



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO
EN LA SALA PENAL PERMANENTE DE LA CORTE
SUPREMA DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ-2018.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. CIEZA FERNANDEZ, ADELI

LIMA – PERÚ
2019

ASESOR DE TESIS

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA

JURADO EXAMINADOR

Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN
Presidente

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Secretario

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR
Vocal

DEDICATORIA

Este logro lo dedico a mi hijo Leonardo, por sacrificar el tiempo de pasarlo juntos, al no estar a su lado en los momentos de estudio, por esperarme siempre con los brazos abiertos, con la sonrisa de siempre y con la energía que me motiva seguir adelante.

A mis padres Carmelita y Mesías por la fortaleza que irradian hacía mí a pesar de sus años y estar siempre a mi lado cuando los necesito.

A Monchón quién ha permanecido a mi lado con espíritu alentador hasta el logro final de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida, la salud y permitir finalizar mis objetivos, a mi hijo, a mis hermanos que de una u otra forma me han apoyado siempre, a mis maestros por compartir sus conocimientos y lograr mi superación, a mi gran jefe Dr. César San Martín Castro, por facilitarme la información requerida para desarrollar esta investigación, y a todos mis seres queridos que permanecen a mi lado siempre y están convencidos que lograré mis sueños.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018”. Pretende comprobar si existe relación significativa entre Gestión administrativa y calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, tipo de investigación de carácter aplicado, es de diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional y transversal. El instrumento de medición fue validado por tres expertos en el tema, asimismo el coeficiente de Alfa de Cronbach de la primera variable de Gestión administrativa alcanzó 0,83 significa aceptable la confiabilidad. La segunda variable calidad de servicio obtuvo 0,82 lo cual determina aceptable la confiabilidad. La población y muestra estuvo conformada por 59 trabajadores por ello el muestreo fue no probabilístico, de tipo censal o llamado también por conveniencia.

Los resultados obtenidos muestran que existe una correlación significativa y fuerte con 0,60 entre las variables Gestión administrativa y calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018. Asimismo, el 80% de los trabajadores percibieron como Medio la Gestión administrativa, con una inclinación a Bajo. Mientras que el 93%, en Calidad de Servicio en la Sala Penal Permanente como Medio con una orientación a Bajo.

Palabras claves: Gestión, calidad, servicio, organización, dirección, calidad de respuesta y seguridad.

ABSTRACT

This research work entitled "Administrative management and quality of service in the permanent criminal chamber of the Supreme Court of the Republic of Peru-2018". It aims to verify whether there is a significant relationship between administrative management and quality of service in the permanent criminal chamber of the Supreme Court of the Republic of Peru-2018.

This research has a quantitative approach, a type of applied research, is of non-experimental design, descriptive correlational and cross-sectional type. The measurement instrument was validated by three experts on the subject, likewise the Cronbach's alpha coefficient of the first variable of Administrative Management reached 0.83, which means reliability is acceptable. The second quality of service variable obtained 0.82, which determines reliability. The population and sample consisted of 59 workers, so the sampling was non-probability, of the census type or also called for convenience.

The results obtained show that there is a significant and strong correlation with 0.60 between the variables Administrative management and quality of service in the permanent criminal chamber of the Supreme Court of the Republic of Peru-2018. Likewise, 80 % of the workers perceived in accordance with the Administrative Management, with an average tendency. While 93 %, in quality of service in the Permanent Penal Chamber with a tendency to high

Key words: Management, quality, service, organization, direction, quality of response and security.

INDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación del Estudio	18
1.3.1 Justificación teórica	18
1.3.2. Justificación práctica	18
1.3.3. Justificación metodológica	19
1.3.4. Justificación social	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales	21
2.1.2. Antecedentes internacionales	28
2.2. Bases teóricas de las variables	36
2.2.1. Gestión administrativa	36

2.2.2. Calidad de servicio	57
2.3. Definición de términos básicos	68
III. MÉTODOS Y MATERIALES	74
3.1. Hipótesis de la investigación	74
3.1.1. Hipótesis general.....	74
3.1.2. Hipótesis específicas.....	74
3.2. Variables de estudio	75
3.2.1. Definición conceptual	75
3.2.2. Definición operacional	76
3.3. Tipo y nivel de la investigación	76
3.4. Diseño de la investigación	77
3.5. Población y muestra de estudio.....	78
3.5.1. Población	78
3.5.2. Muestra	79
3.5.3. Muestreo	80
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	80
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	80
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	80
3.7. Métodos de análisis de datos	81
3.8. Aspectos éticos	82
IV. RESULTADOS	83
4.1. Descripción.....	83
4.1.1. Descripción de los resultados de la variable: Gestión Administrativa.	83
4.1.2. Descripción de los resultados de la variable: Calidad de Servicio	89
4.1.3. Resultados Generales entre las Variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.	95
4.1.4. Prueba de hipótesis general.....	96
V. DISCUSIÓN.....	101
5.1. Análisis y discusión de resultados.....	101
VI. CONCLUSIONES.....	112
VII. RECOMENDACIONES.....	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	116

