



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión institucional y celeridad en la atención a los usuarios en la  
sede judicial de Mariscal Cáceres - Juanjuí, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Cubas Tenorio, Sheyla Geovany (ORCID: 0000-0002-1106-0389)

**ASESOR:**

Dr. Carrión Barco, Gilberto (ORCID: 0000-0002-1104-6229)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi madre, porque me inculcó valores y principios duraderos para mi vida. A Thiago, mi hijo, quien es el motor de mi vida y por quien sigo esforzándome para ser cada día mejor.

## Agradecimiento

A Dios, por ser quien conduce mis pasos y me guía en este camino que a veces se presenta con muchos obstáculos. Y de una manera muy especial y sincera a mi asesor de tesis Dr. Gilberto Carrión Barco por la dedicación que ha tenido para poder culminar mi trabajo de Tesis de Maestro en Gestión Pública.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	26
3.2. Variables y operacionalización.....	27
3.3. Población,(criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	28
3.5. Procedimientos .....	32
3.6. Métodos de análisis de datos.....	33
3.7. Aspectos éticos.....	33
VI. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN.....	44
VI. CONCLUSIONES .....	50
VII. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS .....	53
ANEXOS.....	60

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Distribución de la población .....	27
<b>Tabla 2.</b> Nivel de la variable gestión institucional .....	29
<b>Tabla 3.</b> Nivel de la variable celeridad de la atención. ....	30
<b>Tabla 4.</b> Validez de cuestionarios de la V1 y V2, realizado por el juicio de expertos .....	30
<b>Tabla 5.</b> Confiabilidad de la variable 1 .....	31
<b>Tabla 6.</b> Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1 .....	31
<b>Tabla 7.</b> Confiabilidad de variable 2 .....	32
<b>Tabla 8.</b> Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2 .....	32
<b>Tabla 9.</b> Nivel de gestión institucional de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021. ....	35
<b>Tabla 10.</b> Nivel de celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021. ....	36
<b>Tabla 11.</b> Prueba de normalidad.....	37
<b>Tabla 12.</b> Relación entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021. ....	38
<b>Tabla 13.</b> Relación significativa entre la planificación y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021. ....	39
<b>Tabla 14.</b> Relación significativa entre la organización y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021. ....	40
<b>Tabla 15.</b> Relación significativa entre la dirección y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.....	41
<b>Tabla 16.</b> Relación significativa entre el control y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.....	42

## Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de datos entre gestión institucional y celeridad en la atención	
.....	39

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres - Juanjuí. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 34 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión institucional fue regular en 44 %, la celeridad en la atención a los usuarios fue medio en 39 %. Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres - Juanjuí, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,982 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 96.43 % de la gestión institucional influye en la celeridad en la atención a los usuarios.

**Palabras clave:** Gestión institucional, celeridad, planificación.

## **Abstract**

The objective of the investigation was to determine the relationship between institutional management and speed in the attention to users in the judicial district of San Martín, Juanjuí headquarters. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample were 34 users. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of institutional management was regular in 44%, the speed of service to users was medium in 39%. It was concluded that there is a significant relationship between institutional management and speed in the attention to users in the judicial district of San Martín, Juanjuí headquarters, since the Pearson coefficient was 0,982 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); furthermore, only 96.43% of the institutional management are related to the speed in the attention to the users.

Keywords: Institutional management, speed, planning.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión institucional, definida según Fernández (2021) es conceptualizada como el desarrollo de las diferentes actividades que dan vida a los procesos internos en las instituciones para la gestión eficiente de los diferentes recursos para generar desarrollo económico social integral de la población. En cuanto a la celeridad en la atención, los autores Palacios, et al (2021) lo definen como la rapidez con la que las entidades logran atender a los usuarios; es decir, la celeridad proviene de velocidad aplicada a la atención de los usuarios, lo cual engloba a los distintos procesos que las entidades ofrecen a los ciudadanos como parte de sus responsabilidades.

Dentro del ámbito de procesos, existen diferentes elementos que dotan de calidad a un servicio. Entre ellos tenemos a la optimización del tiempo. El público valora con mayor entusiasmo a la capacidad que tienen las organizaciones para atender sus necesidades, permitiéndoles ahorrar tiempo valioso para incrementar su productividad. La combinación de dos variables, cobran gran importancia para propiciar la mejora en la entrega del servicio, relacionado a los tiempos de espera. En ese sentido, el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la celeridad en la atención, el 24% lo indican como muy buena y del total el 45% lo consideró como mala (Kostenwein, 2020).

Sin embargo, a nivel mundial, se ha observado durante mucho tiempo la insatisfacción de la ciudadanía o los usuarios por las deficiencias en las entidades estatales al momento de atender las necesidades. Por lo tanto, no existe una adecuada celeridad que permita deslindar las situaciones emergentes y aquellas producidas por eventos normales. Además, la satisfacción sobre el servicio que reciben, el 66% indicó que las entidades de emitir justicia no satisfacen sus demandas y derechos como ciudadanos por las demoras existentes. Por lo tanto, tal como lo señala el autor Kostenwein (2020), las entidades carecen de una buena gestión institucional que les permita ordenar los recursos institucionales y fortalecer los procesos que conlleven a la entrega eficiente de los servicios. Por lo tanto, existen deficiencias de gestión que ocasionan incapacidad para brindar celeridad en los procesos de atención (p. 76).

En el caso peruano, se resalta problemas de institucionalidad, debido a que la ciudadanía con el pasar del tiempo y los sucesos de corrupción vinculados a la gestión pública, ha hecho que se pierda la confianza hacia las entidades públicas. Se evidencia la falta de eficiencia en la gestión institucional, pues solo el 27 % de la población aprueba la gestión del Poder Judicial. Oseda, et al (2020) señalan que, con el cambio de viceministros de gestión institucional, se evidencia la falta de capacidad para dirigir estos procesos de suma importancia. Por ello, hay problemas para gestionar los recursos hacia el logro de los objetivos institucionales planificados (p. 4). Asimismo, a esta problemática, se suma el excesivo nivel de burocracia para acceder a los servicios públicos, lo cual quita celeridad a la entrega de los servicios. Por consiguiente, es necesario una intervención objetiva y oportuna a esta problemática, con la finalidad de acrecentar la satisfacción de la ciudadanía, al mismo tiempo que se fortalece la gestión institucional para el beneficio social mediante la eficiencia de gestión interna.

En la región, en el Distrito Judicial de San Martín, sede Juanjuí, a pesar de llevar a cabo el desarrollo de las actividades planificadas y denodados esfuerzos para mejorar la gestión institucional, no ha logrado alcanzar los niveles de calidad en el servicio de manera eficiente para satisfacer las necesidades y expectativas del público, lo cual se ve reflejado en el malestar expresado por las personas usuarias del servicio, dentro de los cuales resaltan la poca empatía del personal y el poco conocimiento para realizar la entrega de una atención acorde a las expectativas. Las extensas colas se deben a los procedimientos administrativos pesados y genera que los usuarios pierdan el rumbo y el tiempo de espera para recibir atención. Asimismo, se observa una tendencia a la baja en relación al número de servicios registrados en este servicio en los últimos años.

Asimismo, ante la falta el tiempo y la calidad de los servicios prestados, la mayoría de los procesos administrativos no se llevan a cabo de manera eficiente, hasta el punto de que los usuarios en ocasiones corren el riesgo de encontrarse con problemas, como la realidad de los derechos judiciales en la

provincia de Mariscal Cáceres- Juanjuí, donde son usuarios insatisfechos, debido a la lentitud del proceso de servicio y al incumplimiento de los plazos.

Ante esta realidad problemática se formuló el siguiente **problema general** ¿Cómo se relaciona la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión institucional a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021? ¿Cuál es el nivel de celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021? ¿Cómo se relaciona la planificación y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021? ¿Cómo se relaciona la organización y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021? ¿Cómo se relaciona la dirección y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021? ¿Cómo se relaciona el control y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021?

La presente investigación fue conveniente, porque permitió tomar acciones estratégicas que permitieron agilizar los procesos y la calidad de atención al usuario. Es de relevancia social, porque de concretarse benefició a la sociedad de Mariscal Cáceres y fue una ayuda a la justicia, entendida como un elemento necesario para el desarrollo de los pueblos, pero sobre todo la cooperación, ahorrando tiempo y esfuerzo; por otro lado, se beneficiarán directivos, actores importantes del Poder Judicial. Es de valor teórico, porque brindó aporte a la comunidad, con referencia a cada una de las variables de investigación, logrando de esta manera ampliar los vastos conocimientos de las variables. Implicancias prácticas, la aplicación de esta investigación nace a raíz de la necesidad de plantear alternativas de solución que concierne a las variables del estudio. Utilidad metodológica, pues se utilizaron diversos instrumentos y la metodología planteada para ejecutar la investigación a su vez sirvió para las futuras investigaciones.

Asimismo, se tuvo como objetivos: **general**. Determinar la relación entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en a los usuarios

en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021. Y como **específicos**: a) identificar el nivel de gestión institucional a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021, b) identificar el nivel de celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021, c) determinar la relación entre la planificación y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021, d) determinar la relación entre la organización y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021, e) determinar la relación entre la dirección y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021, y f) determinar la relación entre el control y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.

Finalmente, se formuló la **hipótesis general**: Hi: Existe relación significativa entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021. Ho: No existe relación significativa entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021. Y como **hipótesis específicas**: H1: El nivel de gestión institucional del distrito judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021, es buena. H2: El nivel de celeridad en la atención a los usuarios en el distrito a de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021, es buena. H3: Existe relación significativa entre la planificación y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021. H4: Existe relación significativa entre la organización y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021. H5: Existe relación significativa entre la dirección y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021. H6: Existe relación significativa entre el control y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales se citó a Palomeque y Ruiz (2019), su objetivo de estudio fue la determinación de la incidencia de una adecuada gestión institucional en el desarrollo de las actividades administrativas, tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 65 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, después de haber llevado a cabo el análisis de los datos mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman y Tau Kendall, se determinó que el impacto de la gestión institucional sobre el capital humano, el capital relacional y el capital estructural se verificó con solo 7 factores contra la hipótesis nula; donde la calidad de los recursos humanos incide positivamente en la producción científica en las universidades ecuatorianas.

Asimismo, Delgado (2018), su investigación tuvo por objetivo el análisis de la importancia de la gestión para la mejora de la calidad de servicio, el tipo fue descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue 17 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que en cuanto a la percepción del cliente, podemos decir que el 70% de los encuestados piensa que el juzgado no cumple con las expectativas de los clientes, que son los encargados de atender, en este caso el personal del juzgado. Ahora, cuando se trata de la opinión de los empleados del mismo departamento, el 70% no está de acuerdo. La capacidad de proyectar la organización en el largo plazo y poner en marcha mecanismos que permitan alinear actores y recursos para lograr esta visión, la necesidad de atención a la cliente adaptada al nombre de la identidad de la empresa permite la promoción de asociados acciones logísticas para que los clientes externos perciban la calidad de los procesos en los que se involucran.

Gamboa, et al. (2020), su objetivo de su investigación fue el análisis de las percepciones sobre la gestión institucional por parte los estudiantes y docentes, fue de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 43 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que revela importantes factores relacionados con la gestión institucional en la educación superior en contextos como la docencia, la

investigación, la autoevaluación y la internacionalización. En cuanto a su investigación y gestión institucional, los informes sugieren que los procesos de gestión de la universidad no benefician la ejecución del presupuesto y afectan significativamente los indicadores de producción intelectual y su reconocimiento en los rankings de la comunidad científica.

Asimismo, Palacios, et al.(2021), su objetivo fue el nombramiento de la gestión en cuanto a la calidad desde la perspectiva del usuario, tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue de 21 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que a través del análisis del personal de atención al cliente, este se siente insatisfecho con las funciones desempeñadas, porque no existe un buen clima laboral y un lugar de trabajo inadecuado que conlleva una menor calidad de servicio. Se recomienda poner en marcha un sistema de gestión de la calidad eficaz que permita la identificación de necesidades, la adopción estratégica de modelos de gestión de la calidad, la correcta aplicación de las políticas hospitalarias, mediciones, análisis, etc. y verifique los errores que ocurran en el proceso.

