



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar. SJL.**

**Lima. 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Magaly Duran Bellido (ORCID: 0000-0003-1597-1013)**

**ASESOR:**

**Mg. Karlo Ginno Quiñones Castillo (ORCID: 0000-0002-2760-6294 )**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de políticas públicas y del territorio**

**Lima – Perú**

**2020**

### **Dedicatoria**

**Este trabajo está dedicado a mi familia, en especial a mi hijo Alejandro, quien es mi mayor motivación y orgullo, para ser una mejor persona y profesional.**

### **Agradecimiento**

**Tu amor por mí es invaluable, tus esfuerzos son incansables, me proporcionas la fuerza y me has enseñado la perseverancia.**

**De verdad tengo mucho por agradecerte.**

**Tu ayuda a sido fundamental para culminar este proyecto.**

**Te doy las gracias, madre.**



### Declaratoria de autenticidad

Yo, Magaly Duran Bellido estudiante del Programa Maestría en Gestión de políticas públicas de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 41739804, con la tesis titulada "Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar. SJL. Lima. 2019".

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), 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 se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de enero del 2020

Firma.....

Magaly Duran Bellido

DNI: 41739804

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Lima Este, pongo a vuestra disposición la tesis titulada “Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar. SJL. Lima. 2019”, en cumplimiento del Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, a fin de optar el grado de Maestra en Gestión Pública con mención en Gestión de políticas públicas y del territorio

La finalidad de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial de Bayovar. Se buscó demostrar el grado y sentido de relación de estas dos variables, sustentado bajo antecedentes, fundamentos teóricos y metodológicos, con el fin que se determine la relevancia de estos 2 constructos, y a partir del cual pueda plantearse recomendaciones en la gestión administrativa y la capacidad de respuesta.

Este estudio se compone de seis capítulos siguiendo el orden propuesto por la Universidad Cesar Vallejo.

En el primer capítulo se presentan la realidad problemática, los antecedentes de investigación, los fundamentos teóricos de las dos variables, las dimensiones, indicadores, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el segundo capítulo se presentan el tipo y diseño de investigación, la operacionalización de las variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad procedimientos, el método de análisis datos y aspecto éticos. En el tercer capítulo se presentan los resultados descriptivos y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. En el quinto capítulo se exponen las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo viene las recomendaciones y por último se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

La autora

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	12
II. Método.....	31
<b>2.1 Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>31</b>
<b>Operacionalización de las variables .....</b>	<b>32</b>
<b>2.2 Población y muestra.....</b>	<b>34</b>
<b>2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>35</b>
<b>2.4 Método de análisis de datos.....</b>	<b>38</b>
<b>2.5 Aspectos éticos .....</b>	<b>38</b>
III. Resultados.....	38
IV. Discusión .....	56
V. Conclusiones.....	58
VI. Recomendaciones .....	59
<b>Referencias.....</b>	<b>60</b>
Anexos	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Matriz de datos	
Anexo 4: Certificado de validez	
Anexo 5: Carta de presentación	
Anexo 6: Artículo Científico	

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa	35
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable capacidad de respuesta	36
Tabla 3: Relación de validadores	39
Tabla 4: Criterios de Decisión de Confiabilidad	40
Tabla 5: Confiabilidad cuestionario de gestión administrativa	40
Tabla 6: Confiabilidad cuestionario de capacidad de respuesta	41
Tabla 7: Descripción de los niveles de gestión administrativa	42
Tabla 8: Descripción de los niveles de proceso administrativo	43
Tabla 9: Descripción de los niveles de planificación	44
Tabla 10: Descripción de los niveles de organización	45
Tabla 11: Descripción de los niveles de dirección	46
Tabla 12: Descripción de los niveles de control	47
Tabla 13: Descripción de los niveles de capacidad de respuesta	48
Tabla 14: Contingencia entre capacidad de respuesta y la gestión administrativa	49
Tabla 15: Contingencia entre capacidad de respuesta y proceso administrativo	50
Tabla 16: Contingencia entre capacidad de respuesta y planeación	51
Tabla 17: Contingencia entre capacidad de respuesta y organización	52
Tabla 18: Contingencia entre capacidad de respuesta y dirección	53
Tabla 19: Contingencia entre capacidad de respuesta y control	54
Tabla 20: Correlación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta	55
Tabla 21: Correlación entre proceso administrativo y capacidad de respuesta	56
Tabla 22: Correlación entre planificación y capacidad de respuesta	57
Tabla 23: Correlación entre organización y capacidad de respuesta	58
Tabla 24: Correlación entre dirección y capacidad de respuesta	59
Tabla 25: Correlación entre control y capacidad de respuesta	60

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Esquema del diseño correlacional	33
Figura 2: Descripción de los niveles de la gestión administrativa	42
Figura 3: Descripción de los niveles de proceso administrativo	43
Figura 4: Descripción de los niveles planeación	44
Figura 5: Descripción de los niveles organización	45
Figura 6: Descripción de los niveles dirección	46
Figura 7: Descripción de los niveles control	47
Figura 8: Descripción de los niveles capacidad de respuesta	48
Figura 9: Gestión administrativa y capacidad de respuesta	49
Figura 10: Proceso administrativo y capacidad de respuesta	50
Figura 11: Planeación y capacidad de respuesta	51
Figura 12: Organización y capacidad de respuesta	52
Figura 13: Dirección y capacidad de respuesta	53
Figura 14: Control y capacidad de respuesta	54

## **Resumen**

La presente tesis de maestría tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar. SJL. Lima. 2019. La investigación fue de tipo básica, descriptiva y correlacional con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal y un método hipotético deductivo. En dicha investigación la muestra es igual a la población, de 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, en el distrito de San Juan de Lurigancho, departamento de Lima, a quienes se les encuestó mediante un cuestionario para medir la relación entre las variables gestión administrativa y la capacidad de respuesta s con sus dimensiones proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control, la aplicación de los instrumentos fue de forma colectiva. Estos instrumentos fueron validados por expertos conocedores del tema. Luego de realizar el análisis estadístico adecuado, los resultados arrojaron que la gestión administrativa está relacionada directamente con capacidad de respuesta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.379, el cual indicó que existe relación positiva media entre las variables.

***Palabras clave:*** Gestión administrativa, Capacidad de respuesta, Rho Spearman.

## **Abstract**

This master's thesis aimed at determining the relationship between administrative management and the response capacity of the Bayovar judicial headquarters. SJL. Lima. 2019. The research was of a basic, descriptive and correlational type with a quantitative approach, non-experimental and transversal design and a deductive hypothetical method. In this investigation, the sample is equal to the population of 45 workers from the Bayovar judicial headquarters, in the district of San Juan de Lurigancho, department of Lima, who were surveyed using a questionnaire to measure the relationship between the management variables administrative and responsiveness s with its administrative process, planning, organization, management and control dimensions, the application of the instruments was collectively. These instruments were validated by experts familiar with the subject. After performing the appropriate statistical analysis, the results showed that administrative management is directly related to response capacity according to the Spearman Rho correlation coefficient of 0.379, which indicated that there is a positive average relationship between the variables.

*Keywords:* Administrative management, Responsiveness, Rho Spearman

## **I. Introducción**

La siguiente tesis investiga la variable gestión administrativa y como guarda relación con la capacidad de respuesta a nivel del ámbito judicial. Para ello se considera que la gestión administrativa pública sigue procedimientos sujetos a la planificación pública estatal, el estado destina un presupuesto público, que es repartido a todas las organizaciones, el estado funciona como un gran octópodo, con cientos de tentáculos y que cada uno de ellos debe estar al servicio del ciudadano, pero algo en el proceso no está bien conducido, algo en la gestión administrativa pública es diferente, y es que el proceso de planificar, organizar, dirección y control excluyen en desempeñar con eficacia los procesos, por lo tanto se produce una inadecuada gestión, que se evidencia, por deficiente planificación, desorganización, falta de liderazgo y descontrol del proceso.

La gestión administrativa se inicia inclusive antes de planificar, buscar tener un diagnóstico que explique la realidad de los ciudadanos, y este diagnóstico permita solucionar los problemas de la sociedad, así como evitar eventos no esperados, debe ser tan eficiente en sus diagnóstico que debería llegar a tener un pronóstico frente a la ocurrencia de eventos.

Uvalle (2011) la gestión estatal en la actualidad se innova con el fin de desarrollar la capacidad de dirigir, gestionar y coordinar, que responda a las demandas de una administración estatal con mayor organización y exigencias. Los avances tecnológicos acompañan que la capacidad de respuesta sea pronta y oportuna. Para ello Dario (2014) en un análisis detallado de todo el proceso histórico sobre las reformas, plantea que la eficiencia, es el primer criterio que se toma en cuenta para la asignación de recursos y evaluación de las políticas; considerado como un elemento fundamental en la constitución de las mejoras, y que a la vez es causante de muchos debates.

El sistema de gestión pública en el Perú, presenta enormes problemas la mala atención que manifiestan los usuarios, lo cual afecta a quienes requieren de respuestas oportunas. De acuerdo a esto Belevan (2016) explica que la calidad de la administración: “es un elemento necesario para el desarrollo de regione en el Perú” (p. 1), asimismo, resumiendo las

palabras de Avilés (2018) se expone que, el desempeño poco satisfactorio no contribuye con el fortalecimiento de las estructuras organizativas.

En el Perú. Comisión Ejecutiva del Poder Judicial (1999), Los Módulos de Gestión Administrativa contemplan lo siguiente: Recursos humanos, engloba las acciones referidas a la obtención, desarrollo y retribución económica a los gobernadores, auxiliares jurisdiccionales y personal administrativo, así mismo, a los retirados del poder judicial. Recursos económicos, agrupa las acciones referidas a los bienes y servicios requeridos para la operatividad de las secciones o áreas del poder judicial. Recursos financieros, conjunto de acciones referidas a los ingresos y egresos económicos, de recursos ordinarios (tesoro público) y de recursos directamente recaudados (ingresos propios).

La gestión pública contemporánea contempla en su formación la correspondencia entre las ideas de administración pública, gestión administrativa y calidad. En la democracia de la época, surgió un gran problema al incrementarse las expectativas de la sociedad con respecto a la responsabilidad del Estado para atender sus necesidades, además del acrecentamiento de lo que la sociedad consideraba como sus necesidades. Ello trajo, consecuentemente, una sobrecarga en la labor del Estado, restándole facultad para atender las necesidades de la población.

A nivel Lima Este, la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura de Lima Este, acorde con los objetivos trazados, recientemente instaló la cuarta “Mesa de Partes Itinerante” para recibir quejas escritas y verbales, en la sede judicial de la avenida Próceres de la Independencia, cuadra 40 del distrito de San Juan de Lurigancho, esto tiene la función de recibir quejas escritas y verbales, con la finalidad de tener un mayor acercamiento con la ciudadanía y de esa manera dar una mejor atención y servicio al ciudadano.

Este estudio se realizó con el propósito de conocer si existe relación de la gestión administrativa con la capacidad de respuesta. La sede judicial Bayovar, es un poder del Estado que ejerce la administración de justicia y está a cargo del poder judicial; como poder es autónomo en lo político, administrativo y económico. La población usuaria de los servicios del Estado percibe la calidad de atención como deficiente, debilitada en la institución, por las constantes quejas respecto de la calidad con que se brinda el servicio que causa insatisfacción en los ciudadanos. Es preciso destacar los recursos humanos en la

prestación de servicios, de ahí la importancia de elegir a los elementos más competentes, quienes indefectiblemente mejorarán la experiencia del usuario.

Frente a esta realidad planteada, la finalidad de este estudio es establecer si hay dependencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta. Después de haber hecho una revisión de diversas investigaciones y estudios realizados sobre las variables, gestión administrativa y la capacidad de respuesta, se encontró un conjunto de trabajos precedentes, efectuados a nivel internacional y local, tomados como antecedentes de la investigación.

Lara (2017) quien desarrolló un estudio acerca de la gestión administrativa y su impacto en la efectividad del trabajo pesquero artesanal en una provincia del Ecuador; el objetivo fue demostrar que la gestión administrativa de los navieros tiene influencia sobre la efectividad de la pesca artesanal que se desarrolla en el Cantón Manta, provincia de Manabí, Ecuador. Se aplicó la metodología cuantitativa analítica, con diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional causal, en tal sentido, se empleó la técnica de la encuesta aplicando un único cuestionario. Para el caso anterior se analizaron estadísticamente tanto la validez como la confiabilidad del cuestionario, a través de prueba binomial y coeficiente Alfa de Cronbach, demostrándose su validez y alta confiabilidad con Rho de 0,993. Concluyendo que, los resultados más importantes del trabajo demuestran la existencia de una correlación positiva casi perfecta entre la gestión administrativa con cada una de sus dimensiones y la efectividad de la pesca artesanal en el puerto del Cantón Manta.

Coque (2016) desarrolló un trabajo referido al efecto de la gestión administrativa sobre el rendimiento de la compañía Megamicro S.A., en Ambato, capital de la provincia de Tungurahua, Ecuador; el cual tuvo como principal objetivo realizar el análisis del efecto causado en la empresa por la gestión administrativa, con el fin de incrementar su rentabilidad por medio de procesos que dirijan a la organización a obtener y mantener una gestión administrativa efectiva. El presente estudio se efectuó desde los enfoques cuantitativo y cualitativo, con tipología correlacional (asociación de variables), con la que se midió el nivel de relación existente entre variables. Como técnica se utilizó la encuesta, donde intervino una población de 12 personas, repartidas de esta forma: 05 directivos de la organización y 07 trabajadores de la organización. Como resultado se obtuvo que la organización tiene una gestión administrativa defectuosa, que resulta perjudicial para las

ventas, llevando a la empresa a tener una baja rentabilidad; además, no se contempla un cambio en el tipo de gestión administrativa de la empresa, con el que se pudiera lograr una mejora en las ventas y el consecuente aumento de la rentabilidad, el valor obtenido después del cálculo es de 4.785.

Toral y Zeta (2016), realizaron el artículo científico de la gestión administrativa y la calidad del servicio en tres áreas de la Universidad Nacional de Loja, Ecuador; que definió una relación entre la gestión administrativa y el grado de satisfacción con respecto a la calidad de los servicios académicos. El estudio se llevó a cabo con el enfoque descriptivo-correlacional. El grupo poblacional estuvo constituido por 4913 personas, entre docentes, estudiantes y trabajadores de la Universidad Nacional de Loja, específicamente de tres áreas: Jurídica, Social y Administrativa. Los resultados demostraron que si hay mejora en los procedimientos para planificar, organizar, dirigir y controlar, se tendrá un servicio con mejor calidad.

Flores (2015), quien realizó un estudio sobre el proceso administrativo en la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, el cual tuvo como principal objetivo efectuar el análisis al proceso administrativo y la gestión empresarial de la empresa entre los años 2010-2013. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, con elementos cuantitativos, empleando metodología de tipo teórico y empírico, teniendo una población de quince empleados, dos jefes de departamento y un gerente; se utilizaron estos instrumentos: observación directa, revisión documental y entrevista.

Ríos (2018), quien realizó un estudio de la actividad administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Moyobamba; definió la relación entre la gestión administrativa de la UGEL Moyobamba y su calidad de servicio. Se trató de una investigación no experimental, de diseño no experimental, además transversal y correlacional; se empleó dos cuestionarios, sobre gestión administrativa y sobre calidad de servicio. Estos cuestionarios se aplicaron a 423 directores de las IE de la UGEL Moyobamba. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 71,39% de los encuestados refiere como regular la gestión administrativa; el nivel es malo para el 15,16% de los participantes y para el 13,00% el nivel de la gestión administrativa es bueno. El rango regular alcanzó mayor porcentaje en la gestión administrativa de la UGEL - Moyobamba.

Neyra (2018), quien ejecuto un estudio cuyo principal objetivo fue definir el grado y sentido de la correlación dado en la capacidad de respuesta y la fidelización del cliente en la Institución Financiera Agrobanco – Agencia Tacna, año 2017. Dicho estudio ha sido de tipo básico, nivel de correlación, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y se tuvo como muestra 148 clientes. De esta manera se obtuvo las siguientes conclusiones respectivas a los aspectos estudiados, determinando que, entre la capacidad de respuesta y la fidelización del cliente hay una relación directa y de relevancia, en la Institución Financiera Agrobanco – Agencia Tacna, año 2017 (valor de  $r = 0,510$  y valor  $p = 0,000$ ), que el 93,9% de los clientes de la institución financiera Agrobanco – Agencia Tacna, consideran que es de nivel regular la capacidad de respuesta que caracteriza a la empresa.

Condori (2018) con la investigación denominada proceso de gestión administrativa y su calidad en el servicio ofrecido por Sedapal (servicio de agua), cuya finalidad fue definir si hay la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la central de servicios de la empresa Sedapal, ubicado en Comas, en el año 2018. Se utilizó el método hipotético deductivo, nivel de correlación, tipo descriptivo, no experimental en su diseño. La muestra se formó con 63 personas de la central de servicios de Sedapal., a los que les fue aplicado una encuesta, la misma que mostró un nivel aceptable de confiabilidad; de acuerdo con el resultado final, se tiene que los empleados perciben que la gestión administrativa de la empresa Sedapal sede Comas, es deficiente en un 88,9%, es regular en un 3,2% y es eficiente en un 7,9%. En el test de correlación se muestra que entre las variables calidad de servicio y gestión administrativa existe una relación directa y positiva, se obtiene un resultado moderado por medio de la correlación de Spearman de 0,888.

En conclusión, las presentes investigaciones guardan relación tanto con la gestión administrativa como con la capacidad de respuesta.

El fundamento teórico para toda investigación es medular, para ello se acude a teóricos precursores de la gestión administrativa, y como es la raíz de muchos procesos dentro de la administración. Procederemos a definir las palabras “gestionar” y “administrar”, con el fin de entender mejor su concepto integral. De acuerdo DRAE, la “gestión” es la acción de “gestionar”, es decir, ocuparse de la organización, administración, y funcionamiento de una empresa o institución. Por otro lado, “administrativa” es relativo a la acción de “administrar”, es decir, disponer, ordenar, organizar bienes o una institución.