ANEXO	121
Anexo 1: Matriz de consistencia	122
Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	123
Anexo 3: Instrumento.....	124
Anexo 4: Validación de instrumentos	128
Anexo 5: Matriz de Datos.....	140
Anexo 6: Tabla de correlación	142
Anexo 7: Rangos de puntajes de las respuestas.....	143
Anexo 8: Propuesta de valor.....	144
Anexo 9: Estructura y funciones de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema.....	148
Anexo 10: Cuadro de resumen del trámite interno en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema	153

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Juicio de expertos.....	81
Tabla 2.	Coeficiente de Confiabilidad para Gestión Administrativa y calidad de Servicio.....	81
Tabla 3.	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre la Gestión Administrativa.	83
Tabla 4.	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre la planeación.	84
Tabla 5.	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Organización.	85
Tabla 6.	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Integración.....	86
Tabla 7.	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Dirección.....	87
Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Control.	88
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción con la Calidad de Servicio.	89
Tabla 10.	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre los Elementos Tangibles.....	90
Tabla 11.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Fiabilidad.	91
Tabla 12.	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Capacidad de respuesta.....	92
Tabla 13.	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Seguridad.	93
Tabla 14.	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Empatía.	94
Tabla 15.	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores encuestados según la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio.....	95

Tabla 16. Coeficiente de correlación entre la Variable Gestión Administrativa y la Variable Calidad de Servicio de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.	96
Tabla 17. El coeficiente de correlación entre la dimensión planeación y la variable Calidad de Servicio.....	97
Tabla 18. El coeficiente de correlación entre la dimensión Organización y la variable Calidad de Servicio.	98
Tabla 19. El coeficiente de correlación entre la dimensión Integración y la variable Calidad de Servicio.:.....	98
Tabla 20. El coeficiente de correlación entre la dimensión Dirección y la variable Calidad de Servicio.....	99
Tabla 21. El coeficiente de correlación entre la dimensión control y la variable Calidad de Servicio.....	100

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según su percepción sobre la Gestión Administrativa.	83
Figura 2. Distribución porcentual de los trabajadores encuestados según la dimensión Planeación	84
Figura 3. Distribución porcentual de usuarios encuestados según la dimensión Organización.	85
Figura 4. Distribución porcentual de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Integración.....	86
Figura 5. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Dirección.	87
Figura 6. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Control.	88
Figura 7. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según su percepción sobre la Calidad de Servicio.	89
Figura 8. Distribución porcentual de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Elementos Tangibles.	90
Figura 9. Distribución porcentual de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Fiabilidad.	91
Figura 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Capacidad de respuesta.....	92
Figura 11. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Seguridad.....	93
Figura 12. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Empatía.....	94
Figura 13. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio.....	95

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018**” tiene por finalidad determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio al usuario judicial, en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema en el año 2018, dando como resultado una variedad de aspectos y dimensiones que no posibilitan lograr la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos; siendo esa la razón por la que considero que esta investigación brindará información valiosa para una buena implementación de un Sistema de Gestión Administrativa direccionado al usuario judicial.

Actualmente, el Poder Judicial y en especial la Corte Suprema de Justicia viene siendo pasible de considerables críticas a la Gestión Administrativa, principalmente en el ámbito penal que presenta marcada demora en resolver y devolver los expedientes a las Cortes Superiores de su procedencia, siendo este un factor a reducir.

Asimismo, los usuarios de distintos lugares del País concentran mayoritariamente sus expectativas en las Salas Penales de la Corte Suprema la resolución definitiva de sus procesos penales, al considerar insatisfactoria las decisiones de segunda instancia expedidas por las Salas Superiores de cada Distrito Judicial.

Se espera que la presente investigación sirva para proponer nuevas estrategias de mejoras en los servicios de justicia a los usuarios que redundan en menores gastos al Estado, atención oportuna y de calidad a través del cumplimiento de la garantía de celeridad procesal.

La relevancia del estudio desarrollado se fundamenta en los principios de la Teoría Administrativa de las Relaciones Humanas, basada en las personas y las relaciones de éstas a través de la motivación, liderazgo, comunicación y desempeño laboral en un clima social adecuado, resultando por ello de gran

importancia medir la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema en nuestro país.