Mosquera (2018), su objetivo fue evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de la atención que recibe el usuario de parte del funcionario que labora en el Ministerio de Trabajo, Regional Guayaquil, tipo descriptivo, diseño no experimental, la población 414 personas, la muestra 136 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que 87.50% de usuarios califican como bueno el nivel de interés y servicio recibido a su vez en cuanto al tiempo de espera para ser atendido por funcionarios donde también dijeron 60.29% de los ciudadanos que lo consideran bueno. Finalmente, 90.44% de encuestados se sintieron satisfechos con la atención recibida, en la cual se comprobó la hipótesis de que la influencia del empleado es importante para medir la satisfacción, pero existen factores como el tiempo de espera y el conocimiento del oficial se califican como buenos en cuanto a la calidad del servicio relevante.

De la misma forma se consideró los aportes de Rojas, et al., (2020), su objetivo fue el análisis de la calidad de servicio como uno de los elementos principales

para mejorar la satisfacción del usuario, tipo descriptiva, diseño no experimental, la población y muestra fue 50 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que es importante para cualquier entidad promover un servicio al cliente de alto nivel en el sentido de que los clientes internos se comprometan a brindar el espacio y las condiciones adecuadas para el servicio al cliente externo. Cuando un cliente viene a pedir un servicio, llega con necesidades y expectativas, y es el empleado quien le da la primera imagen a él, subrayando su capacidad para liderar y generar satisfacción. Asimismo, la satisfacción de las necesidades de los clientes en materia regulatoria, ergonómica y de recursos humanos se prepara e integra en una filosofía de gestión asociada a un enfoque de responsabilidad social.

Jiménez, et al. (2019) su objetivo fue la evaluación de la calidad de servicio prestado al cliente de la organización, tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue 100 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que si una empresa quiere fidelizar a sus clientes, además de analizar el entorno competitivo, debe conocer cuáles son las necesidades de los clientes y la calidad del servicio que presta la empresa. La calidad en el sector servicios es una estrategia competitiva necesaria para la supervivencia de este tipo de negocios. Los resultados muestran seis factores principales en la calidad del servicio. Estos son factores intangibles que se relacionan principalmente con el servicio brindado por los empleados, incluyendo factores como el trato, la atención personalizada, la calidez, la experiencia y el compromiso.

Finalmente, para este ámbito se citó a Reyes & Veliz (2021), cuyo objetivo fue la determinación de la calidad de servicio y como esta se relaciona con la satisfacción de los clientes, tipo descriptiva, diseño no experimental, la población fue 606 usuarios, la muestra 236 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que el 34% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la misión de la empresa es brindar servicios de calidad, mientras que el 33% de los encuestados está de acuerdo, debido a que la misión anterior se refiere a servicios de calidad, es necesario enfatizar el servicio al cliente. Por otro lado, el 43% de los encuestados admitió que

accedió a esperar el momento para ver a un médico, mientras que el 24% no se decidió.

En el ámbito nacional, Fernández (2021), el objetivo de su investigación fue la determinación de la incidencia de la gestión pública para desarrollar los procesos de ayuda social, tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue 12 jueces, la técnica la entrevista y el instrumento la guía de entrevista. Concluyó que se determinó la existencia de un sistema integrado con la excepción de aquellos procesos que incrementa las posibilidades de agilizar los procedimientos de la demanda para el logro de los objetivos planteados, pero este sistema no se implementa por diversos factores relacionados con la falta de recursos económicos y tecnológicos, recursos materiales y humanos. La mayoría de los jueces encontraron que las personas, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad, carecen de información completa y accesible sobre el proceso de pensión alimenticia, lo que limita el pleno ejercicio de sus derechos.

Vergara, et al (2021), su objetivo fue la determinación de los niveles de correlación entre las variables estudiadas, tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 52 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que se determina la relación entre gestión institucional y organización, planificación y comunicación. El coeficiente Rho de Spearman de 0,994 y el nivel de significancia de 0,000 <0,05 se encuentran en un nivel alto de correlación positiva fuerte. Todos estos son importantes en la gestión institucional. Por tanto, bajo los parámetros estructurales del sistema educativo gestionado por el Ministerio de Educación, la gestión institucional y la planificación estratégica se complementan y no pueden entenderse. La relación entre la gestión educativa y la planificación estratégica determina el buen comienzo en el año escolar 2020.

Por otro lado, Quispe, et al, (2020), cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre las variables en torno al objeto de estudio, tipo aplicada, diseño descriptivo-correlacional, la población y muestra fue 53 docentes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que se determinó que la calidad de la educación tiene una relación directa e importante con la gestión

institucional en la Universidad Nacional Intercultural del Amazonas, Pucallpa, 2018; porque de acuerdo con los resultados se promueve una buena calidad de la educación, lo cual es un factor decisivo para posibilitar una efectiva gestión institucional, lo cual se refleja en la percepción positiva de la comunidad.

Por su parte, Paredes (2020), cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas, tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra de 39 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario Concluyó que existe una relación positiva entre las variables, la calidad de la atención al usuario es un factor importante para el servicio brindado por el centro médico, el cual es necesario para cumplir con las expectativas del usuario, incluyendo una adecuada intervención. En este contexto, se ha propuesto estudiar la relación entre la calidad de la atención y las variables de satisfacción del usuario, especialmente en un centro médico ubicado en la región altoandina de Lambayeque, alejado de las calles de la ciudad donde los usuarios hablan quechua, no entienden el español, el personal médico debe estar dispuesto a comunicarse con los pacientes y comprenderlos.

Para finalizar, Vásquez (2021), su objetivo fue la determinación de la correlación para determinar el vínculo entre la calidad de los procesos digitales y la atención hacia el usuario, tipo básica, diseño no experimental, la población y la muestra fue 244 pobladores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que existen correlaciones de tipo positivas entre las variables abordadas en el objeto de estudio, debido a que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es 0.875, lo que indica un alto grado de correlación positiva, y el valor de p es 0,000 Además, entre las dos variables solo correlación del 76,56%. En la gestión municipal de Morales, existe una correlación positiva entre la calidad del gobierno digital y las dimensiones del servicio al cliente. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson, el coeficiente alcanzó 0,754; en todas las correlaciones, 0,834 y 0,823 (alta correlación positiva) y valor p igual a 0,000 (valor  $p \leq 0,05$ ).

Las variables abordadas en la presente investigación, se encuentran detalladas en los sistemas administrativos del Estado peruano, de acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (2008), de acuerdo a la ley N° 27658 de modernización de la gestión del estado, lo que determina que el objetivo fundamental de la modernización de la gestión es lograr una mayor eficiencia del aparato estatal, atender mejor a la ciudadanía, priorizar y hacer el mejor uso de los recursos de la fuerza pública. El objetivo es crear un estado que sirva a sus ciudadanos con canales efectivos de participación de las personas.

Con lo que respecta al sustento teórico de la variable gestión institucional, se citó a Bernasconi y Rodríguez (2018), quienes afirman que es un conjunto de lineamientos necesarios para organizar las acciones y los recursos físicos de una institución de acuerdo con las metas y objetivos establecidos (p. 29). Asimismo, García et al. (2018) sostienen que la gestión municipal es una herramienta muy importante que permite generar desarrollo económico y social eficiente para la sociedad, siempre y cuando se realice una buena gestión de los recursos institucionales, los cuales deben estar destinados a satisfacer las necesidades de la población como objetivo principal. Por su parte los autores Prado et al. (2017) afirman que la gestión institucional debe ser encargada al personal que se encuentre debidamente capacitado para desarrollo cada una de las actividades y procesos bajo estándares de eficiencia y calidad para poder obtener resultados satisfactorios en el marco del cumplimiento de los objetivos planificados.

En base a ello, se puede definir que la gestión institucional es el desarrollo del proceso administrativo tradicional para una adecuada gestión de los recursos públicos, inicia con la planificación de las actividades y necesidades en base a la problemática local, seguido de la organización para determinar la participación de los recursos tanto físicos como humanos hacia el logro de los objetivos, para lo cual es necesario desarrollar la dirección para poder alcanzar las metas; finalmente, se debe desarrollar la etapa de control, para conocer la eficiencia con la que están desarrollando las actividades planificadas y determinar el aprovechamiento óptimo de los recursos.

Los autores Gutiérrez y Salgado (2019), sostienen que el desarrollo de la gestión institucional posee un enfoque sistémico debido a que las actividades y procesos se enmarcan en las diferentes áreas las cuales cada una con sus funciones y responsabilidades agregan valor para el logro de los objetivos institucionales de manera general, por lo que la gestión debe velar por el funcionamiento eficiente de cada una de ellas como parte de sus responsabilidades para la repartición de los recursos, de modo que cada una de ellas pueda desarrollar las actividades de manera eficiente y sin complicaciones. En cuanto al enfoque antropológico, los autores Rojo, et al., (2020) afirman que las personas que se encuentran a cargo del desarrollo de las actividades de gestión institucional, deben aplicar el sentido humanista para la gestión de los recursos, considerando que las entidades tienen la responsabilidad de administrar los recursos de manera eficiente y repartirlos de manera equitativa para generar desarrollo integral sin distinciones de ningún tipo, dando lugar a la inclusión social. Al respecto, de acuerdo a Pereira (2019) sostiene que la cultura organizacional juega un rol muy importante en la gestión institucional, al mismo tiempo que permite desarrollar un ambiente de armonía propicio para el logro de resultados positivos a través de la colaboración y el trabajo en equipo entre compañeros para lograr mejores resultados de desempeño gracias al fortalecimiento de las competencias en base a la cooperación.

De acuerdo a Pacheco, et al. (2018), la gestión institucional dentro de las entidades públicas, es una herramienta muy importante que mediante el desempeño eficiente de las actividades y procesos, permiten generar desarrollo a nivel integral, para lo cual es necesario que las personas designadas para la gestión cuenten con las competencias y los valores éticos necesarios para actuar con transparencia y objetividad al momento de abordar la designación de los recursos para tender las necesidades más emergentes para disminuir las brechas sociales que frenen el desarrollo de la población. En este sentido, la gestión institucional permite canalizar los recursos de manera eficiente a las diferentes áreas internas de la organización para llevar a cabo sus actividades encomendadas para generar valor agregado que permita alcanzar los objetivos

generales planificados, dentro de los cuales se encuentra el desarrollo integral de la sociedad en su conjunto mediante la utilización de los recursos públicos.

Para los autores Pachas, et al. (2020) afirman que la gestión de las instituciones consisten en el desarrollo de un proceso integrado y cohesionado que permite entrelazar recursos y esfuerzos para trabajar en pro del logro de un objetivo común. Lo mencionado, guarda relación con el desarrollo del proceso administrativo implementado por cada organización; es decir, planificación, organización, gestión y control. Además, la institución gestora es como un conjunto de actividades para la gestión de procesos administrativos y actividades que se coordinan de manera interna para dar lugar al desarrollo de la gestión de los recursos bajo un enfoque de eficiencia y equidad, considerando las necesidades más emergentes para ser atendidas con mayor prontitud. Es muy importante contar con una adecuada gestión institucional, ya que la planificación de las actividades estará elaborada según a la necesidad de la población y entidad, de acuerdo con los lineamientos que establezcan la normativa del sector público.

Quintana (2018), afirma que el liderazgo es un elemento muy importante para dotar de eficiencia a la gestión institucional debido a que posibilita la impartición de confianza y motivación en las personas para el desarrollo de sus actividades asignadas como parte de sus responsabilidades laborales bajo estándares de eficiencia. Las personas que participan en la gestión institucional deben poseer características de un líder que permita establecer objetivos razonables y alcanzables en un determinado tiempo. Por lo tanto, las personas que formulan la planificación deben coordinar juntamente con aquellos que lo van a ejecutar, teniendo en claro lo que se quiere alcanzar en el futuro; la gestión es un proceso en donde se tiene que establecer los trazos de acción en cada uno de los procesos de las áreas administrativas con la finalidad de tener una eficiente gestión que se notara con la culminación de actividades con un determinado presupuesto. El enfoque de esta gestión es que interpreta lo determinado en las políticas con la finalidad de implantación de conjunto de acciones que

orientara la planificación y la ejecución de las actividades en relación a los servicios que brinda la institución.

Romero (2018) señala que esto va de la mano con la mejora de diversos procedimientos como la administración, la mejora de la calidad con propuestas de formación de nuevos empleados, por lo que los principios correctos para casos pedagógicos efectivos son: el elemento utilizable se utiliza en el elemento humano, su órbita y factores organizativos y administrativos (p. 86). Aunado a ello, Mero (2018) considera que la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, ya que incluye acciones estrechamente relacionadas con la consecución de los objetivos a través de las principales funciones de gestión del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.

