



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Indicadores de gestión y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión Pública

AUTORA

Br. Calle Maldonado, Sonia Jocssimz (ORCID: 0000-0001-8293-94-30)

ASESOR

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

LINEA DE INVESTIGACION

Gestion de políticas públicas

Piura - Perú

2019

DEDICATORIA

Mi trabajo de investigación lo dedico a mi familia que en todo momento me apoyó, comprendió y alentó para poder lograr un peldaño importante dentro de mi vida profesional.

Sonia Jocsimz Calle Maldonado.

AGRADECIMIENTO

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

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

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

Sonia Jocsimz Calle Maldonado.

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12:00M, del día 3 de Abril de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "INDICADORES DE GESTIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MÓDULO PENAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA TUMBES, 2018." presentada/o por el /la bachiller **CALLE MALDONADO SONIA JOCSSIMZ**.

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

Aprobar por Unanimitad

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

Piura, 03 de Abril de 2019




DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMINA
PRESIDENTA





MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO



MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Calle Maldonado, Sonia Jocssimz estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", identificada con DNI N° 46729896, con la tesis titulada: "Indicadores de Gestión y Calidad de Atención al Usuario del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia Tumbes, 2018".

Declaro bajo juramento que:

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

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

Tumbes, Agosto del 2018.



Calle Maldonado, Sonia Jocssimz
DNI N° 46729896

INDICE

CARATULA	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Pagina del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.3.1. Indicadores de Gestión	21
1.3.1.1. Dimensiones	22
1.3.1.2. Eficacia	22
1.3.1.3. Eficiencia.....	22
1.3.1.4. Efectividad.....	24
1.3.1.5. Enfoque.....	24
1.3.1.5.1. Sistema Balanceado de Indicadores de Gestión	24
1.3.1.5.2. Dimensiones que se pueden evaluar por medio de indicadores	25
1.3.1.5.3. Beneficios de un Sistema de Indicadores	25
1.3.1.5.4. Principio de Indicadores.....	26
1.3.1.5.5. Tipos de indicadores.....	26
1.3.1.5.5.1. Eficiencia	27
1.3.1.5.6. Eficacia	27
1.3.1.5.7. Definición de BalancedScorecard	28
1.3.2. Calidad de Atención.....	28
1.3.2.1. Calidad.....	28
1.3.2.2. Calidad de atención	29

1.3.2.2. Definiciones de términos.....	30
1.3.2.2.1. Servicios públicos	30
1.3.3. Dimensiones de calidad de atención	31
1.3.3.1. Fiabilidad.....	31
1.3.3.2. Capacidad de respuesta	32
1.3.3.3. Empatía.....	32
1.3.3.4. Elementos Tangibles	33
1.3.4. Modelos de calidad.....	34
1.3.4.1. Modelos estándar de calidad.....	34
1.4. Formulación del problema.....	35
1.5. Justificación del estudio	35
1.6. Hipótesis.....	36
1.5.1. Hipótesis General	36
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	36
1.7. Objetivos	37
1.6.1. Objetivo General	37
1.6.2. Objetivos específicos	37
III. MÉTODO	38
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables Operacionalización	40
2.3. Población y muestra	42
2.3.1. Población	42
2.3.2. Muestra.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.4.1. Técnica	44
2.4.2. Instrumento	45
2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento	46
2.4.3.1. Validez de los instrumentos	46
2.4.3.2. Confiabilidad de los instrumentos	46
2.5. Métodos de análisis de datos	46

2.6.Aspectos éticos.....	47
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES.....	61
VII. REFERENCIAS	62
ANEXOS.....	68
Instrumentos	68
Matriz de consistencia.....	70
Validez de los instrumentos	78
Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	93

TABLAS

TABLA 01	41
TABLA 02	42
TABLA 03	49
TABLA 04	50
TABLA 05	51
TABLA 06	52
TABLA 07	53
TABLA 08	54
TABLA 09	55
TABLA 10	56

FIGURAS

FIGURA 01	49
FIGURA 02.....	50
FIGURA 03.....	51
FIGURA 04.....	52

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre los indicadores de gestión y la Calidad de Atención al Usuario en Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia Tumbes, 2018. El estudio se procesó bajo el método cuantitativo. La investigación fue de tipo correlacional, se utilizó un diseño descriptivo - correlacional, la muestra que se seleccionó estuvo conformada por 50 trabajadores. La recolección de información se realizó aplicando un cuestionario de opinión sobre indicadores de gestión y otro cuestionario sobre calidad de atención, aplicados al personal de la institución, los mismos que fueron validados mediante la matriz de validación respectiva. Para el análisis de la información se utilizaron las pruebas estadísticas Rho de Spearman, las que permitieron determinar la relación entre las variables y comprobar las hipótesis. Los resultados mostraron un predominio del nivel de los indicadores de gestión alto con un 52% y una prevalencia del nivel de calidad de atención alto con el 36%. También determinaron que existe relación significativa entre ambas variables. El grado de relación según el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,594** (Sig.= 0.000 < 0,01) lo que indica una correlación moderada, directa y significativa a nivel 0.01.

Palabras clave: Indicadores de gestión, calidad de atención, usuario modulo

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship between the management indicators and the Quality of Attention to the User in Criminal Module of the Superior Court of Justica Tumbes, 2018. The study was processed under the quantitative method. The investigation was of correlational type, a descriptive - correlational design was used, the sample that was selected consisted of 50 workers. The information was collected by applying an opinion questionnaire on management indicators and another questionnaire on quality of care, applied to the staff of the institution, which were validated through the respective validation matrix. For the analysis of the information, Spearman's Rho statistical tests were used, which allowed to determine the relationship between the variables and check the hypotheses. The results showed a predominance of the level of high management indicators with 52% and a high quality of care quality prevalence with 36%. They also determined that there is a significant relationship between both variables. The degree of relationship according to the Spearman's Rho coefficient was 0.594 ** (Sig = 0.000 <0.01) which indicates a high, direct and significant correlation at the 0.01 level.

Keywords: Management indicators, quality of attention, user module

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las compañías del siglo XXI, vienen percibiendo procesos de cambio importante inimaginable en varias materias, traspasando de un ambiente de amparo frecuente a escenarios amplios competentes. Los logros de las competitividades de las compañías debería ser referenciado a la planificación de la estrategias como objetivos, misión y estrategias de la organización correspondiente a diagnósticos situacionales, supervisar lo planificado se encuadra una relación de actividades conducidas a evaluar, ajustar, medir y regular los numerosos ejercicios planeados (Guamán & Neira, 2012).

El escenario con mayor distinción es la compañía Xerox Americana. La mencionada empresa se hallaba en un entorno de dificultades financieras, la compañía japonesa inicia a ofertar equipos de fotocopiados a precio reducido de su costo de fabricación. Precisamente adentro de la gestión se seleccionó por ejecutar una perspectiva Benchmarking por medio de los indicadores midiendo el desarrollo de las diferentes oficinas que supusieron ser crítica. El indicador establecido fue después, confrontados con la herramienta de medición que había en la empresa japonesa, pionero en el segmento comercial de que entonces. De esa manera se expande, Xerox reformó posicionamiento mercantil y decidieron utilizar indicadores como caminos de mejoras permanentes (Aguilar, 2016).

En las mediciones, un indicador de gestión se transforman en ejes importantes de las empresas, y constante control permiten instituir los contextos de detectar varios indicios que provienen del progreso de las acciones. En las instituciones pública administradora de justicia la conducta como tal, deberían tener cierta cantidad de indicadores que avalen tener datos permanentes, tiempo real y oportuna: ejecuciones presupuestales efectividades, productividades, eficiencias, eficacias, calidades, incidencias de gestiones, la totalidad componen un grupo de

entornos importantes de la institución en el marco del manejo de los servicios que brinda la justicia.

Las instituciones públicas son responsables de la conducción de gestionar los servicios gubernamentales frecuentes adentro del entorno de los derechos. Los indicadores de gestión son herramientas que anuncian el rumbo de la institución, se usan como métodos de gestión centralizada, información y formación y deben estar debidamente balanceados y equilibrados. Un indicador son componentes de control administrativo, que brindan datos específicos relevantes de la entidad (Carrillo, 1973).

El principal objetivo de los indicadores de gestión se consideran como guía y control del trabajo desempeñado y conductual para lograr el resultado del plan estratégico de las compañías. La evaluación del desarrollo, se requiere medir mediante los indicadores. Para ello deberían auxiliar a las altas direcciones para establecer efectividad y eficiencia al lograr conseguir las metas propuestas.

Ahora en nuestra nación los elementos de los principios del sector de la localidad es de atender como un derecho en la sociedad, adonde el punto central son las atenciones que origina la satisfacción del usuario. Significa afirmar que el ciudadano perciba el grupo de los servicios apropiados para lograr atenciones ideales considerando los conocimientos de los usuarios y del servicio con lo que se lograrán mejores resultados con el y la máxima satisfacción. Para los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991). Manifiesta que las calidades el grupo de características y elementos de productos y servicios que tengan correlación con el contenido para la satisfacción de los contribuyentes.

En Perú las cortes superiores de justicia que corresponde instituciones públicas afrontan escenarios iguales, asimismo hacen el esfuerzo por ofrecer calidad de servicio, los contribuyentes constantemente manifiestan incomodidad por malas atenciones que perciben. Consecuencia la reforma

del sector público administradora de justicia no ha conseguido responder a las demandas de la población, el logro de mejores servicios para el administrado de justicia y mejor calidad de atención.

Actualmente, cabe señalar el trabajo diario que se realiza en esta institución a favor de la población, las limitaciones de los procedimientos de atención para el usuario en el módulo penal de justicia afecta a un número elevado de concurrentes de la población tumbesina que recurren al despacho judicial todos los días para realizar el seguimiento de sus expedientes y cumplir con la citación de las audiencias programadas según sea el estado de su proceso, en tramitar las copias del expediente para remitir al ministerio público, tramitar el pago de su depósito judicial, solicitar entrevista con la Juez o Secretario en el horario de atención existente establecido por la presidencia de la corte superior de justicia de Tumbes, encontrándose con servidores judiciales que incumplen sus funciones causando incomodidad a los usuarios y sus representante que son parte del proceso llevando a alterar el orden de los despachos judiciales formalizando sus respectivas quejas y reclamos ante el órgano de control ODECMA por parte de los usuarios agraviados que por falta de interés de atención del funcionario en brindar un buen servicio justiciable, ¿Por qué no se supervisa la atención al usuario?, ostenta una mala atención ocasionado conflictos internos y externos entre usuario y servidor judicial, incumplimiento de las normas vigentes de las funciones, que describen las directivas de índole específico del trabajador, desviando la atención esencial que espera ser atendidos con justicia, eficiencia, eficacia, efectividad y buen trato en aras de una justicia honesta a efectos de variar los lineamientos de la estructura para determinar el problema de la mala práctica del trabajador judicial.

1.2. Trabajos previos

Internacional

García (2016) la investigación denominada propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia – México. Estudio descriptivo correlacional trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso un cuestionario para recoger información con un muestreo de 147. Concluyó los análisis de los servicios propios de los consumidores nos precisan el cliente dice esperan algo más que lo que ofrecen fiabilidad, tangibilidad, seguridad, expectativa prevalecieron significativamente. Se concibe que se ha formado imagen de los clientes de la organización en relación a los servicios que perciben, es inapropiada. Por lo tanto, principalmente se debe considerarse, el resultado, aquellos consumidores eligen producto de la compañía, siendo bastante fructífero optimizar los servicios, lograria establecer sometidos al cliente actual y conseguir nuevos. Conociendo las apreciaciones y perspectivas del consumidor, expresaron indicadores de gestión, asisitendo envolver a los objetos segun a los modelos SERVQUAL y deficiencia de los servicios, agrupan calidad de servicios. Establecer un indicador que proponemos, alcanza excelentes estrategias que admita a la compañía saber el estado situacional. Se exhorta que el resultado deberían saber la junta de accionistas de la compañía, el propósito de establecer ejercicios y asignar el recurso adecuado. Se deduce establecer indicadores a todas las unidades de la compañía con el propósito de brindar una optima calidad de servicio. Asimismo el presente estudio me permitita contrastar en la discusión de la investigación.