Esta investigación permitirá obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo de la gestión administrativa y brindar un servicio de calidad a los usuarios de la dependencia judicial en estudio, contribuyendo también en mejorar la calidad de vida de los involucrados, todo ello a través del desarrollo de un plan de actividades impartidas por una buena Gestión Administrativa.

La investigación se encuentra estructurada en siete Capítulos: El Capítulo I denominado Problema de Investigación, en el que se plantea el esquema o razón de ser de la investigación, de allí se encontrará en este capítulo la formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación. El Capítulo II denominado Marco Teórico, detalla los trabajos previos desarrollados por otros autores nacionales y de otros países a través del ítem de antecedentes de la investigación, además de revisión de la literatura y el marco conceptual referente a las variables del estudio, que permitirán una mejor comprensión del tema de investigación. El Capítulo III definido como Métodos Materiales que comprende la Hipótesis de la investigación, la que es planteada de manera específica y además se describen las variables e indicadores sobre las que se han planteado los instrumentos de investigación. El Capítulo IV comprende la descripción de los resultados obtenidos. El Capítulo V denominado Discusiones se ocupa de hacer el análisis de la aplicación de los instrumentos en la muestra aplicada. El Capítulo VI comprende las conclusiones de la investigación, destacando las deficiencias y virtudes de la gestión administrativa en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema y su directa relación con la calidad del servicio que presta a los usuarios del servicio de justicia durante el periodo del año 2018, todo ello presentando las tablas, figuras y su respectiva interpretación de los resultados del estudio. El Capítulo VII comprende las recomendaciones para el mejoramiento de la calidad de servicio en la gestión administrativa..

Finalmente, comprende las referencias bibliográficas nacional e internacional, además de los anexos respectivos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las Normas Constitucionales de todos los países democráticos del mundo regulan los derechos que tienen todos los ciudadanos y crean las instituciones autónomas que deben velar por el respeto y cumplimiento de derechos y obligaciones de todos ellos. En este contexto, los Poderes Judiciales de cada País, conforme a su propia realidad, tienen el encargo de prestar el servicio de impartición de justicia en cada uno de ellos. Como es natural, estas entidades estatales tienen planes para el logro de sus objetivos, cuentan con una organización debidamente estructurada con sus reparticiones jerárquicas en todo el territorio nacional, administran recursos humanos, bienes materiales y equipos informáticos, desarrollan actividades de dirección de sus procesos a través de sus diversas dependencias gerenciales y unidades ejecutoras y finalmente ejecutan labores de control de los procesos que se han llevado a cabo consolidando las buenas prácticas y corrigiendo las deficiencias que no les han permitido alcanzar sus metas. Este servicio, casi uniforme en todos los países de América del Sur, son desarrollados por Jueces Técnicos que se encargan de resolver los conflictos a través de resoluciones que se llaman sentencias.

En el Perú el Poder Judicial tiene como objetivo principal, prestar adecuada impartición de justicia a los ciudadanos que recurren en busca de ella, desarrollando su delicada función a través de sus dependencias jerarquizadas que se denominan Corte Suprema de Justicia (a nivel nacional), Cortes Superiores de Justicia (a nivel departamental), Juzgados especializados y Mixtos (a nivel Provincial) y Juzgados de Paz letrados y No letrados en cada distrito y caseríos respectivamente.

En este complejo panorama nos hemos centrado a analizar la gestión administrativa de esta institución, focalizándola en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de Justicia, que es un tribunal de máxima instancia en la resolución de las denuncias y procesos de carácter penal, es decir de contenido criminal de suma gravedad (Tráfico ilícito de drogas, homicidios calificados,

terrorismo, violación sexual de menores, extorsión, criminalidad organizada, etc), principalmente, en las actividades que desarrollan los servidores que asisten a los Jueces Supremos y la calidad del servicio que prestan a los usuarios.

Se ha advertido que, los justiciables que recurren a la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema no están recibiendo el servicio de justicia en el plazo máximo de 30 días que establece la Ley Orgánica del Poder Judicial, sino que este servicio, en la mayoría de los casos, viene demorando entre 120 a más de 360 días, lo que genera disconformidad en los usuarios judiciales que en muchos casos, desde la fecha en que su proceso ingresó al debate, no tienen información fluida de los trámites y actividades internas que se llevan a cabo dentro de esta instancia judicial.