Asimismo, Amarante y Crubellate (2020), sostienen que la innovación organizacional es muy importante, porque tiene como objetivo mejorar el modelo de gestión, así como provocar cambios organizacionales, productivos o de innovación tecnológica para ser más eficientes y mejor posicionados o crear un mercado completamente nuevo donde no haya competidores. Las ventajas de contar con una excelente gestión es que se tendrá una correcta traducción de las políticas que orientan las etapas del proceso administrativo y la rendición de cuentas de los recursos utilizados que están bajo su administración. No contar con esta gestión, la entidad estaría en un desorden, mucho de los empleados no sabrían cuál es la misión, visión y los objetivos. Además, no se tendrá en claro las acciones estratégicas a realizar; por eso, es muy importante que debe estar bien cimentada en sus instrumentos de gestión que facilite de tal manera que el personal trabaje en concordancia con lo planeado anteriormente para que la organización marche de la mejor manera posible.

De acuerdo a López, et al. (2015) podemos decir que implementar un buen gobierno en una institución es muy importante, porque el éxito de la propuesta de la organización depende de esta acción, dejando atrás la gestión institucional tradicional para emprender una gestión moderna y proactiva,

innovando constantemente para lograr los objetivos marcados. La gestión institucional facilita los recursos necesarios para cumplir con el objetivo propuesto, con el propósito de que se adecue a los cambios y que se adapte a ello, la finalidad es que entidad funcione de acuerdo con el contexto y la realidad. Por lo siguiente, planifica las actividades, organiza la estructura con la que se va trabajar estableciendo las funciones y responsabilidades de cada área, dirección del recurso humano y el control que se realizará mediante una evaluación de las actividades que realiza el personal. Por ello, es importante tener una correcta gestión y la interpretación de la normatividad aplicable a las organización, porque cuando no se hace una correcta aplicación de las normas los responsable de tales hechos tendrían algún tipo de sanción.

Asimismo, De la Hoz (2017) sostiene que gobernar institucionalmente significa poder liderar según planes estratégicos y se tiene en cuenta todos los factores y así convertirse en una estructura social capaz de desarrollar y compartir conocimientos. Los responsables de la gestión institucional dentro del sector público deben de hacer partícipe a todo el personal y a la población en la programación presupuestaria que de tal manera de suplir las necesidades que acarrea la comunidad. El gerente y/o administrados debe dar a conocer cuáles son los instrumentos de gestión que se trabajará durante un año fiscal. También, debe establecer un control de la calidad de servicios que brinda la institución, si al encontrarse deficiencias en sus procedimientos, tendrá que tomar decisiones correctas con la finalidad de simplificar los procesos, para el acceso a los servicios públicos, que de tal manera la población sea beneficiada en el menor tiempo posible.

Asimismo, los autores León y Fernández (2017), precisan que el desarrollo de los procedimientos orientados a la gestión de las instituciones públicas deben llevarse a cabo bajo un enfoque de responsabilidad y eficiencia y se tiene como visión la imparcialidad y transparencia en las actividades y procesos desarrollados de manera interna, de modo que se pueda lograr la eficiencia en el uso de los recursos públicos para mejorar las diferentes necesidades en la sociedad y propiciar una herramienta que incentive el crecimiento económico

para mejorar la calidad de vida de las poblaciones. Asimismo, la gestión administrativa es una herramienta de mucha importancia para incrementar las posibilidades de éxito en cuanto a lograr los objetivos planificados para el desarrollo. Esta está compuesta por diferentes etapas cohesionadas que al final tienen un resultado beneficioso para la organización, la cual concluye con una valoración de los resultados y el control de los mismos, de modo que posibilita determinar los errores suscitados y establecer las medidas que para corregir estos problemas de manera eficiente y oportunamente.

En cuanto a las dimensiones de la variable gestión institucional, los autores Bernasconi y Rodríguez (2018) sostienen los siguientes. En primer lugar, tenemos a la dimensión de la **planeación**. Esta significa determinar de antemano qué objetivos se deben alcanzar y qué se debe hacer para lograrlos, por lo que la planificación tiene dos propósitos principales, el primero es proteger, el otro es reducir el riesgo al reducir la incertidumbre que rodea a la organización en el entorno en el que opera, de esta forma la organización se anticipa a lo que pueda suceder en el futuro y planifica acciones para mitigarlo. Por otro lado, existe un segundo objetivo que implica incrementar el nivel de éxito de la organización, lo cual se logra junto con la consecución de los objetivos planteados. En cuanto a sus **indicadores** los autores mencionan: actividades planificadas, que lo relaciona con las actividades que se va a trazar durante el proceso de planificación, se basará en el tiempo que se tendrá previsto dicha actividad; gestión organizativa, se utilizará para verificar los procesos de las actividades, servirán para reducir y asignar un adecuado control de trabajado; gestión estratégica, promover un adecuado diseño para el control de toda actividad, para el cumplimiento de cada una de las metas; diseño de los documentos de gestión, es el análisis organizacional de las entidades para el proceso de sus documentos, esto conlleva la creación de un modelo para las gestiones documentarias (p. 30).

En segundo lugar, la dimensión **organización**. Consiste en la segunda etapa del proceso de gestión institucional, la cual está orientada al desarrollo de la estructura organizacional para definir las áreas que formarán parte de la

entidad, al mismo tiempo que designan las responsabilidades pertinentes para que cada una de ellas conozca su responsabilidad para agregar valor a todo el proceso y potenciar el desarrollo; esta etapa es importante porque permite determinar las áreas de mando para orientar a las personas a quienes reportar de acuerdo a cada circunstancia laboral. En cuanto a sus **indicadores** los autores mencionan: gestión de integración del personal, proceso en el cual se va a dirigir al personal para su óptimo desempeño dentro de la organización, además se prevé como se le inducirá para su respectivo desarrollo; gestión organizativa, es importante definir quienes serán los encargados de realizar los procesos para el mejor funcionamiento de la organización, ello ayudará a aprovechar los recursos que dispone la entidad (p. 31).

En tercer lugar, la dimensión **dirección**. Consiste en la aplicación de herramientas para dirigir al personal en el desarrollo de sus responsabilidades, para lo cual es necesario la aplicación del liderazgo y capacidades directivas para poder impartir confianza e impulsar a los colaboradores hacia la maximización de esfuerzo para lograr resultados sobresalientes que permitan el logro de los objetivos organizacionales de manera integral. En cuanto a sus indicadores los autores mencionan: capacidad de administrar, facultad de controlar el camino al que se desea llegar con la organización, también es la capacidad de gestionar los procedimientos organizacionales; buen uso de los recursos económicos, la eficiencia de utilizar los recursos para el buen desarrollo es importante, ya que ayudará a tener un buen servicio de calidad de cada uno de los procesos económicos de la institución (p. 32).

En cuarto lugar, la dimensión **control**. Es el componente correspondiente al último paso del proceso de gestión institucional; por lo tanto, se refiere al proceso mediante el cual se monitorea el avance de lo establecido, para evaluar el desempeño de los empleados. organización y si este avance está en consonancia con los objetivos marcados. En este sentido, los indicadores son: el registro y diagnóstico de acciones, seguimiento de las actividades de los empleados, evaluación de las actividades de los empleados y transparencia de la gestión. En cuanto a sus indicadores los autores mencionan: registro y

diagnóstico de acciones, son las actividades que se va a plasmar para el desarrollo del trabajo; supervisión de las actividades del personal; evaluación de las actividades del personal, son las técnicas que se empleara para ver la capacidad de cada uno de colaboradores; transparencia de la gestión, va enmarcado con la capacidad de hacer frente a la corrupción, transparencia es igual a desarrollo continuo de un proceso (p.33).

En cuanto a la variable **celeridad en la atención**, se citó a Villa (2014), quien define que la atención se define como un proceso cognitivo que permite percibir solo aquellos estímulos importantes en el procesamiento de información que realice la persona. Mientras tanto Gallardo y Reynaldo (2014) lo definen como el nivel de satisfacción de los usuarios que realizan las organizaciones o empresas con respecto a su audiencia (p.354).

Por otro lado, González (2018) sostiene que la calidad de la atención no es un término nuevo, pero que ha sido parte de diversas investigaciones durante las últimas dos décadas para definir formas de evaluación del control de la calidad de la atención conceptualizadas como un grupo de actividades para asegurar servicios oportunos y consistentes, con beneficios óptimos, donde se tienen en cuenta los recursos disponibles para lograr la satisfacción total del usuario (p. 5). La celeridad en la atención no solo debe ser en brindar un servicio en el menor tiempo posible, sino que debe ir a la par con los estándares de calidad, para lograr eso niveles de calidad el personal tiene que estar capacitado en relación a la atención al usuario, si al presentarse algún problema puedan tomar decisiones.

De esta manera, la celeridad en la atención, hace referencia a la capacidad con la que las entidades u organizaciones pueden ofrecer respuestas rápidas al público, de modo que no solo se optimice el tiempo dentro de la organización, sino que también se mejore la calidad de servicio brindado para satisfacer de una mejor manera las necesidades del usuario, lo cual es de suma importancia. Por lo tanto, no solo es necesario tener calidad en el servicio, sino también de tener la capacidad para ofrecerlo de manera rápida y en el tiempo preciso. La

necesidad de implementar un sistema de transformación digital con la finalidad de simplificar el acceso a los servicios públicos, en referencia a ello el gerente y/o administrador debe acelerar los procesos de adquisición y la misma vez la instalación de equipos tecnológicos, que de tal manera que la población ya no tenga que ir a la institución, sino que deberá tramitar desde su casa, facilitando la modernización y el desarrollo económico de la población. Por ello, debe existir un plan de supervisión de estos sistemas.

Asimismo, para Secanilla (2015) la celeridad en los procesos de atención dentro del ámbito público, debe ser una de las prioridades en busca de la satisfacción de los usuarios y la respuesta oportuna ante diferentes necesidades que puedan estar atravesando. Las entidades públicas deben garantizar el acceso a una atención de calidad sin ningún tipo de distinciones o discriminación que limite el acceso a los servicios públicos, debido a que nos corresponden a un derecho de la ciudadanía y se constituye en común obligación para las entidades que forman parte el sistema de tracción pública. Sin embargo, existen prioridades y necesitan mayor celeridad en cuanto a la atención, dentro de los cuales se encuentran los servicios de salud y emergencia, la atención en denuncias por parte de personas agraviadas, entre otras que representen una vulnerabilidad explícita de los usuarios solicitantes, de modo que se puedan tomar las medidas correspondientes de manera oportuna y se solucione el problema es la mayor brevedad posible.

Asimismo, Salazar y Cabrera (2016) consideran que el servicio a los usuarios adquiere ahora una gran importancia debido a la orientación de mercado que se le da a la comercialización del servicio y su importancia como diferenciador clave de las empresas, por lo que la atención al cliente se convierte en un pilar fundamental de la existencia de organizaciones en el mercado. Por lo tanto, la atención al cliente es el elemento que se debe brindar de acuerdo a sus necesidades. Por lo tanto, el personal que trabaja dentro del área de ventas debe poseer habilidades y capacidades de atención al público y que esté en constante capacitación, ya que ellos mismos puedan tomar decisión que permitan solucionar en el mismo momento de tal manera que el cliente esté

satisfecho por los bienes y servicios que ha adquirido. Por ello, es importante que la organización cuente con un plan de acción para hacer frente a los obstáculos que se presente y así evitar que la celeridad en la atención no se vea afectada.

De esta manera Zafra, et al., (2015) afirman que esta representa el valor subjetivo de la asistencia recibida y que es importante en varios aspectos, como la evaluación de la calidad de la atención y la capacidad de identificar oportunidades de mejora (p. 88). En referencia a la calidad de la atención, es importante contar con personal que tenga vocación de servicio, sin ello no se puede lograr una óptima atención, lo cual sería una debilidad de la organización. Por lo consiguiente, el responsable de los recursos humanos debe tomar acciones estratégicas para convertir las debilidades en fortalezas. La identificación de oportunidades de perfeccionamiento es muy importante, porque ya no se trabajará con deficiencias en la celeridad de la atención para que la población esté conforme. La reducción de costos dentro de una organización es muy beneficioso, pero la celeridad y la calidad en la atención no se vea afectada. La gerencia y/o administración realizará actividades de control, con el propósito de evaluar las actividades del personal, si al encontrarse insuficiencias poner en marcha un plan de acción para mitigar aquellos obstáculos.