Caraballo (2015) la investigación denominada indicadores de gestión financiera basados en las herramientas de la administración moderna para las empresas del sector metalmeccánico ubicado en Maracay Edo. Estudio descriptivo trabajaron a través del enfoque cualitativo, uso la observación para recogimiento de información muestreando 22 sujetos. Concluyó el resultado conseguido indica la programación adminsitrativa no son consideradas como instrumento de gestión economica, quedando la etapa

relevante de los procesos administrativos sobrelleva las decisiones. Asimismo se consideran el estado situacional financiero en las tomas de decisiones de la gerencia como instrumento continuo. Ahora bien, el resultado indican igualmente los indicadores economicos no usados la compañía y el resultado los datos que desprendan no considerado apropiadamente al tomar decisiones. Adicionalmente, se afirma que los factores macroeconómicos son igualmente ignorados en el procedimiento financiero las tomas de decisiones importantes no considerados mecanismos del control ni análisis de las gestiones economicas. Lo primero da a entender que el plan economico de la compañía se ejecuta sobre informaciones no renovada sin características que admitan revisar la similar ni evaluar el resultado conseguido. Con respecto, indicadores de control de gestión financieros aplicados por la compañía, concluye que casi nunca el Balance General es utilizado como herramienta financiera, utilizando la información contenida en el balance general como herramienta de control financiero solo de manera eventual. De forma similar, casi nunca la evaluación del Capital de Trabajo ni el flujo de caja son utilizados como indicadores de gestión ni el Presupuesto de la empresa contiene un indicador de gestión que permiten las tomas de decisiones. Por otra parte presupuesto calculado durante ejercicio fiscal casi nunca se concuerda a la necesidad de la compañía, trabajando está función de un presupuesto que escasamente cubre sus necesidades reales, situación que podría comprometer su operatividad y rentabilidad. Igualmente casi nunca se utilizan indicadores financieros para evaluar las cuentas por pagar, cuentas de nómina, gastos e incremento de los costos operacionales y solo algunas veces se utilizan indicadores de gestión sobre los ingresos. Igualmente, la rentabilidad y el punto de equilibrio son calculados solo de forma ocasional, por lo cual la información que podría aportar no está incluida en el procedimiento de tomas de decisiones. Por otra parte, resultados indican la organización si consideramos en cuenta la actualización de los costos operativos y la razón beneficio costo solo algunas veces, mientras que los indicadores de gestión de herramientas modernas de la planificación financiera empresarial.

Zambrano (2015) la investigación denominada propuesta de un sistema de indicadores de gestión basado en el cuadro de mando integral para la superintendencia de estimación de costos de la refinería el palito de petróleos de Venezuela S.A. Estudio descriptivo no experimental trabajado mediante enfoque cualitativo, utilizo un cuestionario estructurado para registrar información muestreando 10 sujetos. Concluyó la habilidad que desempeñan dirigentes de la compañía, establecen la ruta que deberían orientar el esfuerzo personalizado y grupales de la compañía. El horizonte tratada el valor de su ejecución, las definiciones estratégicas por el ambiente es dificultoso, representa grandes obstáculos generalmente en todas las ocasiones. El desafío pertenece en nivelar con exactitud lo que debería monitorear, se logran estratégicamente mediante actitudes importantes. Considerando la necesidad expresada por los colaboradores, para lograr y favorecer objetivos de progreso perenne y el entendimiento correcto de la actividad gerencial y operantes son elementos fundamentales para conseguir propuestas definidas por los accionistas, se efectuado esfuerzo físico humano y materiales para conseguir lineamientos gerencial y trabajos en grupo, motivado a ejecutar iniciativa dirigidas a optimizar aptitudes y habilidades de sus servidores, mediante la alta gerencia de la compañía. A manera de iniciativa, el análisis principal hecho en la compañía. Deduciendo el propósito del estudio consiste en imponer método de indicadores de gestión fundado en el cuadro de mando, por lo tanto precisaron tres objetivos específicos, ordenados y consecutivos.

Nacional

Gallegos (2016) la investigación denominada Factores institucionales y calidad de atención en los usuarios externos que acuden a la unidad de neurofisiología del hospital nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2015. descriptivo correlacional trabajado a través enfoque cuantitativo, uso un cuestionario estructurado para registrar datos muestreando 280 pacientes. Concluyó. El resultado mayor $50,563 > 9,49$) rechaza H_0 y acepta H_a , existiendo efectivamente relación directa y significativamente entre ambas variables con valores $0,407$ deduciendo mejores factores institucionales

alta es la calidad de atención con una relación moderada entre ambas variables. $183,080 > 9.49$) rechaza la H_0 y acepta la H_a ; existiendo efectivamente relación directa y significativamente entre el factor recursos humanos y calidad de atención (calidad humana) con valor de 0.684; es decir a mejores recursos humanos, mejor el nivel de calidad humana con una relación alta entre ambas variables. Es mayor $13,305 > 9.49$, entonces rechaza la H_0 y acepta H_a ; concluyo: existe una relación directa y significativamente entre los factores institucionales (infraestructura) y calidad de atención (entorno) con relación de 0.205 entre ambas variables. Mayor $159,837 > 9.49$ rechaza H_0 y acepta H_a ; concluyo: Existiendo efectivamente relación directa y significativamente entre los factores institucionales (recursos logísticos) y calidad de atención (técnico científico) con valor de 0.609; es decir a mejores recursos logísticos mayor es el nivel técnico científico siendo una relación buena entre ambas variables.

Sánchez (2016) la investigación denominada Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del hospital de Iquitos. descriptivo correlacional trabajado mediante enfoque cuantitativo, una ficha estructurada para el recojo de información muestreando 91 pacientes. Concluyó el predominio alto de la calidad de la atención es bueno de 57,10%, y 0,00% malo la calidad de atención. Por lo tanto el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos, el resultado señalan el predominio alto poco satisfecho 99,00%, y 0,00% muy satisfecho y satisfecho. Asimismo, la dimension de calidad de atención: empatías, fiabilidad, respuestas rápidas, seguridad y elementos tangibles, Constaron 12 preguntas de calidad de atención existiendo el porcentaje mayor fiabilidad, Interés del colaborador para darle solución al problema presentado por los pacientes el 90,00%. Al ejecutar la contrastación no paramétrico, $\chi^2 p = 0,43 > 0,05$ no existiendo relación significativamente entre la calidad de atención y nivel de satisfacción, se considera el nivel de satisfacción en atención de partos poco satisfechos 63,00% en relación a la calidad de atención bueno. Por lo tanto un paciente se encuentra no satisfecho en la calidad de atención regular 100%, mostrando insatisfacción

frente a la calidad de la atención excelente y mala 0,00%, por pacientes atendidos. Deduciendo el presente estudio me permitirá contrastar en la discusión debido que lleva dimensiones referentes para la investigación.

Tuesta (2016) la investigación denominada Influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención del servicio del personal administrativo de la universidad nacional de San Martín – Tarapoto, estudio descriptivo correlacional mediante enfoque cuantitativo, utilizó un cuestionario estructurado para el recojo de información muestreando 357 colaboradores. Concluyó la influencia positiva en las atenciones del servicio que brinda al usuario externos e internos; asimismo de tener tecnologías e infraestructuras limitadas, Cultura Organizacional en la institución educativa se encuentra de carácter exclusivo de un apropiado clima laboral, la relación entre servidores para hallar opciones de resolver conflictos en el trabajo, habilidad de admitir críticas favorables, la atención del total del usuario paralelo y las comunicaciones es fluida entre el jefe y subordinado. La calidad de atención al usuario y/o cliente interno del talento humano de la entidad educativa, está establecido por niveles de conocimientos y caracterización con la institución. Los caracteres de cultura que participan en la calidad de atención al usuario representativo por su talento humano, por ser valorado como las demás compañías, no es extraño al escenario. Considerando la infraestructura y tecnología. Se recomienda para operar y hacer funcionar, son los servidores administrativo quien se hace responsable al ser representante de la entidad.

Bardales (2015) la investigación denominada Comportamiento de los indicadores de gestión del hospital I Florencia de Mora. Essalud, estudio descriptivo correlacional trabajaron mediante enfoque cuantitativo, utilizó cuestionario estructurado para recoger los datos muestreando 280 sujetos. Concluyó, la conducta de indicadores de gestión en atenciones externas, hospitalizaciones, cirugías, emergencias, odontologías obtuvo mejoras el 2013 del años 2012. Brindando los servicios de cirugías en el departamento de mayo demanda de indicadores malos. La demanda de

usuarios destinada del año 2013 con 40,440 pacientes, siendo 18.37% se halla entre 30 a 40 años de edad prevalecio mujeres. Los recursos humanos conformado por enfermeras 24.17%, doctores 17.58%, personal técnico 25.27%, obstetras 8.79%, quimicos 3.29% y odontologicos 2.19% correspondiente el periodo 2013. Los procedimientos aplicados en el servicio de atención basica brinda los principales servicios: atenciones al paciente con males crónica no transmisibles, nefroprotecciones, programas de atenciones integrales del adultos mayores, programas de controles de crecimientos, estimulaciones tempranas y los programas de inmunizaciones en menores de un año..

Llanos (2013) la investigación denominada evaluación de indicadores de gestión en los proyectos de inversión en el sector energía eléctrica - Callao estudio descriptivo analítico correlacional trabajado a través del enfoque cuantitativo, utilizo observación estructurado para el recogimiento de datos con un muestreo 460 sujetos. Concluyó la medición proyectada apoya aumentar los niveles de mejoras constante de la gestión, los indicadores ayudan al rendimiento de proyectos se culminen satisfactoriamente. Asimismo, los administradores de proyectos se hallan en la capacidad de medir a través de indicadores de gestión, cualidad muy importante conseguir objetivos. La gestión de proyectos con una adecuada metodología de medición de indicadores de gestión, permite concluir con éxito. Esto se traduce en el cumplimiento de los objetivos estratégicos anivel de país. Sin una adecuada gestión de los indicadores, los proyectos no cumplirían con los objetivos que los concibieron. Esto se debe a que es difícil ejecutar un proyecto con éxito sin el adecuado control de los recursos (tiempo y dinero), y sin una adecuada gestión de cambios. Es importante la adecuada gestión de los proyectos deelectrificación, especialmente en las zonas rurales, ya que de esta manera se estará contribuyendo al desarrollo de zonas con alto potencial de desarrollo y contribución al desarrollo del país. Los indicadores utilizados para medir la eficiencia, eficacia de los proyectos de electrificación adecuados, aunque éstos

podrían desagregarse en otros más simples para demostrar con mayor certeza lo propuesto en la hipótesis general.

Local

Acosta (2017) la investigación denominada Clima laboral y su efecto en la calidad de atención del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal Tumbes – 2017 estudio descriptivo analítico correlacional trabajo mediante enfoque cuantitativo, utilizó observación estructurada para recoger información muestreando 60 sujetos. Concluyó que ambas variables influyen significativamente, obteniendo un resultado estadístico prueba Tau-b de Kendall $\tau = 0,706$ con significancia menor $p < 0,01$. Consecuente es aceptado H_1 y es rechazada H_0 . Los rangos de mayor, menor porcentual de la variable clima laboral prevalece el regular 33,00%, seguidamente el rango deficiente 30,00%, seguido el rango muy deficiente 23,00%, en los rangos bueno, obtienen 7,00%. Para las dimensiones elementos tangibles influyen significativamente con clima laboral. Obtuvo un resultado estadístico prueba Tau-b de Kendall $\tau = 0,713$ rango significancia menor $p < 0,05$. Asimismo es aceptada H_1 , rechazada H_0 . Influyen significativamente las dimensiones fiabilidad de la calidad de atención y clima laboral. Obtuvo un resultado estadístico prueba Tau-b de Kendall $\tau = 0,637$, rango de significancia menor $p < 0,05$. Es aceptada H_1 y rechazada H_0 . significativamente influye las dimensiones capacidad de respuesta de la calidad de atención y clima laboral. El resultado estadístico prueba Tau-b de Kendall $\tau = 0,614$, rango de significancia menor $p < 0,05$. Es aceptada H_1 y rechazada H_0 . Influyen significativamente las dimensiones seguridad de la calidad y clima laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Indicadores de Gestión.

Los indicadores de gestión se pueden definir de diferentes autores que a continuación se detalla:

Para describir los indicadores de gestión expresa cuantitativamente o cualitativamente perceptible admitiendo representar fenómenos o conductas, características real mediante desarrollo de variables, estableciendo correlaciones en ambas variables, luego ser contrastada bases históricas y analizarlas con compromisos, metas permitiendo la evaluación del desarrollo en periodos futuros (Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, p.13).

Por ello son unidades de medidas que admiten la supervisión, análisis constante de variables relevantes de una compañía, a través su contrastación relacionado a un escenario externos e internos (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas - AECA, 2000).