Si bien es cierto, existen muchos factores que imposibilitan la prestación de un servicio de calidad como lo son la carga procesal, el incremento de casos y la creciente criminalidad organizada, no se puede perder de vista que la falta de una adecuada Gestión Administrativa, tiene efecto negativo en la calidad del servicio que se presta a los usuarios judiciales, así como al cumplimiento de los objetivos institucionales.

A través del cuestionario que recoge el sentir y las opiniones de los trabajadores de la Sala Penal Permanente, se considera necesario implementar medidas urgentes que permitan una mejor identificación de los trabajadores con los objetivos de la institución, el perfecto entendimiento de la estructura organizacional, la regulación de sus niveles de dependencia y la necesidad de implementar instrumentos de dirección y control de los procesos que permitan una mejora sustancial en la Gestión Administrativa y con ello, la mejora considerable de la calidad de los servicios a los usuarios judiciales

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018?

1.2.2. Problemas específicos

- PE 1 ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú- 2018?
- PE 2 ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú- 2018?
- PE 3 ¿Cuál es la relación entre la integración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú- 2018?
- PE 4 ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018?
- PE 5 ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018?

1.3. Justificación del Estudio

El presente trabajo de investigación, tuvo como finalidad, determinar la relación que existe entre la Gestión administración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018, contando con las siguientes justificaciones:

1.3.1 Justificación teórica

El presente estudio se justifica en su aspecto teórico, porque la información teórica que se obtuvo de los estudios, investigaciones y teorías nos permitió aportar y consolidar las bases teóricas de la investigación de las variables de gestión administrativa y calidad de servicio. Además, se determinó la operacionalización de las variables.

1.3.2. Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, porque en la investigación se evidenció deficiencias en el servicio de la Sala Permanente de parte del personal que labora brindando información a los recurrentes, lo que se buscó fue recoger, procesar información y aportar a esta investigación para mejora en cuanto a la administración y la calidad del servicio que brindan.

1.3.3. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, porque la naturaleza de la investigación lo requería por la aplicación estadística. Asimismo, el diseño fue no experimental, de corte transversal, de tipo aplicada, cuya población de estudio estuvo enfocada en los trabajadores de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República. Se aplicó un instrumento de recopilación de información basado en un cuestionario donde se recogió los datos e información estadística para su interpretación.

1.3.4. Justificación social

Desde el punto de vista social, la impartición de justicia oportuna es una de garantías que la Constitución y la leyes garantizan a todo ciudadano, por esa razón, los datos objetivos a los que se ha tenido acceso, dan cuenta que pese a que los ciudadanos que resultan involucrados en la investigación de un delito, no son necesariamente culpables. Por tanto, tienen derecho a que el Estado les dé una respuesta jurídica sobre el cuestionamiento a la presunción de inocencia que se debe respetar. Pese a que las Leyes de manera expresa otorgan a los Jueces Supremos el plazo máximo de 30 días para resolver un caso, es injusto que muchas personas comprendidas en investigaciones penales tengan que esperar entre 120 y más de 360 días para que su caso sea resuelto de manera definitiva – ello sin contar el tiempo que ya ha demorado en las instancias inferiores – por ello al haber detectado que uno de los factores fundamentales de la incidencia en la calidad del servicio está directamente vinculado con la gestión administrativa de los funcionarios de la Sala Penal Permanente, se consideró que la mejora de este último factor incidirá de manera considerable en la primera y permitirá que los usuarios tengan respuesta más pronta a sus problemas y con ello mejor servicio de justicia.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

OG Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

1.4.2. Objetivos Específicos

OE 1 Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

OE 2 Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

OE 3 Determinar la relación entre la integración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

OE 4 Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú- 2018.

OE 5 Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Santos (2018), realizó la tesis titulada: Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018. Para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, cuyo objetivo fue: determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo, 2018 con un diseño experimental transversal correlacional, la población estuvo constituida por un total de 250 usuarios de la administración de justicia por espacio diario, se consideró para la muestra 131 usuarios siguiendo el tipo de muestreo aleatorio simple.

Llegaron a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,845$, se tiene correlación alta. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.
- Se determinó que existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,830$, se tiene correlación alta. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.
- Se determinó que existe relación significativa moderada entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,675$, se tiene

correlación moderada. Puesto que $p=0,034$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,034 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación. Se determinó que existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,750$, se tiene correlación alta. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.

Luego de la triangulación de la entrevista de los actores, se concluye que los litigantes refieren que no existe una Política Institucional, el Abogado y Juez de Paz señalan que todo está en el marco normativo y el Funcionario indica que la Política Institucional esta expresada de forma escrita consignada en su política de calidad. Consecuentemente se tiene un impacto negativo de la calidad del servicio en los usuarios generándose una insatisfacción, pesimismo del usuario en la administración de justicia.