De acuerdo a Arnaiz, et al., (2017) la atención al cliente; también, se conoce como la característica de marca que identifica a una empresa, lo que ayuda a minimizar los errores que los empleados pueden cometer al atender, contactar y retener clientes potenciales. En tanto, Domínguez y López (2017) mencionan que una entidad bien posicionada, con un buen segmento de clientes, es reconocida socialmente, gracias al nivel de eficiencia que desarrolla cada colaborador, a la preparación que tienen anteriormente, lo que en algunas organizaciones permitirá un buen desempeño.

De acuerdo con Cruz (2013) la calidad de atención es la etapa en las que una organización evoluciona para alcanzar una alta posición en relación a sus

competidores creada para complacer y superar las percepciones que presentan sus clientes, superar o satisfacer las expectativas de los consumidores. La constante capacitación al personal es importante para que ellos mismos puedan tomar decisión que permitan solucionar en el mismo momento y ya no tengan que recurrir a sus jefes. La entidad debe tener la proyección de brindar una calidad de atención; para ello, la administración debe facilitar los recursos necesarios. Por lo consiguiente, permitirá cumplir con los objetivos propuestos. La ventaja de la celeridad en la atención es la fidelización de los clientes, siempre y cuando los productos y servicios que se ofrecen sean de calidad y así lograr la satisfacción plena en los compradores. Sin embargo, muchas entidades del gobierno no lo dan mucha importancia, porque se demoran en dar trámite cierto documento, esto se debe a la falta de vocación de servicio. Según Nieto et al. (2021) las organizaciones que implementan estrategias y herramientas para facilitar el servicio al cliente tienen el control antes, durante y después de la compra. Por tanto, es posible analizar el tipo de entorno en el que afecta la decisión del cliente de elegir un determinado producto o servicio de la empresa, si son de buena calidad, tanto en términos de capital humano como de los servicios que presta la empresa, maximizar los recursos para utilizarlos en las innovaciones y necesidades que surgen hoy (p. 6). La fidelidad de los clientes, se debe al buen trato y la debida atención que se les da, la celeridad en la atención, es un elemento que los diferencia de los demás. Por lo tanto, es muy importante fidelizar a los clientes, ya que a ello se va tener una amplia cartera de clientes que de tal manera aumente la liquidez de empresa, lo cual garantiza su supervivencia en el mercado, pero si se tiene problemas de atención y no se establece acciones correctivas lo más probable es que la organización fracase en el futuro. La entidad debe tener un plan estratégico y operativo referente a la atención al público.

Por su parte, Messarina (2016) indica que el servicio al cliente reemplaza las herramientas de la organización, donde se enfoca principalmente en el cliente, da más importancia a sus necesidades y cumple con sus expectativas, considera el análisis competitivo, el desarrollo y la eficiencia de los empleados, con el fin de llenar los vacíos frente a otras organizaciones, genera recursos

positivos para la empresa. Se refiere a la competencia de los empleados de la organización, su desempeño según el área asignada para ejercer su cargo, según el tipo de contrato que hayan solicitado, si han sido sometidos a auditorías. De ello dependerá el crecimiento de la competencia y la aceptación positiva de su segmento de clientes (p. 6).

Según Zavala y Vélez (2020) hay algunos componentes básicos que deben proporcionarse para brindar un buen servicio al cliente que se detallan a continuación. En primer lugar, fácil de entender: comprenda y comuníquese de manera flexible con los usuarios para comprender sus necesidades. En segundo lugar, responsabilidad: capacidad de interactuar con los clientes brindándoles toda la información necesaria sobre el producto o servicio que necesitan. En tercer lugar, ser cortés: trate las solicitudes con la amabilidad y el respeto que el usuario merece, sin mostrar resentimiento. En cuarto lugar, la credibilidad: los empleados deben tener confianza, presentarse y convencer a los usuarios de que digan con seguridad y sin miedo si el servicio que brindan es deficiente. En quinto lugar, la fiabilidad: tener control sobre el avance de los objetivos, demostrando la veracidad y coherencia con los objetivos marcados, es importante evaluar las actividades de los empleados con el propósito de que los objetivos sean alcanzados en el tiempo propuesto, si existen deficiencias en el desarrollo de las actividades asignadas, se tomara las acciones correctivas lo más rápido posible para superar aquellas imperfecciones. En sexto lugar, la seguridad: asignar tareas específicas a cada área para no crear confusión en los procesos, brindar seguridad y ahorrar costos a los usuarios. La designación de funciones y responsabilidades de cada área o unidad orgánica. En sétimo lugar, el profesionalismo: la capacidad de desempeño demostrada por los empleados de una organización, cómo se adaptan y afrontan los cambios que se producen en la organización, el desarrollo de sus habilidades y experiencia en la vida, su vida profesional. La celeridad en la atención permite satisfacer al cliente de manera óptima, sino hay este elemento dentro una organización, lo más probable es que los clientes calificaran la atención como pésima.

De acuerdo a los autores Jaramillo, et al.,(2020) argumentan que la categoría de alto nivel de atención y servicio al cliente desarrolla un desempeño diferente para las empresas: alto compromiso y lealtad del cliente. Incrementar los recursos de la organización con activos de capital que superen la competencia y la sustentabilidad en un mercado competitivo es tarea de toda empresa. La celeridad en la atención no solo debe ser la rapidez, sino que debe ir a la par con los estándares de calidad, para llegar a ello el recurso humano tiene que estar capacitado en cómo se debe tratar al cliente, Por lo tanto, el personal que labora en la comercialización de productos o servicios debe ser flexible y adaptable a los cambios que se presenten en referente a la atención al público. En el sector público se da poco énfasis, porque sus procesos son engorrosos, extensos, el titular y funcionarios de la entidad, deben establecer mecanismos de atención rápida que de tal manera la población esté conforme con la gestión de sus autoridades; mientras tanto en el sector privado es considerada como una fortaleza y un gran valor que les diferencia de los demás.

En este sentido Moreno (2013), sostiene que es más importante mantener a los clientes que demandan los servicios, en lugar de esperar hasta que alguien más necesite satisfacer a sus clientes potenciales, donde tomaría un poco más de tiempo atender a los mejores clientes, en lugar de intentar participar y comprender cosas nuevas. Las organizaciones deben comprometerse a realizar las inversiones adecuadas para obtener la atención que esperan. Para tener una celeridad en la atención se debe contar con tecnología moderna para así atender en el menor tiempo posible, al no tenerse este sistema para la ubicación, tomará más tiempo, el cliente desea que lo atiendas de una manera rápida, al no ser así ya no va tener la ganas de regresar a comprar. Además, debe tener un sistema que facilite al cliente pagar con tarjeta de crédito o débito logrando así un óptima atención al cliente

Además, tal como lo señalan los autores Cavazos y Cansino (2018) un usuario satisfecho sirve como estrategia para retener a otros, atraer a un segmento de usuarios potenciales que se comunican sobre un buen servicio, dando esto como resultado de que las empresas que carecen de una estrategia para

brindar un buen servicio al cliente pueden incurrir en pérdidas que afecten sus costos y no dejarán espacio para cumplir con los estándares de calidad adecuados. Las entidades gubernamentales tienen mucha deficiencia en relación a celeridad en la atención, porque no se establece una adecuada estrategia para hacer frente a ello. La gerencia y/o administración general debe planificar y organizar las actividades en relación a los trámites presentados con la finalidad de atender lo más pronto posible. El recurso humano debe comprometerse plenamente con su trabajo; pero, muchas veces no es así esperan a última hora atender a los trámites presentados por la población, debiéndose esto a la falta de vocación de servicio, perjudicando la imagen y desarrollo institucional. Es importante que la gestión administrativa realice un adecuado control de las actividades de los servidores públicos

Según Sainz (2014) una forma de visualizar las expectativas sobre la calidad de la atención es utilizar categorías que funcionen para la organización y para el cliente, en las que se refieren a cosas que pueden interactuar y beneficiar a ambos.

En este sentido, Sousa y Rueda (2017) sostienen que para poder llevar a cabo procedimientos que ayuden a determinar el nivel de satisfacción del usuario en cuanto a los servicios ofertados por la entidad es necesario una definición sobre el público objetivo y la determinación de los mejores canales de comunicación que utilizan para recibir información de modo que se pueda llegar hacia ellos de manera eficiente. La celeridad en la atención se centra básicamente en la rapidez de la entrega de un producto o servicios ofertado, si se actúa con prontitud en lo cual el cliente estará contento de cómo se tramitó su pedido. Si un cliente está conforme y feliz con la atención que le brindó la organización, es probable que recomiende a sus familiares y amigos; en el caso de atender de una forma no adecuada, tales como retraso con el pedido, procesos innecesarios, no brindar información clara, el cliente por más que obtenga el producto o servicio después del tiempo programado, igualmente no quedará satisfecho por la atención que recibió; la gerencia debe establecer responsabilidades en referencia al desarrollo de sus actividades con los clientes.

En cuanto a las dimensiones de la celeridad en la atención, Villa (2014), sostiene que son las siguientes. En primer lugar, la dimensión **factor imagen**. Corresponde a aquellas percepciones que tiene el usuario sobre un producto o servicio antes de utilizarlo. Estas son determinadas de acuerdo a las experiencias del mismo o por las diferentes opiniones vertidas por personas que hayan tenido la experiencia de utilizar el servicio, los cuales determinan una percepción y modelado una imagen sobre resultado esperado; el factor imagen ha posibilitado que las organizaciones dé la mayor importancia a la imagen proyectada buscando la satisfacción de las necesidades y la superación de las expectativas del público objetivo. En cuanto a sus **indicadores** los autores mencionan: percepción del servicio, es el tipo de enfoque de servicio que brindas para satisfacer la demanda de los usuarios; fidelidad, es el cumplimiento de una promesa sobre la confianza depositada, para dar cumplimiento al proceso de servicio (p. 355).

En segundo lugar, la dimensión **factor humano**. Está compuesto por aquellas características que presentan las personas dedicadas a la gestión de los usuarios en las organizaciones, los cuales además se desarrollan con dos aspectos físicos como la vestimenta, la postura, las habilidades para la atención del usuario, entre otros factores que se encuentra estrechamente ligado a las competencias de los colaboradores; de esta manera el factor humano es un elemento de suma importancia para complementar el proceso de atención eficiente al usuario, para lo cual las organizaciones deben capacitar al personal de modo que cuenten con las habilidades y competencias necesarias para un buen desempeño. En cuanto a **sus indicadores** los autores mencionan: atributos de los servidores, son las capacidades y cualidades que tiene un empleado para dar garantías de servicio hacia los usuarios; capacidad de aprendizaje, son los factores motores para poder desempeñarse en cualquier área y desenvolvimiento en cada una de las funciones; creatividad para encontrar soluciones, son las capacidades de cada uno de los colaboradores para dar solución y cumplimiento a los problemas encontrados en la organización; equipos de trabajo, son los grupos de colaboradores que tienen un objetivo en el cumplimiento de las metas de la organización (p. 356).

En tercer lugar, el **factor tecnológico web**. Corresponde al uso de plataformas digitales para cumplir actividades desarrolladas dentro de las entidades u organizaciones y así asegurar que los servicios del área sean eficientes. La ventaja es que brinda la posibilidad de llevar a cabo transacciones en línea, los cuales ayudan agilizar los procesos, ahorrar tiempo y dinero tanto para la entidad como para los usuarios; asimismo, mediante este recurso digital se pueda recopilar información relevante sobre la satisfacción de los usuarios y sus diferentes opiniones al respecto, los cuales ayudarán a una mejor toma de decisiones para satisfacer las necesidades de manera eficiente. En cuanto a sus **indicadores** los autores mencionan: información clara, el lenguaje proporcionado en cada uno de los colaboradores debe ser fácil de comprender para quienes va dirigido el mensaje; multiplicidad de operaciones, desempeño eficiente de cada uno de los operadores tecnológicos que ayudarán a realizar varias funciones para el cumplimiento de las metas; facilidad de uso, las capacitaciones empleadas, las evaluaciones para los trabajadores, con las inducciones empleadas servirán para el buen funcionamiento de cada uno de los trabajos (p. 357).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

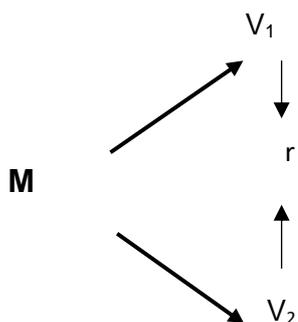
**Tipo de estudio:** la investigación pertenece al tipo básica, debido a que estuvo orientada a la búsqueda directa de los diferentes probables usos o efectos en el desarrollo de la práctica (CONCYTEC, 2018).