De este modo indicadores de gestión originan datos cualitativos, cuantitativos de los procedimientos administrativos, introduciendo elementos esenciales en cada fase, dirigido con el objetivo principal en cada etapa, los caracteres que perfeccionan el procedimiento, con dirección determinada por propiedades principales (Franklin & Enrique, 2007).

Aunado a esto un indicador de gestión expresa cuantitativamente la conducta y el desarrollo de los procedimientos, cuya capacidad, al ser confrontada con rangos referencial, marca desviaciones en operaciones preventivas, correctivas de acuerdo al escenario (Kaplan y Norton, 1997).

Los autores expresan un indicador es una instrumento de alta importancia son capaces en convertirse en señales vitales para la organización para iniciar una mejoramiento continuo de las operaciones ejecutadas de servicios y bienes.

1.3.1.1. Dimensiones

Para poder medir el óptimo desempeño de los individuos de una organización consideramos tales como la eficiencia, eficacia son herramientas que permiten a cualquier entidad lograr con los objetivos.

1.3.1.2. Eficacia

De este modo eficacia es la capacidad de conseguir el resultado que se esperamos, sin alterar el recurso o medio utilizado (Beltrán, 1996).

Hace mención que la eficacia, instituir el desempeño del plan, programa de la institución, previa determinación, de forma que analiza la oportunamente (cumplir con la meta en el periodo previsto) (Rodríguez, 2012).

La eficacia son indicadores llevan de modo esencial la conceptualización previo objetivos, supervisión de los mismos mediante un método de datos que permitieran anunciar propiedades principales de los programas o gestión a ser analizada, a continuación se detalla:

- Bien entregado por programas o servicios.
- Clientes a quien dirige (características, números).
- Principal objetivo o estrategias (beneficio que intenta conseguir, mejoras, optimización, ampliar).

1.3.1.3. Eficiencia

Es por esta razón la capacidad de conseguir resultados utilizando los posibles medios para su mejoras. Complementando manifestando la eficiencia alta vale por continuar rigurosamente parámetros de los planes, debería ser flexible el plan, constan variables influenciados, específicamente del escenario que generan permutas de no lograr proceder conducen a la frustración, donde la eficiencia se impone como alternativas de solución (Beltrán, 1996).

De tal forma el indicador de eficiencia aquello que evalúan los niveles del cumplimiento de los procesos, se reúnen cómo realizaron los objetos y evalúan el desempeño del recurso usado.

La eficiencia, hace que tome valor el impacto de los bienes o servicios ofertados. No obstante originar 100% efectividad de los servicios o bienes que proponemos, en calidades como cantidades, es obligatorio que sea el apropiado; conseguira la satisfaccion del consumidor impactando el escenario del mercadeo (Salgueiro, 2001).

Asimismo la evaluación de la compañía como la totalidad, o departamento especifico es asi, el cumplimiento con las estrategias y oobjetivos; se relacionan con aspectos:

Coberturas: Manifiesta el nivel de las acciones que hacen, los bienes/servicios que brindan, estn en la capacidad de abastecer el mercado existente. Estas coberturas podemos expresarnos en métodos numericos de clientes o zonas demográficas topadas, relacionado al total de las demandas potenciales.

Focalización: El rango de presicion relacionado con bienes/servicios son concedidos al publico objetivo. Determinaran a través de supervisión de los clientes que son beneficiados por programas o proyectos estableciendo como publico objetivo, revisaran si pertenecen o no al conjunto de objetivos.

Capacidad de cubrir la demanda: Se planea la institución tiene la capacidad de tomar todos los niveles apropiados de las demandas de bienes/servicios situaciones de calidades y tiempos.

Resultado final: Consiste en contrastar resultados logrados relacionado de máximo o óptimo posibles, mostrar el resultado en relación va mas alla de lo esperado, demanda de plantear metas

ambiciosas o superiores para una contrastación perfecta (Rodríguez, 2012).

1.3.1.4. Efectividad

El propósito de la efectividad esta en relación con el logro del cien por ciento de los objetivos planificados, considerando la eficiencia como la cualidades y las capacidades para realizar una labor o tareas con gastos minimo de tiempo. Consdidera la efectividad una relación de resultados conseguidos y planteados, permitirá evaluar el nivel de cumplimiento de objetivos estratégicos.

La productividad se relaciona con la efectividad mediante resultado de mejores, mayores bienes (de acuerdo los objetivos); asimismo, padece de generalmente de los usos de recursos (Salgueiro, 2001).

La evaluación de esta clase de indicador de efectividad es obligatorio incluir la eficacia y la eficiencia, indicar lograr los resultados planificados en el periodo y costeos más razonable posible (Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE).

Se vincula la evaluación de los rangos de las satisfacciones del cliente que desea a percibir bienes o servicios en situaciones propicios de costos y oportunidades, estableciendo coberturas del servicio brindado.

1.3.1.5. Enfoque

1.3.1.5.1. Sistema Balanceado de Indicadores de Gestión.

El Balance Scorecard se desarrollo por Robert Kaplan, maestro contable del centro de estudio superior de Harvard, y David Norton, asesor del departamento de Boston. En 1990 Kaplan y Norton ejecutaron un analisis a 12 empresas con el objetivo de invstigar sistemas nuevos de control del ejercicio laboral. Aquellos estaban seguros los indicadores ecomicos eran insuficiente para evaluar el

rendimiento laboral de la compañías modernas. Los accionistas de las empresas analizadas en union con Kaplan y Norton quedaban admirados que fijarse solo en evaluaciones economicas limitando sus cualidades para incrementar los valores de la compañía. Se debatieron algunas posibles altenativas, finalmente la imaginación de un tablero de control, el cual capturarían tareas hechas en toda la compañía (Kaplan & Norton, 1997).

1.3.1.5.2. Dimension que se pueden evaluar por medio de indicadores

La dimensiones podrían medirse de las actividades, deberían facilitar la evaluacion:

- Efectos: Evalua los cumplimientos de las metas, objetivos,evalua el desarrollo de los procedimientos, efectos en cosumidores y cuantifica valores.
- Coberturas: Comunica referente el trayectoria de las acciones.
- Eficiencia: Evalua costeos, producción, considera el optimo del talento humano, materia prima, economía y tecnología para conseguir bienes y/o servicios al minimo costo y en periodo corto.
- Calidad: Evaluava el nivel de los bienes y servicios para la sastifaccion de necesidades en cumplimiento de las exigencias del consumidor.

1.3.1.5.3. Beneficios de un Sistema de Indicadores

La calidad de atención en el módulo penal de la corte superior de justicia, presentan la caracterización y desempeño de indicadores forman parte importante en el desarrollo de la estructura de las mejoras y el optimo en la calidad, enlaces que admiten el nivel de identificacion que encontramos actuando el servicio, los niveles óptimizado deberían obtener en beneficios de los clientes y de la compañía en general.

Varios beneficios de acuerdo la Universidad Nacional de Colombia podría facilitar a una compañía, implementar un método de indicadores de gestión:

- Satisfacción de clientes: Identifica la prioridad de una compañía siendo la estructura del desempeño. La medición de la satisfacción de los clientes sean prioritarios para la organización, informara a los trabajadores y conectara las estrategias con indicadores de gestión, de forma que los trabajadores se conduzca en la dirección y logre el resultado esperado.
- Monitoreo de procesos: Las mejoras constantes es viable si supervisamos exhaustivamente cada grillete que conforman los procesos. Las medidas son instrumentos principales para identificar oportunidad en mejoras de las acciones.
- Benchmarking: Basicamente consiste en el aprendizaje del escenario de conocimientos e implementación de lo aprendido. Es un método que admite medir procesos, actividades producto y constructarlo con varias compañías.

1.3.1.5.4. Principio de Indicadores.

Existen básicamente tres principios de indicadores de gestión:

1. Principios de la Eficiencia: La estrategia usara dosificadamente su recurso en cada programa de participación, lo que sucedera en funciones de las aplicaciones de recursos.
2. Principios de Eficacia: Obtener resultados deberían requerir minima cantidades de posibles eventos.
3. Principios de Efectividad: Los balances entre los positivos efectos malos el resultado, deberían ser a favor para un individuo y perjudicial para otros (Kilian, 2004).

1.3.1.5.6. Tipos de indicadores

Diferentes autores ha referenciado en cuanto los tipos de los indicadores para lo cual se define:

El argumento de los procedimientos, un indicador podrían ser procesos o resultados. En el primero indaga evaluar que ocurre con las acciones el segundo evalúa proceso. Sin embargo se encuentran clasificados en tres dimensiones efectividad (los niveles de lograr del requerimiento u objetivo), eficiencia (originar mejores resultados posibles con los recursos disponibles), económicos (obtención de recursos) (Rodríguez, 2008).

1.3.1.5.6.1. Eficiencia.

Proviene del Latín *efficientia*. Es un demostrativo de entorno cualitativas, ejecutable a los procedimientos del abastecimiento o cualquier departamento general:

- Virtudes y facultades para lograr un determinado resultado
- Acciones que se consiguen algunos efectos
- Aptitudes, competencias, eficacia en los cargos asignados de trabajo.

Se describe los Indicadores de Eficiencia como aquel que evalúa los niveles de aplicación de los procesos, se ven cómo se realizaron los sucesos evaluando los rendimientos de los recursos usados por un procedimiento (guardan relación con la producción).

1.7.1.5.6. Eficacia

Proviene del Latín *efficacia*, lo califican por su entorno y quien lo manifiestan como:

- a) Capacidades de conseguir el resultado que esperado.
- b) Adj. Activo, fervorosamente, poderosos para actuar.
- c) Que tienen virtudes de originar el resultado anhelado.

Habilidad de conseguir resultados que se anhela, sin quitar los recursos o el medio empleado (Beltrán, 1996).

La terminología del indicador, es aquella que se evalúa el producto de los resultados planteados. Muestran los resultados que debieron realizar, los procesos correctos.

1.3.1.5.7. Definición de BalancedScorecard.

Aunado a esto manifiesta no podemos administrar lo que no podamos medir. El BalancedScorecard (BSC):

Una manera integradora, balanceada y estratégicas de evaluar progreso actuales y administrar la ruta futura de la empresa que permitirán transformarse la visión en acciones, por intermedio de un grupo vinculado de indicadores en cuatro perspectivas, mediante las cuales es viable observar el negocio en conjunto (Kaplan & Norton, 1997).

1.3.2. Calidad de Atención.

Para precisar calidad de atención, fue necesario previamente reconocer significados y terminologías que apoyaron tener claro la conceptualización:

1.3.2.1. Calidad.

El nivel de un grupo de caracteres inherente en cumplimiento de la exigencias expectativas instituidas general implícitas (Norma ISO 9000-2005).

La satisfacción del cliente, de acuerdo la norma ISO, la calidad mediante los propios factores de la organización describe la calidad y se analiza según los cumplimiento de las instituciones del estado una cadena de políticas, de alguna forma cumpla la necesidad y perspectivas de los consumidores.

Los ejecutivos de gobierno y del estado en la decimo Diálogo iberoamericana de ministerios de administración pública y reforma del estado (2008) manifiestan:

Las calidades en las administraciones públicas componen una costumbre renovadora que induce a la gestión pública a las mejoras constantes para la satisfacción perfectamente las necesidades y perspectiva de la sociedad con justicia, equidades, objetividades y eficiencias en los usos de los recursos del estado. (p.7)

Muchas veces se relacionan la calidad con bienes o servicio sorprendente o extraño, asimismo la conceptualización que necesitamos entender no debería guardar relación con lo magnífico (Tari, 2007).

La gestión pública en el tema del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes se halla obligado en la satisfacción de la necesidad como la perspectiva del público concurrente, comprometidos con las mejoras constantes y permanentes en los servicios procesales penales brindados que sobrellevará a una innovación.

En el caso de las instituciones públicas la calidad se logra en un escenario brindando una determinada calidad que involucre la conformidad del público concurrente al recibir lo que realmente esperaban.

1.3.2.2. Calidad de atención.

Existen diferentes definiciones referentes a la calidad debería consignar este estudio realizara en bases a la variables calidad de atención enmarcada en sectores públicos.

Es trascendental revisar la calidad como procedimientos de administrativos, plan y prospectivas que sitúan la gestión pública como instituciones vivas y adaptativas, que prospera en materias de

innovaciones y conocimientos, en elementos de instituciones y talentos humanos, analiza culturas, estrategias de índole públicas, buscando la perfección en la administración (Rodríguez, 2015).