Ropa (2018), realizó la tesis titulada: Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018. Para optar el Grado Académico de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. Cuyo objetivo principal, establecer la incidencia de la Gestión Administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018. Presenta un enfoque cuantitativo de metodología hipotética deductiva, no experimental, transversal; por lo cual se tomó como muestra a 175 participantes entre ciudadanos y abogados.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Los resultados de la prueba de regresión ordinal reportan que la Nagelkerke presenta un 80,0% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de 49,950 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 determinando que la Gestión administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

- En base a los resultados de la prueba de regresión ordinal, se encuentra que la Nagelkerke presenta un 34,9% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 46,334 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que la Planificación administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.
- En base a los resultados de la prueba de regresión ordinal, se encuentra que la Nagelkerke presenta un 41,2% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 16,335 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que la organización administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.
- En base a los resultados de la prueba de regresión ordinal, se encuentra que la Nagelkerke presenta un 58,9% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 12,914 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que la Dirección incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.
- En base a los resultados de la prueba de regresión ordinal, se encuentra que la Nagelkerke presenta un 53,2% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 19,199 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 79 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que el Control administrativo incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Paredes (2017), realizó la tesis titulada: Calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017. Para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, cuyo

objetivo fue determinar la calidad de la atención de la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017. Con una población de 412 atenciones, la muestra probabilística consideró 200 usuarios. En el aspecto metodológico, el diseño fue no experimental, de nivel descriptivo.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- En cuanto al objetivo 1, sobre el nivel de calidad de la atención en la dimensión de fiabilidad, que es la habilidad para realizar el servicio que se promete de forma fiable y con mucho cuidado. Los resultados obtenidos indican, que el servicio brindado no cumple con una entrega confiable, segura y precisa. Siendo la fiabilidad un factor preponderante y esencial para el buen cumplimiento del objetivo deseado por la entidad.
- El objetivo 2, sobre el nivel de la calidad de la atención en la dimensión de la capacidad de respuesta, entendida como la voluntad de apoyar y ayudar al usuario del servicio y proveerle de una respuesta rápida, acorde con lo solicitado y cumpliendo con sus expectativas. Los resultados arrojan que, en cuanto a la capacidad de respuesta, los usuarios expresan que es mala.
- Es de señalar que el objetivo 3, referido al nivel de calidad de la atención en la dimensión de atención al usuario, debe ser óptima, conveniente y oportuna, ya que el usuario se merece todo el mejor trato posible, una atención amable y satisfactoria, en el cual se sienta importante. Lo cual, no se vio cristalizada en las encuestas que establecen que la atención recibida no es de su agrado.
- El objetivo 4, en cuanto a la infraestructura y seguridad integral con la que cuenta la entidad que presta el servicio es muy importante, se debe mostrar instalaciones adecuadas y cómodas para el usuario, asimismo se debe contar con las condiciones de seguridad necesarias. Los resultados de las encuestas señalan que los usuarios no creen que exista una buena infraestructura.
- El objetivo 5, sobre la comunicación, entendida como la información oportuna, satisfactoria y de calidad entregada al usuario del servicio. El

personal a cargo de brindar la información representa a la entidad, si no entregan un buen servicio se está ofreciendo una mala atención. La opinión del usuario en cuanto a la satisfacción o insatisfacción es la imagen de la entidad y ellos indican que la comunicación por parte del personal no es adecuada. La única vía es brindarles un servicio de buena calidad.

- En cuanto al objetivo 6, sobre los reclamos y sugerencias que realizan los usuarios, es importante atenderlos eficazmente, por lo que es necesario que el personal de recibirlos sea tolerante, cuidadoso al escuchar y darle la respuesta a su reclamo en el tiempo necesario. Si el servicio cumple las expectativas del usuario no existirá queja o reclamo alguno. En este caso los resultados establecen que los reclamos y sugerencias de los usuarios no son escuchados.
- El objetivo 7, referido a los aspectos tangibles de la entidad que brinda el servicio, comprendiendo las normas institucionales, la infraestructura y el talento humano. Es la representación física del servicio que se entrega al ciudadano, siendo necesario que el equipo, el personal, los componentes físicos sirvan para que el usuario tenga un buen servicio.
- Analizando lo expresado mediante las encuestas, los usuarios creen que un porcentaje de 64% que el servicio es malo, un 32 indica que el servicio es regular y un 4% es el servicio brindado por la entidad es buena.