El estudio posee un enfoque de tipo cuantitativo, el cual según el autor Tamayo, (2002) se define como aquellas investigaciones que tienen un contraste entre las teorías ya desarrolladas teniendo como base una hipótesis en torno a la problemática encontrada, para lo cual se requiere la determinación de una cantidad muestral la cual fue utilizada para recopilar la información necesaria para obtener resultados.

El estudio presentó un alcance de tipo correlacional, debido a que estuvo orientada a conocer el grado de correlación existente entre las variables abordadas; es decir, estuvo orientada a la determinación de la dependencia entre variables (Arias, 2006).

**Diseño de investigación:** de tipo no experimental, debido a que no se lleva a cabo la manipulación de ninguna de las variables; asimismo, posee un corte transversal, debido a que la recopilación de información desde la muestra se lleva a cabo en un solo momento, con el cual se determinó la correlación existente entre variables siguiendo el análisis estadístico correspondiente (Hernández et al.,2014).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



**Dónde:**

M = Muestra

V1 = Gestión institucional

V2= Celeridad en la atención

r = Relación

**3.2. Variables y Operacionalización**

Variable 1: Gestión institucional

Variable 2: Celeridad en la atención

**3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis****Población**

Para Niño (2011) la población finita fue definida como un conjunto de elementos quienes pueden ser contabilizados por el investigador sin mayores dificultades. Para el presente estudio, la población estuvo conformada por un aproximado de 34 usuarios que acuden diariamente a la sede judicial de Mariscal Cáceres- Juanjuí, de acuerdo con el registro de anotaciones de mesa partes del mes de septiembre del 2021.

**Tabla 1.***Distribución de la población*

<b>Usuarios</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Mujeres	13	38.2%
Varones	21	61.8%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

*Fuente: datos obtenidos del área de admisión de la entidad*

**Criterios de inclusión:** Fue aquellas personas que tengan de 18 a 65 años que tengan residencia en la zona urbana del distrito.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó a los trabajadores de la sede judicial de Mariscal Cáceres- Juanjuí.

**Muestra:**

Según el autor Arias, (2006) la definición de muestra fue "un subconjunto finito y representativo extraído del conjunto accesible. Se siguió la siguiente fórmula estadística para la determinación de la cantidad muestral:

Se trabajó con el total de la población, es decir con los 34 usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres- Juanjuí.

**Muestreo:** fue el procedimiento que siguen los investigadores para determinar la cantidad de elementos que formaron parte de la muestra (Lopez, 2004). Se utilizó el muestreo no probabilístico tipo censal.

**Unidad de análisis:** Estuvo constituida por un usuario de la sede judicial de Mariscal Cáceres- Juanjuí.

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

#### **Técnica**

Para Ramírez y Zwerg (2017) las técnicas son los medios utilizados para recopilar información, incluidas observaciones, cuestionarios, entrevistas y encuestas. Se aplicó esta técnica para recopilar información que ayudó a determinar la relación entre las variables estudiadas; por lo tanto, se empleó una encuesta para cada variable.

#### **Instrumento**

Para Belloso (2010) es el documento que está compuesto por diferentes preguntas orientadas a recopilar información sobre la variable específica teniendo en cuenta a la muestra seleccionada.

En cuanto al instrumento que fue utilizado para medir la variable gestión institucional, contó con 17 enunciados, dividido en cuatro dimensiones, cada dimensión contó con cuatro ítems. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre.

Así mismo, en base con el puntaje máximo (85 puntos) lo que equivale al 100% y mínimo (17 puntos), al 20% del referido cuestionario. Se elaboró la siguiente escala ordinal con tres categorías a fin de analizar el comportamiento de la variable.

**Tabla 2.**

*Nivel de la variable gestión institucional*

Nivel de gestión institucional	
	Rango
Malo	17 - 40
Regular	41 - 63
Bueno	64 - 85

*Fuente: (Barreto, 2007)*

En cuanto al instrumento para la recopilación de los datos para la variable celeridad en la atención, contó con 15 enunciados, dividido en cinco dimensiones. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre.

Así mismo, en base con el puntaje máximo (75 puntos) lo que equivale al 100% y mínimo (15 puntos) lo que equivale al 20% del referido cuestionario. Se elaboró la siguiente escala ordinal con tres categorías a fin de analizar el comportamiento de la variable.

**Tabla 3.***Nivel de la variable celeridad de la atención.*

Nivel de celeridad de la atención.	
	Rango
Bajo	15 - 35
Medio	36 - 55
Alto	56 - 75

*Fuente: (Barreto, 2007)***Validez**

Para determinar la validez de los cuestionarios utilizados, se procedió a utilizar el juicio de expertos, integrado por tres profesionales quienes determinaron el nivel de validez de acuerdo con su criterio y alcance profesional.

**Tabla 4.***Validez de cuestionarios de la V1 y V2, realizado por el juicio de expertos*

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión institucional	1	Metodólogo	4.6	El instrumento procede para su aplicación
	2	Especialista	4.8	Sí es aplicable
	3	Especialista	4.9	Sí es aplicable
Celeridad en la atención	1	Metodólogo	4.6	El instrumento procede para su aplicación
	2	Especialista	4.8	Sí es aplicable
	3	Especialista	4.8	Sí es aplicable

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.75, el cual hace referencia a 95% de concordancia en el criterio de los expertos,

por lo cual se determina, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivarán a su correspondiente aplicación.

### **Confiabilidad**

Para acreditar la confiabilidad de los cuestionarios utilizados, se procedió al cálculo del alfa de Cronbach, el cual, de acuerdo con la regla general, los valores resultantes que sean iguales o superiores a 0.70, se consideraron como confiables, por lo tanto, el instrumento proceder a su aplicación (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

### **Análisis de la confiabilidad de la variable 1: Gestión institucional**

**Tabla 5.**

*Confiabilidad de la variable 1*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	34	100,0

**Tabla 6.**

*Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	17

### **Análisis de la confiabilidad de la variable 2: Celeridad en la atención**

**Tabla 7***Confiabilidad de variable 2*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	34	100,0

**Tabla 8***Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	15

Después de haber aplicado el estadístico Alfa de Cronbach se puede precisar que los instrumentos son altamente confiables tanto para la V1: Gestión institucional, teniendo esta un total de 17 elementos que es =0.980 y V2: Celeridad en la atención con 15 elementos que es =0.976 respectivamente.

### 3.5. Procedimientos

Se recurrió a fuentes de información primarias y secundarias para seleccionar información relevante en torno a las variables abordadas, con lo cual se constituyó el marco teórico que albergó, al mismo tiempo a los antecedentes; seguidamente, se dio paso a la elaboración de los instrumentos para la recolección de información, los cuales después de haber pasado de manera satisfactoria el proceso de validación y confiabilidad fueron aplicados a la muestra previa muestra de conformidad por parte de la entidad; la información recopilada mediante la encuesta, fue procesada de manera estadística para obtener los resultados de la investigación, los cuales posteriormente fueron contrastados con las bases teóricas y antecedentes, con lo cual se dio paso a la determinación de las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Para la recopilación de la información, se utilizó los cuestionarios debidamente validados de acuerdo a cada variable abordada; asimismo, la información recopilada se puede presentar a través de figuras y tablas estadísticas; mientras tanto, para abordar la contrastación de las hipótesis se utilizó al coeficiente de correlación denominado Pearson, valores que se encuentran en un intervalo de entre -1 hasta 1 con el cual brinda información sobre el tipo y nivel de correlación; este procedimiento fue determinado mediante el uso del programa estadístico SPSS V 25.

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

### 3.7. Aspectos éticos

De acuerdo a Serrano et al. (2020) la aplicación de la ética dentro del contexto de la investigación científica fue de suma importancia, debido a que exige que la aplicación del proceso científico se lleve a cabo de acuerdo a los principios éticos que ayudan a asegurar el avance del conocimiento para la comprensión y la mejora de las condiciones humanas que motiven el crecimiento social (p. 85). Se resalta el cumplimiento de los siguientes principios éticos: **el principio de justicia**; mediante el cual se aseguró que todas las personas fueron tratadas de manera justa; **principio de beneficencia**; mediante el cual se busca solucionar el problema encontrado de la organización; **el principio de no maleficencia**; mediante el cual se

determina que el estudio no busca perjudicar a ninguno de las personas involucradas en esta investigación; **el principio de autonomía**; que cada uno de los usuarios que participó en el trabajo de investigación de manera voluntaria, asimismo, que se tuvo el **consentimiento informado** de cada uno de los participantes. Además, la investigación se desarrolló de acuerdo con los lineamientos entregados por la universidad César Vallejo; finalmente, se menciona el uso de las normas APA de acuerdo con su séptima edición, mediante el cual se citó de manera correcta a los autores congregados en el estudio.

Finalmente, la investigación se basó en el principio de consentimiento informado dado que la población a encuestar previamente se le informó de los alcances de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

#### Objetivo específico 1

Nivel de gestión institucional de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021.

**Tabla 9**

*Nivel de gestión institucional de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.*

Dimensión/ Variable	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Planificación	11	32 %	15	44 %	8	24 %	34	100 %
Organización	16	47 %	12	35 %	6	18 %	34	100%
Dirección	14	35 %	12	47 %	8	18 %	34	100%
Control	11	32 %	15	44 %	8	24 %	34	100%
Gestión institucional	11	32 %	15	44 %	8	24 %	34	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí, 2021.

#### Interpretación

En lo que respecta a las dimensiones de la variable gestión institucional, en la dimensión planificación, se observa que el 44 % está en un nivel regular, mientras que el 24 % lo califica como bueno. En cuanto a la dimensión organización, el 47 % lo califica como malo y el 18 % lo califica como bueno. Con respecto a la dimensión dirección, el 47 % lo califica como regular y el 18 % lo considera como bueno. Con relación a la dimensión control, el 44 % lo califica como regular y el 24 % lo califica como bueno. Se concluye que predomina el nivel de calificación regular en las dimensiones planificación, dirección y control; mientras que en la dimensión

organización, predomina el nivel de calificación malo. Asimismo, la variable gestión institucional es considerada dentro de un nivel regular, debido a que la institución no cuenta con personal idóneo y preparado para la atención al usuario, quienes al acercarse a la dependencia en busca de información sobre el o los procesos judiciales en los que se encuentran inmersos, no la reciben.

## Objetivo específico 2.

**Tabla 10.**

*Nivel de celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021.*

Dimensión/ Variable	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Factor imagen	11	32 %	15	44 %	8	24 %	34	100 %
Factor humano	12	35 %	14	41 %	8	24 %	34	100%
Factor tecnológico web	11	32 %	15	44 %	8	24 %	34	100%
Celeridad en la atención	12	35 %	14	41 %	8	24 %	34	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres-Juanjuí.

## Interpretación

En lo que respecta a las dimensiones de la variable celeridad en la atención, en la dimensión factor imagen, se observa que el 44 % está en un nivel regular, mientras que el 24 % lo califica como bueno. En cuanto a la dimensión factor humano, el 41 % lo califica como regular y el 24 % lo califica como bueno y con respecto a la dimensión factor tecnológico web, el 44 % lo califica como regular y el 24 % lo considera como bueno.

Se concluye que predomina el nivel de calificación regular en todas las dimensiones; asimismo, la variable celeridad en la atención es considerada dentro de un nivel regular, debido a que la institución no cuenta con personal idóneo y preparado para la atención al usuario, quienes al acercarse a la dependencia en busca de información sobre el o los procesos judiciales en los que se encuentran inmersos, no la reciben.

#### 4.2. Prueba de normalidad

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión institucional	,936	34	,058
V2: Celeridad en la atención	,961	34	,259

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación**

Tal como se observa en la tabla, al tener una muestra de 34 participantes, se utilizó el estadístico de prueba correspondiente a **Shapiro-Wilk**. Así mismo se muestra que el valor de Sig. ( $p= 0.058$  y  $p = 0.259$ ), tanto para la V1: Gestión institucional como para la V2: Celeridad en la atención respectivamente, teniendo que ambos valores son mayores que el valor de  $\alpha=0.05$ , por lo tanto, los datos provienen de una distribución normal, en ese sentido es necesario realizar la prueba paramétrica **r de Pearson** para establecer la correlación.

