atención.					
2. El personal demuestra empatía, cordialidad en la recepción del trámite documentario.					
3. El personal está altamente capacitado para ofrecer orientación adecuada al usuario sobre los trámites a realizar.					
4. Con relación a su expediente, el juez y especialista le brindan una atención oportuna.					

5. Considera usted que el tiempo que le brinda el juez es el adecuado para entender sus necesidades.					
6. El juez está predispuesto a despejar toda duda e inquietud que presenta.					
7. Considera usted que existe preferencia sobre la atención en favor de algunos usuarios.					
8. El personal muestra incomodidad ante las constantes y reiteradas preguntas que realiza.					
9. Considera usted que el tiempo de demora del proceso judicial es acorde al caso presentado.					
10. Considera usted que el Poder Judicial demora innecesariamente en el acto de notificar.					
11. Considera usted que la administración de justicia es lenta y cuestionable.					

**ANEXO 4: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide
las variables**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dr. Gonzalo Alegría Varona - Evaluador

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **“OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL CIUDADANO, EN LIMA NORTE -2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

Firma:

Yannina Guisella Giraldo Ramírez

DNI N.° 42186217

ESQUEMA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL CIUDADANO, EN LIMA NORTE -2022”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos	Metodología
Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.	Hipótesis General H1: Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022. H0: No existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.	Optimización del servicio público de administración de justicia	Servicio público ofrecido.	Duración del proceso. Calidad de las resoluciones judiciales	1, 2, 3 4	1 = totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.	Eficiente (95 – 104) Regular (86 – 94) Deficiente (77 – 85)	Enfoque: Cuantitativo. Tipo de estudio: Aplicado. Diseño: No experimental Nivel: No experimental Alcance: Correlacional Corte: Transversal
			Tiempo de atención al usuario	Plataforma del juez te escucha.		5, 6		Eficiente (76 – 82) Regular (68 – 75) Deficiente (60 – 67)	
			Acceso al expediente judicial.	Expediente físico. Expediente electrónico.		7, 8, 9,10, 11 12		Eficiente (43 – 49) Regular (38 – 42) Deficiente (33 – 37)	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas							

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022.</p>	<p>Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022.</p> <p>Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022.</p>	<p>Capacidad de respuesta en el ciudadano</p>	<p>Voluntad de servicio</p> <p>Rapidez en la respuesta</p>	<p>Atención e información.</p> <p>Mediación con el Juez o Especialista.</p> <p>Tiempo de duración para la notificación de resolución.</p> <p>Duración del proceso.</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6</p> <p>7, 8, 9,10 11</p>		<p>Eficiente (43 – 49)</p> <p>Regular (38 – 42)</p> <p>Deficiente (33 – 37)</p> <p>Eficiente (26 – 29)</p> <p>Regular (22 – 25)</p> <p>Deficiente (18 – 21)</p>	<p>Población: 300 ciudadanos</p> <p>Muestra: 179 ciudadanos</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
--	--	--	---	--	--	--	--	---	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Optimización del servicio público de administración de justicia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Optimización del servicio público de administración de justicia.	Para Araujo (2011) (Domínguez, 2020), la optimización del servicio público de administración de justicia es el mejoramiento de la actividad del servicio de justicia que brinda el Poder Judicial como poder público del Estado para proveer de manera continua y permanente el servicio de justicia.	La variable optimización del servicio público de administración de justicia se medirá a través del cuestionario elaborado por Domínguez (2020), en donde se aplicarán 12 ítems, siendo 4 para la dimensión servicio público ofrecido, 2 para la dimensión tiempo de atención al usuario y 5 para la dimensión acceso al expediente judicial.	Servicio público ofrecido	Duración del proceso.	Ordinal 1 = totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.
				Calidad de las resoluciones judiciales.	
			Tiempo de atención al usuario	Plataforma el juez te escucha.	
			Acceso al expediente judicial	Expediente físico.	
				Expediente electrónico.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: SERVICIO PÚBLICO OFRECIDO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera que poder Judicial ofrece un buen servicio al público.	X		X		X		
2	Cree usted que el tiempo de demora en la atención para acceder a su expediente es el adecuado.	X		X		X		
3	Considera que los trámites judiciales son innecesariamente prolongados.	X		X		X		
4	Cree usted que los magistrados fundamentan adecuadamente sus resoluciones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: TIEMPO DE ATENCIÓN AL USUARIO							
5	Considera usted que es adecuada la atención que brindan los administradores y operadores de justicia del Poder Judicial.	X		X		X		
6	Los servicios digitales brindados por el Poder Judicial satisfacen sus incertidumbres.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ACCESO AL EXPEDIENTE JUDICIAL							
7	Considera usted que el acceso al expediente digitalizado optimiza el servicio judicial.	X		X		X		
8	Cree usted que las plataformas digitales del Poder Judicial son amables con el usuario.	X		X		X		