Nazario (2017), realizó la tesis titulada: Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017. Para optar el grado de magíster en Gestión pública. Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de la gestión administrativa según los trabajadores de esta Corte Superior, enfoque cuantitativo, el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transversal, la población conformada de 120 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao. La metodología empleada fue el método descriptivo simple.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Al hacer el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo general, los resultados se

evidencian en la tabla 12 de datos, el 6.70% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la variable gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 44.20% un nivel bueno y el 25.00% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

- En el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico1, los resultados se evidencian en la tabla 8 de datos, el 9.20% de los administrativos encuestados indican que existe un nivel deficiente en la dimensión planificación de la gestión administrativa, el 29.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno y el 19.20% un nivel muy bueno de dimensión planificación de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.
- Al hacer el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 2, los resultados se evidencian en la tabla 9 de datos, el 12.50% de los administrativos encuestados indican que existe un nivel deficiente en la dimensión organización de la gestión administrativa, el 40.00% un nivel aceptable, el 33.30% un nivel bueno y el 14.20% un nivel muy bueno en la dimensión organización de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.
- En el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico3, los resultados se evidencian en la tabla 10 de datos el 5.00% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la dimensión dirección de la gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno y el 28.30% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la dirección de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.
- Al hacer el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 4, los

resultados se evidencian en la tabla 11 de datos el 9.20% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la dimensión control de la gestión administrativa, el 30.00% un nivel aceptable, el 39.20% un nivel bueno y el 21.70% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión control de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

Guzmán (2017), realizó la tesis titulada: Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en el Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de La Libertad sede Bolívar-2017. para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios del Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – sede Bolívar 2017, el diseño de investigación fue no experimental, nivel de investigación es descriptivo, la población fue de 23902 y la muestra de 378 usuarios aptos.

Arribó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a los resultados obtenidos producto de la investigación, se llegó analizar que, la dimensión tangibilidad, con una media de 2.31 y una desviación estándar de 1.15 se encuentra en un nivel bajo de aceptación por parte de los encuestados. Afirmando que, los valores bajos de aceptación corresponden a criterios como, la apariencia moderna de los equipos, las instalaciones físicas son visualmente atractivas, entre otras.
- En tanto que, para la dimensión fiabilidad, se llegó analizar lo siguiente, ésta se ubica en un nivel regular de aceptación, con una media de 2.52 y una desviación estándar de 1.28 respectivamente. Catalogando de malo al criterio, si el empleado cumple sus promesas respetando la fecha establecida, afirmando que el servicio brindado es regular.
- Por otra parte, para la dimensión capacidad de respuesta se llegó analizar que, esta se encuentra en un nivel malo de aceptación, todo ello se justifica en una media de 2.49 y una desviación estándar de 1.24. Afirmando que, para los criterios, el personal está dispuesto a ayudar a los usuarios y los

trabajadores están dispuestos a brindar información al usuario cuando lo necesita.

- Para la dimensión garantía, se llegó a analizar que, con una media de 2.80 y una desviación estándar de 1.18 se encuentra en un nivel regular de aceptación por parte de la población. Afirmando que, para los criterios, el comportamiento del empleado le inspira confianza, el personal es competente y profesional, brindando una atención de calidad, entre otras, estas son catalogadas de nivel regular.
- Así mismo, se llegó a analizar que, para la dimensión empatía, con una media de 2.71 y una desviación estándar de 1.24, se encuentra en un nivel regular de aceptación. Afirmando que, para los criterios, el empleado demuestra amabilidad al momento de atender y el horario se adapta a las necesidades del usuario, están catalogados en un nivel regular de aceptación por parte de los encuestados.
- De manera general, para la variable calidad del servicio; tomando en cuenta a sus cinco dimensiones, con un promedio total de la misma, se llegó a determinar que, con una media de 2.57 y una desviación estándar de 1.22, se encuentra en nivel regular de aceptación producto de la encuesta aplicada a la muestra de la entidad en estudio. Argumentando que las dimensiones tangibilidad y capacidad de respuesta, cuentan con un nivel malo de aceptación; por otro lado, las dimensiones fiabilidad, garantía y empatía, presentan un nivel regular de aceptación por parte de los usuarios encuestados.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Carranza (2019), realizó la tesis titulada: Modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. Universidad Tecnológica Israel, para optar el grado de maestría En Administración Pública, Cuyo objetivo fue Desarrollar un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética para el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, a través de lineamientos y estrategias de gestión, que permita mejorar la atención al usuario. La

investigación es cuantitativa y cualitativa; es decir, la investigación tiene un enfoque mixto. Es un estudio de corte cuantitativo, la población está conformada por 50 jueces y 122 servidores judiciales. El cuestionario se aplicó a los colaboradores de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. Además, se entrevistó al coordinador de la Corte Provincial del área Administrativa.