#### 4.3. Resultados inferenciales

##### **Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021.

**Ho:** No existe relación entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021.

**Tabla 12**

*Relación entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021.*

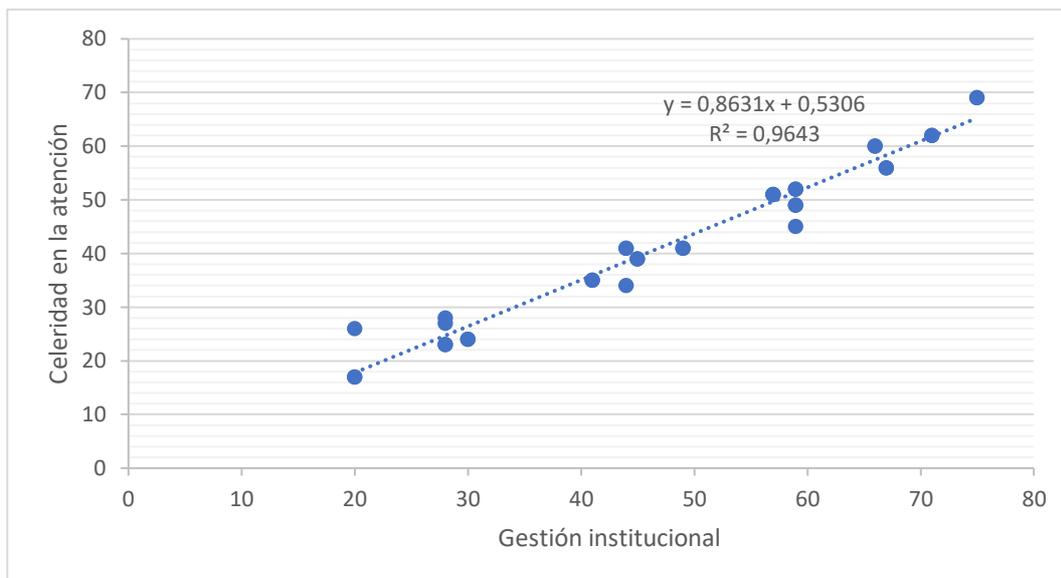
		Gestión institucional	Celeridad en la atención
Gestión institucional	Correlación de Pearson	1	,982**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Celeridad en la atención	Correlación de Pearson	,982**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021. Mediante el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.982\*\* (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.01$ ), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe relación significativa entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021.



**Figura 1.** Dispersión de datos entre gestión institucional y celeridad en la atención

Asimismo, en la figura 1, se tiene el valor del coeficiente de determinación  $R^2$  igual a 0.9643, lo que significa que el 96.43 % de la gestión institucional se relacionan con la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021.

**Hipótesis específica 3:** Existe relación significativa entre la planificación y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.

**Tabla 13**

*Relación significativa entre la planificación y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.*

		Planificación	Celeridad en la atención
Planificación	Correlación de Pearson	1	,980**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Celeridad en la atención	Correlación de Pearson	,980**	1

Sig. (bilateral)	,000	
N	34	34

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

Se contempla la relación entre la planificación y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021. Mediante el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.980\*\* (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe relación significativa entre la planificación y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.

**Hipótesis específica 4:** Existe relación significativa entre la organización y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021.

### Tabla 14

*Relación significativa entre la organización y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.*

		Organización	Celeridad en la atención
Organización	Correlación de Pearson	1	,938**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Celeridad en la atención	Correlación de Pearson	,938**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

Se contempla la relación entre la organización y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021. Mediante el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.938\*\* (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe relación significativa entre la organización y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021.

**Hipótesis específica 5:** Existe relación significativa entre la dirección y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.

### Tabla 15

*Relación significativa entre la dirección y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.*

		Dirección	Celeridad en la atención
Dirección	Correlación de Pearson	1	,978**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Celeridad en la atención	Correlación de Pearson	,978**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

Se contempla la relación entre la dirección y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021. Mediante el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.978\*\* (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe relación significativa entre la dirección y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.

**Hipótesis específica 6:** Existe relación significativa entre el control y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.

**Tabla 16**

*Relación significativa entre el control y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.*

		Control	Celeridad en la atención
Control	Correlación de Pearson	1	,943**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Celeridad en la atención	Correlación de Pearson	,943**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

Se contempla la relación entre el control y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021. Mediante el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.943\*\*

(correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe relación significativa entre el control y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021.

## V. DISCUSIÓN

En esta investigación al identificar el nivel de gestión institucional en la sede judicial de Mariscal Cáceres-Juanjuí, mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 44 % tuvo un nivel de gestión institucional regular y 32 % un nivel malo y, el 24 % en un nivel bueno; además, en la dimensión planificación, se observa que el 44 % está en un nivel regular, mientras que el 24 % lo califica como bueno. En cuanto a la dimensión organización, el 47 % lo califica como malo y el 18 % lo califica como bueno. Con relación a la dimensión dirección, el 47 % lo considera regular y el 18 % lo considera como bueno, con respecto a la dimensión control, el 44 % respondió que es regular y el 24 % como bueno, lo que da a entender que la variable gestión institucional es considerada dentro de un nivel regular. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación, donde se refiere que el nivel de gestión institucional de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí, es buena. Estos resultados son corroborados por Palomeque y Ruiz (2019) quienes en su investigación han concluido que el impacto de la gestión institucional sobre el capital humano, el capital relacional y el capital estructural se verificó con solo 7 factores contra la hipótesis nula; donde la calidad de los recursos humanos incide positivamente en la producción científica en las universidades ecuatorianas. Asimismo, se consideró lo señalado por Fernández (2021), quien en su investigación ha concluido que se determinó la existencia de un sistema integrado con la excepción de aquellos procesos que incrementa las posibilidades de agilizar los procedimientos de la demanda para el logro de los objetivos planteados, pero este sistema no se implementa por diversos factores relacionados con la falta de recursos económicos y tecnológicos, recursos materiales y humanos. La mayoría de los jueces encontraron que las personas, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad, carecen de información completa y accesible sobre el proceso de pensión alimenticia, lo que limita el pleno ejercicio de sus derechos, todo lo descrito, corrobora lo expuesto por Pachas, et al. (2020) quien mencionan que la gestión de las instituciones consisten en el desarrollo de un proceso integrado y cohesionado que permite entrelazar recursos y esfuerzos para trabajar en pro del logro de un objetivo común. Lo

mencionado, guarda relación con el desarrollo del proceso administrativo implementado por cada organización; es decir, planificación, organización, gestión y control. Además, la institución gestora es como un conjunto de actividades para la gestión de procesos administrativos y actividades que se coordinan de manera interna para dar lugar al desarrollo de la gestión de los recursos bajo un enfoque de eficiencia y equidad, considerando las necesidades más emergentes para ser atendidas con mayor prontitud. Es muy importante contar con una adecuada gestión institucional, ya que la planificación de las actividades estará elaborada según a la necesidad de la población y entidad, de acuerdo con los lineamientos que establezcan la normativa del sector público.

En esta investigación al identificar el nivel de celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres- Juanjuí, mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 41 % encontró un nivel de celeridad en la atención regular y 35 % un nivel malo y el 24 % se encontró un nivel bueno; además, en la dimensión factor imagen, se observa que el 44 % está en un nivel regular, mientras que el 24 % lo considera como bueno, en cuanto a la dimensión factor humano, el 41 % la califica como regular y el 24 % menciona que es bueno y con respecto a la dimensión factor tecnológico web, el 44 % la califica como regular y el 24 % la considera como bueno. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación, donde se refiere que el nivel de celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí, es buena. Estos resultados son corroborados por Delgado (2018) quien ha concluido que, en cuanto a la percepción del cliente, podemos decir que el 70% de los encuestados piensa que el juzgado no cumple con las expectativas de los clientes, que son los encargados de atender, en este caso el personal del juzgado. Ahora, cuando se trata de la opinión de los empleados del mismo departamento, el 70% no está de acuerdo. La capacidad de proyectar la organización en el largo plazo y poner en marcha mecanismos que permitan alinear actores y recursos para lograr esta visión, la necesidad de atención a la cliente adaptada al nombre de la identidad de la empresa, permite la promoción de acciones logísticas para que los clientes externos perciban la

calidad de los procesos en los que se involucran, a su vez se considera lo señalado por Palacios et al. (2021) quienes en su investigación han concluido que, a través del análisis del personal de atención al cliente, este se siente insatisfecho con las funciones desempeñadas, porque no existe un buen clima laboral y un lugar de trabajo inadecuado que conlleva una menor calidad de servicio. Se recomienda poner en marcha un sistema de gestión de la calidad eficaz que permita la identificación de necesidades, la adopción estratégica de modelos de gestión de la calidad, la correcta aplicación de las políticas hospitalarias, mediciones, análisis, etc. y verifique los errores que ocurran en el proceso. Asimismo, la satisfacción de las necesidades de los clientes en materia regulatoria, ergonómica y de recursos humanos se prepara e integra en una filosofía de gestión asociada a un enfoque de responsabilidad social, a su vez lo planteado por Jiménez et al. (2019) quienes han concluido que, si una empresa quiere fidelizar a sus clientes, además de analizar el entorno competitivo, debe conocer cuáles son las necesidades de los clientes y la calidad del servicio que presta la empresa. La calidad en el sector servicios es una estrategia competitiva necesaria para la supervivencia de este tipo de negocios. Los resultados muestran seis factores principales en la calidad del servicio. Estos son factores intangibles que se relacionan principalmente con el servicio brindado por los empleados, incluyendo factores como el trato, la atención personalizada, la calidez, la experiencia y el compromiso. Asimismo, se consideró lo expuesto por Mosquera (2018) quien ha concluido que 87.50% de usuarios califican como bueno el nivel de interés y servicio recibido a su vez en cuanto al tiempo de espera para ser atendido por funcionarios donde también dijeron 60.29% de los ciudadanos que lo consideran bueno. Finalmente, 90.44% de encuestados se sintieron satisfechos con la atención recibida, en la cual se comprobó la hipótesis de que la influencia del empleado es importante para medir la satisfacción, pero existen factores como el tiempo de espera y el conocimiento del oficial se califican como buenos en cuanto a la calidad del servicio relevante, lo mencionado guarda relación con lo expuesto por González (2018) quien menciona que la celeridad en la atención, hace referencia a la capacidad con la que las entidades u organizaciones pueden ofrecer respuestas rápidas al público, de modo que no solo se optimice el

tiempo dentro de la organización, sino que también se mejore la calidad de servicio brindado, abriendo la posibilidad de satisfacer de una mejor manera las necesidades del usuario, lo cual es de suma importancia. Por lo tanto, no solo es necesario tener calidad en el servicio, sino también de tener la capacidad para ofrecerlo de manera rápida y en el tiempo preciso. La entidad de implementar un sistema de transformación digital con la finalidad de simplificar el acceso a los servicios públicos. En referencia a ello el gerente y/o administrador debe acelerar los procesos de adquisición y la misma vez la instalación de equipos tecnológicos de tal manera población ya no tenga que ir a la institución, sino que deberá tramitar desde su casa, facilitando la modernización y el desarrollo económico de la población, para que estos sistema funciones de la mejor manera debe existir un plan de manteniendo del mismo. En este sentido, Sousa y Rueda (2017) sostienen que para poder llevar a cabo procedimientos que ayuden a determinar el nivel de satisfacción del usuario en cuanto a los servicios ofertados por la entidad, es necesario una definición sobre el público objetivo y la determinación de los mejores canales de comunicación que utilizan para recibir información, de modo que se pueda llegar hacia ellos de manera eficiente. La celeridad en la atención, se centra básicamente en la rapidez de la entrega de un producto o servicios ofertado, si se actúa con prontitud en lo cual el cliente estará contento de cómo se tramitó su pedido. Si un cliente está conforme y feliz con la atención que se le brindó la organización, es probable que recomiende a sus familiares y amigos, en el caso de atender de una forma no adecuada, tales como retraso con el pedido, procesos innecesarios, no brindar información clara, el cliente por más que obtenga el producto o servicio después del tiempo programado, igualmente no quedará satisfecho por la atención que recibió. La gerencia debe establecer responsabilidades en referencia al desarrollo de sus actividades con los clientes. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que la institución no cuenta con personal idóneo y preparado para la atención al usuario, quienes al acercarse a la dependencia en busca de información sobre el o los procesos judiciales en los que se encuentran inmersos, no la reciben.