A través del DS N° 054-2018-PCM, se resuelve aprobar los Lineamientos de Organización del Estado, norma cuya finalidad es que las entidades del Estado, de acuerdo con el tipo, competencias y funciones que tengan, se organicen de tal forma que puedan responder de la mejor manera a los requerimientos y necesidades públicas, en beneficio de los ciudadanos. Así mismo, se denomina a las Secretarías Generales de las entidades públicas como el máximo órgano administrativo en cada organización pública.

Podemos definir como gestión administrativa del Estado al grupo de actividades similares y concatenadas que le toca ejecutar a la institución y sus distintas dependencias, con el fin de alcanzar sus objetivos.

Como gestión administrativa interna, tenemos a la suma de actividades que desarrolla el funcionario para cumplir con las etapas del procedimiento administrativo, vale decir, planeamiento, organización, dirección, coordinación y control.

Tenemos en (Fayol, s.f.) a un promotor de la Ciencia de la Administración, catalogada como instrumento esencial para el ejercicio de funciones de las entidades gubernamentales o privadas. Este autor, constituyó los llamados elementos clásicos que marcan actualmente la pauta para la Administración, a decir: previsión, organización, mando, coordinación y control.

Considerado como uno de los mayores filósofos éticos de la humanidad (Confucio, s.f.), aportó varias reglas a la administración gubernamental, entre ellas, que el Administrador debe tener una conducta intachable y actuar sin egoísmo hacia sus colegas.

Se conoce como a uno de los maestros de la administración a (Henry Varnum Poor, s.f.), ya que él aplicó el uso de elementos considerados claves en la administración, especialmente en los procesos de trabajo de ferrocarriles, donde se desarrolló por mucho tiempo. Instituyó que los encargados de administrar este tipo de transporte debían hacerlo a través de tres principios:

Organización: estructuración de los planes objetivos, personales y todos los demás elementos que conforman la entidad, evitando la improvisación y contando con planes definidos.

Comunicación: todo el personal debe estar enterado de lo que se va a realizar y ejecutarlo de la mejor manera.

Información: todos los niveles jerárquicos de la organización deben estar al tanto de todo lo que ocurre en la organización, lo que permitirá que tengan un mejor control de la misma y la consecución de objetivos previstos.

En "The Wealth of Nations", Smith (1776), citado por Rodríguez (2015), se formuló el principio de la división del trabajo, lo cual es fundamental para lograr la productividad, lo que conlleva al crecimiento económico.

Tenemos como otros aportes importantes de Smith los siguientes:

La intuición de enfrentamiento de los propietarios de las fábricas con los empleados de bajo salario.

El acopio de dinero como fundamento para el crecimiento de la economía.

La defensa del sistema económico o economía de mercado como la herramienta para obtener mayor beneficio económico.

La gestión administrativa refiere que, para conseguir los objetivos de una entidad o institución, es importante planificar los procesos. Se vale de mecanismos y herramientas que recurre de los recursos humanos y del tipo económico y material. En ese sentido, la gestión administrativa va determinada por la pregunta: ¿Cuáles son las metas que tiene la institución?

En la gestión administrativa se reconocen los siguientes principios:

Planeación. es la determinación de los objetivos de la organización, y la consiguiente planificación de acciones dirigidas a conseguir estas metas.

Orden. Se refiere al orden en el que se ejecutarán los pasos a seguir con el fin de conseguir las metas fijadas.

Disciplina. Referido a la manera organizada y metódica en que deben llevarse a cabo las actividades para conseguir las metas.

Coherencia. Referido a la distribución razonable de las tareas y funciones, de manera razonable, de modo que cada trabajador pueda puntualizar sus actividades y de manera

eficiente cumplir con el plan de acción. También tiene que ver con los recursos de tipo financiero y materiales, así como los recursos humanos que harán falta para lograr las metas fijadas.

Taylor (1911), tiene una importante contribución en el proceso de la organización del trabajo como actualmente la conocemos; siendo destacada su obra “Principios de la administración científica”.

Observando y experimentando todo el proceso laboral, consigue controlar el trabajo, que se había convertido en el mayor problema de la producción industrial a inicios del siglo XX. Integra el cronómetro en el control del proceso laboral, con el fin de analizar los movimientos. Este sistema busca el aumento de la producción y la productividad.

Resumimos los cuatro principios básicos propuestos por Taylor:

Selección y capacitación de los empleados

Estructuración científica del trabajo.

Colaboración entre funcionarios y empleados.

Responsabilidad equitativa entre funcionarios y empleados.

Hernández, P. (2011), la gestión empresarial ha tenido una evolución satisfactoria en el entorno financiero, está relacionada con las actividades económicas, el ámbito y los grupos sociales, desarrollándose varias teorías para su aplicación: científica, funcional, estructural y de relaciones humanas.

Bresser (1998), la concepción de la administración pública como un proceso burocrático, lento e ineficaz provocó que se generaran reformas para promover que se redefiniera el rol del Estado, en lo económico como en lo social. De esta manera, haría falta nuevas formas para ejercer la gestión pública relacionadas con los avances de la tecnología, eficaces, descentralizados, pasibles al monitoreo de resultados, contando además, con mayor participación de la ciudadanía en la administración pública.

Robinson (2015), dichas reformas facilitó que el Estado crezca y adopte nuevos roles, es allí cuando se evidenció nuevamente la inhabilidad de la administración pública, que se enfocaba en el modelo burocrático donde a los funcionarios se les otorgaba jerarquía y se

alejaban de la ciudadanía. El eje de esta estructura era la centralización de la administración pública.

Había la exigencia de que la sociedad tenga una participación más directa en la administración pública (Bresser, 1998). En ese marco aparece la teoría de la Nueva Gestión Pública, pensada como una versión mejorada del modelo convencional de gestión (Robinson, 2015), enfocada en las ideas de eficiencia, eficacia, economía y equidad en el esquema y funcionamiento del sistema gubernamental, para conseguir que mejore la prestación de servicios de la administración estatal (García, 2007). Realmente, el objetivo era llevar al Estado los métodos para el enfoque por resultados a través de cambios en la estructura de la gestión (CEPAL, 2007). Esta perspectiva tiene por finalidad que se pueda mostrar el rendimiento y resultado del proceso de la gestión pública, mediante la aplicación de conocimientos y herramientas modernas.

La característica de La Nueva Gestión Pública es la “clientelización” que aparece como resultado de brindarle mayor importancia al ciudadano que es visto como un cliente en las actividades de los organismos gubernamentales (Olías de Lima, 2001). La percepción de que el receptor de los servicios públicos es un cliente, significó modificar el concepto de servicio público. Esta nueva visión del servicio se determinaba con base en la percepción de los usuarios en relación con los servicios recibidos, su utilidad y preferencias. De modo que el cliente ya no es considerado como alguien a quien someter a la autoridad, sino, alguien a quien servir.

Robbins (2013) El Comportamiento organizacional, menciona que; las actitudes y la satisfacción en el trabajo, no lo es todo, pero está cerca de serlo. Actualmente se da mucha importancia a las actitudes de los trabajadores, que identifica al talento humano natural en vía de progreso, y del talento directivo, ajustándose a la eficiencia y eficacia del desempeño del talento directivo y de las capacidades y aptitudes. Teoría que se enfoca en tres componentes principales y son los siguientes cognición, afecto y comportamiento. El talento parte de un principio que promueve actitudes y habilidades aún desconocidas por las personas, que al descubrirlas gustosamente las pondrían al servicio siempre y cuando tengan un reconocimiento, respeto y pecuniario. (McGregor, 1960).

Galindo (2000) señaló sobre la administración pública lo siguiente:

Acción que cuenta con estructura, orden y organización; esta acción es ejecutada por funcionarios del Estado o directivos de entidades privadas, para que a través de una legislación, normativa, fundamentos, métodos y trabajo en conjunto sea posible atender las necesidades de la comunidad y que no pueden ser atendidas de manera individual. (p. 5).

#### Dimensiones de la administración pública

Las dimensiones que Galindo (2000, p. 117) ha tomado en cuenta son cinco: 1. Proceso administrativo, 2. Planeamiento, 3. Organización, 4. Dirección y 5. Control.

#### Dimensión 1: Proceso administrativo

De acuerdo con Galindo (2000), proceso administrativo es el desarrollo de acciones formales cuya finalidad es generar el acto administrativo, estas acciones están determinadas por leyes y normas administrativas.

Ramírez y Ramírez (2017) hablan del proceso administrativo con un método que inicia con la toma de decisiones, seguido de acciones de programación, comunicación, control y de evaluación; también señalaron que este proceso comienza con la toma de decisiones, definiendo el objeto de la decisión, luego analizando la situación, planteando alternativas, analizando ventajas y desventajas, y llegar a la toma de decisión adecuada.

#### Dimensión 2: Planeación

Galindo (2000), planeación es determinar las metas y elegir las líneas de acción para su consecución, investigando y elaborando para este fin un proyecto detallado que más adelante en el tiempo pueda ser desarrollado.

Chiavenato (2014) señaló:

Primera de las funciones administrativas, considerada como el cimiento de las siguientes etapas. En este nivel se definen las metas y las actividades por medio de las cuales se puedan lograr estas metas. Vista también como propuesta teórica de acción a futuro. Establecimiento de objetivos y propuesta detallada de acciones para su alcance. Definición de metas y elección anticipada de líneas de acción que permitan alcanzar lo planeado. Definición de punto de llegada, aquello que debe hacerse, en qué momento, de qué forma y en qué orden.

### Dimensión 3: Organización

Galindo (2000), señala que la organización es un sistema para ordenar racionalmente los recursos por medio de acciones, teniendo en cuenta su jerarquía, disposición, orden y agrupación.

Chiavenato (2014) manifestó:

La organización es un ente social porque está constituida por personas. Esta entidad social está direccionada hacia metas definidas que han sido armadas de forma planificada. Está direccionada hacia metas ha sido proyectada para conseguir resultados como generación de ganancias o satisfacción del grupo social. Tiene una estructura planificada que se basa en la sectorización del trabajo y la asignación de funciones entre los integrantes de la organización. Entonces, la organización es la asociación de personas regulada por normas o reglas con la finalidad de conseguir determinadas metas.

### Dimensión 4: Dirección

La dirección, según Galindo (2000) es el proceso de ejecución de lo planificado conforme al esquema de la organización, a través del esfuerzo grupal y por medio de motivación, comunicación y supervisión.

También, Chiavenato (2014) refirió:

La función administrativa número tres es la dirección, aparece después del planeamiento y la organización. Habiéndose ya establecido la planeación y determinado la organización, lo que se espera es que todo lo demás simplemente ocurra. El rol de la dirección en la empresa es impregnarle de energía, solicitud e iniciativa. La dirección está relacionada con el movimiento, con poner en marcha las acciones y esto involucra a las personas; entonces, tiene incidencia directa sobre los trabajadores.

### Dimensión 5: Control

El control tiene la función de evaluar y medir el cumplimiento de las actividades planificadas, con el propósito de descubrir o anticipar anomalías, y ante ello determinar las acciones necesarias para corregir o mejorar los procesos. (Galindo, 2000).

Chiavenato (2014) definió:

El control constituye en la última parte de la secuencia conformada por la planeación, organización y dirección. Su fin es garantizar que los resultados del proceso de planeación, organización y dirección sean lo más cercano a las metas fijadas. Lo esencial para esta función es verificar si las acciones controladas alcanzarán las metas y resultados esperados.

Ramírez y Ramírez (2017) señalaron que el rol del control es de mucha categoría en el proceso de la administración pública, dado que comprueba el cabal cumplimiento de los acuerdos tomados; por otro lado, cumple el rol de vigilar que se realicen de manera programada las acciones que se decidieron realizar.

#### La capacidad de Respuesta

Servqual (citado por el Hospital Universitario del Valle, 2010) lo define como respuesta rápida y anhelada, voluntad de brindar ayuda a los clientes y atenderlos con celeridad y diligencia. Mientras que para Lazcurain (2012), consiste en la aptitud mostrada las personas y la disposición de ofrecer un servicio con urgencia. La capacidad de respuesta depende mucho de la optimización de tiempo para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios y brindarles un buen servicio.

En este estudio se tomó en consideración las dimensiones de la capacidad de respuesta respaldadas por Servqual, en donde señala que la capacidad de respuesta muestra seis dimensiones: (a) Simplicidad en la atención, (b) Proporción en la asignación de una próxima cita, (c) Habilidad para atender a las preguntas, (d) Prontitud en el trabajo, (e) Colaboración entre funcionarios y (f) Conformidad en la respuesta a quejas y reclamos.

Dimensión 1: Sencillez en la atención. Según Sánchez (2017), atender con sencillez es emplear un lenguaje común sin llegar a ser vulgar; consiste en usar lo menos posibles expresiones muy elaboradas. Si fuera necesario el uso de terminología técnica o científica, tratar de hacerlo con moderación.

Con respecto a la sencillez, Maella (2008) menciona al filósofo medieval Guillermo Ockham quien postuló la teoría hoy conocida como “Navaja de Ockham” donde indica que ante un pregunta lo inmediato por hacer era encontrar respuestas claras y simples, puesto que la verdad no requiere de un verbo pulido para ser mejor entendida; haciendo ver que la sencillez para la atención al usuario de a pie, es despejar inquietudes utilizando un verbo fluido, pero con palabras asequibles, comprensibles sin necesidad de poner trabas en la interlocución.

Dimensión 2: Oportunidad en la asignación de una próxima cita. Lira (2009) define oportunidad como una valoración de la calidad en la atención; así mismo, considera algunos indicadores de oportunidad, como por ejemplo, oportunidad para acceder a una cita y oportunidad para medir el tiempo entre la solicitud de la cita y el momento de la atención. Para Durán (2012) la oportunidad es la aptitud para atender satisfactoriamente la necesidad de salud de un usuario cuando requiera de ese servicio. En conclusión, cuando se menciona a esta llamada oportunidad se refiere a brindar un servicio amable que satisfaga las expectativas del usuario.

Dimensión 3: Disposición para atender a las preguntas. Según Lucid (2018) se trata de una condición natural y espontánea para dar una atención óptima a los clientes, los empleados deben ser tolerantes y pacientes cuando los clientes expresen sus interrogantes y así mismo, responderles con la misma buena disposición. En tanto que, para Vega (2017), se trata de atender a las interrogantes del cliente de modo amable tratando de que su necesidad sea satisfecha; en el caso que no corresponda o que no sea factible brindarle atención al cliente, se le deberá indicar a dónde acudir y a quien dirigirse; siendo esto la capacidad de brindar una atención cordial, sin necesidad de incomodarse o llegar a la impericia al ejercer una función. Todo servidor de cualquier entidad debe mostrar respeto por el usuario, ya que debe ver su labor como ayuda al prójimo.

La atención de las consultas o preguntas de los clientes debe realizarse de manera atenta. Se trata de una comunicación directa entre el empleado y el cliente para atender las expectativas y demandas de este último. Corresponde al empleado preguntar sobre las necesidades de los clientes para poder brindar soluciones, a su vez, la empresa debe capacitar a los empleados para que sepan responder a las consultas de los clientes. (Zárraga, C.L., Solís, G.G.A. & Holland, J., 2013).

Dimensión 4: Agilidad en el trabajo. Lira (2009), se refirió a la agilidad como el nivel de celeridad con que el cliente recibe atención satisfactoria a su demanda. García (2014), nos habla de la rapidez como parte esencial en la prestación de un servicio; toma como ejemplo el requerimiento financiero de un cliente para efectos de inversión o la contratación de una póliza de seguro para un bien, siendo de importancia que la respuesta sea otorgada en el mínimo tiempo y de hecho, que esta sea favorable. En toda organización es fundamental lograr los objetivos, por ende, el empleado debe atender oportunamente y eficientemente

los requerimientos del solicitante, ya que eso va a elevar el desarrollo de dicha organización.

Dimensión 5: Cooperación entre funcionarios. Los empleados deben colaborar con la organización para el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a este último como empleador; así mismo, deben dar cumplimiento a las normas de seguridad en el trabajo (OIT, 2009). Ventura (2012), se refirió a la cooperación como una parte fundamental para el funcionamiento óptimo de cualquier Estado. Sabiendo que toda entidad u organización es un conjunto, donde si todos trabajan en equipo y fundamentalmente en forma articulada, todos deben cumplir sus objetivos; por lo tanto, la cooperación entre funcionarios es desempeñar sus actividades de manera óptima.

Dimensión 6: Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. Con respecto a la queja, Vega (2017), dijo que es una expresión verbal o escrita, que sirve como medio para que las personas manifiesten su inconformidad. Un cliente se está quejando cuando manifiesta su insatisfacción con la prestación de un servicio. El cliente, con la presentación de su queja espera ser atendido de manera adecuada y oportuna, que se comprenda y resuelva la situación que se le ha generado a partir de su disconformidad con la prestación del servicio. Para la EAFIT, (2004), la atención de quejas es un componente de suma importancia en el sistema de calidad de la organización, así mismo, el subsistema de quejas es un elemento que aporta mucha información de valor sobre la percepción del cliente con respecto al servicio; las quejas sirven de insumo para que la organización busque mejorar la prestación de sus servicios y su funcionamiento en general.

La capacidad de respuesta está relacionada con la capacidad de dar un servicio de calidad; siendo así, cabe definir el término “servicio”. Autores como Kotler & Keller (2012), refieren que un servicio es el acto que una de las partes involucradas ofrece a la otra, es intangible y excluye la propiedad sobre algo. (p.356). Por otro lado, Lovelock & Wirtz (2011), definen al servicio como una actividad económica que crea valor y brinda beneficio al cliente en un tiempo y lugar específico, ello como efecto de generar cambios positivos para favorecer a quien recibe el servicio.

Se puede hacer uso de técnicas y estudios (marketing), con el fin de que el servicio sea entregado correctamente al usuario logrando su satisfacción. Las estrategias diseñadas deben tener en cuenta lo siguiente: producto o servicio, lugar y tiempo, precio u otros

costos para el cliente, promoción, entorno físico, proceso, personal y calidad. (Lovelock, C. et al., 2011).