En lo antes señalado, se debe deducir a la calidad de atención como procesos de gestión, que debe ser calificado y aplicado en las instituciones de la administración pública. En la actualidad existen diversas organizaciones que vienen demostrando que al igual que el sector de índole privado son capaces de adaptarse y estar dispuestos a los cambios en busca de la excelencia al servicio del ciudadano.

La perspectiva de la sociedad con relación a las prestaciones de los servicios; que forma parte de la conformidad y es capaz consigo para la satisfacción de sus necesidades (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Por lo expuesto, describe la calidad de atención la apreciación que obtiene el público concurrente reaccionado a los servicios brindados por las entidades públicas, buscando la satisfacción total a su necesidad y perspectivas.

1.3.2.2. Definiciones de términos

1.3.2.2.1. Servicios públicos

La investigación que se está abordando en el sector judicial es el órgano jurisdiccional del Ministerio de Justicia con personal jurídico de derecho público interno considerando una institución que ofrece servicios al público concurrente que se encuentra sumergido en la administración pública.

Las acciones de índole públicas tomadas por organismos o instituciones privadas o públicas, establecidos por la constitución o ley, para satisfacer de manera habitual y constante a ciertas categorías de necesidad que son de utilidad general de manera directamente, o a través de tercerización, o mediante otros medios legales, con sujeciones a regímenes de derechos privado o público (Reyna & Ventura, 2008).

Aunado lo mostrado el servicio público en el órgano justiciero conciernen a la gestión pública cuyo propósito es satisfacción de los usuarios. Aquellas actividades públicas a contraste brindados por compañías privadas, mantienen otras tipologías enormemente particulares.

Igualmente Reyna y et al.(2008), en las actividades públicas en el estado peruano: visiones preliminares, mostró:

Acciones de competencia no siempre existen, habitualmente están supeditadas a reglas gubernamentales en objeto de la seguridad de los interés públicos.

(...) Deberia funcionar en forma constante, es señalar, de modo habitual y continuas, para lograr satisfacer necesidades de las sociedades relacionado al interés de quien lo prestan. (p.597)

(...) A veces existen problemas entre los intereses públicos y privados (...) la diferenciación entre objetivos principales entre instituciones del sector privado (maximiza utilidades) y los intereses públicos (servicios apropiado al precio más bajos posibles) (...). (p.598)

Aquellas particularidades puntualizadas nos admitirán diferenciar cualquier de las características principales del servicio público, uno de ellos, no constantemente hay capacidad, que desempeñan de modo habitual y constante cuyos objetivos es beneficio público y a un costo menor.

1.3.3. Dimensiones de calidad de atención

1.3.3.1. Fiabilidad.

Según Vargas (2016), definieron el término como “Capacidad para aplicar servicios prometidos de formas fiables y cuidadosas” (p.23). Se da cuando se cumple a cabalidad la atención requerida y sin riesgos.

Según Pérez et al. (2016), definieron el término como: “Capacidad para aplicar los servicios prometidos de modo amables y cuidadosas” (p.18). Nos permite la confiabilidad que el usuario sienta que se le brindará un servicio con el mayor respeto y sin riesgo.

Según Carlos et al (2010), definieron a la fiabilidad como: “Capacidad de realizar los servicios prometidos de manera confiabl cuidadosas” (p.5). Podemos decir que la fiabilidad ocurre cuando el operador brinda al usuario un servicio prometedor con cortesía, respeto y cuidando de no exponerlo a ningún riesgo.

1.3.3.2. Capacidad de respuesta.

Según Vargas (2016), definieron el término como “Habilidad, voluntad para auxiliar a los clientes y brindar servicios rápidos” (p.23).

La capacidad de respuesta es cuando el ejecutor tiene la habilidad de ofrecer al usuario servicios de manera rápida y oportuna.

Según Pérez et al (2016), definieron el término como “Habilidad y voluntad del talento humano del área para auxiliar a los estudiantes y proporcionar los servicios” (p.18). La terminología de capacidad de respuesta se describe cuando el agente está inmerso y disponible a atender al usuario en su necesidad de manera inmediata, servicial y oportuna.

Según Carlos et al (2010), definieron como: “Voluntad para apoyar al usuario” (p.6).

Esto se refiere cuando los agentes ofrecerán de manera inmediata el servicio solicitado por los usuarios.

1.3.3.3. Empatía.

Según Vargas (2016), definieron el término empatía como: “Atención personalizada que brindan las organizaciones a sus usuarios” (p.23).

Las empatías se refiere que el usuario es atendido como él lo requiere de manera personalizada.

Según Pérez et al (2016), definieron el término empatía como: “Cuidado y atención ofrecida a los usuarios” (p.18).

Para el presente autor refiere que la empatía se debe al respeto y cortesía que el agente brinda al usuario durante su atención.

Según Carlos et al (2010), definieron a la empatía como “Atención individualizada al usuario” (p.6).

Indicaremos que la empatía parte de la atención personalizada que se le ofrece al usuario según sus necesidades.

1.3.3.4. Elementos Tangibles.

Según Vargas (2016), definieron el término como: “Aspecto de las infraestructuras físicas, equipos, recurso humano y material de comunicaciones” (p.23).

Se define como elementos tangibles a todos los elementos físicos que el usuario percibe durante su atención.

Según Pérez et al. (2016). definieron el término elementos tangibles como “la apariencia física de las instalaciones, los equipos de cómputo, el personal y materiales de comunicación” (p.18).

Este autor el elemento tangible representa el estado en que se encuentran los ambientes, el equipamiento en general, los trabajadores y los letreros de señalización.

Según Carlos et al (2010), definieron la tangibilidad como “Aspectos de las infraestructuras físicas, equipos, talento humano” (p.6).

Tangibilidad representa como el aspectos físicos de todos los elementos que participan directa o indirectamente con la atención que reciben los usuarios, desde los recurso humano, hasta la infraestructura y el equipamiento.

1.3.4. Modelos de calidad

1.3.4.1. Modelos estándar de calidad.

Modelos Deming cuyos principaesl objetivos del análisis es evidenciar, a través la constitución de controlar la calidad en la totalidad de la empresa, que se obtengan resultados buenos. El perspectiva básica son las satisfacciones de los clientes en beneficio público” (Juanes y et al. 2001).

Los mencionados modelos se hallan asociado en diez capítulos: resultados y planes de futuro, procedimientos de estandarización, transmisiones y usos de la informaciones, organización y dirección, análisis, políticas de la compañías y su planificación, educación y difusión del control de calidad, recogida, control, garantizando la calidad.

Estos modelos se sujetan en controlar la calidad, consisten en conseguir resultados buenos, afirmados en la satisfacción de los clientes.

Los Modelos Baldrige se dio en USA en el año 1987, con el propósito de originar el manejo de la administración de la calidad total, asimismo conceder aquellos que la implementaron. La asignación del estímulo alcanza cuatro elementos: realimentación del sistema, medición, planificación y la implementación” (Juanes y et al, 2001).

Asimismo las compañías que apliquen estas teorías, deberían efectuar varios principios, con la finalidad de lograr por un lado, los esrtimulos antes indicados y otro lado las mejoras de la calidad en atención al público.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre los indicadores de gestión y la calidad atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Social

La investigación nos permitirá conocer los indicadores de gestión y la calidad de atención al usuario que recibe el usuario, ya que las entidades públicas juegan un rol importante en las sociedades, ahí donde ellas depende de una buena calidad de atención a la ciudadanía y así evitando los usuarios quejosos. La falta de calidad de atenciones a los usuarios en el módulo penal de la corte superior de Tumbes, conflicto latentes en diversas entidades e organizaciones que se dedican a este giro, sin interesar tan grande sea la institucion. Por lo tanto; las entidades privadas tienen la posibilidad de crecimiento a causa de la mala calidad de atención que ofrecen al usuario de las organizaciones del sector público.

Metodologico

El estudio se centrará en brindar conocimiento de la correlación que existe entre ambas variables como los indicadores de gestión y la calidad de atención al usuario, puesto que es muy interesante saber el valor de correlación que existe entre las dos variables en estudio.

Teorico

Asimismo, se tratará de proponer recomendaciones necesarias para mejorar los niveles de la calidad de atención y la ejecucion a todos los miembros integrantes de la organización, de esta manera se pueda marcar la diferencia ofreciendo calidad de atención al publico concurrentes.

Institucional

Además los beneficiarios con esta investigación será la institución justiciera de Tumbes, forma sus servidores busque interactuar con los usuarios y así hacer sentir que se les está brindando calidad de atención en todos los departamentos de la entidad con los objetivos de ganar prestigio y marcar la diferencia en el sector público. Por lo expuesto los beneficiarios con esta investigación serán el usuario y la sociedad en general al percibir que se brinda calidad de atención. Este trabajo permitirá como referencia para los demás investigaciones a futuro referente a los indicadores de gestión y la calidad de atención al usuario sector publico siendo esto un aporte a mi institución donde me desempeño y adquirir conocimiento para una buena toma decisión.

1.6. Hipótesis

1.6.1 General

H_i : Existe relación significativa entre los indicadores de gestión y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

H_0 : No Existe relación significativa entre los indicadores de gestión y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

1.6.2. Específicas

H_1 : Existe relación significativa entre la eficacia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

H_2 : Existe relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

H₃: Existe relación significativa entre la efectividad y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 General

Determinar la relación entre los indicadores de gestión y la atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

1.7.2 Específicos

1. Determinar la relación entre la eficacia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.
2. Determinar la relación entre eficiencia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.
3. Determinar la relación entre efectividad y la calidad atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

II. MÉTODO

En esta investigación utilizó el método hipotético deductivo, forma que el estudio utilizara para transformarla en entorno científicos. El método posee varios modelos, al análisis de los problemas, elaboración de hipótesis para manifestar lo estudiado, propuestas fundamentales de la propia hipótesis, y comprobación de lo expresados planteados y revisados con la práctica (Bernal, 2014).

El paradigma positivista sostendrá al estudio que obtenga como propósito demostrar una posible alternativa de solución mediante estadísticos o estipular medidas de una establecida variable mediante la expresión cuantitativa (Ricoy, 2006).

Los enfoques cuantitativos, un grupo de procedimientos secuenciales y demostrativos. Cada fase antecede lo siguiente y no podemos saltar o evadir etapas. La prelación es estricto, no obstante desde pronto, podría determinar una etapa. Inicia de una imaginación que va unionándose, y delimita, se deriva el objetivo y preguntas del estudio, evalúa el texto y se construyen el marco de la teoría. Las preguntas se constituyen las hipótesis y establecen variables; se trazan planes para comprobarlas; se evalúan las variables determinado contextos; analizando las evaluaciones obtenidas usando técnicas estadísticas, se extraen una cadena de conclusiones referidas a las hipótesis (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010).

El estudio obtuvo un enfoque cuantitativo, ha constituido procesos constantes y probatorios. Se origina identificando la problemática con respecto a la correlación de los indicadores de gestión y calidad de atención en la entidad judicial de Tumbes, luego después planificar los objetivos y las hipótesis; luego se someterá a las pruebas de las variables de estudio, aplicando las técnicas de la estadística que nos permitirán llegar a los objetivos y las conclusiones.

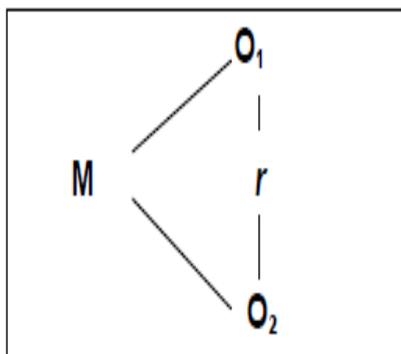
La investigación uso un diseño descriptiva correlacional. Manifiesta que es descriptiva ya que proyecta describir cualidades y propiedad de los indicadores de gestión, y la calidad de atención de la entidad de justicia 2018 (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Con esta metodología evaluamos el grado de relación entre variables a través del coeficiente de correlación.

2.1 Diseño de investigación

El diseño del presente estudio es no experimental descriptivo correlacional. Las investigaciones de correlacion su objetivo en analizar el nivel de correlación que existen entre dos o más definiciones, el estudio no experimentales son investigaciones que se efectúan sin el manejo deliberadas de variables, observamos solamente el fenómeno en el entorno natural para posteriormente evaluarlos (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

En tal sentido, el estudio permitió conocer los nils de correlación que existen entre ambas variables indicadores de gestión y la calidad de atención al usuario.

La representación del diseño de la investigación es la siguiente:



Dónde:

M = Constituye la muestras de estudio

O₁ = Constituye observacion de las variablea Indicadores de Gestión.