En esta investigación al determinar la relación entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí, mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.982\*\* (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), lo que nos da a entender que existe una relación significativa entre ambas variables. Estos resultados son corroborados por a Reyes y Veliz (2021), quienes en su investigación han concluido que el 34% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la misión de la empresa es brindar servicios de calidad, mientras que el 33% de los encuestados están de acuerdo, debido a que la misión anterior se refiere a servicios de calidad, es necesario enfatizar el servicio al cliente. Por otro lado, el 43% de los encuestados admitió que accedió a esperar el momento para ver a un médico, mientras que el 24% no se decidió, a su vez se ha considerado a Vergara et al (2021), quienes han concluido en su investigación que se determina la relación entre gestión institucional y organización, planificación y comunicación. El coeficiente Rho de Spearman de 0,994 y el nivel de significancia de 0,000  $< 0,05$  se encuentran en un nivel alto de correlación positiva fuerte. Todos estos son importantes, debido a que hay diálogo y el otro es el núcleo de la gestión institucional. Por tanto, bajo los parámetros estructurales del sistema educativo gestionado por el Ministerio de Educación, la gestión institucional y la planificación estratégica se complementan, asimismo se tiene en cuenta lo expuesto por Vásquez (2021), quien ha concluido que existen correlaciones de tipo positivas entre las variables abordadas en el objeto de estudio, debido a que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es 0.875, lo que indica un alto grado de correlación positiva, y el valor de p es 0,000. Además, entre las dos variables el porcentaje de correlación es de 76,56%. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson, el coeficiente alcanzó 0,754; en todas las correlaciones, 0,834 y 0,823 (alta correlación positiva) y valor p igual a 0,000 ( $\text{valor } p \leq 0,05$ ). Se puede decir que implementar un buen gobierno en una institución es muy importante, porque el éxito de la propuesta de la organización depende de esta acción, dejando atrás la gestión institucional tradicional para emprender una gestión moderna y proactiva, innovando constantemente para lograr los objetivos marcados. La gestión institucional

facilita los recursos necesarios para cumplir con el objetivo propuesto con el propósito de que se adecue a los cambios y que se adapte a ello. La finalidad es que la entidad funcione de acuerdo con el contexto y la realidad. Se requiere planificar las actividades, organizar la estructura con la que se va trabajar establecer las funciones y responsabilidades de cada área, dirección del recurso humano y el control que se realizará mediante una evaluación de las actividades que realiza el personal. Por eso es importante tener una correcta gestión y la interpretación de la normatividad aplicable a las organización, porque cuando no se hace una correcta aplicación de las normas, por lo tanto los responsable de tales hechos tendrían algún tipo de sanción. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que mientras mejor se desarrolle los componentes de la gestión institucional, mejor será la celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres - Juanjuí, produciendo así altos niveles de satisfacción entre los usuarios, que ven a su alcance el conocimiento de sus procesos.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres -Juanjuí, ya que el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.982, teniendo un valor de sig.= 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01); además, el valor del coeficiente de determinación  $R^2$  igual a 0.9643, lo que significa que el 96.43 % de la gestión institucional influye en la celeridad en la atención a los usuarios.
- 6.2. El nivel de gestión institucional es regular en 44 %, debido a que la institución no cuenta con personal idóneo y preparado para la atención al usuario, quienes al acercarse a la dependencia en busca de información sobre el o los procesos judiciales en los que se encuentran inmersos, no la reciben.
- 6.3. El nivel de celeridad en la atención a los usuarios es medio en 39 %, debido a que la institución no cuenta con personal idóneo y preparado para la atención al usuario, quienes al acercarse a la dependencia en busca de información sobre el o los procesos judiciales en los que se encuentran inmersos, no la reciben.
- 6.4. Existe relación significativa entre la planificación y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021, ya que el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.980 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01).
- 6.5. Existe relación significativa entre la organización y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2021, ya que el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.938 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01).
- 6.6. Existe relación significativa entre la dirección y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021, ya que el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.978 (correlación positiva muy alta) y un p valor

igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

- 6.7.** Existe relación significativa entre el control y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021, ya que el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0. 943 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al administrador de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí Supervisar el adecuado desarrollo de los procesos administrativos para que se lleven a cabo de manera eficiente, hasta el punto de que los usuarios en ocasiones no corran el riesgo de encontrarse con problemas para acceder a estos servicios.
- 7.2. Al jefe de personal, capacitar al personal en temas de atención y trámite documentario con el objetivo de brindar una adecuada atención y explicar de manera adecuada el estado de cada trámite de cada usuario.
- 7.3. Al administrador, mejorar los tiempos de trámites, de acuerdo con la ley de procedimientos administrativos para evitar la lentitud del proceso de servicio y al incumplimiento de los plazos.
- 7.4. Al administrador, implementar de manera adecuada los tramites online, con el objetivo que los estados de cada trámite del usuario se refleje y esta no tenga la necesidad de recurrir hasta una oficina en físico.
- 7.5. Al administrador, mejorar los procesos de planificación de las actividades, para así brindar información oportuna a las demás áreas para una adecuada toma de decisiones y adecuada capacidad de respuesta al usuario ante sus trámites.
- 7.6. Al administrador, gestionar la implementación de equipos modernos que permita al colaborador realizar sus actividades de manera eficiente, como también ayude a que los procesos virtuales entre las áreas de trabajo sean más ágiles y eficientes.
- 7.7. Al administrador, controlar de manera adecuada el cumplimiento de cada tramite de los usuarios, para que estos sean resueltos en el tiempo establecido y comunicado de manera oportuna.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*.  
[https://www.academia.edu/23573985/El\\_proyecto\\_de\\_investigaci3n\\_6ta\\_Edici3n\\_Fidias\\_G\\_Arias\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/23573985/El_proyecto_de_investigaci3n_6ta_Edici3n_Fidias_G_Arias_FREELIBROS_ORG)
- Arnaiz, P., Castro, M. y Martínez, R. (2017). Quality indicators for the diversity of learners in compulsory secondary education. *Dialnet*, 28.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2547354>
- Belloso, R. (2010). Capítulo III. *URBE*, 18.  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094733/cap03.pdf>
- Bernasconi, A.; Rodríguez, E. (2018). Importancia de la gestión institucional en los procesos de acreditación universitaria en Chile. *Ciencias Humanas y Sociales*, 31.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23822/24212>
- Cavazos, D., Cansino, S. (2018). The effects of endogenous and exogenous orienting of attention on source memory. *Acta de Investigación Psicológica*, 12. <https://www.redalyc.org/journal/3589/358960281008/358960281008.pdf>
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento Renacyt*. 12.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cruz, I. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El Buzón de Pacioli*, 36. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- De la Hoz, J. (2017). Styles of Management and corporate Culture in the School Organizations. *Encuentros*, 16.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4766/476655855004.pdf>
- Delgado, E. (2018). Service quality management in institutions of the Ecuadorian

judiciary Gestão. *Revista Científica FIPCAEC*, 3(9), 53–69.  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/53/58>

do Prado, F., dos Santos, B., Prado, F., Rodrigues, R. (2017). Are similar ones different? Determinant characteristics of management tool usage within companies sharing the same institutional environment. *Revista de Administração*, 16.  
<https://www.redalyc.org/journal/5538/553863957011/553863957011.pdf>

Domínguez, V. y López, M. (2017). General Systems Theory, a practical approach. *Economía y Administración*, 8.  
<https://148.229.0.27/index.php/tecnociencia/article/view/174/137>

Fernandez, D. (2021). Administrative management and labor performance in an educational entity in Arequipa in the situation of COVID-19. *Economía y Negocios*, 16. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1041>

Fernández, W. (2021). Management of public policy for celerity up child support proceedings in the peruvian judiciary. *Revista Journal Revista*, 15.  
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/211/385>

Gallardo, F. y Reynaldos, K. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Enfermería Global*, 11.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/revision5.pdf>

Gamboa, A., Rodríguez, J. y Prada, R. (2020). Institutional management in the framework of high quality accreditation of academic programs: stories from educational actors. *Revista Espacios*, 41(35), 13.  
<http://revistaespacios.com/a20v41n35/a20v41n35p20.pdf>

García, F., Juárez, S. y Salgado, L. (2018). School management and educational quality. *Revista Cubana Educación Superior*, 2, 11.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67040/Arce\\_CFS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67040/Arce_CFS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, R. (2018). Quality of medical attention given to frail elderly people.

Archivo Médico de Camagüey, 5.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211159706003>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jaramillo, C., Fabara, G. y Falcón, R. (2020). Evaluation of Quality of Care and User Satisfaction in Outpatient Consultation (General Teaching Hospital Ambato) Carolina. *Digital Publisher*, 20.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897651>

Jiménez, M., Hernández, J. y Luna, A. (2019). Service quality as a value generator in microenterprise: case la Jiribilla. *ECA Sinergia*, 10(3), 10.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7380977>

Kostenwein, E. (2020). Respuesta judicial a la demanda de celeridad: la flagrancia en la provincia de Buenos Aires (Argentina). *Temas Sociológicos*, 33.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7958144.pdf>

León, B. y Fernández, G. (2017). The Institutional Change and Academic Management. For tutorials on Undergraduate Education Program. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 4(8), 12. <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498150316002.pdf>

López, N., Sánchez, V. y Rojas, J. (2015). Institutional management in a Mexican Higher Education Center during the trust building process from the personal attention approach. *RCentro de Estudios Educativos*, 45(1), 33.  
<https://www.redalyc.org/pdf/270/27035790005.pdf>

Lopez, P. (2004). Población Muestra Y Muestreo. *Punto Cero*, 6.  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Mero, J. (2018). Company, administration and administrative process. *FIPCAEC*, 8(3), 19. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>

Messarina, P. (2016). Quality of Health Care and Patient Satisfaction in the Magnetic Resonance Service of the Hospital de Alta Complejidad, Trujillo -

2015. *Scientia*, 8(2), 5.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181530>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2008). *Sistsema Nacional de Presupuesto*. 12.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/6CADA37A6CA7386E05257FDF007923CC/\\$FILE/13\\_pdfsam\\_bonus.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6CADA37A6CA7386E05257FDF007923CC/$FILE/13_pdfsam_bonus.pdf)
- Moreno, M. (2013). Quality and safety of care. *Ciencia y Enfermería*, 7(9), 3.  
[https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v19n1/art\\_01.pdf](https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v19n1/art_01.pdf)
- Mosquera, Y. (2018). Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil- Ecuador. *Universidad Estatal de Milagro*, 16.  
[http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5231/1/ARTICULO\\_CIENTIFICO- YEANYNE MOSQUERA TUCUNANGO.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5231/1/ARTICULO_CIENTIFICO- YEANYNE MOSQUERA TUCUNANGO.pdf)
- Nieto, A., Camacho, J., Cuervo, R., Hernández, M. (2021). Dynamic Lighting System to Increase the Attention of Design Students in the Classroom. *Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia*, 17.  
<https://www.redalyc.org/journal/4139/413968111003/413968111003.pdf>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*.  
[https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_DISENO\\_Y\\_EJECUCION](https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION)
- Oседа, D., Mendivel, R., Durán, A. (2020). Potencial de innovación y gestión institucional en la Universidad Nacional de Cañete - Perú. *Universidad Nacional de Cañete*, 29.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7713396>
- Pachas, M, Castañeda, M., Garro. L., Aliaga, A. y Prado, H. (2020). Institutional Management according to the Performance Commitments: 2016-2018, Local Educational Management Unit 03 – Lima. *IJIRE*, 6.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67040/Arce\\_CFS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67040/Arce_CFS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pacheco, R., Robles, C. y Ospino, A. (2018). Analysis of the Administrative

Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 8. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>

Palacios, P., Álvarez, J. y Ramírez, C. (2021). Quality management of the User Service process. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 12, 30. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/421/573>

Palomeque, I. y Ruiz, J. (2019). Impact of institutional management on the generation of scientific knowledge in higher education institutions. *Espacios*, 40(2), 14. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p14.pdf>

Paredes, C. (2020). Quality of care and satisfaction of the external user of the Peruvian rural health center. *Revista Recién*, 9(1), 14. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>

Pereira, C. (2019). The use of saresp results as a school management instrument: pedagogical bulletin and institucional evaluation. *Política e Gestão Educacional*, 23.