Es importante diseñar e implementar procesos para lograr eficacia en la interacción entre los empleados y los clientes, así como entre los clientes y el entorno del servicio, para que de esta forma el servicio ofrecido sea entregado y el cliente quede conforme. (Rao, K.R.M., 2011).

La satisfacción del cliente está relacionada de manera directa con el servicio que reciba o el tipo de respuesta que se le brinde. El principal objetivo de una empresa u organización que quiera obtener ventajas o ser reconocida, debe ser que el cliente se muestre satisfecho, lo que podría definirse como la medida del estado de ánimo de una persona como resultado de hacer la comparación entre el servicio o producto recibido y sus expectativas.

Además, la satisfacción del cliente viene acompañada de consecuencias para la empresa u organización, tales como: vuelve al lugar, posibilita a futuro que requiera los mismos o nuevos productos y servicios. Un cliente satisfecho es la mejor publicidad y además, gratuita, puesto que da a conocer a otras personas su experiencia positiva, en cuanto al servicio o producto recibido.

La capacidad de respuesta se puede definir por la habilidad o capacidad que tenga una persona o grupo de personas para realizar una acción positiva ante una situación de desventaja para otras personas. La capacidad de respuesta de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, se plasma en su proyecto “El Juez te escucha, programa tu cita”, el cual se trata de una herramienta informática a través de la cual se podrá generar una cita por internet con el juez que tenga a cargo el proceso judicial que sea de interés del peticionante, evitándole gasto de tiempo en acudir a los juzgados y hacer largas colas de espera para ser atendidos. Con el uso de esta herramienta se pretende garantizar el orden, la celeridad y la claridad en las entrevistas o citas. (RA N°375-2019-CE-PJ).

La capacidad de respuesta también se puede definir como la aptitud para otorgar un servicio ágil y colaborar con los clientes. Se hace énfasis en la atención y la celeridad en responder a las preguntas, solicitudes, quejas y reclamos del usuario. Esta capacidad de respuesta es comunicada a los usuarios por medio de la cantidad de tiempo de espera para recibir asistencia, respuesta o atención. Es de suma importancia que la empresa sea capaz

de ver el procedimiento de entrega del servicio y atención de pedidos desde el lado del usuario y no solo desde el lado de la empresa (Zeithaml et al., 2009).

El cliente espera que la capacidad de respuesta del vendedor sea clara y sincera en la atención de sus dudas y requerimientos, y así mismo, en el caso de ocurrir un imprevisto. No es deseable que el vendedor notifique que no se podrá cumplir con el plazo y que ofrezca un plazo que no tiene certeza de poder cumplir.

La capacidad de respuesta para el cliente está definida como el servicio expedito y efectivo que puede brindar la empresa, en la toma de pedidos como en la entrega a domicilio y de forma personal. (Pozo, 2007).

Riveros (2007), hay factores que son claves para el éxito y los clasifica de esta manera:

1. Capacidad de respuesta: referente a la buena actitud de la organización para responder oportuna y ágilmente a los usuarios y brindar una atención con prontitud que, de preferencia, esté por encima de sus expectativas.
2. Fiabilidad: referido a sostener el compromiso de buen servicio, proceder correctamente desde el inicio, el servicio se presta en el tiempo ofrecido.
3. Evidencias físicas: tiene que ver con la infraestructura, cómo se muestran los empleados que atienden, la maquinaria usada para brindar los servicios, documentación y otros materiales que respaldan los servicios.
4. Empatía: concerniente a la identificación con el usuario, trato respetuoso y considerado al usuario, interés y decisión para solucionar problemas.

La capacidad de respuesta al medio está relacionado con la actitud basada en información adquirida y destrezas desplegadas, elementos que fortalecen a la empresa para lograr un desarrollo efectivo; tiene relación con la ejecución del trabajo, la prontitud y la concertación de actos que se desarrollan y son revisadas periódicamente (Liao et al., 2003). Siendo así, las organizaciones que responden con prontitud De esta forma las empresas con rápida respuesta, se inclinan a un nivel superior de competencia, se les reconoce por su celeridad e iniciativa, y por su capacidad de aprendizaje a partir de los errores cometidos (Nonaka y Takeuchi, 1995; Jansen et al., 2005).

Se define capacidad de respuesta de la organización como el conjunto de acciones que refleja la velocidad y coordinación con las acciones que se implementan y revisan periódicamente. Está referido, además, a evaluación del proceso para logro de los objetivos y ejecución de medidas correctivas. Para evaluar se ha utilizado un cuestionario con puntos relacionados a la importancia que le imprime la organización al mercado de consumo para introducción y comercialización de la nueva producción; se trata de ver si la producción cumple con la expectativa de los usuarios; reuniones de planificación de acciones para hacer frente a los cambios en el medio comercial; si hay correspondencia entre los productos que se comercializan y la necesidad del mercado; colaboración entre áreas y desarrollo de acciones en la prontitud para responder a los cambios producidos en la competitividad del mercado; medidas inmediatas de prevención y corrección ante quejas de los usuarios; ideas de marketing y precios con respecto a la competencia.

Se tienen tres dimensiones: 1) adquisición: aptitud de la organización para ubicar, tasar y adquirir información externa y objetiva para sus procesos; 2) asimilación: aptitud de la organización para el análisis, procesamiento, interpretación, internalización y clasificación de la información externa adquirida; 3) explotación: aptitud para emplear en el ámbito comercial el conocimiento recientemente adquirido.

Las dimensiones señaladas parecen aportar positivamente a la capacidad de respuesta de la empresa, siendo cada una de ellas importantes y dependientes una de otra; se trata de elementos dependientes entre sí que ayudan a la organización a responder frente a los cambios que se producen en el medio con relación a la mejora en la ejecución de los procesos. Pese a que estas dimensiones ayudan a potenciar la capacidad de respuesta, sobresale el empeño de las organizaciones por incorporar conocimientos y extenderlo al interior, que nutrirse de él y aprovecharlo al máximo.

Para la presente investigación es importante conocer la definición de servicios públicos, puesto que se relaciona con la prestación de servicios de un poder del Estado. En ese sentido, se plantea la siguiente definición:

Los servicios públicos están a cargo de instituciones públicas y privadas tiene como fin satisfacer las necesidades de interés general, a través de concesionario, de forma directa u otra forma permitida legalmente, dependiente de un régimen de derecho privado o público. (Reyna y Ventura, 2008)

El ciudadano constituye el cliente del Estado, representa al usuario de los servicios públicos. Lara (2010) precisa al ciudadano aquel que posee la nacionalidad de un país, y posee los derechos y deberes que las leyes del Estado determinen.

Con respecto a la eficacia y satisfacción en las entidades públicas, los beneficiarios esperan recibir un adecuado servicio que cumplan con sus necesidades, generando así que la administración pública rediseñe sus estrategias de atención al ciudadano; lo que conduce a la atención de sus procesos con respecto a los servicios que brinda. (Linares, 2014).

En muchos casos, existen carencias en la relación entre el Estado y el ciudadano con respecto a la ayuda de los servicios públicos. Samuel (1994) plantea una serie de situaciones que enfrenta el usuario por los trámites y los servicios públicos, estos son: 1. Transparencia y orientación de la información, relevante que los ciudadanos tengan la disposición de la información necesaria para realizar un trámite mediante orientación sobre el proceso del servicio. 2. Que ante una queja o denuncia signifique asumir costos por parte del usuario: La queja o denuncia, dependiendo de la complejidad del servicio, constituye tiempo, energía y recursos para hacerlo, y sujeto a alguna represalia o discriminación al hacer frente a la denuncia. 3. Flexibilidad de la demanda por el trámite o servicio: Cuanto más necesario es el servicio, hay mayor probabilidad de que la ciudadanía se exprese para recibir un mejor servicio. 4. Sea atendida la queja: Es la mejora o solución de un servicio a partir de una queja de la ciudadanía.

Para orientar el propósito de la investigación se formuló algunas preguntas, siendo la el problema general:

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial de Bayovar, 2019?

Y las específicas:

¿Qué relación existe entre el proceso administrativo de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019?

¿Qué relación existe entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019?

¿Qué relación existe entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019?

¿Qué relación existe entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019?

¿Qué relación existe entre la dimensión control de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019?

La variable gestión administrativa se sustenta en teorías de administración y la capacidad respuesta (control de calidad), ya que este nuevo enfoque hará posible la mejor comprensión de dichos constructos teóricos. Considerando a teóricos como: Fayol, Varnum, Adam Smith, Taylor, Robbins, Chiavenato y Lazcurain.

Los beneficiarios son todos los usuarios, que acuden a la sede de justicia en búsqueda que los procesos judiciales sean rápidos, y con una adecuada atención, por ello se requiere encontrar que tanto las variables como la gestión administrativa se correlaciona con la variable capacidad de respuesta, encontrar si esta correlación es positiva o negativa y ver que tanto se relacionan. Una forma que permitiría seguir realizando investigaciones más puntuales.

Para la tesis se planteó el objetivo general de: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019, y cinco objetivos específicos: establecer la relación existe entre la dimensión proceso administrativo de la gestión administrativo y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019, establecer la relación existe entre la dimensión planeación de la gestión administrativo y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019, establecer la relación existe entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019, establecer la relación existe entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019, y por ultimo establecer la relación existe entre la dimensión control de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019.

Y con el sentido de orientar la investigación se planteó la siguiente hipótesis general: existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar. SJL. Lima, 2019, y cinco hipótesis específicas las cuales son las siguientes: existe relación entre el proceso administrativo de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019, existe relación entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019, existe relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019, existe relación entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019 y por último existe relación entre la dimensión control de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019.

## II. Método

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

Para Salkind (1998) citado por Bernal (2010), la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. (p. 110)

El diagrama del diseño correlacional:

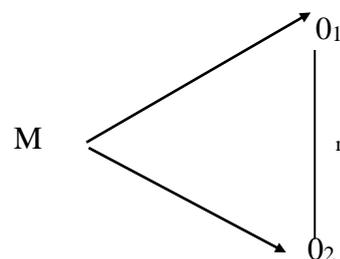


Figura 1. Diagrama del Diseño Correlacional

Dónde:

M : Trabajadores de la sede judicial de Bayovar

O1 : Variable 1: Gestión administrativa

O2 : Variable 2: Capacidad de respuesta

R : Relación

## **Operacionalización de las variables**

### **Variable1: Gestión administrativa**

Definición conceptual

Galindo (2000) indicó respecto de la gestión administrativa:

Es la actividad estructurada, ordenada y organizada que llevan a cabo las autoridades correspondientes del gobierno o de alguna institución u organismo particular, para que, mediante las leyes, reglas, principios y técnicas respectivas, y del esfuerzo cooperativo se satisfagan las finalidades colectivas que le han sido encomendadas, y que individualmente no pueden ser satisfechas. (p. 5).

Definición operacional

La gestión administrativa se midió con un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 30 ítems en cinco dimensiones: Proceso administrativo (6 ítems), Planeación (6 ítems), organización (6 ítems), dirección (6 ítems) y control (6 ítems).

### **Variable 2: Capacidad de respuesta**

Definición conceptual:

Según Zeithalm y Bitner (2003) citado en Cruz (2014, p. 60) indicó: Es una voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar el servicio con motivación. Esa dimensión enfatiza la atención y la prontitud en el trato con las solicitudes, cuestiones, reclamaciones y problemas de los clientes. (p. 60).

Definición operacional:

La capacidad de respuesta será medida con un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 24 ítems comprendido en seis dimensiones: Sencillez en la atención (3 ítems), Oportunidad en la asignación de una próxima cita (4) Disposición para atender a las preguntas (6 ítems), Cooperación entre funcionarios (2), Agilidad en el trabajo (3 ítems) y Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos (6 ítems).

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Proceso administrativo	-Leyes administrativas	1,2,3,4,5,6	Siempre (5)	
Planeación	-Estrategias -Metas -Recursos	7,8,9,10,11,12	Casi siempre (4) A veces (3)	Inicio [30; 69]
Organización	-Estructura -Sistematización -Simplificación de funciones	13,14,15,16,17,18	Casi nunca (2) Nunca (1)	Proceso [70; 109] Logrado [110; 150]
Dirección	-Autoridad -Influencia	18,20,21,22,23,24		
Control	-Comparación de lo real con lo planteado -Retroalimentación -Plan de acción	25,26,27,28,29,30		

Fuente: Galindo (2000)

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable capacidad de respuesta*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Sencillez en la atención	- Palabras de uso común	1, 2, 3	Siempre (5)	Deficiente [24; 55]
Oportunidad en la asignación de una próxima cita	- Acceso a la atención de calidad - Tiempo	4, 5, 6 7	Casi siempre (4) A veces (3)	Moderado [56; 87]

			Casi nunca (2)	Eficiente [88; 120]
Disposición para atender a las preguntas	- Disposición - Servir al usuario	8, 9, 10 11, 12, 13	Nunca (1)	
Agilidad en el trabajo	- Agilidad	14, 15, 16		
Cooperación entre funcionarios	- Cumplimiento de las obligaciones	17, 18		
Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	- Oportunidad de respuesta a quejas y reclamos - Libro de reclamaciones	19, 20, 21 22, 23, 24		

*Fuente:* Servqual (citado por el Hospital Universitario del Valle, 2010).

## 2.2 Población y muestra

### **Población de estudio:**

Es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas que tienen atributos características comunes, susceptibles a ser observados. La población de investigación corresponde a 45 trabajadores de la sede judicial Bayovar.

### **Muestra:**

Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla, para la presente investigación la muestra es igual a la población. La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precisa como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

$$N = n$$

$$n = 45$$

### **Muestreo:**

Es el proceso de selección de una parte representativa de la población, la cual permite estimar los parámetros de la población. Se aplicó la técnica del muestreo no probabilístico, pues cada unidad no tiene igual probabilidad de participar en la muestra. Por lo tanto, no se puede calcular el error muestral.

## **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

#### **La encuesta:**

Se empleó la encuesta como una técnica de investigación de recolección de datos, es recomendada para estos tipos de trabajos de investigación, tiene la utilidad de ser versátil, objetiva, y utilitaria, permite directamente establecer la relación con el objeto o sujeto de la Investigación.

### **Instrumento**

#### **El cuestionario:**

El cuestionario es un instrumento estadísticamente más usado en los procesos de recolección de datos, se recaba información de manera directa a través de las preguntas.

## **Ficha técnica de instrumento gestión administrativa**

### **Instrumento 1: Gestión administrativa**

#### **Ficha técnica**

**Nombre:** Cuestionario de gestión administrativa

**Autora:** Magaly Duran Bellido

**Año:** 2019

**Administración:** Individual

**Aplicación:** encuesta directa

**Dimensiones:** Proceso administrativo (6) Planeación (6 ítems), organización (6 ítems), dirección (6 ítems) y control (6 ítem)

**Escala:** Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre

**Niveles y rango:** se propone tres:

Inicio (30 - 69)

Proceso (70 - 110)

Logrado (111 – 150)

## Ficha técnica de instrumento Capacidad de respuesta

### Instrumento 2: Capacidad de respuesta

#### Ficha técnica

**Nombre:** cuestionario de la capacidad de respuesta

**Autor:** SERVQUAL

**Adaptado:** Magaly Duran Bellido

**Año:** 2019

**Administración:** individual

**Aplicación:** encuesta directa

**Dimensiones:** Sencillez en la atención (3 ítems), Oportunidad en la asignación de una próxima cita (4 ítems), Disposición para atender a las preguntas (6 ítems), Agilidad en el trabajo (3 ítems), Cooperación entre funcionarios (2 ítems) y Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos (6 ítems).

**Escala:** Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre

**Niveles y rango:** se propone tres:

Deficiente (24 - 55)

Moderado (56 - 87)

Eficiente (88 - 120)

#### Validez:

Todo instrumento de investigación debe cumplir niveles de validez, esto quiere decir que realmente mide la variable que se pretende medir, Kerlinger (1979, p. 138) plantea la siguiente pregunta respecto de la validez: ¿Está midiendo lo que cree que está midiendo? Si es así, su medida es válida; si no, evidentemente carece de validez. La validez se da a nivel de contenido, constructo y criterio.

Tabla 3

*Relación de validadores*

Validador	Grado académico	Resultado
Johnny F. Farfán Pimentel	Doctor	Existe suficiencia
Dora Ponce Yactayo	Doctora	Existe suficiencia

---

*Nota:* la fuente se obtuvo de los certificados de validez de instrumento (Anexo 6)

### **Confiabilidad del instrumento:**

Es el grado de aplicación repetida al mismo sujeto y produce iguales resultados. Los coeficientes de confiabilidad oscilan entre 0 y 1, donde 0 indica una confiabilidad nula y 1 representa el máximo de confiabilidad.

Tabla 4.

#### *Criterios de Decisión de Confiabilidad*

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,80 – 1	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Mediana
0,20 – 0,40	Baja
0 - 0,20	Muy Baja

Tabla 5

#### *Confiabilidad cuestionario de gestión administrativa*

		N	%
Casos	valido	21	100.0
	excluido	0	0
	Total	21	100.00

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.923	30

*Fuente: elaboración Propia (2019)*

Interpretación:

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy alta.

Tabla 6

*Confiabilidad cuestionario de capacidad de respuesta*

		N	%
Casos	Valido	21	100.0
	Excluido	0	0
	Total	21	100.00

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.852	24

*Fuente: elaboración Propia (2019)*

Interpretación

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy alto.

**2.4 Método de análisis de datos**

Para levantar los datos se aplicó dos cuestionarios con escala de Likert con respecto a las variables gestión administrativa y capacidad de respuesta. Luego se tabuló la información utilizando la hoja de cálculo Excel, ordenando los datos de las dimensiones y de las variables, con el programa estadístico SPSS V. 24 se realizó la transformación de las variables ordinales según las escalas y rangos, y finalmente contrastar las hipótesis estableciendo en primera instancia la correlación, se aplicó el estadístico de Rho de Spearman para determinar el coeficiente de correlación entre las variables y significancia estadística considerando un 5 % de error.