9	Considera usted que la plataforma digital el Juez te escucha es el adecuado para resolver sus consultas.	X		X		X	
10	Considera dificultoso el acceso al expediente judicial virtual.	X		X		X	
11	La plataforma ha presentado problemas para ubicar su expediente judicial.	X		X		X	
12	Considera usted que la atención presencial es mejor en comparación a la digital.	X		X		X	

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gonzalo Alegría Varona **DNI:** 06513752

Especialidad del validador: Docente Universitario | Doctor en Economía y Gestión Pública.

Lima Norte, 27 de junio del 2022

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA
DNI 06513752

Firma del Experto Informante

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Capacidad de respuesta

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Capacidad de respuesta	De acuerdo con Zeithalm y Bitner (2003) (Durán, 2020), la capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar el servicio con motivación. Esta dimensión enfatiza la atención y la prontitud en el trato con las solícites, cuestiones, reclamaciones y problema de los clientes.	La variable capacidad de respuesta se medirá a través del cuestionario elaborado por Durán (2020), en donde se aplicarán 11 ítems, siendo 6 para la dimensión voluntad de servicio y 5 para ña dimensión rapidez en la respuesta.	Voluntad de servicio	Atención e información.	Ordinal 1 = totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.
				Mediación con el Juez o Especialista.	
			Rapidez en la respuesta,	Tiempo de duración para la notificación de resolución.	
				Duración del proceso.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: VOLUNTAD DE SERVICIO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal hace uso del lenguaje fácil entendimiento en la atención.	X		X		X		
2	El personal demuestra empatía, cordialidad en la recepción del trámite documentario.	X		X		X		
3	El personal está altamente capacitado para ofrecer orientación adecuada al usuario sobre los trámites a realizar.	X		X		X		
4	Con relación a su expediente, el juez y especialista le brindan una atención oportuna.	X		X		X		
5	Considera usted que el tiempo que le brinda el juez es el adecuado para entender sus necesidades.	X		X		X		
6	El juez está predispuesto a despejar toda duda e inquietud que presenta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: RAPIDEZ EN LA RESPUESTA.							
7	Considera usted que existe preferencia sobre la atención en favor de algunos usuarios.	X		X		X		
8	El personal muestra incomodidad ante las constantes y reiteradas preguntas que realiza.	X		X		X		

9	Considera usted que el tiempo de demora del proceso judicial es acorde al caso presentado.	X		X		X	
10	Considera usted que el Poder Judicial demora innecesariamente en el acto de notificar.	X		X		X	
11	Considera usted que la administración de justicia es lenta y cuestionable.	X		X		X	

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gonzalo Alegría Varona

DNI: 06513752

Especialidad del validador: Docente Universitario | Doctor en Economía y Gestión Pública.

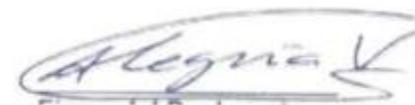
Lima Norte, 27 de junio del 2022

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA
DNI 06513752

Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **Dr. Paul Gregorio Paucar Llanos - Evaluador**

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

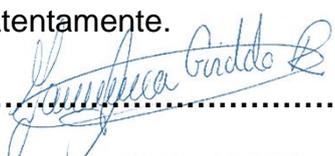
El título de investigación es: **“OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL CIUDADANO, EN LIMA NORTE -2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

Firma: 

Yannina Guisella Giraldo Ramírez

DNI N.° 42186217

ESQUEMA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL CIUDADANO, EN LIMA NORTE -2022”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos	Metodología
Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.	Hipótesis General H1: Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022. H0: No existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.	Optimización del servicio público de administración de justicia	Servicio público ofrecido.	Duración del proceso. Calidad de las resoluciones judiciales	1, 2, 3 4	1 = totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.	Eficiente (95 – 104) Regular (86 – 94) Deficiente (77 – 85)	Enfoque: Cuantitativo. Tipo de estudio: Aplicado. Diseño: No experimental Nivel: No experimental Alcance: Correlacional Corte: Transversal
			Tiempo de atención al usuario	Plataforma del juez te escucha.		5, 6		Eficiente (76 – 82) Regular (68 – 75) Deficiente (60 – 67)	
			Acceso al expediente judicial.	Expediente físico. Expediente electrónico.		7, 8, 9,10, 11 12		Eficiente (43 – 49) Regular (38 – 42) Deficiente (33 – 37)	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas							