O₂ = Constituye observacion de las variables Calidad de atención.

r = Representa los indicadores de correlación entre ambas variables.

2.2 Variables Operacionalización

Variable 1

- Indicadores de Gestión.

Dimensión 1

- Eficacia.
- Eficiencia.
- Efectividad.

Variable 2

- Calidad de Atención.

Dimensión 2

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Elementos Tangibles

Tabla N° 01
Operacionalización de Variables

Variable	Conceptual	Definición	Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
INDICADORES DE GESTION	un indicador de gestión expresa cuantitativamente la conducta y el desarrollo de los procedimientos, cuya capacidad, al ser confrontada con rangos referencial, marca desviaciones en operaciones preventivas, correctivas de acuerdo al escenario (Kaplan y Norton, 1997).	Los indicadores de gestión, es una herramienta que nos va permitir medir el estado situacional de una organización para lo toma de decisiones de manera eficiente y oportuna.		<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Efectividad - Fiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Focalización. - Cobertura. - Resultado. - Capacidad. - Cantidad de Usuarios Atendidos. - Inspecciones. - Costo Medio. - Productividad. - Gasto de materiales - Gasto de Salario - Transmitir confianza - Amabilidad en la atención - Conocimientos - Seguridad 	Ordinal
CALIDAD DE ATENCION	La perspectiva de la sociedad con relación a las prestaciones de los servicios; que forma parte de la conformidad y es capaz consigo para la satisfacción de sus necesidades (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).	Son los atributos que se orientan a identificar las solicitudes de los usuarios, para cubrir de manera óptima una expectativa y generar una alta satisfacción.		<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de Respuestas - Empatía - Elementos Tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos Modernos - Infraestructura - Empleados con valores - Ambiente al publico - Servicios inmediatos - Disposicion de apoyo - Responder inquietudes - Capacidad de respuestas - Cumplimiento de Trabajo. - Interes de atender al usuario - Atencion de calidad. - Atencion de reclamos 	Ordinal

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

El estudio contó con una población de 50 sujetos que laboran en el módulo penal de la corte superior justicia de Tumbes. Según Hernández et al (2010) “las poblaciones un grupo de todos los argumentos que coinciden con una determinadas especificacion” (p.174).

Tabla N° 02

Cuadro de distribución de población

CARGOS	N° DE SUJETOS
Secretarios	12
Especialista	14
Coordinador	01
Administrador	01
Asistente	14
Técnicos	02
Notificadores	06
TOTAL	50

Fuente: Corte Superior de Justicia - Tumbes

2.3.2 Muestra

El presente estudio la muestra es semejante a la población no probabilística intencional; la muestra no fue elegida mediante fórmula estadística, acaso se consideraron a 50 servidores del módulo penal de justicia el mismo que se desarrollan profesionalmente. Las muestras no probabilísticas es un conjunto de la población al elegir los sujetos no dependen de las probabilidades sino de las cualidades del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para la presente investigación el criterio de Inclusiones y exclusiones se manifiesto de la siguiente manera:

- Criterios de Inclusión: Se consideraron a todos los sujetos que laboran en la modalidad de contratos permanentes y contratos contratación de administración de servicios (CAS).
- Criterios de Exclusión: No se incluyeron al personal contratados de la modalidad de locación de servicios (Terceros), para cual son sujetos que no tienen una dependencia específica.

Los muestreos de tipos no probabilísticos, intencionales, señalan es referenciado que nos admite detectar físicamente los sujetos de la población, como la probabilidad de considerarlos y seleccionarlos los sujetos muestrales (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Referente a la cantidad de población y la muestra que están formados por 50 colaboradores que trabajan en el módulo penal de la institución de justicia Tumbes. Se trabajara con la totalidad poblacional debido que la cantidades es reducida, asimismo la muestra será censal siendo la mismas cantidades de población y muestras.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El recojo de la información involucra tres tareas relacionadas entre sí:

- a) Escoger un instrumento o técnica para el recogimiento de las informaciones utilizables de escenarios de estudios, o elaborar el instrumento debería ser válidado y confiables, caso contrario no podriamos afirmarnos en los resultados.
- b) Utilizar un instrumento para recoger informacion. alcanzar perspectivas, registro de variable, eventos, contexto, objeto que trasciendan de utilidad para el estudio.
- c) Proponer evaluacion de medir y registrar logrando la observacion correctamente (Hernández, 1991).

El propósito de recoger información, tener datos fehacientes oportunamente y de gran importancia para el origen de implantar propuestas que nos lleven a conseguir mejorar como objetivo el estudio.

Los métodos del recojo de la información son diferentes modo de conseguir los datos por ejemplos: análisis documental, observación directa, encuesta en sus dos modalidades (cuestionarios, entrevistas). El instrumento son herramientas se aplican para el recojo de datos, ejemplos: grabadores, guías de entrevistas, fichas, formatos de cuestionario, escala de actitudes u opinión (Arias, 2006).

En estudio es relevante la información se lograrán en los servidores cuyas funciones realicen en el módulo penal de institución de justicia Tumbes el metodo de supervisión y evaluación documentaria, entrevista no estructurada y cuestionario para las observaciones directas participativas.

2.4.1 Técnica

La encuesta se uso para el presente estudio en el recogimiento de la información .

De acuerdo con Bunge (2002) “las técnicas dependen de la naturaleza del conocimiento disponible, de los requisitos o exigencias de precisión, así como de la inteligencia y la habilidad del investigador encargado de aplicar la técnica” (p.111).

La técnica de investigación es el conjunto de procedimientos vinculados con el estudiado del caso y con los recursos disponibles, conveniente a la generación de datos oportuno para el estudio. Siendo en esta investigación se eligió usar encuestas por ser de las técnicas de estudio constituida en afirmaciones expresadas por un muestreo determinada de poblaciones concretas dará conocer sugerencias, métodos cualidades, culturas, valoraciones subjetivas, entre otros.

2.4.2 Instrumento

Grupo de preguntas referido de una o más variables que se van a evaluar. Se uso el cuestionario, consignado a conseguir resultados referente a la problemática en estudio, mantiene dos requisitos indispensables de validez, confiabilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

En el presente estudio se cosntruyo instrumentos llamado **cuestionario**, expuesto 67 preguntas y 5 opciones de consulta escala de Likert; en el lado superior identificamos el nombre de la variable, posteriormente se presenta el saludo y un breve prólogo, depues encontraremos indicaciones para ser llenado.

La elaboración del presente cuestionario para la variable independiente conformada por cuatro dimensiones: Eficacia (12 Ítem), Eficiencia (9 ítem), Efectividad (9 ítem), Comunicación (6 ítem). En esta variable se obtuvo la cantidad de veinticuatro ítem, siendo las alternativas de la variable de estudio Estimulo organizacional la siguiente escala Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

Por otro lado la variable dependiente está integrada por cuatro dimensiones: Fiabilidad (8 Ítem), Capacidad de respuestas (10 Ítem), Empatía (8 Ítem), Elementos tangibles (10 Ítem). En esta variable se obtuvo la cantidad de veinticuatro ítem, siendo las alternativas de la variable de clima organizacional la siguiente escala Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento

2.4.3.1 Validez de los instrumentos

La validación se describe el nivel que supuestamente los instrumentos de mediciones evalúan las variables en cuestión según los especialistas del tema (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La investigación estudio empleó la validación del contenido por medio del juicio de expertos con el conocimiento en la materia de estudio. Para lo cual se evaluó la objetividad, pertinencia y claridad del instrumento. La validez del instrumento determinan las capacidades del cuestionario para evaluar los caracteres para lo que fue elaborados.

2.4.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Se aplicó prueba piloto al instrumento se observó a diez empleados y se determinaron las confiabilidades del Coeficiente de Alfa de Cronbach, obtuvo como resultado 0,962 en un nivel excelente calculados a través la varianza de ítem y varianzas de los puntajes totales, se procesaron mediante del software estadístico SPSS V24.

2.5. Métodos de análisis de datos

El resultados desarrolló mediante el procesamiento de datos recogidos mediante las hojas de respuesta de las evaluaciones aplicadas, permitiéndome elaborar cuadros estadísticos, tablas, figuras o en forma descriptiva y el análisis de cada uno de los de los aspectos atendiendo el objetivo y variable de tal forma pudo contrastar objetivos, hipótesis y con las variables.

Para comprobación las hipótesis se recurrió aplicaciones de la estadística SPSS 24, determinándose las respectivas tabla de correlación, prueba de Rho de Spearman para cada una de la dimensión de las variables indicadores de gestión y calidad de atención de los colaboradores administrativos del módulo penal de justicia. Así mismo se elaboró la

distribución de frecuencias como tablas de distribuciones de frecuencias relativas porcentuales por cada variable (dimensión).

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio tomo aspecto éticos que son esenciales, se trabajo con integrantes que laboran en modulo penal de corte superior de justicia, para la ejecución de instrumentos del recogimiento de los datos expresándole el propoisto de la misma correspondiente a aspectos puramente académicos, manteniendo en anónimo la identidad los partícipes y respeto al encuestado protegiendo la información recogida sin calificar los datos recopilados. Contando con la benia del administrador del modulo penal de justicia Tumbes.

III. RESULTADOS

Análisis de Fiabilidad:

Indicadores de gestión y calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,949</u>	<u>66</u>

Resultado 0.949, según fiabilidad de indicadores de gestión y calidad de atención se considera EXCELENTE.

Indicadores de Gestión

Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,854</u>	<u>30</u>

Resultado 0.854, según fiabilidad de indicadores de gestión se considera EXCELENTE.

Calidad de Atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,950</u>	<u>36</u>

Resultado 0.950, según fiabilidad de calidad de atención se considera EXCELENTE.

Resultados descriptivos

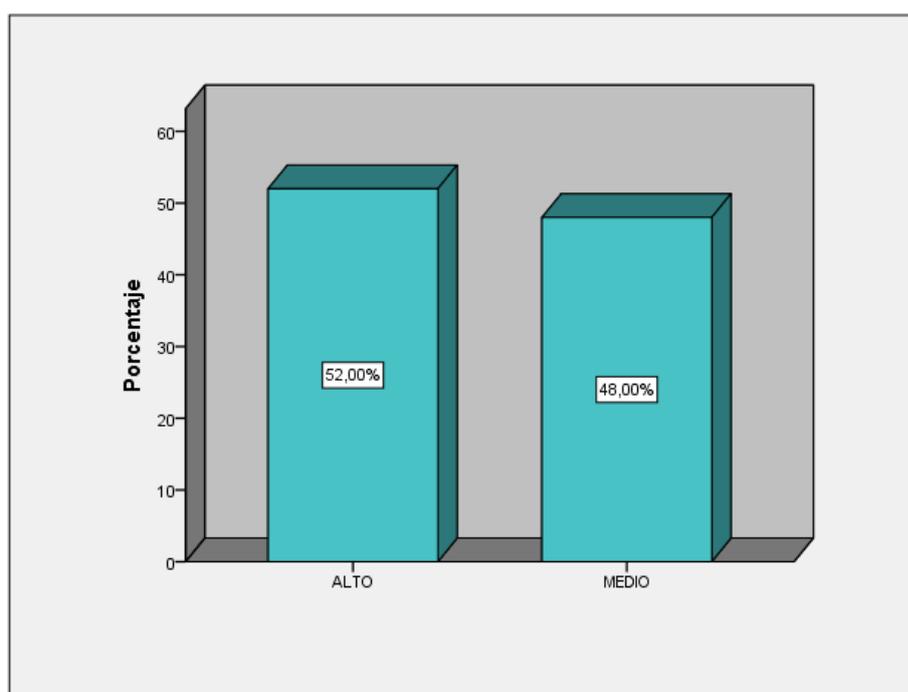
Tabla N° 03

Nivel de la variable 1 Indicadores de Gestión

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	ALTO	26	52,0	52,0	52,0
	MEDIO	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura N° 01

Indicadores de Gestión



Interpretación:

De acuerdo al resultado de la estadística se puede precisar en la tabla 01 y figura 01, del total de los encuestados, el 52% perciben el nivel de la variables indicadores de gestión es alto, mientras 48% ellos opinan medio. Por lo tanto para los niveles deficiente y muy alto se obtuvo como resultado 0%.