**2.5 Aspectos éticos**

Para la aplicación de los cuestionarios se pidió el consentimiento informado a los trabajadores; y el permiso respectivo a la institución. Se respetó la autoría de las citas textuales, las cuales están correctamente en las referencias; asimismo no se han alterado la matriz de datos lo cual los resultados reflejan la realidad de la investigación.

**III. Resultados**

**3.1. Descripción de los resultados descriptivos de la variable Gestión administrativa**

Tabla 7

*Descripción de los niveles de gestión administrativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	1	2.2
Proceso	24	53.3
Logrado	20	44.4
Total	45	100.0

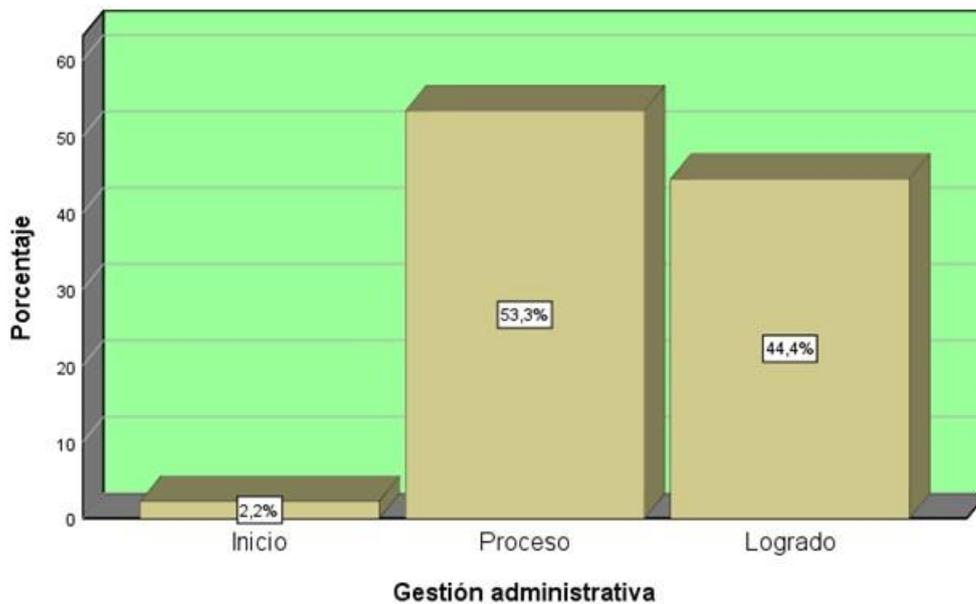


Figura 2. Descripción de los niveles de gestión administrativa

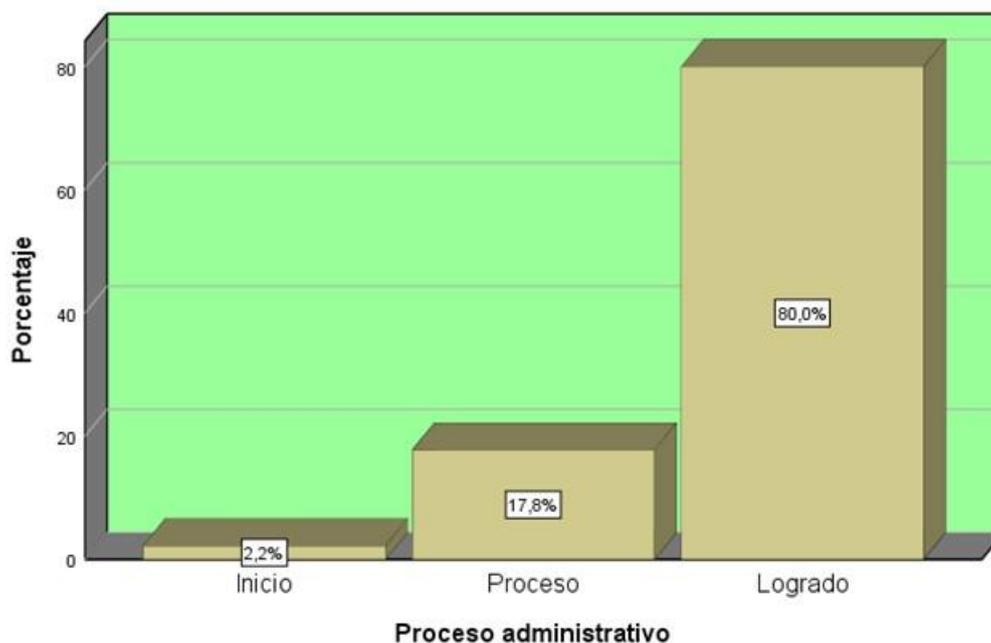
En la tabla 7 y figura 2, se observa de una muestra de 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, que el 2.2% tienen una percepción en inicio en la gestión administrativa; el 53.3% indicaron un nivel en proceso y el 44.4% indicaron un nivel logrado en la gestión administrativa.

Tabla 8

*Descripción de los niveles de proceso administrativo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
---------	------------	------------

Inicio	1	2,2
Proceso	8	17,8
Logrado	36	80,0
Total	45	100,0



*Figura 3. Descripción de los niveles de proceso administrativo*

En la tabla 8 y figura 3, se observa de una muestra de 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, que el 2.2% tienen una percepción en inicio en el proceso administrativo; el 17.8% indicaron un nivel en proceso y el 80.0% indicaron un nivel logrado en el proceso administrativo.

Tabla 9

*Descripción de los niveles de planeación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	4	8,9
Proceso	21	46,7

Logrado	20	44,4
Total	45	100.0



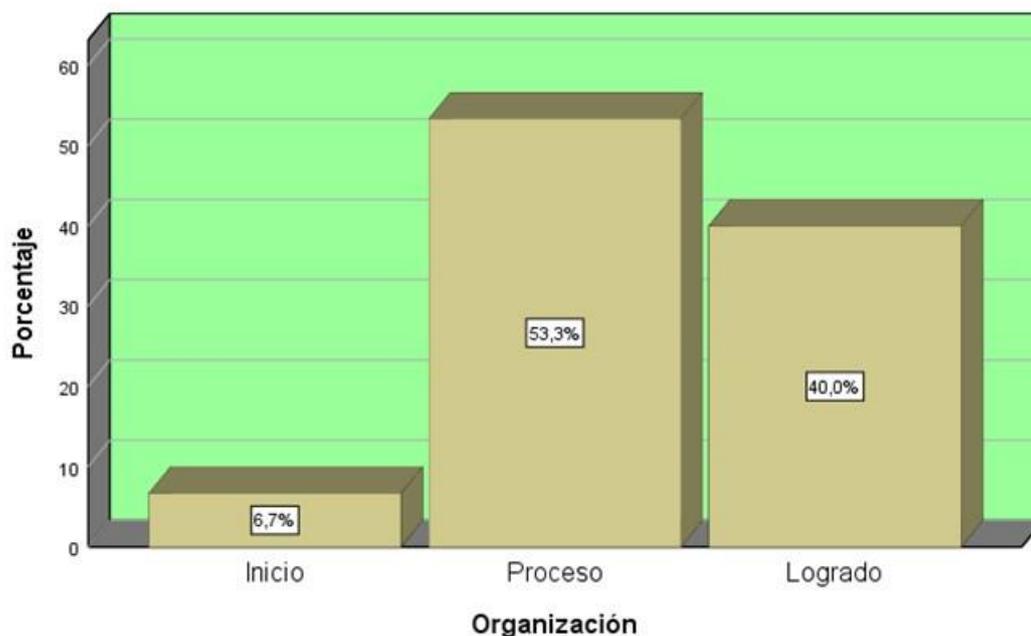
*Figura 4. Descripción de los niveles de planeación*

En la tabla 9 y figura 4, se observa de una muestra de 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, que el 8.9% tienen una percepción en inicio en la planeación; el 46.7% indicaron un nivel en proceso y el 44.4% indicaron un nivel logrado en la planeación.

Tabla 10

*Descripción de los niveles de organización*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	3	6,7
Proceso	24	53,3
Logrado	18	40,0
Total	45	100.0



*Figura 5.* Descripción de los niveles organización.

En la tabla 10 y figura 5, se observa de una muestra de 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, que el 6.7% tienen una percepción en inicio en la organización; el 53.3% indicaron un nivel en proceso y el 40.0% indicaron un nivel logrado en la organización.

Tabla 11

*Descripción de los niveles de dirección*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	4	8,9
Proceso	13	28,9
Logrado	28	62,2
Total	45	100.0



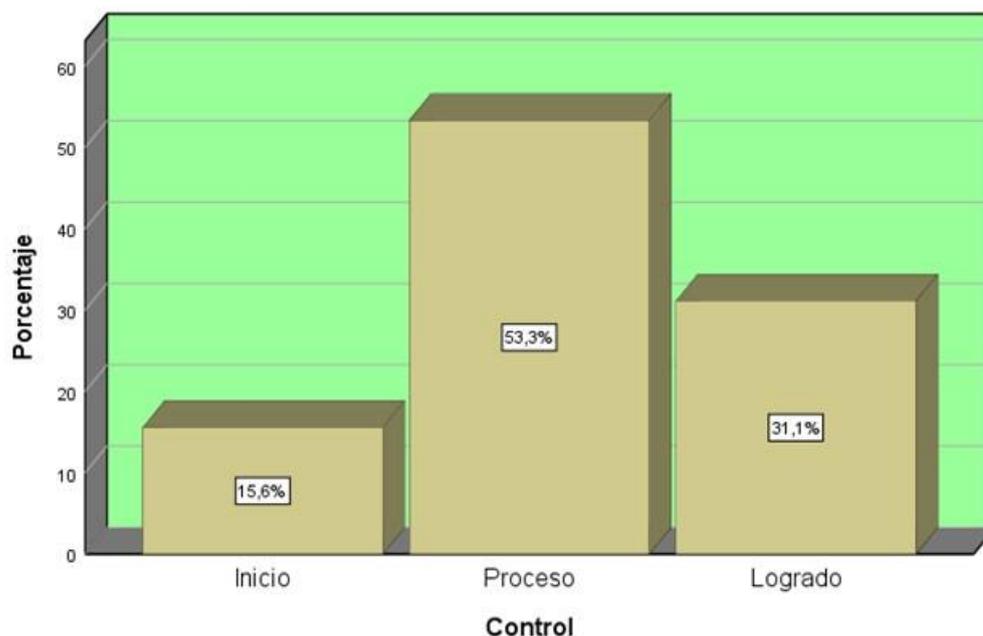
*Figura 6. Descripción de los niveles de dirección*

En la tabla 11 y figura 6, se observa de una muestra de 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, que el 8.9% tienen una percepción en inicio en la dirección; el 28.9% indicaron un nivel en proceso y el 62.2% indicaron un nivel logrado en la dirección.

Tabla 12

*Descripción de los niveles de control*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	7	15,6
Proceso	24	53,3
Logrado	14	31,1
Total	45	100,0



*Figura 7.* Descripción de los niveles de control

En la tabla 12 y figura 7, se observa de una muestra de 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, que el 15.6% tienen una percepción en inicio sobre el control; el 53.3% indicaron un nivel en proceso y el 31.1% indicaron un nivel logrado en el control.

### **3.2 Descripción de los resultados descriptivos de la variable capacidad de respuesta**

Tabla 13

*Descripción de los niveles de la variable capacidad de respuesta*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	2,2
Moderado	30	66,7
Eficiente	14	31,1
Total	45	100.0



Figura 8. Descripción de los niveles de la variable capacidad de respuesta

En la tabla 13 y figura 8, se observa de una muestra de 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, que el 2.2% tienen una percepción de la capacidad de respuesta en un nivel deficiente, el 17.8% indicaron un nivel moderado y el 31.1% indicaron un nivel eficiente en la variable de capacidad de respuesta.

### 3.3 Tablas contingencia de las variables capacidad de respuesta y la gestión administrativa

Tabla 14

Tablas contingencia entre capacidad de respuesta y la gestión administrativa

Capacidad de respuesta	Gestión administrativa						Total	
	Inicio		Proceso		Logrado		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Deficiente	0	0,0	1	2,2	0	0,0	1	2,2
Moderado	1	2,2	19	42,2	10	22,2	30	66,7
Eficiente	0	0,0	4	8,9	10	22,2	14	53,7
Total	1	2,2	24	53,3	20	44,4	45	100,0

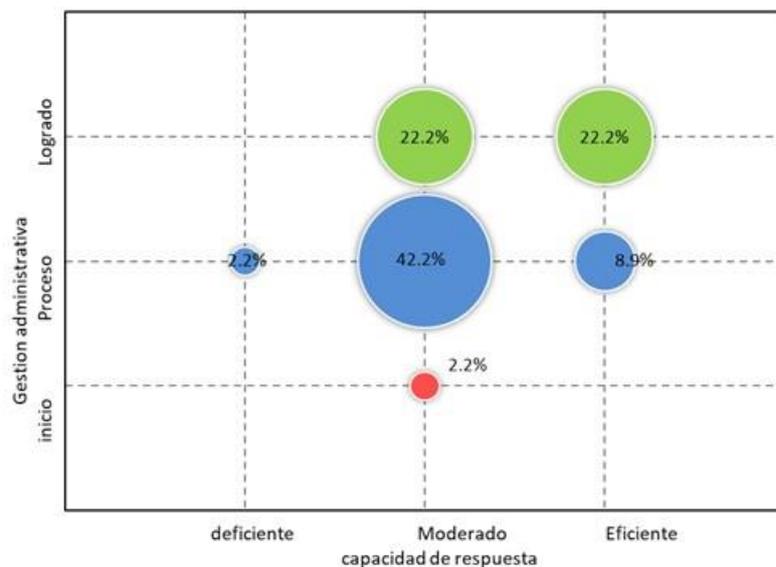


Figura 9. Gestión administrativa y capacidad de respuesta.

En la tabla 14 y figura 9, se observa que el 42,2% de los 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, indicaron que la variable gestión administrativa tienen un nivel en proceso, así como un nivel moderado en capacidad de respuesta; el 22% indicaron un nivel logrado en la gestión administrativa y un nivel moderado en capacidad de respuesta; el 22.2% indicaron un nivel logrado en la gestión administrativa y un nivel eficiente en la capacidad de respuesta.

Tabla 15

Tablas contingencia entre capacidad de respuesta y proceso administrativo

Capacidad de respuesta	Proceso administrativo						Total	
	Inicio		Proceso		Logrado			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0,0	1	2,2	0	0,0	1	2,2
Moderado	1	2,2	5	11,1	24	53,3	30	66,7
Eficiente	0	0,0	2	4,4	12	26,7	14	31,1
Total	1	2,2	8	17,8	36	80,0	45	100,0

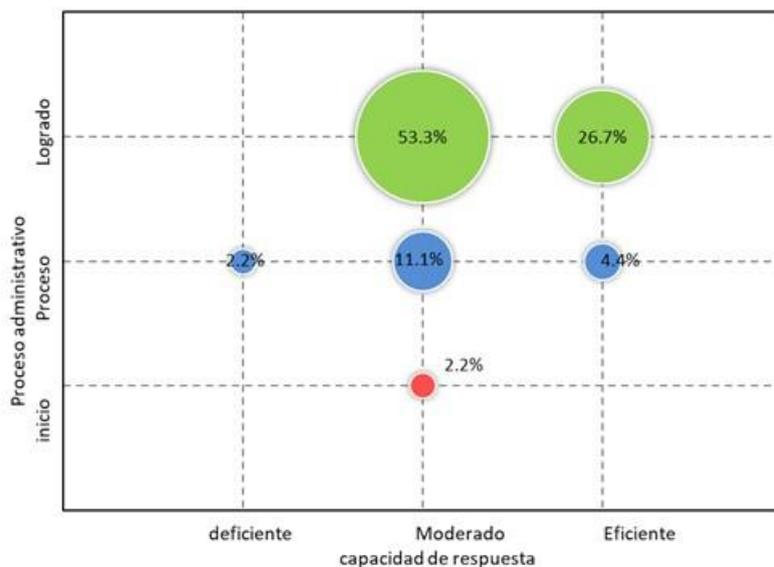


Figura 10. Proceso administrativo y capacidad de respuesta.

En la tabla 15 y figura 10, se observa que el 53.3% de los 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, indicaron que la variable proceso administrativo tienen un nivel logrado, así como un nivel moderado en capacidad de respuesta; el 26.7% indicaron un nivel logrado en el proceso administrativo y un nivel eficiente en capacidad de respuesta.

Tabla 16

Tablas contingencia entre capacidad de respuesta y planeación

Capacidad de respuesta	Planeación						Total	
	Inicio		Proceso		Logrado		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Deficiente	1	2,2	0	0,0	0	0,0	1	2,2
Moderado	3	6,7	16	35,6	11	24,4	30	66,7
Eficiente	0	0,0	5	11,1	9	20,0	14	31,1
Total	1	8,9	8	46,7	36	44,4	45	100,0

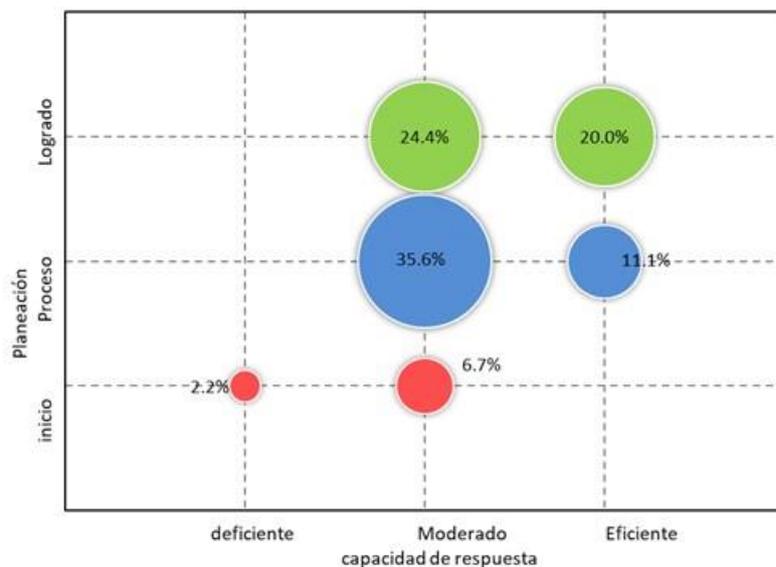


Figura 11. Planeación y capacidad de respuesta.