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022.</p>	<p>Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022.</p> <p>Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022.</p>	<p>Capacidad de respuesta en el ciudadano</p>	<p>Voluntad de servicio</p> <p>Rapidez en la respuesta</p>	<p>Atención e información.</p> <p>Mediación con el Juez o Especialista.</p> <p>Tiempo de duración para la notificación de resolución.</p> <p>Duración del proceso.</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6</p> <p>7, 8, 9,10 11</p>		<p>Eficiente (43 – 49)</p> <p>Regular (38 – 42)</p> <p>Deficiente (33 – 37)</p> <p>Eficiente (26 – 29)</p> <p>Regular (22 – 25)</p> <p>Deficiente (18 – 21)</p>	<p>Población: 300 ciudadanos</p> <p>Muestra: 179 ciudadanos</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
--	--	--	---	--	--	--	--	---	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Optimización del servicio público de administración de justicia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Optimización del servicio público de administración de justicia.	Para Araujo (2011) (Domínguez, 2020), la optimización del servicio público de administración de justicia es el mejoramiento de la actividad del servicio de justicia que brinda el Poder Judicial como poder público del Estado para proveer de manera continua y permanente el servicio de justicia.	La variable optimización del servicio público de administración de justicia se medirá a través del cuestionario elaborado por Domínguez (2020), en donde se aplicarán 12 ítems, siendo 4 para la dimensión servicio público ofrecido, 2 para la dimensión tiempo de atención al usuario y 5 para la dimensión acceso al expediente judicial.	Servicio público ofrecido	Duración del proceso.	Ordinal 1 = totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.
				Calidad de las resoluciones judiciales.	
			Tiempo de atención al usuario	Plataforma el juez te escucha.	
			Acceso al expediente judicial	Expediente físico.	
				Expediente electrónico.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: SERVICIO PÚBLICO OFRECIDO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera que poder Judicial ofrece un buen servicio al público.	X		X		X		
2	Cree usted que el tiempo de demora en la atención para acceder a su expediente es el adecuado.	X		X		X		
3	Considera que los trámites judiciales son innecesariamente prolongados.	X		X		X		
4	Cree usted que los magistrados fundamentan adecuadamente sus resoluciones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: TIEMPO DE ATENCIÓN AL USUARIO							
5	Considera usted que es adecuada la atención que brindan los administradores y operadores de justicia del Poder Judicial.	X		X		X		
6	Los servicios digitales brindados por el Poder Judicial satisfacen sus incertidumbres.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ACCESO AL EXPEDIENTE JUDICIAL							
7	Considera usted que el acceso al expediente digitalizado optimiza el servicio judicial.	X		X		X		
8	Cree usted que las plataformas digitales del Poder Judicial son amables con el usuario.	X		X		X		

9	Considera usted que la plataforma digital el Juez te escucha es el adecuado para resolver sus consultas.	X		X		X	
10	Considera dificultoso el acceso al expediente judicial virtual.	X		X		X	
11	La plataforma ha presentado problemas para ubicar su expediente judicial.	X		X		X	
12	Considera usted que la atención presencial es mejor en comparación a la digital.	X		X		X	

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Paul Gregorio Paucar Llanos **DNI:** 25691179

Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador.

Lima Norte, 7 de julio del 2022.

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Capacidad de respuesta

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Capacidad de respuesta	De acuerdo con Zeithalm y Bitner (2003) (Durán, 2020), la capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar el servicio con motivación. Esta dimensión enfatiza la atención y la prontitud en el trato con las solícites, cuestiones, reclamaciones y problema de los clientes.	La variable capacidad de respuesta se medirá a través del cuestionario elaborado por Durán (2020), en donde se aplicarán 11 ítems, siendo 6 para la dimensión voluntad de servicio y 5 para ña dimensión rapidez en la respuesta.	Voluntad de servicio	Atención e información.	Ordinal 1 = totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.
				Mediación con el Juez o Especialista.	
			Rapidez en la respuesta,	Tiempo de duración para la notificación de resolución.	
				Duración del proceso.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: VOLUNTAD DE SERVICIO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal hace uso del lenguaje fácil entendimiento en la atención.	X		X		X		
2	El personal demuestra empatía, cordialidad en la recepción del trámite documentario.	X		X		X		
3	El personal está altamente capacitado para ofrecer orientación adecuada al usuario sobre los trámites a realizar.	X		X		X		
4	Con relación a su expediente, el juez y especialista le brindan una atención oportuna.	X		X		X		
5	Considera usted que el tiempo que le brinda el juez es el adecuado para entender sus necesidades.	X		X		X		
6	El juez está predispuesto a despejar toda duda e inquietud que presenta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: RAPIDEZ EN LA RESPUESTA.							
7	Considera usted que existe preferencia sobre la atención en favor de algunos usuarios.	X		X		X		
8	El personal muestra incomodidad ante las constantes y reiteradas preguntas que realiza.	X		X		X		