Llegó a las siguientes conclusiones:

De acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Se desarrolló el marco teórico y conceptual que sirve de base para la elaboración del modelo de gestión administrativa.
- El área de hall de servicios carece de un modelo de gestión administrativa propio y que en la actualidad contravienen en su totalidad las normas y regulaciones vigentes además dudan de la existencia de normas de transparencia y ética, generando insatisfacción en las necesidades y expectativas de los usuarios.
- En el área de hall de servicios son deficientes las normas de transparencia y ética que aplican como es el caso de un Código de Ética, un Código de Conducta y las Reglas de Integridad que deben integrarse en el presente modelo de gestión administrativa propuesto con normas, lineamientos y estrategias.
- La Corte Provincial de Justicia de Pichincha de acuerdo al Pacto Global Ecuador, referente al área de la anticorrupción alineará todas sus estrategias y lineamientos para contrarrestar el precepto del principio diez, donde las empresas públicas trabajen en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Villamar (2018), realizó la tesis titulada: Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la Provincia de los Ríos. Universidad Técnica De Babahoyo Ecuador. Para optar el título de Licenciado en Administración Ejecutiva. El objetivo fue analizar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación, se utilizó la técnica

de la encuesta, que buscaron medir cómo se percibe la calidad de servicio y cuáles son las expectativas del usuario; y entrevista realizada a empleados administrativos Gobernación de la Provincia de Los Ríos.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene como conclusión general que la Gobernación de Los Ríos no está brindando a la ciudadanía una calidad de servicio oportuna para las comunidad Babahoyense y sus parroquias en las solicitudes y trámites, de acuerdo a las encuestas realizadas los requerimientos no son atendidos a tiempo, los servidores públicos no tiene la suficiente capacitación para proporcionar información eficaz al usuario, por lo que se deben tomar acciones de mejorar y aumentar el nivel de satisfacción del cliente.
- La Gobernación de Los Ríos, ha mostrado ser una entidad pública caracterizada por un buen trabajo en beneficio de la población de la provincia de Los Ríos, siempre velando por la seguridad y la integridad de su gente; pese a que por cambios políticos, la institución ha cambiado por varios Gobernadores lo que ha dificultado el crecimiento y retraso en varios de sus procesos, así como también se ha detectado la carencia de estratégica en la entidad pública, lo que ha generado que los integrantes de la misma no tengan claro a dónde encaminar su trabajo diario y la funciones que deben cumplir.
- Se concluye que la calidad de servicio influye positivamente, en la satisfacción del usuario, los resultados manifiestan que las diferentes dependencias que forman parte de la Gobernación están orientadas a satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Dando respuesta al primer objetivo se concluye que, la situación actual en las áreas estratégicas de la Gobernación, es calificada como regular por parte de los usuarios, lo que demuestra que falta aún agilidad en las diligencias que solicita la ciudadanía, ya que en varias ocasiones no hay respuestas prontas a lo solicitado y en las denuncias presentadas, existe

poca agilidad en los trámites y solicitudes que ingresan a diario en la Gobernación de Los Ríos.

- Se concluye que, en los parámetros de calidad de servicio desde el punto de vista de los usuarios existe deficiencia en la calidad de atención en la Gobernación de Los Ríos, en cuanto a las soluciones oportunas de los requerimientos que solicitan en dicha institución, la calidad de servicios que brindan los empleados en la Gobernación de Los Ríos, un 44% de los usuarios lo califica como regular, ya que en varias ocasiones no han sido tratados con amabilidad y respeto.
- La percepción de los usuarios frente a la atención recibida dentro de los organismos de la Gobernación de Los Ríos, en su mayoría buscan solicitar servicios en la Secretaría General y la Tenencia Política, lo cual indica en términos generales que los usuarios no están satisfechos respecto al tiempo solicitado en sus trámites en la Secretaría General y la Tenencia Política, por lo que en estos dos casos se deben agilizar pronto los procesos en las solicitudes de los usuarios.
- Se concluye que, los usuarios consideran necesario que los servidores públicos cuenten con una guía de estrategias que brinde una mejor satisfacción al usuario, para ello es necesario definir los controles en cada una de las áreas estratégicas de atención.