En la tabla 16 y figura 11, se observa que el 35,6% de los 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, indicaron que la variable planeación tienen un nivel en proceso, así como un nivel moderado en capacidad de respuesta; el 24,4% indicaron un nivel logrado en la planeación y un nivel moderado en capacidad de respuesta; el 22,0% indicaron un nivel logrado en la planeación y un nivel eficiente en la capacidad de respuesta.

Tabla 17

Tablas contingencia entre capacidad de respuesta y organización

Capacidad de respuesta	Organización						Total	
	Inicio		Proceso		Logrado			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	1	2,2	0	0,0	0	0,0	1	2,2
Moderado	2	4,4	19	42,2	9	20,0	30	66,7
Eficiente	0	0,0	5	11,1	9	20,0	14	31,1
Total	3	6,7	24	53,3	18	40,0	45	100.0

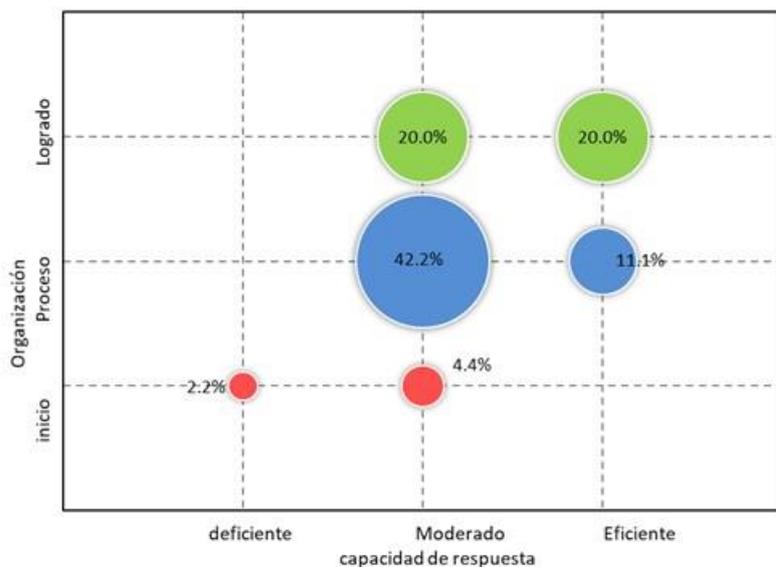


Figura 12. Organización y capacidad de respuesta.

En la tabla 17 y figura 12, se observa que el 42,2% de los 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, indicaron que la variable organización tienen un nivel en proceso, así como un nivel moderado en capacidad de respuesta; el 20,0% indicaron un nivel logrado en la organización y un nivel moderado en capacidad de respuesta; el 20,0% indicaron un nivel logrado en la organización y un nivel eficiente en la capacidad de respuesta.

Tabla

Tablas contingencia entre capacidad de respuesta y dirección

Capacidad de respuesta	Dirección						Total	
	Inicio		Proceso		Logrado		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Deficiente	0	0,0	0	0,0	1	2,2	1	2,2
Moderado	3	6,7	11	24,4	16	35,6	30	66,7
Eficiente	1	2,2	2	4,4	11	24,4	14	31,1
Total	3	8,9	13	28,9	28	62,2	45	100,0

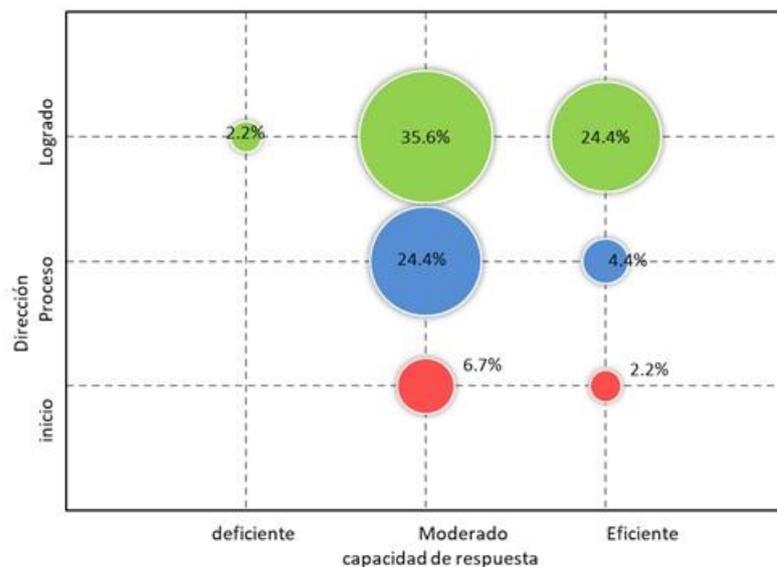


Figura 13. Dirección y capacidad de respuesta.

En la tabla 18 y figura 13, se observa que el 24,4% de los 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, indicaron que la variable dirección tienen un nivel en proceso, así como un nivel moderado en capacidad de respuesta; el 35,6% indicaron un nivel logrado en la dirección y un nivel moderado en capacidad de respuesta; el 24,4% indicaron un nivel logrado en la dirección y un nivel eficiente en la capacidad de respuesta.

Tabla 19

Tablas contingencia entre capacidad de respuesta y control

Capacidad de respuesta	Control						Total	
	Inicio		Proceso		Logrado		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Deficiente	0	0.0	0	0,0	1	2,2	1	2,2
Moderado	5	11.1	20	44.4	5	11.1	30	66,7
Eficiente	2	4.4	4	8.9	8	17.8	14	31,1
Total	3	15.6	13	53.3	28	31.1	45	100.0

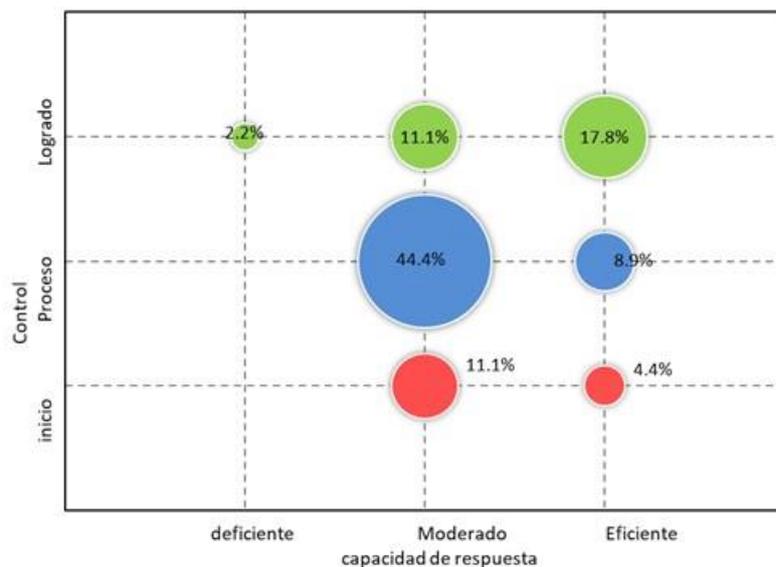


Figura 14. Control y capacidad de respuesta.

En la tabla 19 y figura 14, se observa que el 44,4% de los 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, indicaron que la variable control tienen un nivel en proceso, así como un nivel moderado en capacidad de respuesta; el 11,1% indicaron un nivel logrado en control y un nivel moderado en capacidad de respuesta; el 17,8% indicaron un nivel logrado en control y un nivel eficiente en la capacidad de respuesta.

### 3.4. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

**H0:** No existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar. SJL. Lima, 2019

**H1:** Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar. SJL. Lima, 2019

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$     **Estadístico:** Rho de Spearman

#### Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que  $\alpha$ , se rechaza H0.

El nivel de significancia “p” es mayor que  $\alpha$ , no se rechaza H0

Tabla 20

*Correlación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta*

### Correlaciones

			Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,379*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	45	45
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,379*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	45	45

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 20, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.379 lo cual indicó una correlación positiva media entre las variables y  $p = 0.010 < 0.05$  que corresponde a un nivel de confiabilidad del 99%, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

#### **Hipótesis específica 1**

**H0:** No existe relación entre el proceso administrativo de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, SJL.Lima-2019

**H1:** Existe relación entre el proceso administrativo de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, SJL. Lima -2019

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$     **Estadístico:** Rho de Spearman

#### **Regla de decisión:**

El nivel de significancia “p” es menor que  $\alpha$ , se rechaza H0.

El nivel de significancia “p” es mayor que  $\alpha$ , no se rechaza H0

Tabla 21

*Correlación entre proceso administrativo y capacidad de respuesta*

Correlaciones				
			Capacidad de respuesta	Proceso administrativo
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Proceso administrativo	1,000	,159
		Sig. (bilateral)	.	,296
		N	45	45
	Proceso administrativo	Coeficiente de correlación	,159	1,000
		Sig. (bilateral)	,296	.
		N	45	45

En la tabla 21, se observa que existe una relación positiva y significativa entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.159 lo cual indicó una correlación positiva débil entre las variables y  $p = 0.296 > 0.05$  que corresponde a un nivel de confiabilidad del 99%, por lo tanto, se toma la decisión de no rechazar la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 2

**H0:** No existe relación entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, SJL. Lima -2019

**H1:** Existe relación entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, SJL. Lima -2019

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$     **Estadístico:** Rho de Spearman

### Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que  $\alpha$ , se rechaza H0.

El nivel de significancia “p” es mayor que  $\alpha$ , no se rechaza H0

Tabla 22

*Correlación entre planeación y capacidad de respuesta*

Correlaciones				
			Capacidad de respuesta	Planeación
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,341*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	45	45
	Planeación	Coeficiente de correlación	,341*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 22, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la planeación y la capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.342 lo cual indicó una correlación positiva media entre las variables y  $p = 0.022 < 0.05$  que corresponde a un nivel de confiabilidad del 99%, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

**H0:** No existe relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019

**H1:** Existe relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019

**Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  Estadístico: Rho de Spearman**

#### Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que  $\alpha$ , se rechaza H0.

El nivel de significancia “p” es mayor que  $\alpha$ , no se rechaza H0

Tabla 23

*Correlación entre organización y capacidad de respuesta*

Correlaciones				
			Capacidad de respuesta	Organización
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,394**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	45	45
	Organización	Coeficiente de correlación	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	45	45

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

En la tabla 23, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la organización y la capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.394 lo cual indicó una correlación positiva media entre las variables y  $p = 0.007 < 0.05$  que

corresponde a un nivel de confiabilidad del 99%, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

#### **Hipótesis específica 4**

**H0:** No existe relación entre la dirección de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, SJL. Lima - 2019

**H1:** Existe relación entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial, Bayovar, SJL. Lima - 2019

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$     **Estadístico:** Rho de Spearman

#### **Regla de decisión:**

El nivel de significancia “p” es menor que  $\alpha$ , se rechaza H0.

El nivel de significancia “p” es mayor que  $\alpha$ , no se rechaza H0.

Tabla 24

*Correlación entre dirección y capacidad de respuesta*

<b>Correlaciones</b>				
		Capacidad de respuesta		
		Dirección		
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,177
		Sig. (bilateral)	.	,244
		N	45	45
	Dirección	Coeficiente de correlación	,177	1,000
		Sig. (bilateral)	,244	.
		N	45	45

En la tabla 24, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la dirección y la capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.177 lo cual indicó una correlación positiva débil entre las variables y  $p = 0.244 > 0.05$  que corresponde a un nivel de confiabilidad del 99%, por lo tanto, se toma la decisión de no rechazar la hipótesis nula.

#### **Hipótesis específica 5**

**H0:** No existe relación entre la dimensión control de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, SJL. Lima - 2019

**H1:** Existe relación entre la dimensión control de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, SJL. Lima – 2019.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$     **Estadístico:** Rho de Spearman

**Regla de decisión:**

El nivel de significancia “p” es menor que  $\alpha$ , se rechaza H0.

El nivel de significancia “p” es mayor que  $\alpha$ , no se rechaza H0

Tabla 25

*Correlación entre control y capacidad de respuesta*

<b>Correlaciones</b>				
			Capacidad de respuesta      Control	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,239
		Sig. (bilateral)	.	,114
		N	45	45
	Control	Coeficiente de correlación	,239	1,000
		Sig. (bilateral)	,114	.
		N	45	45

En la tabla 25, se observa que existe una relación positiva y significativa entre el control y la capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.239 lo cual indicó una correlación positiva débil entre las variables y  $p = 0.114 > 0.05$  que corresponde a un nivel de confiabilidad del 99%, por lo tanto, se toma la decisión de no rechazar la hipótesis nula.

#### **IV. Discusión**

De los resultados hallados respectivo al objetivo general, se observó que el 53.3% indicaron un nivel en proceso respecto a la gestión administrativa; el 44.4% indicaron un nivel logrado y el 2.2% indicaron un nivel en inicio respecto a la gestión administrativa y el 66.7% indicaron un nivel moderado respecto a la capacidad de respuesta; el 31.1% indicaron un nivel eficiente y el 2,2% indicaron un nivel deficiente respecto a la capacidad de respuesta; asimismo se determinó una correlación positiva y significativa de Rho Spearman de 0.379 entre las gestión administrativa y la capacidad de respuesta; en este aspecto Neyra (2018) determina que la capacidad de respuesta alcanza el 93,9% lo considera como un nivel regular, en cuanto a la investigación realizada por Lara (2017) evidencian que existe una correlación positiva muy fuerte a perfecta entre la gestión

administrativa y la eficiencia, el Rho de Spearman fue de 0.987, a diferencia de Coque (2016) quien también investigo sobre la eficiencia de la gestión administrativa, pero aplico la prueba del Chi cuadrado ( $X^2$ ), que permite determinar los valores observados y esperados, y confirmo que la gestión administrativa si impacta significativamente a la rentabilidad de la empresa. Ríos (2018) establece que la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba. Al analizar los resultados el valor estadístico establecer que ambas variables no son independientes; entonces, la relación es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

De acuerdo al objetivo específico 1, se determinó que el 80.0% indicaron un nivel logrado respecto al proceso administrativo; el 17.8% indicaron un nivel en proceso y el 2.2% indicaron un nivel en inicio respecto al proceso administrativo, en cuanto a la correlación no se rechazó la hipótesis nula, lo cual indica que no existe relación entre el proceso administrativo de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, SJL.Lima-2019; al respecto en la investigación realizada por Flores (2015) la principal diferencia se da desde la conceptualización, el proceso administrativo engloba las dimensiones de planificación, organización, dirección y control en la que concluye que los trabajadores deben asumir compromisos para mejorar el proceso administrativo.

De acuerdo al objetivo específico 2, se demostró la existencia de correlación positiva y significativa entre la planeación y capacidad de respuesta, asimismo el 46.3% indicaron un nivel logrado; el 42.7% indicaron un nivel en proceso y el 11.0% indicaron un nivel en inicio respecto a la planificación; al respecto en la investigación realizada por Toral y Zeta (2016), quien también utiliza el estadístico Rho Spearman, en este estudio la planificación y la capacidad de respuesta un Rho de 0.387, lo cual indica que la gestión de planificación se encuentra relacionada con la capacidad de respuesta.

De acuerdo al objetivo específico 3, se demostró la existencia de correlación positiva y significativa entre la organización y la capacidad de respuesta; donde el 53.3% indicaron un nivel en proceso respecto la organización, el 40.0% indicaron un nivel logrado y el 6.7% indicaron un nivel en inicio; Toral y Zeta (2016), en este estudio la organización y la capacidad de respuesta con un Rho de 0.417, lo cual indica que la gestión de organización se encuentra relacionada con la capacidad de respuesta.

De acuerdo al objetivo específico 4, se determinó que el 62.2% indicaron un nivel logrado respecto en la dirección; el 28.9% indicaron un nivel en proceso y el 62.2% indicaron un

nivel logrado en la dirección, en cuanto a la correlación no se rechazó la hipótesis nula, lo cual indica que no existe relación entre la dirección de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, SJL.Lima-2019; estos resultados son opuesto a la investigación realizada por al respecto en la investigación realizada por Toral y Zeta (2016), en este estudio la dirección y la capacidad de respuesta obtuvieron un estadístico de Rho de 0.457, lo cual indica que la dirección se encuentra relacionada con la capacidad de respuesta. Así mismo el estudio realizado por Condori (2018) haya una correlación positiva de Rho de 0.888 entre la Dirección y la calidad de servicio.

De acuerdo al objetivo específico 5, se determinó que el 53.3% indicaron un nivel en proceso respecto al control; el 31.1% indicaron un nivel en logrado y el 15.6% indicaron un nivel en inicio en el control, en cuanto a la correlación no se rechazó la hipótesis nula, lo cual indica que no existe relación entre control de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, SJL.Lima-2019; estos resultados son opuestos a la investigación realizada por al respecto en la investigación realizada por Toral y Zeta (2016), en este estudio el control y la capacidad de respuesta obtuvieron un estadístico de Rho de 0.477, lo cual indica que la dirección se encuentra relacionada con la capacidad de respuesta.

## **V. Conclusiones**

### **Primera.-**

Existe una correlación positiva y significativa entre gestión administrativa y capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.379 lo cual indicó una correlación positiva media y  $p = 0.010 < 0.05$ , es decir a mejor gestión administrativa mejor es la capacidad de respuesta.

### **Segunda.-**

Existe una correlación positiva y significativa entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta, sin embargo, se toma la decisión de no rechazar la hipótesis nula pues el  $p = 0.296 > 0.05$ , es decir el proceso administrativo no se relaciona con la capacidad de respuesta.

### **Tercera.-**

Existe una correlación positiva y significativa entre la planeación y la capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.341 lo cual indicó una correlación positiva media y  $p = 0.022 < 0.05$ , es decir a mejor planeación mejor es la capacidad de respuesta.