9	Considera usted que el tiempo de demora del proceso judicial es acorde al caso presentado.	X		X		X	
10	Considera usted que el Poder Judicial demora innecesariamente en el acto de notificar.	X		X		X	
11	Considera usted que la administración de justicia es lenta y cuestionable.	X		X		X	

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Paul Gregorio Paucar Llanos

DNI: 25691179

Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador.

Lima Norte, 7 de julio del 2022.

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **Dra. Beatriz Panche Rodríguez- Evaluadora**

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

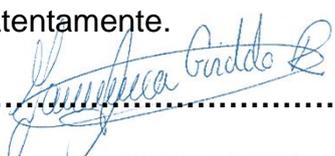
El título de investigación es: **“OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL CIUDADANO, EN LIMA NORTE -2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

Firma:


Yannina Guisella Giraldo Ramírez

DNI N.° 42186217

ESQUEMA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL CIUDADANO, EN LIMA NORTE -2022”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos	Metodología
Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.	Hipótesis General H1: Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022. H0: No existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte – 2022.	Optimización del servicio público de administración de justicia	Servicio público ofrecido.	Duración del proceso. Calidad de las resoluciones judiciales	1, 2, 3 4	1 = totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.	Eficiente (95 – 104) Regular (86 – 94) Deficiente (77 – 85)	Enfoque: Cuantitativo. Tipo de estudio: Aplicado. Diseño: No experimental Nivel: No experimental Alcance: Correlacional Corte: Transversal
			Tiempo de atención al usuario	Plataforma del juez te escucha.		5, 6		Eficiente (76 – 82) Regular (68 – 75) Deficiente (60 – 67)	
			Acceso al expediente judicial.	Expediente físico. Expediente electrónico.		7, 8, 9,10, 11 12		Eficiente (43 – 49) Regular (38 – 42) Deficiente (33 – 37)	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas							

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022.</p>	<p>Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la voluntad de servicio, en Lima Norte – 2022.</p> <p>Existe relación entre la optimización del servicio público de administración de justicia y la rapidez en la respuesta, en Lima Norte – 2022.</p>	<p>Capacidad de respuesta en el ciudadano</p>	<p>Voluntad de servicio</p> <p>Rapidez en la respuesta</p>	<p>Atención e información.</p> <p>Mediación con el Juez o Especialista.</p> <p>Tiempo de duración para la notificación de resolución.</p> <p>Duración del proceso.</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6</p> <p>7, 8, 9,10 11</p>		<p>Eficiente (43 – 49)</p> <p>Regular (38 – 42)</p> <p>Deficiente (33 – 37)</p> <p>Eficiente (26 – 29)</p> <p>Regular (22 – 25)</p> <p>Deficiente (18 – 21)</p>	<p>Población: 300 ciudadanos</p> <p>Muestra: 179 ciudadanos</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
--	--	--	---	--	--	--	--	---	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Optimización del servicio público de administración de justicia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Optimización del servicio público de administración de justicia.	Para Araujo (2011) (Domínguez, 2020), la optimización del servicio público de administración de justicia es el mejoramiento de la actividad del servicio de justicia que brinda el Poder Judicial como poder público del Estado para proveer de manera continua y permanente el servicio de justicia.	La variable optimización del servicio público de administración de justicia se medirá a través del cuestionario elaborado por Domínguez (2020), en donde se aplicarán 12 ítems, siendo 4 para la dimensión servicio público ofrecido, 2 para la dimensión tiempo de atención al usuario y 5 para la dimensión acceso al expediente judicial.	Servicio público ofrecido	Duración del proceso.	Ordinal 1 = totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.
				Calidad de las resoluciones judiciales.	
			Tiempo de atención al usuario	Plataforma el juez te escucha.	
			Acceso al expediente judicial	Expediente físico.	
				Expediente electrónico.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: SERVICIO PÚBLICO OFRECIDO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera que poder Judicial ofrece un buen servicio al público.	X		X		X		
2	Cree usted que el tiempo de demora en la atención para acceder a su expediente es el adecuado.	X		X		X		
3	Considera que los trámites judiciales son innecesariamente prolongados.	X		X		X		
4	Cree usted que los magistrados fundamentan adecuadamente sus resoluciones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: TIEMPO DE ATENCIÓN AL USUARIO							
5	Considera usted que es adecuada la atención que brindan los administradores y operadores de justicia del Poder Judicial.	X		X		X		
6	Los servicios digitales brindados por el Poder Judicial satisfacen sus incertidumbres.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ACCESO AL EXPEDIENTE JUDICIAL							
7	Considera usted que el acceso al expediente digitalizado optimiza el servicio judicial.	X		X		X		
8	Cree usted que las plataformas digitales del Poder Judicial son amables con el usuario.	X		X		X		