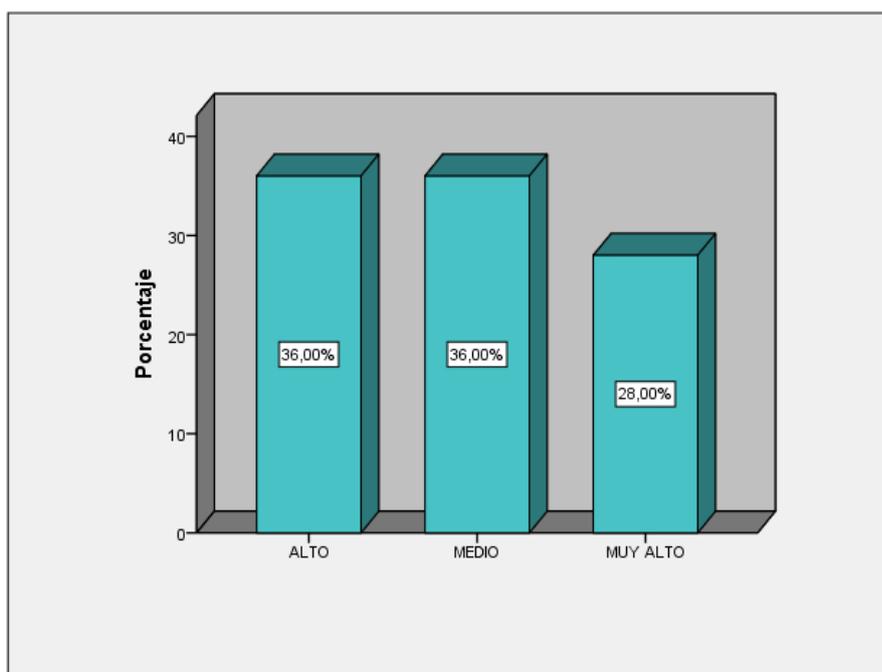
Tabla N° 04

Nivel de la variable 2 Calidad de Atención

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	ALTO	18	36,0	36,0	36,0
	MEDIO	18	36,0	36,0	72,0
	MUY ALTO	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura N° 02

Calidad de Atención



Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la estadística se puede precisar en la tabla 04 y figura 02, del total de los encuestados, el 36,00% perciben el nivel de las variables calidad de atención alto, mientras 36,00% opinan medio y el 28,00% declararon muy alto. Por lo tanto para los niveles deficiente y muy alto se obtuvo como resultado 0%.

Prueba Normal

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

Tabla N°05

		Indicadores de Gestión
N		50
Parámetro normales ^{a,b}	Media	89,20
	Desviación estándar	13,898
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,149
	Positivo	,149
	Negativo	-,132
Estadístico de prueba		,149
Sig. asintótica (bilateral)		,007 ^c

Figura N° 03

Indicadores de Gestión

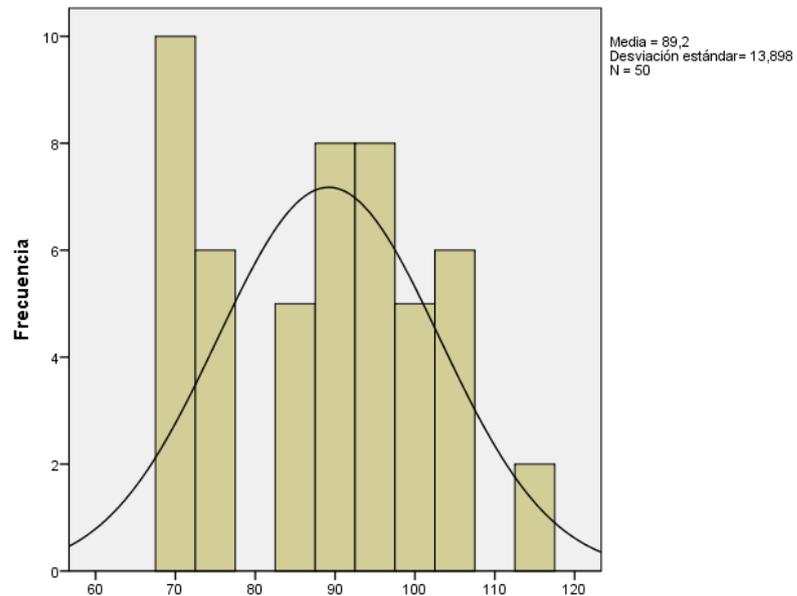


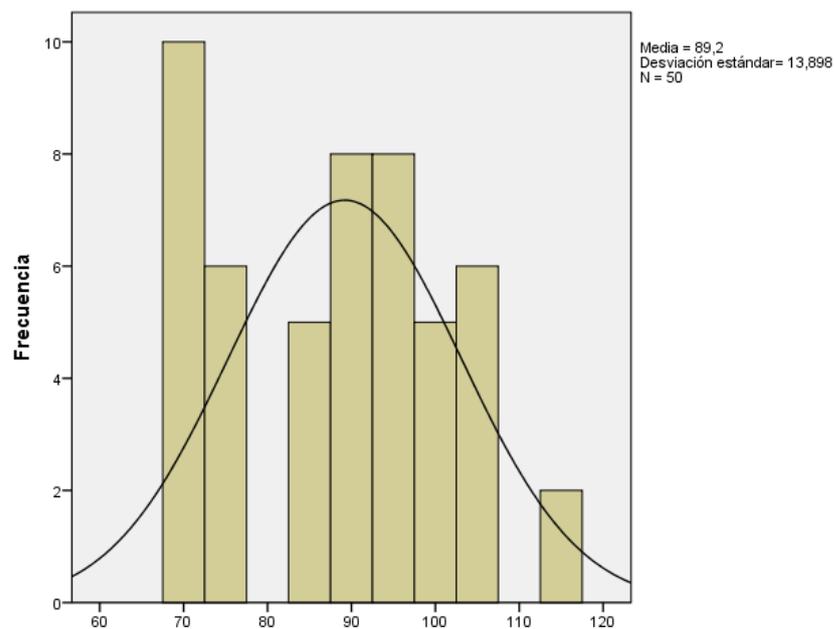
Tabla N° 06

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad de Atención
N		50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	125,38
	Desviación estándar	22,074
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,163
	Positivo	,163
	Negativo	-,121
Estadístico de prueba		,163
Sig. asintótica (bilateral)		,002 ^c

Figura N° 04

Calidad de Atención



Interpretación:

En las Tablas 05 y 06 se aprecia los resultados de la pruebas de normalidad (kolmogorov-smirnov) indicadores de gestión y calidad de atención, observándose el rango significativa de la prueba de Kolmogorov-Smirnov los valores son menores 0,05% de significancia $p < 0.05$, variables; demostraron que existe una distribución no normal, considerando usar pruebas no paramétricas para analizar la correlación entre variable y este caso uso el coeficiente del estadístico Rho de Spearman.

Resultados inferenciales

Correlación general

Correlación entre las variables indicadores de gestión y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018.

Tabla N° 07

		Correlaciones		
			Indicadores de Gestión	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Indicadores de Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Interpretación:

La correlación entre los indicadores de gestión y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018, es moderada, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre los indicadores de gestión y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018

H₀: No existe relación significativa entre los indicadores de gestión y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ($0,000 < 0.05$) entre las variables indicadores de gestión y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018 por lo

tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de la investigación (H_i).

Correlación 01

Correlación entre la eficacia y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018.

Tabla N° 08

		Correlaciones		
			Eficacia	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Interpretación:

La correlación entre la eficacia y la calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018, es moderada, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Prueba 01

H_1 : Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre la eficacia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018

H_0 : No existe relación significativa entre la eficacia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa (0,000 < 0.05) entre la eficacia y la calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de la investigación.

Correlación 02

Correlación entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018.

Tabla 9

		Correlaciones		
			Eficiencia	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,405**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	50	50
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,405**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	50	50

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

Interpretación:

La correlación entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018, es moderada, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,004 < 0.01).

Prueba 02

H₂: Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018

H₀: No existe relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa (0,004 < 0.05) entre la eficacia y la calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de la investigación.

Correlación 03

Correlación entre la efectividad y la calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018.

Tabla 10

		Correlaciones	
		Efectividad	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Efectividad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,503**
		N	50
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,503**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Interpretación:

La correlación entre la efectividad y la calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018, es moderada, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Prueba 03

H₃: Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre la efectividad y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018

H₀: No existe relación significativa entre la efectividad y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ($0,000 < 0.05$) entre la efectividad y la calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de la investigación.

IV. DISCUSIÓN

La tabla 07 se evidencia resultados de correlaciones entre la variables indicadores de gestión y calidad de atención al usuario en el módulo penal de justicia Tumbes, 2018, se obtuvo una correlación moderada de $Rho= 594^{**}$ siendo el valor de $p=0.000<0.01$ lo que comparado de 1% igual 0,01; y al ser menor nos lleva rechazar la hipótesis general nula H_0 aceptando la hipótesis general positiva H_i , si existe correlación entre indicadores de gestión y calidad de atención en un nivel muy significativo, se comprueba lo encontrado por Gallegos, (2016). quien en su investigación llego a la conclusión entre entre los factores institucionales y calidad de atención con un resultado de correlación alto $Rho=0.407^{**}$ Al respecto indicador de gestión expresa cuantitativamente la conducta y el desarrollo de los procedimientos, cuya capacidad, al ser confrontada con rangos referencial, marca desviaciones en operaciones preventivas, correctivas de acuerdo al escenario (Kaplan y Norton, 1997).

La tabla 08 se evidencia el resultado de correlaciones entre la dimensiones eficacia de la variable indicadores de gestión y la variables calidad de atención al usuario del módulo penal de justicia Tumbes, 2018, se obtuvo una correlación moderada de $Rho= 557^{**}$ siendo el valor de $p=0.000<0.01$ lo que comparado de 1% igual 0,01; y al ser menor nos lleva rechazar la hipótesis especifica nula H_0 aceptando la hipótesis especifica positiva H_1 , sobre que si existe correlación entre la eficacia y calidad de atención en un nivel muy significativo, Al respecto Hace mención que la eficacia, instituir el desempeño del plan, programa de la institución, previa determinacion, de forma que analiza la oportunamente (cumplir con la meta en el periodo previsto) (Rodríguez, 2012).

La tabla 09 se evidencia el resultado de correlaciones entre la dimensiones eficiencia de la variable indicadores de gestión y la variable calidad de atención al usuario del módulo penal de justicia Tumbes, 2018, se obtuvo una correlación moderada de $Rho= 405^{**}$ siendo el valor de $p=0.004<0.01$

lo que comparado de 1% igual 0,01; y al ser menor nos lleva rechazar la hipótesis específica nula H_0 aceptando la hipótesis específica positiva H_2 , sobre que si existe correlación entre la eficacia y calidad de atención en un nivel muy significativo, Al respecto Es por esta razón la capacidad de conseguir resultados utilizando los posibles medios para su mejoras. Complementando manifestando la eficiencia alta vale por continuar rigurosamente parámetros de los planes, debería ser flexible el plan, constan variables influenciados, específicamente del escenario que generan permutas de no lograr proceder conducen a la frustración, donde la eficiencia se impone como alternativas de solución (Beltrán, 1996).

La tabla 10 se evidencia el resultado de la correlaciones entre la dimensiones efectividad de la variable indicadores de gestión y la variable calidad de atención al usuario del módulo penal de justicia Tumbes, 2018, se obtuvo una correlación moderada de $Rho= 503^{**}$ siendo el valor de $p=0.000<0.01$ lo que comparado de 1% igual 0,01; y al ser menor nos lleva rechazar la hipótesis específica nula H_0 aceptando la hipótesis específica positiva H_3 , sobre que si existe correlación entre la efectividad y calidad de atención en un nivel muy significativo, Al respecto La evaluación de esta clase de indicador de efectividad es obligatorio incluir la eficacia y la eficiencia, indicar lograr los resultados planificados en el periodo y costos más razonable posible (Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE).

V. CONCLUSIONES

Se comprobó existe relación significativa entre los indicadores de gestión y la calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia, 2018, lo cual se comprobó con el estadístico de Rho de Spearman fue de 0,594** (Sig.= 0.000 < 0,01), lo que indica una correlación moderada, directa y significativa al nivel 0.01. Los resultados mostraron también un predominio del nivel de indicadores de gestión alto 52.00% y una prevalencia del nivel de calidad de atención alto 36.00%. Asimismo se concluyó comprobando con los resultados estadísticos para ambas variables que a mayor indicadores de gestión mayor es la calidad de atención en el módulo penal de justicia Tumbes, 2018.

Se comprobó que existe relación significativa entre eficacia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de justicia Tumbes, 2018, se comprobó la relación de Rho Spearman 0.557** (Sig.= 0.000 < 0,01), indica que la correlación es moderada, directa y significativa al nivel 0,01. Asimismo se concluyó comprobando con los resultados estadísticos a mayor eficacia mayor es la calidad de atención en el módulo penal de justicia Tumbes, 2018.