#### **Cuarta.-**

Existe una correlación positiva y significativa entre la organización y la capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.394 lo cual indicó una correlación positiva media y  $p = 0.007 < 0.01$ , es decir a mejor organización mejor es la capacidad de respuesta.

#### **Quinta.-**

Existe una correlación positiva débil entre la dirección y la capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.177, se toma la decisión de no rechazar la hipótesis nula pues el  $p = 0.244 > 0.05$ , es decir la dirección no se relaciona con la capacidad de respuesta.

#### **Sexta.-**

Existe una correlación positiva débil entre el control y la capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.239, se toma la decisión de no rechazar la hipótesis nula pues el  $p = 0.114 > 0.01$ , es decir el control no se relaciona con la capacidad de respuesta.

### **VI. Recomendaciones**

#### **Primera.-**

Se recomienda difundir los resultados de la investigación gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar. SJL. Lima. 2019 con la finalidad de realizar propuestas de mejoras, asimismo presentar los resultados a la sede principal del poder judicial y se pueda conocer las percepciones de los trabajadores en torno a las variables investigadas.

#### **Segunda.-**

Se recomienda, realizar otras investigaciones en torno a la variable capacidad de respuesta, considerando que la variable gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta, sin embargo, existe otros factores que también se relacionan con la capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar. Lo importante es determinar qué factores inciden en mejorar la capacidad de respuesta.

#### **Tercera.-**

Se recomienda que la sede Judicial Bayovar fortalezca aquellas unidades ejecutoras que tengan relación con la planeación y organización, pues se halló resultados que consideran que una mejor planeación y organización mejora la capacidad de respuesta.

#### **Cuarta.-**

Se recomienda que la sede Judicial Bayovar instale módulos de atención al usuario, de orientación, con la posibilidad de obtener datos que ayuden a fortalecer su capacidad organizativa.

#### **Quinta.-**

A los posteriores investigadores, ahondar en variables como atención al usuario, calidad de atención, implicancia en el uso de aplicativos para medir los efectos en la capacidad de respuesta.

### **Referencias**

- Barba, Antonio (2010). *Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos*. Revista Gestión y Estrategia, Núm. 38, Julio/Diciembre 2010.
- Bernal, Cesar (2010) Metodología de la investigación. Tercera edición Pearson Educación, Colombia, 2010 ISBN: 978-958-699-128-5 Área: Metodología
- Blandez Ricalde, M. (2014). Proceso Administrativo. México D.F.: UNID.
- Bolívar, J. y García, G. (2014). Fundamentos de la Gestión Pública. Hacia un Estado eficiente. Bogotá: Alfaomega.
- Bresser, L. C. (1998). *La Reforma del Estado de los Años Noventa. Lógica y Mecanismos de Control*. Desarrollo Económico, 38(150), 517-550. Recuperado de <http://abcdonline.com.ar/tea/info/TEA0255.pdf>
- Calidad, I. 9. (2013). ISO 9001. Recuperado el 19 de julio de 2019, de ISO 9001 CALIDAD: <https://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>
- CEPAL (2010). *Indicadores de pobreza y pobreza extrema utilizadas para el monitoreo de los ODM en América Latina*. Tomado de: [https://www.cepal.org/sites/default/files/static/files/indicadores\\_de\\_pobreza\\_y\\_pobreza\\_extrema\\_utilizadas\\_para\\_el\\_monitoreo\\_de\\_los\\_odm\\_en\\_america\\_latina.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/static/files/indicadores_de_pobreza_y_pobreza_extrema_utilizadas_para_el_monitoreo_de_los_odm_en_america_latina.pdf)

- Certo, S. (2001). *Administración Moderna*. (1era Edición). Bogotá: Pearson Educación de Colombia.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta Edición). México: McGraw HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Condori, Madeleine (2018) *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas*, 2018 (Tesis de posgrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima) Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21508>
- Coque, D. (2016). *La Gestión Administrativa y su impacto en la rentabilidad de la Empresa Megamicro S.A. de la Ciudad de Ambato*. (Tesis de Maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>
- Decreto Supremo N°054-2018-PCM: Lineamientos de organización del Estado. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 18 de mayo de 2018
- Drucker, P. (1989). *El Ejecutivo Eficaz. En D. Peter, El Ejecutivo Eficaz*. Barcelona, España: Edhasa. Recuperado el 4 de agosto de 2019, de: [https://www.academia.edu/30805089/Drucker\\_Peter\\_El\\_Ejecutivo\\_Eficaz](https://www.academia.edu/30805089/Drucker_Peter_El_Ejecutivo_Eficaz)
- Fayol, H. (2000). *Administración Industrial y General de Henry Fayol*. Recuperado el 5 de agosto de 2019, de managershelp: <http://www.managershelp.com/administracion-industrial-y-general-de-fayol.htm>
- Figuroa, V. (2012). Innovación en la toma de decisiones: La gestión por resultados como herramienta de apoyo a los directivos públicos. *Revista Chilena de Administración Pública*. 12 (1), 81-101. Recuperado de Dialnet-Innovacion en la toma de decisiones-5604774%20(1).pdf
- Flores, S. (2015). *Procesos Administrativo y gestión empresarial en OPROABAS*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Matalgapa). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. México: Ed. Porrúa. Recuperado <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1>
- García, I. M. (2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. Presupuesto y Gasto Público, (47), 37-64. Recuperado de

[http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu\\_gasto\\_publico/47\\_GarciaSanchez.pdf](http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf)

- Hernández, J., Guzmán, N., Reyes, A. y Velásquez, B. (mayo 2013). *Metodología de la investigación. Las variables*. [Mensaje en un blog] Recuperado el 07 de agosto de 2019 de:
- Hernández, P. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Recuperado de: <http://repositorio.uac.edu.co/handle/11619/1628>
- Hernández, S. Fernández, C. Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta Edición). México: Mc. Graw Hill.  
[https://books.google.com.pe/ebooks/reader?id=vohS7PpusAQC&printsec=frontcover&output=reader&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/ebooks/reader?id=vohS7PpusAQC&printsec=frontcover&output=reader&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). Dirección de Marketing. (14 ed.). México: Pearson Education
- Lara, J. (2017). *Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - cantón Manta*. ( Vol. 8, N°. 2, 2017 Ejemplar dedicado a: Diciembre), págs. 144-157: Recuperado el 05 de agosto de 2019, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>
- Lara, L. (2010). Diccionario del español de México (Vol. 2). México: El Colegio de México
- Linares, C. (2014). *Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades del Sector Público*. (Tesis de posgrado). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia
- Losada, Carlos (1999) *¿De burócratas a gerentes? Las ciencias aplicadas a la administración del Estado*. ISBN 1886938644
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2011). *Marketing de Servicios*. (7ma ed.) México, D.F.: Pearson.
- McGregor, D. (1960). *Teoría X y Teoría Y*. Recuperado el 16 de julio de 2019, de Gestión: [www.gestion.com/canales/gerencial/articulos](http://www.gestion.com/canales/gerencial/articulos)
- Neyra, R. (2018). *La capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera Agrobanco – Agencia Tacna, año 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019, de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3478>
- Olías de Lima, B. (2001). *La Nueva Gestión pública*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1994). *La reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial*. Barcelona: Paidós Ibérica

- Perú. Comisión Ejecutiva del Poder Judicial (1999) Reforma judicial: gestión administrativa, soporte de la función jurisdiccional. Lima: Secretaría Ejecutiva del Poder Judicial, 1999
- Pozo, M. (2009). Entrevista personal. 10 de febrero de 2009
- Rao, K. R. M. (2011). Services marketing. India: Pearson Education
- Real Academia Española. (2019). Diccionario de la Lengua Española (Edición del Tricentenario). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>
- Recuperado de:  
Resolución Administrativa N°375-2019-CE-PJ del Comité Ejecutivo del Poder Judicial, sobre el plan piloto del proyecto denominado “El Juez te escucha, programa tu cita”.
- Reyna, L., y Ventura, K. (2008). Actualidad de los servicios públicos en Iberoamérica
- Riveros Silva, P. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. Bogotá: Ecoe.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado el 16 de julio de 2019, de Slideshare: <https://es.slideshare.net/jorgeadriandj/comportamiento-organizacional-edicin-15>
- Robinson, M. (2015). *From Old Public Administration to the New Public Service. Implications for Public Sector Reform in Developing Countries*. UNDP Global Centre for Public Service Excellence.
- Salas, D. (2018). *Los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios en la recaudación del servicio de agua potable de la Municipalidad Distrital de Huaro*. (Tesis de maestría) Recuperado el 05 de agosto de 2019, de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2377>
- Samuel, P. (1994). Does Voice Matter? For Public Accountable, Yes. World Bank Research Working Papper 1388. Recuperado de <http://documents.worldbank.org/curated/en/391471468765587579/pdf/multi-page.pdf>
- Smith, A. (1776). *La riqueza de las naciones*. Edición de Rodríguez, C. (2015). Recuperado de: <http://ceiphistorica.com/wp-content/uploads/2016/04/Smith-Adam-La-Riqueza-de-las-Naciones.pdf>
- Toral, R. del C., & Zeta, A. (2017). Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el área Jurídica, Social y Administrativa, de La Universidad Nacional De Loja. Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y

- Administrativa, 3(6). Recuperado a partir de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>
- Universidad César Vallejo, SAC. (2017). *Referencias Estilo APA. Adaptación de la norma de la American Psychological Association*. Recuperado el 2019 de agosto de 07, de Fondo Editorial, Universidad Cesar Vallejo. Manual de referencias estilo APA: [https://www.ucv.edu.pe/datafiles/FONDO%20EDITORIAL/Manual\\_APA.pdf](https://www.ucv.edu.pe/datafiles/FONDO%20EDITORIAL/Manual_APA.pdf)
- Uvalle-Berrones, Ricardo (2012). La administración pública en los imperativos de la gobernanza democrática. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 19(60), undefined-undefined. [Fecha de Consulta 26 de Octubre de 2019]. ISSN: 1405-1435. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105/10522923004>  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105/10522923004>
- Uvalle-Berrones, Ricardo. (2012). La administración pública en los imperativos de la gobernanza democrática. *Convergencia*, 19(60), 111-144. Recuperado en 26 de octubre de 2019, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352012000300004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352012000300004&lng=es&tlng=es).
- Varnum Poor, Henry (1812-1905), *Manual of the railroads of the United States*.
- Zárraga, C. L., Solís, G. G. A. & Holland, J. (2013). Tourist Perceptions Regarding Service at Recreational Parks: Evidence from Quintana Roo, México. *International Journal of Management and Marketing Research*, 6(2):53-66
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios*. Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana.

## Anexo 1

### Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar 2019

Autor: Br. Magaly Duran Bellido

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b> ¿Qué relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019?  <b>Problemas Específicos:</b> 1. ¿Qué relación existe entre la dimensión proceso administrativo de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019? 2. ¿Qué relación existe	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019  <b>Objetivos específicos:</b> 1. Establecer la relación que existe entre la dimensión proceso administrativo de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019 2. Establecer la relación que existe entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019	<b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019  <b>Hipótesis específicas:</b> 1. Existe relación entre la dimensión proceso administrativo de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019 2. Existe relación entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Proceso administrativo	Leyes administrativas	1, 2, 3, 4, 5	Siempre (5)	Inicio [30; 69]
			Planeación	Estrategias	6, 7		
				Metas	8	Casi siempre (4)	Proceso [70; 109]
				Recursos	9, 10, 11, 12		
				Estructura	13,	A veces	
			Organización	Sistematización	14, 15	(3)	Logrado [110; 150]
				Simplificación de funciones	16, 17		
					18, 19	Casi nunca (2)	
			Dirección	Autoridad	20, 21		
				Influencia	22, 23,		
				Programas, recursos y	24	Nunca	

entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019?	3. Establecer la relación existe entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019	3. Existe relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019	Control	trabajos a realizar. Comparación de lo real con lo planteado. Retroalimentación. Plan de acción.	25 26 27	(1)
3. ¿Qué relación existe entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019?	4. Establecer la relación existe entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019	4. Existe relación entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019		Variable 2: Capacidad de respuesta		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
						Niveles y rangos
			Sencillez en la atención.	Palabras de uso común.	1, 2, 3	Siempre (5)
			Oportunidad en la asignación de una próxima cita.	Acceso a la atención de calidad. Tiempo.	4, 5, 6 7	Casi siempre (4)
			Disposición para atender a las preguntas.	Disposición. Servir al usuario.	8, 9, 10	A veces (3)
			Agilidad en el trabajo.	Agilidad.	11, 12, 13	Casi nunca (2)
4. ¿Qué relación existe entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019?	5. Establecer la relación existe entre la dimensión control de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019	5. Existe relación entre la dimensión control de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019				Deficiente y [24; 55] Moderado [56; 87] Eficiente [88; 120]

---

5. ¿Qué relación existe entre la dimensión control de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede Bayovar, 2019	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.	Oportunidad de respuesta a quejas y reclamos. Libro de reclamaciones.	14, 15, 16 17, 18, 19, 20	Nunca  (1)
--	--	--	---------------------------------------	------------------

---

*Fuente:* Elaboración propia

## Anexo 2

### Cuestionario de gestión administrativa

Finalidad:

Datos generales:

Sexo: .....

Edad: .....

#### **Instrucciones:**

Estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la administración pública. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (**X**). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

#### **Dónde:**

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

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Proceso administrativo</b>						
1	Cumplo con la normativa establecida para la ejecución de un presupuesto.					
2	Asumo mis funciones de acuerdo a la normativa vigente.					
3	El proceso administrativo está en función del interés público.					
4	El proceso administrativo se rige a nivel nacional bajo una sola normativa.					
5	En el proceso administrativo es un medio para lograr la atención al público.					
6	Mi prioridad en el proceso administrativo es mi comunidad.					
<b>Dimensión 2: Planeación</b>						
7	Participas en la elaboración de la misión de la organización.					
8	La misión refleja la situación real de la organización.					
9	Te sientes motivado por el contenido de la misión.					
10	Los objetivos establecidos por la organización son difundidos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización.					
11	Se evalúan el cumplimiento de los objetivos.					
12	Se realizan una programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales.					
<b>Dimensión 3: Organización</b>						
13	Se distribuye el trabajo mediante equipos de trabajo.					
14	Se practica la solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para lograr la meta propuesta.					
15	Las actividades son designadas en forma equitativa.					
16	Asumo con responsabilidad la actividad encomendada.					
17	Los recursos que se asignan para lograr la meta son suficientes.					
18	Los jefes asumen su autoridad y responsabilidad sin hacer diferencias entre los trabajadores.					
<b>Dimensión 4: Dirección</b>						
19	La designación del personal es asumido por un área determinada.					
20	Existe coordinación entre las diferentes áreas de la organización para el logro de los objetivos.					
21	La comunicación es el factor clave de la organización.					

22	La dirección motiva a los trabajadores al cumplir una meta.					
23	Se ejerce un liderazgo por parte de la dirección de la organización.					
24	Los directivos de la organización cumplen la función de orientar a sus trabajadores para lograr las metas trazadas.					
	<b>Dimensión 5: Control</b>					
25	Los estándares permiten a la dirección comparar los resultados de los productos obtenidos.					
26	El monitoreo de desempeño lo realizan teniendo en cuenta instrumentos de medición.					
27	Los resultados del monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio.					
28	Se establecen cronograma de fechas para la evaluación del desempeño					
29	Las acciones correctivas son tomadas en cuenta para ofrecer un mejor servicio.					
30	De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación se renueva al personal.					

## Anexo 2

## Cuestionario de capacidad de respuesta

Finalidad:

Datos generales:

Sexo: .....

Edad: .....

Instrucciones:

Estimados trabajadores, el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la capacidad de respuesta. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros solo un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

Dónde:

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

Nº	Ítems					
	Dimensión 1: Sencillez en la atención	1	2	3	4	5
1	El personal hace uso del lenguaje de fácil entendimiento en la atención.					
2	El personal demuestra empatía, cordialidad en las recepciones de trámite documentario.					
3	El personal está altamente capacitado para ofrecer orientación adecuada al usuario en algún trámite a realizar.					
	Dimensión 2: Oportunidad en la asignación de una próxima visita					
4	Los usuarios tienen oportunidad de próximas visitas que ellos soliciten con anticipación.					
5	La visita asignada a los usuarios es atendida según lo programado.					
6	Los usuarios tienen la facilidad de sacar citas las veces que sea necesario para culminar sus trámites.					
7	Los usuarios están conformes con el tiempo de su próxima cita.					
	Dimensión 3: Disposición para atender a las preguntas					
8	El personal está predispuesto a despejar toda duda e inquietud a las preguntas de los usuarios.					
9	Los colaboradores se hacen indiferente ante las inquietudes de los usuarios.					
10	Existen preferencias en la atención a algunos usuarios.					
11	El personal muestra incomodidad ante las constantes y reiteradas preguntas de los usuarios.					
12	Las respuestas dadas satisfacen las inquietudes de los usuarios.					
13	El personal se toma el tiempo necesario para atender al usuario y solucionar sus problemas.					
	Dimensión 4: Agilidad en el trabajo					
14	La atención brindada es eficiente y tienen prioridad con los usuarios preferenciales.					
15	El personal resuelve con prontitud las solicitudes hechas por los usuarios.					

16	Brindan confianza y seguridad al recepcionar sus solicitudes.					
	Dimensión 5: Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos					
17	Hay cooperación y apoyo entre funcionarios de las diferentes áreas para resolver solicitudes inmediatas presentadas por los usuarios.					
18	Los colaboradores tienen conocimiento en la aplicación de las normas vigentes según la función que desempeñan.					
	Dimensión 6: Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos					
19	La queja o reclamo es atendida según el tiempo establecido.					
20	El personal está capacitado para resolver algún reclamo o queja de los usuarios.					
21	Hay sensación de satisfacción del usuario al recibir respuesta ante reclamos y quejas.					
22	La entidad cuenta con libro de reclamaciones tanto físico como virtual.					
23	El libro de reclamaciones se encuentra en un lugar visible.					
24	El personal tiene conocimiento de los procedimientos a seguir cuando el usuario solicita el libro de reclamaciones.					