9	Considera usted que la plataforma digital el Juez te escucha es el adecuado para resolver sus consultas.	X		X		X	
10	Considera dificultoso el acceso al expediente judicial virtual.	X		X		X	
11	La plataforma ha presentado problemas para ubicar su expediente judicial.	X		X		X	
12	Considera usted que la atención presencial es mejor en comparación a la digital.	X		X		X	

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia): _____

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

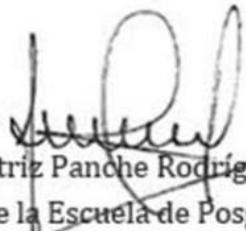
Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Beatriz Panche Rodríguez **DNI:**

Especialidad del validador: Docente Universitario | Dra. En Gestión Pública

Lima Norte, 27 de junio del 2022.

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





 Beatriz Panche Rodríguez

 Jefe de la Escuela de Posgrado

 Universidad César Vallejo Filial - Callao

Firma del Experto Informante

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Capacidad de respuesta

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Capacidad de respuesta	De acuerdo con Zeithalm y Bitner (2003) (Durán, 2020), la capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar el servicio con motivación. Esta dimensión enfatiza la atención y la prontitud en el trato con las solícites, cuestiones, reclamaciones y problema de los clientes.	La variable capacidad de respuesta se medirá a través del cuestionario elaborado por Durán (2020), en donde se aplicarán 11 ítems, siendo 6 para la dimensión voluntad de servicio y 5 para ña dimensión rapidez en la respuesta.	Voluntad de servicio	Atención e información.	Ordinal 1 = totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.
				Mediación con el Juez o Especialista.	
			Rapidez en la respuesta,	Tiempo de duración para la notificación de resolución.	
				Duración del proceso.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: VOLUNTAD DE SERVICIO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal hace uso del lenguaje fácil entendimiento en la atención.	X		X		X		
2	El personal demuestra empatía, cordialidad en la recepción del trámite documentario.	X		X		X		
3	El personal está altamente capacitado para ofrecer orientación adecuada al usuario sobre los trámites a realizar.	X		X		X		
4	Con relación a su expediente, el juez y especialista le brindan una atención oportuna.	X		X		X		
5	Considera usted que el tiempo que le brinda el juez es el adecuado para entender sus necesidades.	X		X		X		
6	El juez está predispuesto a despejar toda duda e inquietud que presenta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: RAPIDEZ EN LA RESPUESTA.							
7	Considera usted que existe preferencia sobre la atención en favor de algunos usuarios.	X		X		X		
8	El personal muestra incomodidad ante las constantes y reiteradas preguntas que realiza.	X		X		X		

9	Considera usted que el tiempo de demora del proceso judicial es acorde al caso presentado.	X		X		X	
10	Considera usted que el Poder Judicial demora innecesariamente en el acto de notificar.	X		X		X	
11	Considera usted que la administración de justicia es lenta y cuestionable.	X		X		X	

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Beatriz Panche Rodríguez

DNI:

Especialidad del validador: Docente Universitario | Dra. En Gestión Pública

Lima Norte, 27 de junio del 2022.

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Beatriz Panche Rodríguez
 Beatriz Panche Rodríguez
 Jefe de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo Filial - Callao
Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Optimización del servicio público de administración de justicia y capacidad de respuesta en el ciudadano, en Lima Norte - 2022", cuyo autor es GIRALDO RAMIREZ YANNINA GUISELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368 ORCID: 0000-0002-1511-5244	Firmado electrónicamente por: GRACORTEZ el 18- 08-2022 11:22:12

Código documento Trilce: TRI - 0392221