Se comprobó que existe relación significativa entre eficiencia y la calidad de atención al usuario del módulo penal de justicia, 2018, lo que se comprobó la relación de Rho Spearman fue de 0.405** (Sig.= 0.004 < 0,01), lo que indica que la correlación es moderada, directa y significativa al nivel 0,01. Asimismo se concluyó comprobando con los resultados estadísticos a mayor eficiencia mejor es la calidad de atención en el módulo penal de justicia Tumbes, 2018.

Se comprobó que existe relación significativa entre efectividad y la calidad de atención al usuario del módulo penal de justicia, 2018, lo que se comprobó la relación de Rho Spearman fue de 0.503** (Sig.= 0.000 <

0,01), lo que indica que la correlación es moderada directa y significativa al nivel 0,01. Asimismo se concluyó comprobando con los resultados estadísticos a mayor efectividad mayor es la calidad de atención en el módulo penal de justicia Tumbes, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

La alta dirección (Administrador del Modulo Penal, coordinador de especialista de causas y coordinador de especialista de audiencias) de la entidad de justicia de Tumbes debe planear, diseñar y ejecutar indicadores de gestión como eficiencia, eficacia y efectividad, para mejorar y monitorear a los trabajadores del modulo penal a fin que brinden una buena calidad de atención beneficiando al publico concurrente como se aprecia la prueba de hipótesis general y la discusión de resultados.

La dirección ejecutiva de la corte superior de Tumbes habiendo como referencia la eficiencia para mejoras, calidad de atención al usuario en el módulo penal en beneficiando de la sociedad tumbesina, proponemos proporcionar mayores interes a estos tipos de propuestas, con el objetivo de diferenciarnos de las entidades del sector público.

Se recomienda la jefatura del modulo penal, la eficacia y calidad de atención al usuario deberian ser óptimo en todo momento de la rutina social y ls totalidad de las instituciones públicas para conseguir el objetivo planificado, así mismo fortaleciendo el servicio brindado a los usuarios locales.

Se recomienda jefatura del modulo penal de la corte superio Tumbes 2018, que es necesario mantener constante la efectividad referente a la calidad de atención del usuario de tal forma que los concurrentes se ientan con un nivel de sastifacion al momento de retirarse de dlainstucion administradora de justicia.

VII. REFERENCIAS

- Acosta, H. (2017). *Clima laboral y su efecto en la calidad de atención del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal Tumbes – 2017*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad Cesar Vallejo. Tumbes
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5º. ed.) Caracas: Episteme.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (2000): *Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas*. AECA. Madrid.
- Bardales, V. (2015). *Comportamiento de los indicadores de gestión del hospital I Florencia de Mora. Essalud. 2012 – 2013*. (Tesis para optar el grado de doctor). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5506>
- Beltrán, M. (1996). *De la reforma de la administración al control de calidad de los Servicios Públicos, Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, núm. 56, enero-agosto, pp. 5-16.
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación
- Bunge, M. (2002). *La Investigación Científica*. México D.F.: Mcgraw Hill.
- Caraballo, M. (2015). *Indicadores de gestión financiera basados en las herramientas de la administración moderna para las empresas del sector metalmecánico ubicado en Maracay Edo Aragua*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad de Carabobo. La Morita, Venezuela.
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2607/1/Maestr%C3%ADa%20Mary%20Luna.pdf>.

- Carlos, C., Montelongo, Y. & Nájera R. (2010). La calidad del servicio de un centro de información. *Revista Conciencia Tecnológica* 2010. <http://www.redalyc.org/pdf/944/94415759002.pdf>
- Carrillo, A. (1973). *Derecho constitucional mexicano*, Editorial Porrúa, México
https://www.ase.org/sites/ase.org/files/la_administracion_publica_federal_en_mexico.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). *Guía para diseño, construcción e interpretación de indicadores*.
- Chávez, M. (2015). *Priorización de indicadores de gestión relacionados al espacio de la satisfacción al cliente de las empresas proveedoras de servicios de telefonía móvil. Caso: Empresa Movistar. Ecuador* (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Andina Simón Bolívar. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4514>
- Franklin, & Enrique. (2007). *Auditoria administrativa gestión estratégica del cambio*. Person Educación de México. S.A. Segunda Edición.
- Gallegos, R. (2016). *Factores institucionales y calidad de atención en los usuarios externos que acuden a la unidad de neurofisiología del hospital nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2015*. (Título para optar el grado de maestro). Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huanuco. Perú. http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/132436?subject_pa
- García, H. (2016). *Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia*. (Título para optar el grado de maestro). Instituto Politécnico Nacional. México. <http://148.204.210.201/tesis/1471374614461HugoGarciaAr.pdf>
- Guinart&Solá. (2003). *Indicadores de Gestión para las entidades públicas*. VIII Congreso del CLAD. Citado en ARMIJO, Marianela;

BONNEFOY, Juan Cristóbal. Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). Santiago de Chile. Noviembre de 2005. p. 33.

Guaman, M. & Neira, I. (2012). *Diseño de un sistema de control aplicado al área financiera contable de la empresa camposantos del Ecuador para la mejora administrativa y financiera, a través de indicadores de medición*. (Tesis para optar el título ingeniero en auditoría y contaduría pública). Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil. Ecuador.

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

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

Hernández, R. (1996). *Metodología de la Investigación*. México DF.: McGraw-Hill.

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

Kaplan, R. & Norton, D. (1997). *El cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Gestión 2000.

Kilian, Z. (2004). *Planificación y control de la producción pública*. Lito forma

Llanos, F. (2013). *Evaluación de indicadores de gestión en los proyectos de inversión en el sector energía eléctrica*. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1609>

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

Pérez, S. & Ramírez, M. (2016). *Diagnóstico de satisfacción de los usuarios del departamento de servicios escolares de la escuela superior de*

agricultura del Valle del Fuerte. Revista Global de Negocios, 2016. 4(7), 13-25. Recuperado de: <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v4n7-2016/RGN-V4N7-2016-2.pdf>

Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, *que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública N° 559014 Diario Oficial El Peruano Normas Legales (2015)*.

Reyna, L. y Ventura, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: Una visión preliminar. Recuperado el 01 de octubre de 2015 de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2544/25.pdf>

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

Rodríguez, M. (2012). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú

Rodríguez, M. (2008). *La eficiencia en la atención de reclamos como indicador de gestión de calidad en la prestación del servicio en la empresa hidrolara C.A. durante el I Semestre del año 2008*. (Titulo para optar el grado de especialista en gerencia empresarial). UniversidaCentrocidental Lisandro Alvarado. Venezuela

Salgueiro. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Madrid: Díaz de Santos.

Sánchez, V. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del hospital de Iquitos "Cesar GarayarGarcia", mayo y junio 2016*.(Tesis para optar el título profesional de obstetra).

Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú.
<http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/>

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

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

Universidad Nacional de Colombia (2004). *Taller de planificación*.
http://www.virtualuna.edu.co/cursos/sede/Manizales/4010014/contenidos/capitulo1/pag14/149indicadores_indice_gestion.htm

Vargas, O. (2016). *La medición de la percepción de la calidad de los servicios odontológicos como herramienta para su mejoramiento. Aplicación en las clínicas odontológicas integrales de Bogotá*. (Tesis para optar el título de Magíster en Administración). Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/52178/1/tfobgvr2016.pdf>

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

Zamabrano, Y. (2015). *Propuesta de un sistema de indicadores de gestión basado en el cuadro de mando integral para la superintendencia de estimación de costos de la refinería el palito de petróleos S.A.* (Tesis Para optar el grado de magister). Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3217/yzambrano.pdf>

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991). *Calidad Total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

ANEXO A

ENCUESTA SOBRE INDICADORES DE GESTION

Estimado Colega:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar si los indicadores de gestión se relacionan con la calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

Información General:

Marque con un aspa el siguiente dato:

Cargo:

- | | |
|----------------|-----|
| Coordinador | () |
| Secretario (a) | () |
| Administrador | () |
| Técnicos | () |
| Otros | () |

Instrucciones:

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

FOCALIZACIÓN		1	2	3	4	5
1	Existe algún procedimiento establecido para focalizar la calidad de atención a los usuarios de la corte superior de justicia de Tumbes.					
2	Cree usted que la focalización se trabaja con un equipo específico para la calidad de atención a los usuarios.					
3	Considera usted la focalización como herramienta de gestión en la institución.					
COBERTURA		1	2	3	4	5
4	Cree usted que existe alguna prioridad en la cobertura en la calidad de atención al usuario.					
5	Se logra atender a los usuarios en su totalidad de acuerdo a la programación anual.					
6	El presupuesto es acorde con la programación de usuarios atendidos y su cobertura.					
RESULTADOS		1	2	3	4	5
7	El promedio de la eficacia en los resultados conseguidos en la calidad de atención a los usuarios es óptima.					
8	Existen estándares de eficacia sobre los resultados obtenidos en la gestión de la calidad de atención a los usuarios.					
9	Las políticas de la corte superior de justicia están conexas con las políticas del módulo de atención al usuario.					
CAPACIDAD		1	2	3	4	5
10	Existen indicadores que permiten medir la capacidad de la calidad de atención al usuario del módulo de la corte superior de justicia.					
11	Los planes de acción, tienen normas de manejo de la calidad de atención al usuario para la satisfacción.					

12	Trabajan con estrategias que sensibilicen a la comunidad y personal encargado de la calidad de atención al usuario.					
CANTIDAD DE USUARIOS		1	2	3	4	5
13	Considera usted que los usuarios son atendidos en su totalidad en el módulo administrativo de la corte superior de justicia.					
14	El personal que labora en el módulo respeta el horario de atención al usuario.					
15	Los colaboradores del módulo de atención en la corte superior de justicia aplican alguna política de cortesía al usuario.					
INSPECCIONES		1	2	3	4	5
16	La jefatura inspecciona las labores de la calidad de atención a los usuarios.					
17	Considera usted que las inspecciones es una actitud que mejora la calidad de atención al usuario					
18	Las inspecciones realizadas en el módulo de atención al usuario son inopinadas					
COSTO MEDIO		1	2	3	4	5
19	Se realizan todas las adquisiciones para una calidad de atención a los usuarios del módulo.					
20	Se atienden todas las peticiones para dar una buena calidad de atención al usuario.					
21	Existe alguna norma que priorice la calidad de atención al usuario del módulo de atención.					
PRODUCTIVIDAD		1	2	3	4	5
22	La productividad es el esfuerzo personal de cada integrante que labora en el módulo de atención de la corte superior de justicia					

23	La remuneración que percibe va acorde con la productividad institucional.					
24	Existe algún estímulo por la productividad en cumplimiento al plan estratégico institucional.					
GASTO DE MATERIALES		1	2	3	4	5
25	La institución cumple con las adquisidores de los materiales solicitados por el módulo de atención al usuario en cumplimiento de sus objetivos.					
26	Los gastos de materiales son anuales por la entidad.					
27	Considera que el abastecimiento de materiales es necesario para lograr con el objetivo del módulo de atención para lo que fue creado.					
GASTO DE SALARIOS		1	2	3	4	5
28	El salario que percibe va de acorde con sus funciones que realiza en el módulo de atención al usuario					
29	Existe alguna escala salarial en la corte superior de justicia.					
30	Los gastos de salarios son financiados por el ministerio de economía y finanzas.					

Comentarios Adicionales:

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO B

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCION

Estimado Colega:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar si los indicadores de gestión se relacionan con la calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.

Información General:

Marque con un aspa el siguiente dato:

Cargo:

Coordinador	()
Secretario (a)	()
Administrador	()
Técnicos	()
Otros	()

Instrucciones:

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

EQUIPOS MODERNOS		1	2	3	4	5
1	Existenequipos modernos en el módulo penal de atención al usuario de la corte superior de justicia de Tumbes.					
2	Los equipos moderno forman parte de la calidad de atención al usuario.					
3	La institución capacita al personal para la manipulación de los equipos tecnológicos modernos.					
INFRAESTRUCTURA		1	2	3	4	5
4	Cree usted que la infraestructura del módulo penal es la adecuada para una calidad de atención al usuario.					
5	Considera que, las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.					
EMPLEADOS CON VALORES		1	2	3	4	5
6	Considera que, los empleados de la institución tienen valores.					
7	Los empleados aplican los valores en la calidad de atención al usuario.					
8	Los valores de los empleados es política institucional.					
AMBIENTE AL PUBLICO		1	2	3	4	5
9	Los ambientes de la institución que ofrece a los usuarios del módulo penal es el adecuado.					
10	Los usuarios se sienten confort con el ambiente ofrecido por la entidad.					
CUMPLIMIENTO DE TRABAJO		1	2	3	4	5
11	Los empleados cumplen con sus funciones en su entorno laboral					
12	Existe alguna norma que le obligue al personal cumplir fielmente con su trabajo.					