### Anexo 3

data de gestion administrativa																															
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	3	5	3	4	4	1	2	3	2	2	2	2	3	1	1	5	1	1	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	
2	5	5	3	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	5	4	4	5	4	5	3	3	1	2	3	3	5	1	2	
3	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
8	3	5	3	4	5	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
9	1	3	2	5	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	
10	5	5	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	2	3	5	3	5	5	2	2	4	2	2	1	1	1	
11	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	5	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
12	5	5	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	5	2	2	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
13	5	5	5	4	4	4	1	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
15	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4
16	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	2	5	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	
17	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
18	4	5	4	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	5	2	3	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
19	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
20	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	2	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	2	
21	5	5	3	5	5	5	1	3	3	3	2	2	2	2	3	5	3	2	5	2	5	5	2	2	5	4	4	3	2	2	
22	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	1	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	
23	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4	2	4	5	5	4	
24	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	1	3	5	2	1	5	1	1	1	1	1	3	1	2	5	1	5	
25	4	5	3	4	4	4	2	3	3	5	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	5	5	4	3	4	5	4	4	3	3	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	
27	5	5	2	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	2	3	5	3	5	3	2	2	3	4	1	4	3	4	
28	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	3	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	
30	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	2	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	
31	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	5	2	3	5	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	
32	5	5	3	5	1	1	1	1	2	2	4	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	4	1	2	3	4	2	3	4	2
33	4	5	4	4	5	1	1	4	1	4	4	1	1	1	5	4	1	4	4	3	5	5	4	1	4	1	1	1	1	1	
34	4	2	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	4
35	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	4	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	
36	5	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	2	
37	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	2	2	4	3	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	
38	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	3	2	2	3	4	3	
39	5	5	4	4	3	5	4	1	4	2	3	3	3	3	1	5	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	
41	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	3	
42	3	4	1	3	2	4	1	1	1	2	3	1	1	1	1	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
43	4	4	3	4	3	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	
44	4	5	1	4	1	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	2	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
45	4	5	2	4	4	5	3	3	3	3	2	2	2	3	3	5	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	
46																															

data de capacidad de respuesta																								
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	1	1	1	3	1	1	2	2	2	5	1	1	1	1	5	1	3	3	3	1	3	2	2
2	5	3	3	4	4	5	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1	1
3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2
4	5	4	5	4	4	4	4	5	1	1	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	1	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	2	2	2
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	2	5	4	4	2	4	4	1	1	1	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	2	2	5
8	5	5	4	4	5	3	3	5	2	1	3	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	1	3	3
9	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2
10	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	3	5	4	3	3	3
11	4	4	4	2	4	1	2	4	1	1	2	2	5	4	2	2	2	2	3	2	2	5	4	4
12	4	4	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5
13	5	5	5	5	4	5	4	5	1	1	1	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
14	4	4	2	2	5	5	4	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	3	3	3	2	4	1	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	1	5
16	4	2	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4
17	5	5	5	4	4	4	4	5	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
18	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
20	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	5	5	3	5	5	5	5	5	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
22	5	5	5	4	5	4	4	5	2	1	2	4	5	5	4	4	1	5	5	5	4	2	2	2
23	5	5	4	5	5	5	4	4	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
24	3	3	3	5	5	5	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2
25	4	5	4	2	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	5
26	3	4	3	1	5	5	3	5	1	3	1	3	4	5	3	3	3	4	3	5	4	1	1	5
27	3	3	2	4	3	1	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	3
28	3	4	4	3	3	4	4	4	2	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5
29	3	4	5	5	4	4	3	5	1	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5
30	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	5	2	2
31	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1
32	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1
33	5	4	5	4	3	3	3	5	1	1	1	2	4	1	5	3	3	5	4	4	1	1	1	4
34	4	2	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1
35	4	4	3	5	5	5	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1
36	4	3	1	4	2	3	2	5	3	3	3	3	4	5	3	4	3	2	4	4	3	1	1	2
37	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	5	4	4	3	4	4	2	4	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
40	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	1
41	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2
42	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	5	3	3
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2	1	2
44	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
45	4	4	3	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	1	3
46																								

### Anexo 3

#### Piloto de gestión administrativa

5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	2	5	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2
5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
4	5	4	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	5	2	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	2	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	2	
5	5	3	5	5	5	1	3	3	3	2	2	2	2	3	5	3	2	5	2	5	5	2	2	5	4	4	3	2	2	
5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	1	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	5	3	4	2	4	5	5	4	5	4	
5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	1	3	5	2	1	5	1	1	1	1	1	3	1	2	5	1	5	
4	5	3	4	4	4	2	3	3	5	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	5	5	4	3	4	5	4	4	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	
5	5	2	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	2	3	5	3	5	3	2	2	3	4	1	4	3	4	
3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	
4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	2	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	
4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	5	2	3	5	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	
5	5	3	5	1	1	1	1	2	2	4	3	2	5	2	5	2	2	2	5	4	1	2	3	4	2	3	4	2	2	
4	5	4	4	5	1	4	1	4	4	1	1	1	5	4	1	4	4	3	5	5	4	1	4	1	1	1	1	1	1	
4	2	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	
5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	4	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	
5	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	2	

#### Piloto de capacidad de respuesta

4	2	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	2	4	
5	5	5	4	4	4	4	5	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	3	5	5	5	5	5	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	5	4	5	4	4	5	2	1	2	4	5	5	4	4	1	5	5	5	4	2	2	2	
5	5	4	5	5	5	4	4	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	
3	3	3	5	5	5	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	
4	5	4	2	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5
3	4	3	1	5	5	3	5	1	3	1	3	4	5	3	3	3	4	3	5	4	1	1	5	
3	3	2	4	3	1	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	3	
3	4	4	3	3	4	4	4	2	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	
3	4	5	5	4	4	3	5	1	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	5	2	2	
3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	
3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	
5	4	5	4	3	3	3	5	1	1	1	2	4	1	5	3	3	5	4	4	1	1	1	4	
4	2	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	
4	4	3	5	5	5	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1
4	3	1	4	2	3	2	5	3	3	3	3	4	5	3	4	3	2	4	4	3	1	1	2	

### Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Proceso administrativo</b>							
1	Cumpla con la normativa establecida para la ejecución de un presupuesto.	X		X		X		
2	Asumo mis funciones de acuerdo a la normativa vigente.	X		X		X		
3	El proceso administrativo está en función del interés público.	X		X		X		
4	El proceso administrativo se rige a nivel nacional bajo una sola normativa.	X		X		X		
5	En el proceso administrativo es un medio para lograr la atención al público.	X		X		X		
6	Mi prioridad en el proceso administrativo es mi comunidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Planeación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Participas en la elaboración de la misión de la organización.	X		X		X		
8	La misión refleja la situación real de la organización.	X		X		X		
9	Te sientes motivado por el contenido de la misión.	X		X		X		
10	Los objetivos establecidos por la organización son difusos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización.	X		X		X		
11	Se evalúan el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
12	Se realizan una programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se distribuye el trabajo mediante equipos de trabajo.	X		X		X		
14	Se practica la solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para lograr la meta propuesta.	X		X		X		
15	Las actividades son designadas en forma equitativa.	X		X		X		
16	Asumo con responsabilidad la actividad encomendada.	X		X		X		
17	Los recursos que se asignan para lograr la meta son suficientes.	X		X		X		
18	Los jefes asumen su autoridad y responsabilidad sin hacer diferencias entre los trabajadores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La designación del personal es asumido por un área determinada.	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Sencillez en la atención</b>							
1	El personal hace uso del lenguaje de fácil entendimiento en la atención.	X		X		X		
2	El personal demuestra empatía, cordialidad en las recepciones de trámite documentario.	X		X		X		
3	El personal está altamente capacitado para ofrecer orientación adecuada al usuario en algún trámite a realizar.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Oportunidad en la asignación de una próxima visita</b>							
4	Los usuarios tienen oportunidad de próximas visitas que ellos soliciten con anticipación.	X		X		X		
5	La visita asignada a los usuarios es atendida según lo programado.	X		X		X		
6	Los usuarios tienen la facilidad de sacar citas las veces que sea necesario para culminar sus trámites.	X		X		X		
7	Los usuarios están conformes con el tiempo de su próxima cita.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Disposición para atender a las preguntas</b>							
8	El personal está predispuesto a despejar toda duda e inquietud a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
9	Los colaboradores se hacen indiferente ante las inquietudes de los usuarios.	X		X		X		
10	Existen preferencias en la atención a algunos usuarios.	X		X		X		
11	El personal muestra incomodidad ante las constantes y reiteradas preguntas de los usuarios.	X		X		X		
12	Las respuestas dadas satisfacen las inquietudes de los usuarios.	X		X		X		
13	El personal se toma el tiempo necesario para atender al usuario y solucionar sus problemas.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Agilidad en el trabajo		Si	No	Si	No	Si	No
14	La atención brindada es eficiente y tienen prioridad con los usuarios preferenciales.	X		X		X	
15	El personal resuelve con prontitud las solicitudes hechas por los usuarios.	X		X		X	
16	Brindan confianza y seguridad al recepcionar sus solicitudes.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos		Si	No	Si	No	Si	No
17	Hay cooperación y apoyo entre funcionarios de las diferentes áreas para resolver solicitudes inmediatas presentadas por los usuarios.	X		X		X	
18	Los colaboradores tienen conocimiento en la aplicación de las normas vigentes según la función que desempeñan.	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos		Si	No	Si	No	Si	No
19	La queja o reclamo es atendida según el tiempo establecido.	X		X		X	
20	El personal está capacitado para resolver algún reclamo o queja de los usuarios.	X		X		X	
21	Hay sensación de satisfacción del usuario al recibir respuesta ante reclamos y quejas.	X		X		X	
22	La entidad cuenta con libro de reclamaciones tanto físico como virtual.	X		X		X	
23	El libro de reclamaciones se encuentra en un lugar visible.	X		X		X	
24	El personal tiene conocimiento de los procedimientos a seguir cuando el usuario solicita el libro de reclamaciones.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): 3 by 2 F1000

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ 1 ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Gabriel Salazar    DNI: 25562673

Especialidad del validador: Psicología (Psicología)

14 de octubre 2005

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

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

  
 Firma del Experto Informante.  
 C.Ps. Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Proceso administrativo</b>								
1	Cumplimiento con la normativa establecida para la ejecución de un presupuesto.	✓		✓		✓		
2	Asumo mis funciones de acuerdo a la normativa vigente	✓		✓		✓		
3	El proceso administrativo está en función del interés público.	✓		✓		✓		
4	El proceso administrativo se rige a nivel nacional bajo una sola normativa.	✓		✓		✓		
5	En el proceso administrativo es un medio para lograr la atención al público.	✓		✓		✓		
6	Me prioridad en el proceso administrativo es mi comunidad.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Planeación</b>								
7	Participas en la elaboración de la misión de la organización.	✓		✓		✓		
8	La misión refleja la situación real de la organización.	✓		✓		✓		
9	Te sientes motivado por el contenido de la misión.	✓		✓		✓		
10	Los objetivos establecidos por la organización son difundidos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización.	✓		✓		✓		
11	Se evalúan el cumplimiento de los objetivos.	✓		✓		✓		
12	Se realizan una programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Organización</b>								
13	Se distribuye el trabajo mediante equipos de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Se practica la solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para lograr la meta propuesta.	✓		✓		✓		
15	Las actividades son designadas en forma equitativa.	✓		✓		✓		
16	Asumo con responsabilidad la actividad encomendada.	✓		✓		✓		
17	Los recursos que se asignan para lograr la meta son	✓		✓		✓		

		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
18	Los jefes asumen su autoridad y responsabilidad sin hacer diferencias entre los trabajadores.	✓		✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: Dirección</b>								
19	La designación del personal es asumido por un área determinada.	✓		✓		✓		✓	
20	Existe coordinación entre las diferentes áreas de la organización para el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		✓	
21	La comunicación es el factor clave de la organización.	✓		✓		✓		✓	
22	La dirección motiva a los trabajadores al cumplir una meta.	✓		✓		✓		✓	
23	Se ejerce un liderazgo por parte de la dirección de la organización.	✓		✓		✓		✓	
24	Los directivos de la organización cumplen la función de orientar a sus trabajadores para lograr las metas trazadas.	✓		✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
25	Los estándares permiten a la dirección comparar los resultados de los productos obtenidos.	✓		✓		✓		✓	
26	El monitoreo de desempeño lo realizan teniendo en cuenta instrumentos de medición.	✓		✓		✓		✓	
27	Los resultados del monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio.	✓		✓		✓		✓	
28	Se establecen cronograma de fechas para la evaluación del desempeño	✓		✓		✓		✓	
29	Las acciones correctivas son tomadas en cuenta para ofrecer un mejor servicio.	✓		✓		✓		✓	
30	De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación se renueva al personal.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. RAUL YACINTO DORA LOURDES DNI: 09747014

Especialidad del validador: DIC. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

15 de 11 del 2019

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

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

  
Dra. Dora Penco Vascayo  
CPEU: 0109242514

Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Sencillez en la atención</b>								
1	El personal hace uso del lenguaje de fácil entendimiento en la atención.	✓		✓		✓		
2	El personal demuestra empatía, cordialidad en las recepciones de trámite documentario.	✓		✓		✓		
3	El personal está altamente capacitado para ofrecer orientación adecuada al usuario en algún trámite a realizar.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Oportunidad en la asignación de una próxima visita</b>								
4	Los usuarios tienen oportunidad de próximas visitas que ellos soliciten con anticipación.	✓		✓		✓		
5	La visita asignada a los usuarios es atendida según lo programado.	✓		✓		✓		
6	Los usuarios tienen la facilidad de sacar citas las veces que sea necesario para culminar sus trámites.	✓		✓		✓		
7	Los usuarios están conformes con el tiempo de su próxima cita.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Disposición para atender a las preguntas</b>								
8	El personal está predispuesto a despejar toda duda e inquietud a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Los colaboradores se hacen indiferente ante las inquietudes de los usuarios.	✓		✓		✓		
10	Existen preferencias en la atención a algunos usuarios.	✓		✓		✓		
11	El personal muestra incomodidad ante las constantes y reiteradas preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Las respuestas dadas satisfacen las inquietudes de los usuarios.	✓		✓		✓		
13	El personal se toma el tiempo necesario para atender al usuario y solucionar sus problemas.	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 4: Agilidad en el trabajo</b>		Si	No	Si	No	Si	No
14	La atención brindada es eficiente y tienen prioridad con los usuarios preferenciales.	/		/		/	
15	El personal resuelve con prontitud las solicitudes hechas por los usuarios.	/		/		/	
16	Brindan confianza y seguridad al decepcionar sus solicitudes.	/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 5: Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos</b>	Si	No	Si	No	Si	No
17	Hay cooperación y apoyo entre funcionarios de las diferentes áreas para resolver solicitudes inmediatas presentadas por los usuarios.	/		/		/	
18	Los colaboradores tienen conocimiento en la aplicación de las normas vigentes según la función que desempeñan.	/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 6: Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos</b>	Si	No	Si	No	Si	No
19	La queja o reclamo es atendida según el tiempo establecido.	/		/		/	
20	El personal está capacitado para resolver algún reclamo o queja de los usuarios.	/		/		/	
21	Hay sensación de satisfacción del usuario al recibir respuesta ante reclamos y quejas.	/		/		/	
22	La entidad cuenta con libro de reclamaciones tanto físico como virtual.	/		/		/	
23	El libro de reclamaciones se encuentra en un lugar visible.	/		/		/	
24	El personal tiene conocimiento de los procedimientos a seguir cuando el usuario solicita el libro de reclamaciones.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dir/ Mg: Dra. PENCE YACTAYO DORA LOURDES DNI: 09947014

Especialidad del validador: Dra. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

15 de 11 de 2019

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

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

  
Dra. Dora Pence Yactayo  
CPPe- 0109747E14

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>b</sup>		Claridad <sup>c</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Proceso administrativo</b>								
1	Cumplio con la normativa establecida para la ejecución de un presupuesto.	X		X		X		
2	Asumo mis funciones de acuerdo a la normativa vigente.	X		X		X		
3	El proceso administrativo está en función del interés público.	X		X		X		
4	El proceso administrativo se rige a nivel nacional bajo una sola normativa.	X		X		X		
5	El proceso administrativo es un medio para lograr la atención al público.	X		X		X		
6	Mi prioridad en el proceso administrativo es mi comunidad.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Planeación</b>								
7	Participas en la elaboración de la misión de la organización.	X		X		X		
8	La misión refleja la situación real de la organización.	X		X		X		
9	Te sientes motivado por el contenido de la misión.	X		X		X		
10	Los objetivos establecidos por la organización son difundidos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización.	X		X		X		
11	Se evalúan el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
12	Se realizan una programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Organización</b>								
13	Se distribuye el trabajo mediante equipos de trabajo.	X		X		X		
14	Se practica la solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para lograr la meta propuesta.	X		X		X		
15	Las actividades son designadas en forma equitativa.	X		X		X		
16	Asumo con responsabilidad la actividad encomendada.	X		X		X		
17	Los recursos que se asignan para lograr la meta son suficientes.	X		X		X		
18	Los jefes asumen su autoridad y responsabilidad sin hacer diferencias entre los trabajadores.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Dirección</b>								
19	La designación del personal es asumido por un área determinada.	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Sencillez en la atención</b>							
1	El personal hace uso del lenguaje de fácil entendimiento en la atención.	X			X	X		
2	El personal demuestra empatía, cordialidad en las recepciones de trámite documentario.	X			X	X		
3	El personal está altamente capacitado para ofrecer orientación adecuada al usuario en algún trámite a realizar.	X			X	X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Oportunidad en la asignación de una próxima visita</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los usuarios tienen oportunidad de próximas visitas que ellos soliciten con anticipación.	X			X	X		
5	La visita asignada a los usuarios es atendida según lo programado.	X			X	X		
6	Los usuarios tienen la facilidad de sacar citas las veces que sea necesario para culminar sus trámites.	X			X	X		
7	Los usuarios están conformes con el tiempo de su próxima cita.	X			X	X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Disposición para atender a las preguntas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal está predispuesto a despejar toda duda e inquietud a las preguntas de los usuarios.	X			X	X		
9	Los colaboradores se hacen indiferente ante las inquietudes de los usuarios.	X			X	X		
10	Existen preferencias en la atención a algunos usuarios.	X			X	X		
11	El personal muestra incomodidad ante las constantes y reiteradas preguntas de los usuarios.	X			X	X		
12	Las respuestas dadas satisfacen las inquietudes de los usuarios.	X			X	X		
13	El personal se toma el tiempo necesario para atender al usuario y solucionar sus problemas.	X			X	X		