Quintana, Y. (2018). Education Quality and School Management: A Dynamic Relationship. *Educación y Educadores*, 21(2), 27. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/834/83460719005/83460719005.pdf>

Quispe, W., Zevallos, L. y Sangama, J. (2020). Educational quality and institutional management at the National Intercultural University of the Amazon, Peru. *Revista Científica, Inicc-Perú*, 3(3), 9. <https://www.inicc-peru.edu.pe/revista/index.php/delectus/article/view/48/85>

Ramírez, F., & Zwerg, A. (2017). Metodología de la investigación: más que una receta. *AD-Minister*, 21. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4044261.pdf>

Reyes, L. y Veliz, M. (2021). Quality of the service and its relationship with customer satisfaction in the public company of drinking water of the Jipijapa canton. *Polo Del Conocimiento*, 6(4), 22. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>

- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Rojo, E., Seminara, M. y Aparicio, M. (2020). Institutional culture and teaching identity. Its emergence through social representations. *Diálogos Pedagógicos*, 17. <http://revistas.bibdigital.uccor.edu.ar/index.php/dialogos/article/view/365/pdf>
- Romero, G. (2018). Educational quality: gear between knowledge management, educational management, innovation and learning environments. *Estudios y Experiencias En Educación*, 13. <http://www.rexe.cl/ojournal/index.php/rexe/article/view/597/472>
- Sainz, R. (2014). Atención al cliente y validación funcional. *Universidad Internacional*, 16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3826037>
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). Diagnosis of the quality of service, in Customer service, at the national university of Chimborazo - Ecuador. *Revista Industrial Data*, 19(2), 9. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Secanilla, E. (2015). Perceived quality of care received by future parents in a house birth. *Revista de La Facultad de Ciencias de La Salud*, 13(2), 8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5608941>
- Serrano, E., Baza, M., Calderón, C., Cabrera, C., Dosio, A., Fernández, J., López, C., Olariaga, S., & Urquiza, M. (2020). Ethics in a Qualitative Research about “Sacred Consultation” in Primary Health Care: an Open Reflection. *ILEMATA*, 10. <https://www.dilemata.net/revista/index.php/dilemata/article/view/412000331>
- Sousa, V., Rueda, F. (2017). The relationship between perceptual motor skills and attention. *Paidéia*, 12. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3054/305449717004/305449717004.pdf>
- Tamayo, M. (2006). El proceso de la investigación científica. In *Técnicas De*

*Investigación* (p. 1). [http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo Tamayo-El proceso de la investigación científica2002.pdf](http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/TamayoTamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf)

Vásquez, T. (2021). *Calidad del gobierno digital y atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67817/Vásquez\\_MTM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67817/V%C3%A1squez_MTM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vergara, E., De la Cruz, M., Vertiz, J., Fernández, F., Quispe, D. y Vertiz, R. (2021). Institutional management and strategic planning at a school of the district of Jaen, Cajamarca, Peru. *Revista Pakamuros*, 9(1), 12. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/162/194>

Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. PROFIT. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Manual-de-atencion-a-clientes-y-Juan-Pablo-Villa.pdf>

Zafra, J., Veramendi, L. y Villa, N. (2015). Problems in quality of healthcare: opportunities for improvement. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 3. <https://www.redalyc.org/pdf/379/37938589017.pdf>

Zavala, F. y Vélez, E. (2020). Quality management and customer service as a factor of competitiveness in service companies - Ecuador. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 18. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1284>

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

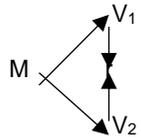
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Gestión institucional</b>	Es el conjunto de políticas y mecanismos destinados a organizar las acciones y los recursos materiales, humanos y financieros de la institución, en función de sus propósitos y fines declarados. (Bernasconi & Rodríguez, 2018, p.29)	La variable se mide con una escala ordinal a través de un cuestionario de 17 ítems de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Planificación	Actividades planificadas	Ordinal
				Gestión organizativa	
				Gestión estratégica	
				Diseño de los documentos de gestión	
			Organización	Gestión de integración del personal	
				Gestión Organizativa	
			Dirección	Capacidad de Administrar	
				Buen uso de los Recursos económicos	
			Control	Registro y diagnóstico de acciones	
				Supervisión de las actividades del personal	
				Evaluación de las actividades del personal	
				Transparencia de la Gestión	
<b>V2: Celeridad en la atención</b>	Villa (2014), quien define que, la atención se define como un proceso cognitivo que permite percibir sólo aquellos estímulos importantes en el procesamiento de información que realice la persona. (p.354)	Corresponde a la capacidad de rapidez en el proceso de atención en los servicios hacia el público. La variable se mide con una escala ordinal a través de un cuestionario de 15 ítems de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Factor imagen	Percepción del servicio	ordinal
				Fidelidad	
			Factor humano	Atributos de los servidores	
				Capacidad de aprendizaje	
				Creatividad para encontrar soluciones	
				Equipos de trabajo	
			Factor tecnológico web	Información clara	
				Multiplicidad de operaciones	
				Facilidad de uso	

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión institucional y celeridad en la atención a los usuarios en un distrito judicial de san Martín, 2021.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo se relaciona la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en el distrito judicial de san Martín, sede Juanjuí - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de gestión institucional a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021? ¿Cuál es el nivel de celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021? ¿Cómo se relaciona la planificación y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021? ¿Cómo se relaciona la organización y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021? ¿Cómo se relaciona la dirección y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021? ¿Cómo se relaciona el control y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en el distrito judicial de san Martín, sede Juanjuí - 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de gestión institucional del distrito judicial de san Martín, sede Juanjuí, 2021 Identificar el nivel de celeridad en la atención a los usuarios en el distrito judicial de san Martín, sede Juanjuí, 2021 Determinar la relación entre la planificación y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021 Determinar la relación entre la organización y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021 Determinar la relación entre la dirección y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021 Determinar la relación entre el control y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> Existe relación significativa entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en el distrito judicial de san Martín, sede Juanjuí, 2021 <b>Ho:</b> No existe relación significativa entre la gestión institucional y la celeridad en la atención a los usuarios en el distrito judicial de san Martín, sede Juanjuí, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de gestión institucional del distrito judicial de san Martín, sede Juanjuí, 2021, es buena. H2: El nivel de celeridad en la atención a los usuarios en el distrito judicial de san Martín, sede Juanjuí, 2021, es buena. H3: Existe relación significativa entre la planificación y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021 H4: Existe relación significativa entre la organización y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021 H5: Existe relación significativa entre la dirección y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021 H6: Existe relación significativa entre el control y la celeridad en la atención a los usuarios de la sede judicial de Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2021</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	

**Diseño de investigación.** no experimental de corte transversal



Donde:  
 M = Pobladores de la provincia  
 V1= Institucional  
 V2= Celeridad en la atención  
 r = Relación entre variables

**Población**  
 Estará conformada por 60 usuarios del distrito judicial de san Martín, sede Juanjuí.

**Muestra**  
 Se trabajará con una muestra de 60 usuarios del distrito judicial de san Martín, sede Juanjuí.

Variables	Dimensiones
Gestión Institucional	Planificación
	Organización
	Dirección
	Control
Celeridad en la atención	Factor imagen
	Factor humano
	Factor tecnológico web

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión institucional

#### Datos generales:

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar el nivel de la gestión administrativa.

#### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Nº	Gestión institucional	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Planeación</b>						
1	La institución difunde sus planes de trabajo.					
2	La institución involucra a la sociedad civil para la planificación de sus actividades de gestión.					
3	Se difunde los valores y políticas institucionales.					
4	La institución involucra a los representantes de la sociedad civil para su formulación de planes.					

<b>Organización</b>					
5	La institución se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.				
6	Los pagos realizados de acuerdo con el TUPA son accesibles.				
7	Los trabajadores de la institución le brindan una información adecuada				
8	Los trabajadores tienen conocimiento de los trámites que realiza.				
9	Percibe conflictos entre los trabajadores de la institución				
<b>Dirección</b>					
10	Considera que el jefe inmediato es el que lidera la institución				
11	La institución realiza actividades culturales con la población (charlas, talleres, deporte, etc.).				
12	El colaborador que le atiende explica detalladamente el trámite que debe seguir para su proceso				
13	Ante dudas y/o consultas sobre sus trámites, el personal de otras áreas es cooperante.				
<b>Control</b>					
14	La institución cuenta con recursos humanos suficientes para atenderlo en cualquier momento dentro de su horario de atención.				
15	Percibe que el órgano de control ODECMA hace un buen control del personal que labora en la institución				
16	Ha tenido conocimiento de denuncias, hallazgos, de irregularidades encontrados en la institución.				
17	Se difunde los mecanismos de control para evitar la malversación de los recursos públicos.				

## Cuestionario: Celeridad de atención a los usuarios

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar el nivel de celeridad de atención a los usuarios.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Nº	Ítems	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	<b>Factor imagen</b>					
1	El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención					
2	El personal le atendió en el horario programado					
3	Su atención se realizó respetando el orden de llegada					
4	El personal se encontró disponible para su atención					

5	La programación de sus citas fue oportuna					
	<b>Factor humano</b>					
6	Le brindan información adecuada y oportuna sobre su proceso judicial.					
7	Cuando realiza una pregunta, ésta es respondida de manera acertada por el trabajador.					
8	Considera que los colaboradores son conocedores de todos los tramites por el cual consulta					
9	Los trabajadores judiciales tienen los conocimientos necesarios para resolver sus preguntas					
10	Los trabajadores le brindan apoyo en la solución de los inconvenientes que se presenten con sus trámites.					
	<b>Factor tecnológico - Web</b>					
11	Considera que la institución cuenta con equipamiento moderno					
12	La página web institucional cuenta con información actualizada					
13	Las oficinas cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
14	El uso de la página web es fácil y didáctica.					
15	Les brindaron algún manual para trámites virtuales.					

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín

Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial

Instrumento de evaluación : Para evaluar **Gestión Institucional**

Autor (s) del instrumento (s) : **Sheyla Geovany Cubas Tenorio**

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Institucional</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Institucional</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Institucional</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 23 de octubre de 2021



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión institucional**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Sheyla Geovany Cubas Tenorio

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión institucional</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión institucional</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión institucional</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 22 de Octubre de 2021



REGUC. 11541

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegria  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión institucional**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Sheyla Geovany Cubas Tenorio

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión institucional</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión institucional</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión institucional</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.9

Tarapoto 22 de Octubre de 2021



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**1. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín

Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial

 Instrumento de evaluación : Para evaluar **Celeridad en la atención**

 Autor (s) del instrumento (s) : **Sheyla Geovany Cubas Tenorio**
**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Ejecución Presupuestal, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Celeridad en la atención</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Celeridad en la atención.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Celeridad en la atención.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto 23 de octubre de 2021



Sr. Sr. Segundo Rodríguez M.  
 Celg. CLAD 7097

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Celeridad en la atención**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Sheyla Geovany Cubas Tenorio

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

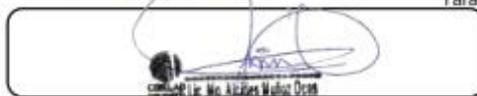
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Celeridad en la atención</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio <b>Celeridad en la atención</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Celeridad en la atención</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto 22 de Octubre de 2021



REGUC. 11541

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegria  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Celeridad en la atención**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Sheyla Geovany Cubas Tenorio

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Celeridad en la atención</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Celeridad en la atención</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Celeridad en la atención</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

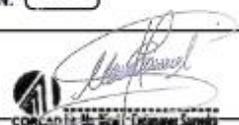
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.8

Tarapoto 22 de Octubre de 2021




**CONSEJO DE ASISTENTES**  
**REGUC 013121**  
 Sello personal y firma

## Base de Datos

### Variable 1: Gestión institucional

Items	V1: Gestión institucional																	V1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	44
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	59
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	20
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	28
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	57
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	30
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	45
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	5	66
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	75
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	71
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	4	49
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	41
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	59
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	28
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	44
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	59
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	20
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	28
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	57
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	44
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	59
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	20
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	28
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	57
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	30
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	45
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	5	66
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	75
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	71
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	4	49
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	41
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	59

## Variable 2: Celeridad en la atención

Items	V2: Celeridad en la atención															V2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	41
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	49
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	17
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	23
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	51
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	24
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	39
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	60
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	41
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	35
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	52
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	27
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	45
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	26
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	28
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	51
21	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	41
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	49
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	17
24	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	23
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	51
26	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	24
27	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
28	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	39
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	60
30	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
32	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	41
33	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	35
34	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	52



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CUBAS TENORIO SHEYLA GEOVANY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión institucional y celeridad en la atención a los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres - Juanjuí, 2021 ", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CUBAS TENORIO SHEYLA GEOVANY <b>DNI:</b> 45312057 <b>ORCID</b> 0000-0002-1106-0389	Firmado digitalmente por: SCUBASTE18 el 08-01- 2022 12:44:16

Código documento Trilce: INV - 0496485