INTERES DE ATENDER AL USUARIO		1	2	3	4	5
13	El personal que labora en el módulo penal muestra interés en atender a los usuarios.					
14	Considera usted que el interés de atender al usuario debe ser estimulado.					
ATENCION DE CALIDAD		1	2	3	4	5
15	Considera usted que el usuario percibe atención de calidad por parte del personal que labora en el módulo penal.					
16	La atención de calidad es política de la institución administradora de justicia.					
17	El personal que labora en la corte superior de justicia está capacitada para brindar atención de calidad.					
ATENCION DE RECLAMOS		1	2	3	4	5
18	Existe alguna oficina donde se recepcionen quejas y reclamos de los usuarios.					
19	Los reclamos son atendidos con los tiempos establecidos de acuerdo norma.					
20	Los reclamos presentados por los usuarios son solucionados de manera inmediata.					
SERVICIOS INMEDIATOS		1	2	3	4	5
21	La institución cuenta con personal que brinde servicios inmediatos.					
22	Los servicios inmediatos están adecuados para las personas de la tercera edad y con discapacidad.					
DISPOSICION DE APOYO		1	2	3	4	5
23	El personal que labora en el módulo penal cuenta con la disposición de apoyo ante cualquier eventualidad laboral.					

24	La disposición de apoyo es parte de un buen clima laboral institucional.					
RESPONDER INQUIETUDES		1	2	3	4	5
25	Considera usted que el personal ofrece respuestas a las inquietudes de los usuarios.					
26	Los colaboradores del módulo penal están predispuestos a responder cualquier inquietud de los administrados.					
CAPACIDAD DE RESPUESTAS		1	2	3	4	5
27	El modulo penal cuenta con la capacidad de respuestas inmediata ante cualquier trámite administrativo.					
28	Existe algún parámetro de tiempo que regule la capacidad de respuestas en el módulo penal.					
TRANSMITIR CONFIANZA		1	2	3	4	5
29	Considera que, el comportamiento de los empleados transmite confianza a los usuarios.					
30	La cortesía, el buen trato transmiten confianza a los usuarios.					
AMABILIDAD EN LA ATENCION		1	2	3	4	5
31	Considera usted que la amabilidad en la atención es parte de la calidad de atención al usuario.					
32	La amabilidad en la atención que se le brinda al usuario va percibir que está siendo protegido.					
CONOCIMIENTOS		1	2	3	4	5
33	Cree usted que los conocimientos es el resultado de la capacitación para poder brindar una calidad de atención al usuario.					
34	Considera que, los empleados tienen los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios					

SEGURIDAD		1	2	3	4	5
35	Considera que, la institución da a los usuarios una atención individualizada					
36	Considera que, cuando presentó su solicitud en el área de atención al usuario, lo atendieron con respeto					

Comentarios Adicionales:

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias por su colaboración

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“INDICADORES DE GESTION Y LA CALIDAD DE ATENCION AL AUSUARIO DEL MODULO PENAL DE LA CORTE SUPERIO DE TUMBES, 2018”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INFORMACION
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre los indicadores de gestión y la calidad atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre eficacia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018?.</p> <p>¿Qué relación existe entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la efectividad y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018?</p>	<p>Objetivos Generales:</p> <p>Determinar la relación entre los indicadores de gestión y la atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la eficacia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018</p> <p>Determinar la relación entre eficiencia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre efectividad y la calidad atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre los indicadores de gestión y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.</p> <p>H₀: No existe relación significativa entre los indicadores de gestión y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.</p> <p>Hipótesis Especificas:</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre la eficacia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.</p> <p>H₂: Existe relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre la efectividad y la calidad de atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p style="text-align: center;">INDICADORES DE GESTION</p> <p>Variable Dependiente</p> <p style="text-align: center;">CALIDAD DE ATENCION</p>	<p>- Eficacia</p> <p>- Eficiencia</p> <p>- Efectividad</p> <p>- Capacidad de Respuesta</p> <p>- Elementos tangibles</p> <p>- Empatía</p> <p>- Fiabilidad</p>	<p>- Focalización.</p> <p>- Cobertura.</p> <p>- Resultado.</p> <p>- Capacidad.</p> <p>- Cantidad de Usuarios Atendidos.</p> <p>- Inspecciones.</p> <p>- Costo Medio.</p> <p>- Productividad.</p> <p>- Gasto de materiales</p> <p>- Gasto de Salario.</p> <p>- Infraestructura</p> <p>- Empleados con valores</p> <p>- Ambiente al publico</p> <p>- Cumplimiento de Trabajo.</p> <p>- Interés de atender al usuario</p> <p>- Atención de calidad.</p> <p>- Atención de reclamos</p> <p>- Servicios inmediatos</p> <p>- Disposición de apoyo</p> <p>- Responder inquietudes</p> <p>- Capacidad de respuestas</p> <p>- Transmitir confianza</p> <p>- Amabilidad en la atención</p> <p>- Conocimientos</p> <p>- Seguridad</p> <p>- Accesibilidad</p>	<p>1. Tipo Investigación Correlacional</p> <p>2. Método Cuantitativo</p> <p>3. Diseño Descriptivo - Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --- O1 M --- O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>3. Población 50 sujetos</p> <p>4. Muestra Se trabajara con los 50 debido que la cantidad de sujetos es pequeña por lo tanto la muestra será censal ya que se obtendrá la misma cantidad de población y muestra.</p> <p>5. Técnicas Encuestas</p> <p>6. Instrumento Cuestionario</p>

INDICADORES DE GESTION Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DEL MODULO PENAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE TUMBES, 2018.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					81
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					79
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					84
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					80
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					80



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de las encuesta que el investigador Calle Maldonado Sonia usara para su trabajo de tesis "INDICADORES DE GESTION Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DEL MODULO PENAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE TUMBES, 2018"

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

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

31 de Mayo de 2018

Timf

Mg. *Alexander Timana Chávez*

DNI. *80455531*

CURRICULUM VITAE

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

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

Formación:

- Colegio Nacional Túpac Amaru
- Pampa Grande (Primaria)
- "Colegio Nacional Túpac Amaru
- Pampa Grande (Secundaria)
- Instituto Superior Tecnológico José Abelardo Quiñonez (Superior)

• Título Técnico en Computación en Informática
(Instituto Superior Tecnológico)
Instituto Superior Pedagógico José Antonio Encinas.

Especialidad Ciencias Sociales – Diploma Egresado.

• UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS -
Bachiller en Educación Secundaria,

• UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS -
MAESTRO EN GESTION PUBLICA

Practica Profesionales

CTAR Tumbes
Gerencia Regional de Control Interno

Experiencia Laboral

Dirección Regional de Salud Tumbes

Cursos:

- Constancia Profesional Certificado del Organismo Encargado de las contrataciones – OEC de la entidad OSCE, Lima Diciembre del 2012,

- Certificado como asistente en el Taller del Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF, durante el día 19 al 26 de setiembre del 2015.

- Certificado Universidad Continental OSCE realizado el día 10 y 11 de Julio 2015,

- Certificado Escuela de Postgrado Universidad Continental OSCE realizado realizado 10 y 11 de Julio de 2015.

- Certificado Ley de contrataciones y Adquisiciones del estado con una duración de 80 hora , Tumbes 10 de Setiembre del 2012.

- Constancia Seminario Taller Nueva Normativa de Contrataciones del estado realizado en la ciudad de Lima durante los días 20,21 y 22 de octubre del 2009,

- Seminario de Actualización Pedagógica

Conocimientos Técnicos

- Microsoft Word Windows Instituto Superior Tecnológico José Abelardo Quiñones.

- Seminario Taller Programacion Fox Pro For Windows ,

- Word
- Excel
- Power point
- SIAF

DISPONIBILIDAD INMEDIATA

INDICADORES DE GESTIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MÓDULO PENAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE TUMBES, 2018.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de las encuestas que el investigador Calle Maldonado Sonia usara para su trabajo de tesis "INDICADORES DE GESTION Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DEL MODULO PENAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE TUMBES, 2018"

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

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

31 de Mayo de 2018


Mg. Betty Quila Hojo
DNI 07971265

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES:

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

FORMACIÓN ACADÉMICA:

❖ PRE GRADO:

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

❖ TÍTULO PROFESIONAL:

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

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

❖ MAESTRIA:

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

CURSOS Y/O ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN:

❖ DIPLOMADOS:

BETTY SOLEDAD AVILA ROJO
ABOGADA
e-mail: bavilar3@hotmail.com

EXPERIENCIA LABORAL - PERSONAL JURISDICCIONAL/ ASISTENTE FUNCION FISCAL:

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

EXPERIENCIA LABORAL COMO MAGISTRADO:

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

EXPERIENCIA LABORAL COMO FUNCIONARIA PÚBLICA y/o SERVIDORA PÚBLICA:

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

BETTY SOLEDAD AVILA ROJO
ABOGADA

e-mail: bavilar3@hotmail.com

INDICADORES DE GESTION Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DEL MODULO PENAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE TUMBES, 2018.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de las encuestas que el investigador Calle Maldonado Sonia usara para su trabajo de tesis "INDICADORES DE GESTIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MODULO PENAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE TUMBES, 2018"

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

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

31 de Mayo de 2018


Mg. CESAR FERNANDO FARIÑA FARIÑA
DNI 00216312

HOJA DE VIDA

I. DATOS PERSONALES:

- Apellidos : Farias Feijoo
- Nombres : Cesar Fernán
- Fecha de Nacimiento : 01 de marzo de 1959
- Estado Civil : Casado
- Documento de Identidad : 00216312
- Edad : 59 Años
- Domicilio : Urbanización Andrés Araujo Mz. 09 Lote 09 - Tumbes
- Nacionalidad : Peruano
- Profesión : Contador Público
- Teléfono de Domicilio : 972669693
- Correo Electrónico : cesar0301@hotmail.com

II. INFORMACION ACADEMICA:

Estudios primarios

- Escuela 019 Varones

Estudios secundarios

- Instituto Comercio 046

Estudios Profesionales

- Universidad Nacional de Tumbes

Estudios de Post Grado

- Maestría en Gestión Pública (2014)

III. EXPERIENCIA LABORAL:

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



00216312-



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Atendiendo a la solicitud presentada con fecha cinco de junio del año dos mil dieciocho, mediante la presente el suscrito **LE OTORGA AUTORIZACIÓN** a efectos de que la estudiante de Maestría en Gestión Pública **SONIA JOCSSIMZ CALLE MALDONADO**, identificada con DNI N° 46729896, realice su trabajo de investigación en La Corte Superior de Justicia de Tumbes- Modulo Penal denominado **“Indicadores de Gestión y Calidad de Atención al Usuario del Módulo Penal de La Corte Superior de Justicia de Tumbes, 2018”**.

Tumbes 14.06.2018

Lic. Oscar A. Chuyé Mil
Administrador Módulo Pena
Corte Superior de Justicia Tumbes

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12:00M, del día 3 de Abril de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "INDICADORES DE GESTIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MÓDULO PENAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA TUMBES, 2018." presentada/o por el /la bachiller **CALLE MALDONADO SONIA JOCSSIMZ**.

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

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

Piura, 03 de Abril de 2019




DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMÍNA
PRESIDENTA




MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO


MG. TORRES MJREZ KARL FRIEDERICK
VOCAL

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Karl Friederick Torres Mirez docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

“Indicadores de gestión y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018” del (de la) estudiante **CALLE MALDONADO, SONIA JOCSSIMZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Piura, 15 de agosto de 2019




Firma
 Mg. Karl Friederick Torres Mirez
 DNI: 46710220

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

Indicadores de gestión y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	13%	1%	17%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	1%
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	www.erecursos.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	<1%



[Handwritten signature]

Yo, Sonia Jocssimz Calle Maldonado, identificado con DNI N°46729896, egresado del Programa de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Indicadores de gestión y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Br.Sonia Jocssimz Calle Maldonado

DNI: N°46729896.

FECHA: PIURA, 03 DE ABRIL del 2019



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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Sonia Jocssimz Calle Maldonado.

INFORME TITULADO:

"Indicadores de gestión y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018".

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 03 DE ABRIL 2019

NOTA O MENCIÓN: *Aprobado por unanimidad*



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