DIMENSIÓN 4: Agilidad en el trabajo		Si	No	Si	No	Si	No
14	La atención brindada es eficiente y tienen prioridad con los usuarios preferenciales.	X		X		X	
15	El personal resuelve con prontitud las solicitudes hechas por los usuarios.	X		X		X	
16	Brindan confianza y seguridad al recepcionar sus solicitudes.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5: Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos</b>	Si	No	Si	No	Si	No
17	Hay cooperación y apoyo entre funcionarios de las diferentes áreas para resolver solicitudes inmediatas presentadas por los usuarios.	X		X		X	
18	Los colaboradores tienen conocimiento en la aplicación de las normas vigentes según la función que desempeñan.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 6: Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos</b>	Si	No	Si	No	Si	No
19	La queja o reclamo es atendida según el tiempo establecido.	X		X		X	
20	El personal está capacitado para resolver algún reclamo o queja de los usuarios.	X		X		X	
21	Hay sensación de satisfacción del usuario al recibir respuesta ante reclamos y quejas.	X		X		X	
22	La entidad cuenta con libro de reclamaciones tanto físico como virtual.	X		X		X	
23	El libro de reclamaciones se encuentra en un lugar visible.	X		X		X	
24	El personal tiene conocimiento de los procedimientos a seguir cuando el usuario solicita el libro de reclamaciones.	X		X		X	

20	Existe coordinación entre las diferentes áreas de la organización para el logro de los objetivos.	X			X			X		
21	La comunicación es el factor clave de la organización.	X			X			X		
22	La dirección motiva a los trabajadores al cumplir una meta.	X			X			X		
23	Se ejerce un liderazgo por parte de la dirección de la organización.	X			X			X		
24	Los directivos de la organización cumplen la función de orientar a sus trabajadores para lograr las metas trazadas.	X			X			X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
25	Los estándares permiten a la dirección comparar los resultados de los productos obtenidos.	X		X		X		X		
26	El monitoreo de desempeño lo realizan teniendo en cuenta instrumentos de medición.	X		X		X		X		
27	Los resultados del monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		X		
28	Se establecen cronograma de fechas para la evaluación del desempeño	X		X		X		X		
29	Las acciones correctivas son tomadas en cuenta para ofrecer un mejor servicio.	X		X		X		X		
30	De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación se renueva al personal.	X		X		X		X		

Observaciones (precisar al hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ] No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: FORTAN Pizarro Johnny DNI: 90.209.137

Especialidad del validador: 1157005000

12 de 12 del 2019  
  
 ESCUELA DE POSTGRADO  
 Dr. Johnny Feja Tarian Pimentel  
 Firma del Experto Investigador  
 Especialidad

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

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

Anexo 5

Poder Judicial

Presidencia de la Corte Superior de  
Justicia de Lima Este

14/01/2020 15:20

Exp: 001259-2020-MUP-CS



Nota: La recepción no da conformidad al  
contenido.

Teléfono: 4100000-19658

Obs.:

Firma: CAT

Folios: 1



"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Lima, 07 de Enero de 2020

Carta P.04- 2020 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Dra. PILAR LUISA CARBONEL VILCHEZ  
PRESIDENTA DE CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE  
ATENCIÓN:  
DOCTORA

Asunto: Carta de Presentación del estudiante DURAN BELLIDO, MAGALY  
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a DURAN BELLIDO, MAGALY  
Identificado(a) con DNI N.° 41739804 y código de matrícula N.° 7001197348; estudiante  
del Programa de MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA quien se encuentra desarrollando  
el Trabajo de investigación (Tesis):

Gestión Administrativa y Capacidad de Respuesta de la Sede Judicial Bayovar. SJL.  
Lima. 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su  
Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar  
información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



*Raúl Delgado Arenas*  
Dr. Raúl Delgado Arenas  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Cento Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

**Anexo 6**



**Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar. SJL.**

**Lima. 2019**

**Br. Magaly Duran Bellido**

**Escuela de Postgrado**

**Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Este**

## Resumen

El título de la presente investigación fue relación de la planificación, organización y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar. SJL. Lima. 2019, tuvo como objetivo determinar la relación entre la planeación, organización y la capacidad de respuesta en la sede judicial de Bayovar. Se buscó demostrar el grado y sentido de relación de estas variables, sustentado bajo antecedentes, fundamento teórico y metodológico, con el fin que se determine la relevancia de estos 3 constructos, y a partir del cual pueda plantearse recomendaciones en la planeación, organización y la capacidad de respuesta. La planeación y organización son elementos de la gestión administrativa. En cuanto a la metodología de trabajo fue bajo el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, con el método hipotético deductivo, con un muestreo censal de 45 servidores públicos de la sede judicial Bayovar. Los resultados generales obtenidos demostraron que la gestión administrativa está relacionada directamente con capacidad de respuesta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.379, el cual indicó que existe relación positiva media entre las variables.

Palabras claves: Gestión administrativa, Capacidad de respuesta, Rho Spearman.

## Summary

The title of the present investigation was related to the planning, organization and response capacity of the Bayovar judicial headquarters. SJL. Lima. 2019, aimed to determine the relationship between planning, organization and response capacity at the Bayovar judicial headquarters. We sought to demonstrate the degree and sense of relationship of these variables, based on background, theoretical and methodological basis, in order to determine the relevance of these 3 constructs, and from which recommendations can be made in the planning, organization and capacity of response. Planning and organization are elements of administrative management. The work methodology, it was under the quantitative approach, type of basic research, correlational descriptive level, non-experimental design, with the deductive hypothetical method, with a census sampling of 45 public servants of the Bayovar judicial headquarters. The general results obtained showed that administrative management is directly related to response capacity according to the Spearman Rho correlation coefficient of 0.379, which indicated that there is a positive average relationship between the variables.

Keywords: Administrative management, Responsiveness, Rho Spearman.

## **Introducción**

El sistema de gestión pública en el Perú, presenta enormes problemas la mala atención que manifiestan los usuarios, lo cual afecta a quienes requieren de respuestas oportunas. De acuerdo a esto Belevan (2016) explica que la calidad de la administración: “es un elemento necesario para el desarrollo de regiones... en el Perú” (p. 1), asimismo, resumiendo las palabras de Avilés (2018) se expone que, el desempeño poco satisfactorio no contribuye con el fortalecimiento de las estructuras organizativas.

En el Perú. Comisión Ejecutiva del Poder Judicial (1999), Los Módulos de Gestión Administrativa contemplan lo siguiente: Recursos humanos, engloba las acciones referidas a la obtención, desarrollo y retribución económica a los gobernadores, auxiliares jurisdiccionales y personal administrativo, así mismo, a los retirados del poder judicial. Recursos económicos, agrupa las acciones referidas a los bienes y servicios requeridos para la operatividad de las secciones o áreas del poder judicial. Recursos financieros, conjunto de acciones referidas a los ingresos y egresos económicos, de recursos ordinarios (tesoro público) y de recursos directamente recaudados (ingresos propios).

La gestión pública contemporánea contempla en su formación la correspondencia entre las ideas de administración pública, gestión administrativa y calidad. En la democracia de la época, surgió un gran problema al incrementarse las expectativas de la sociedad con respecto a la responsabilidad del Estado para atender sus necesidades, además del acrecentamiento de lo que la sociedad consideraba como sus necesidades. Ello trajo, consecuentemente, una sobrecarga en la labor del Estado, restándole facultad para atender las necesidades de la población.

A nivel Lima Este, la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura de Lima Este, acorde con los objetivos trazados, recientemente instaló la cuarta “Mesa de Partes Itinerante” para recibir quejas escritas y verbales, en la sede judicial de la avenida Próceres de la Independencia, cuadra 40 del distrito de San Juan de Lurigancho, esto tiene la función de recibir quejas escritas y verbales, con la finalidad de tener un mayor acercamiento con la ciudadanía y de esa manera dar una mejor atención y servicio al ciudadano.

## **Antecedentes del problema**

Toral y Zeta (2016), en su estudio demostró que si hay mejora en los procedimientos para planificar, organizar, dirigir y controlar, se tendrá un servicio con mejor calidad.

Revisión de la literatura:

### **Ciencia de la Administración**

Fayol (2000), a un promotor de la Ciencia de la Administración catalogada como instrumento esencial para el ejercicio de funciones de las entidades gubernamentales o privadas. Este autor, constituyó los llamados elementos clásicos que marcan actualmente la pauta para la Administración, a decir: previsión, organización, mando, coordinación y control. Los principios planteados por Fayol:

Organización: estructuración de los planes objetivos, personales y todos los demás elementos que conforman la entidad, evitando la improvisación y contando con planes definidos.

Planeación: es la determinación de los objetivos de la organización, y la consiguiente planificación de acciones dirigidas a conseguir estas metas.

Orden: Se refiere al orden en el que se ejecutarán los pasos a seguir con el fin de conseguir las metas fijadas.

### **Teoría del Comportamiento Organizacional**

Robbins (2013) El Comportamiento organizacional, menciona que; las actitudes y la satisfacción en el trabajo, no lo es todo, pero está cerca de serlo. Actualmente se da mucha importancia a las actitudes de los trabajadores, que identifica al talento humano natural en vía de progreso, y del talento directivo, ajustándose a la eficiencia y eficacia del desempeño del talento directivo y de las capacidades y aptitudes. Teoría que se enfoca en tres componentes principales y son los siguientes cognición, afecto y comportamiento. El talento parte de un principio que promueve actitudes y habilidades aún desconocidas por las personas, que al descubrirlas gustosamente las pondrían al servicio siempre y cuando tengan un reconocimiento, respeto y pecuniario. (McGregor, 1960).

### **Capacidad de respuesta**

Servqual (citado por el Hospital Universitario del Valle, 2010) lo define como respuesta rápida y anhelada, voluntad de brindar ayuda a los clientes y atenderlos con celeridad y diligencia. Mientras que para Lazcurain (2012), consiste en la aptitud mostrada las personas y la disposición de ofrecer un servicio con urgencia. La capacidad de respuesta

depende mucho de la optimización de tiempo para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios y brindarles un buen servicio.

### **Normas Legales**

La capacidad de respuesta se puede definir por la habilidad o capacidad que tenga una persona o grupo de personas para realizar una acción positiva ante una situación de desventaja para otras personas. La capacidad de respuesta de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, se plasma en su proyecto “El Juez te escucha, programa tu cita”, el cual se trata de una herramienta informática a través de la cual se podrá generar una cita por internet con el juez que tenga a cargo el proceso judicial que sea de interés del peticionante, evitándole gasto de tiempo en acudir a los juzgados y hacer largas colas de espera para ser atendidos. Con el uso de esta herramienta se pretende garantizar el orden, la celeridad y la claridad en las entrevistas o citas. (RA N°375-2019-CE-PJ).

### **Problema**

**General:** ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial de Bayovar, 2019?

**Específicos:** ¿Qué relación existe entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019?

¿Qué relación existe entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019?

### **Objetivo**

**General:** Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019.

**Específicos:** Establecer la relación existe entre la dimensión planeación de la gestión administrativo y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar 2019, y establecer la relación existe entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la sede judicial Bayovar, 2019.

### **Método**

En cuanto a la metodología de trabajo fue bajo el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, con el método hipotético deductivo, con un muestreo censal de 45 servidores públicos de la sede judicial Bayovar.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se empleó la encuesta como una técnica de investigación de recolección de datos, es recomendada para estos tipos de trabajos de investigación, tiene la utilidad de ser versátil, objetiva, y utilitaria, permite directamente establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación. Los Instrumentos aplicados fue el cuestionario, se recabo información de manera directa a través de las preguntas. El primer instrumento de gestión administrativa referida a planeación y organización se midió con un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 12 ítems y el segundo instrumento sobre capacidad de respuesta se midió con un cuestionario de 24 ítems.

### Resultados

El presente estudio recoge datos cuantificables, aplicando la estadística para la tabulación de datos recabados de gestión administrativa orientados a la variable planeación y organización, y de capacidad de respuesta, ambas con opción politómica. Se organizó la base de datos la cual fue procesada en tablas de frecuencias y figuras detalladas de acuerdo a las variables, también se correlaciono las variables gestión administrativa, planeación y organización con la variable capacidad de respuesta, para lo cual se usó el programa estadístico Statal Package for the Social Sciences su versión N° 24 (SPSS 24). Para la contrastación de la hipótesis se empleó el estadístico de Rho de Spearman.

### Descripción de las variables

Tabla 1

#### *Descripción de planeación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	4	8,9
Proceso	21	46,7
Logrado	20	44,4
Total	45	100.0

Tabla 2

#### *Descripción de organización*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	3	6,7
Proceso	24	53,3
Logrado	18	40,0
Total	45	100.0

En la tabla  
observa de

1, se  
una

muestra de 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, que el 8.9% tienen una percepción en inicio en la planeación; el 46.7% indicaron un nivel en proceso y el 44.4% indicaron un nivel logrado en la planeación.

En la tabla 2, se observa de una muestra de 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, que el 6.7% tienen una percepción en inicio en la organización; el 53.3% indicaron un nivel en proceso y el 40.0% indicaron un nivel logrado en la organización.

Tabla 3

*Descripción de los niveles*

*Capacidad de respuesta*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	2,2
Moderado	30	66,7
Eficiente	14	31,1
Total	45	100.0

En la tabla 3, se observa de una muestra de 45 trabajadores de la sede judicial de Bayovar, 2019, que el 2.2% tienen una percepción de la capacidad de respuesta en un nivel deficiente, el 17.8% indicaron un nivel moderado y el 31.1% indicaron un nivel eficiente en la variable de capacidad de respuesta.

**Prueba de hipótesis**

Tabla 4

*Correlación entre planeación y*

*Capacidad de respuesta*

Correlaciones			
		Capacidad de respuesta	Planeación
Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,341*
	Sig. (bilateral)	.	,022
	N	45	45
Planeación	Coefficiente de correlación	,341*	1,000
	Sig. (bilateral)	,022	.
	N	45	45

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 5

*Correlación entre planeación y*

*Capacidad de respuesta*

Correlaciones			
		Capacidad de respuesta	Organización
Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,394**
	Sig. (bilateral)	.	,007
	N	45	45
Organización	Coefficiente de correlación	,394**	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	45	45

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

En la tabla 4, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la organización y la capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.394 lo cual indicó una correlación positiva media entre las variables y  $p = 0.007 < 0.05$  que corresponde a un nivel de confiabilidad del 99%, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

En la tabla 5, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la planeación y la capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.342 lo cual indicó una correlación positiva media entre las variables y  $p = 0.022 < 0.05$  que corresponde a un nivel de confiabilidad del 99%, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

### **Discusión**

De acuerdo al objetivo específico 1, se demostró la existencia de correlación positiva y significativa entre la planeación y capacidad de respuesta, asimismo el 46.3% indicaron un nivel logrado; el 42.7% indicaron un nivel en proceso y el 11.0% indicaron un nivel en inicio respecto a la planificación; al respecto en la investigación realizada por Toral y Zeta (2016), quien también utiliza el estadístico Rho Spearman, en este estudio la planificación y la capacidad de respuesta un Rho de 0.387, lo cual indica que la gestión de planificación se encuentra relacionada con la capacidad de respuesta.

De acuerdo al objetivo específico 2, se demostró la existencia de correlación positiva y significativa entre la organización y la capacidad de respuesta; donde el 53.3% indicaron un nivel en proceso respecto la organización, el 40.0% indicaron un nivel logrado y el 6.7% indicaron un nivel en inicio; Toral y Zeta (2016), en este estudio la organización y la capacidad de respuesta con un Rho de 0.417, lo cual indica que la gestión de organización se encuentra relacionada con la capacidad de respuesta.

### **Referencias**

- Bolívar, J. y García, G. (2014). Fundamentos de la Gestión Pública. Hacia un Estado eficiente. Bogotá: Alfaomega.
- CEPAL (2010). *Indicadores de pobreza y pobreza extrema utilizadas para el monitoreo de los ODM en América Latina*. Tomado de: [https://www.cepal.org/sites/default/files/static/files/indicadores\\_de\\_pobreza\\_y](https://www.cepal.org/sites/default/files/static/files/indicadores_de_pobreza_y)

\_pobreza\_extrema\_utilizadas\_para\_el\_monitoreo\_de\_los\_odm\_en\_america\_lat  
ina.pdf

- Fayol, H. (2000). *Administración Industrial y General de Henry Fayol*. Recuperado el 5 de agosto de 2019, de managershelp: <http://www.managershelp.com/administracion-industrial-y-general-de-fayol.htm>
- Hernández, J., Guzmán, N., Reyes, A. y Velásquez, B. (mayo 2013). *Metodología de la investigación. Las variables*. [Mensaje en un blog] Recuperado el 07 de agosto de 2019 de:
- Perú. Comisión Ejecutiva del Poder Judicial (1999) Reforma judicial: gestión administrativa, soporte de la función jurisdiccional. Lima: Secretaría Ejecutiva del Poder Judicial, 1999
- Resolución Administrativa N°375-2019-CE-PJ del Comité Ejecutivo del Poder Judicial, sobre el plan piloto del proyecto denominado “El Juez te escucha, programa tu cita”.
- Toral, R. del C., & Zeta, A. (2017). Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el área Jurídica, Social y Administrativa, de La Universidad Nacional De Loja. Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa, 3(6). Recuperado a partir de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>