Cortés (2015), realizó la tesis titulada: Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados Civiles de Colombia. Universidad Militar Nueva Granada FAEDIS. Especialización en Alta Gerencia. Bogotá D.C. El objetivo principal fue identificar en niveles de percepción de los usuarios del sistema judicial precisamente de aquellos que llevan en curso procesos ejecutivos y concursales, si la calidad en el servicio al cliente es una de las razones por las que el aparato judicial es en este momento inoperante e ineficiente. La encuesta realizada fue a las partes vinculantes como gestores en el ciclo de cobro jurídico, la población constó de 35 usuarios.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Conforme a los resultados expuestos, los cuales fueron obtenidos previa consulta realizada en: encuestas, entrevistas, observación directa y documentación oficial del ente regulador de los juzgados civiles, se comprobó que la percepción de los usuarios e incluso no usuarios del sistema judiciales es negativa frente a la calidad del servicio al cliente que ofrecen.
- Lo anterior mayormente por el incumplimiento frente a los tiempos de respuesta que otorgan los juzgados civiles y que, pese a la implementación del plan de descongestión, la actual carga laboral es mayor a la capacidad instalada.
- Ahora bien, puntualmente frente a la calidad de servicio al cliente que presentan los despachos judiciales, es importante mencionar que el artículo 4to de la ley 270 de 1996, modificada por la ley 1285 de 2009 establece que la administración de justicia, debe ser: pronta, cumplida y eficaz en la solución de fondo de los asuntos que se sometan a su conocimiento, en este sentido, la calidad de servicio que ofrecen debe ser una prioridad para la rama judicial.
- Pese a los esfuerzos realizados por la sala administrativa del consejo superior de la judicatura, esto es, respecto al plan nacional de descongestión y a la implementación del sistema de oralidad en la jurisdicción ordinaria, son impulsos valerosos, no obstante, se confirma una gran descompensación entre la planeación y la ejecución y esto es lo que mantiene una percepción negativa en los usuarios y no usuarios del sistema frente al servicio que prestan.

Peña y Echevarría (2015), realizaron la tesis titulada: Diseño de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público del Ecuador. Para optar el grado de magíster en sistemas de calidad. Universidad Central del Ecuador. La metodología de la investigación fue con un diseño no experimental, de tipo aplicada, cuya investigación está relacionado con la Ciencia Administrativa y que ayudará a solucionar un problema en la Gestión

Pública. El recojo de la información fue una encuesta, obteniendo un total de 240 encuestas.

Llegaron a las siguientes Conclusiones:

- Al aplicar el modelo de Gestión de Calidad propuesto para las entidades públicas en el Ecuador, los servicios se enfocarán en cumplir los requerimientos del cliente y consecuentemente servicios públicos con calidad.
- La calidad y su normativa en el sector público ecuatoriano está dado por la Norma Técnica para Certificar las instituciones públicas, así como lineamientos y directrices que la Secretaria Nacional de Administración Pública emite, normativa que debe ser revisada y evaluada dado que hay duplicidad de directrices con el Ministerio de Relaciones Laborales, así como reenfocar la normativa en gestión de la calidad.
- Los factores claves de éxito para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en las instituciones públicas son: ámbito de aplicación, objetivos del sistema, asignación de recursos, orientación hacia los clientes, compromiso de la dirección, comunicación, capacitación, mejora de procesos, y, equipos de mejora.
- Los riesgos asociados a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el sector público son: riesgos estratégicos, riesgos de imagen, riesgos operativos, riesgos financieros, riesgos de cumplimiento, y riesgos de tecnología.
- Se analizó cuatro modelos para certificar la calidad de las empresas en el Ecuador, mismas que pueden ser aplicadas en el sector público, éstas son ISO 9001, Malcolm Baldrige, EFQM, y Modelo Iberoamericano para la excelencia. El modelo más conocido por las empresas y las personas en el Ecuador es la certificación ISO 9001. Los modelos descritos podrían ser aplicados en la Administración pública, cuya limitante de éxito está dada por los factores de riesgo asociadas al proyecto.

- La implementación de un modelo de gestión permitiría cumplir con los requisitos de los usuarios, por lo que la implementación en las instituciones públicas permitirá mejorar la prestación de los servicios.
- Al implementar una gestión basada en un sistema de calidad beneficiará a las instituciones públicas al fomentar una cultura de calidad en el personal, cambiando el paradigma de la burocracia, además involucra a la institución en un proceso de mejora 58 continúa convirtiéndose en una estrategia institucional que es percibida por los ciudadanos.

Ramos (2013), realizó la tesis titulada: Gestión de Despacho Judicial como una herramienta en la administración de justicia boliviana. Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca Tarija – Bolivia. Para optar el grado académico de Magister en Administración de Justicia. La investigación fue descriptiva. Se demostrará que la Gestión de un Despacho Judicial, atraviesa una crisis de atención de Calidad para el Usuario. Cuyo objetivo fue: Determinar la necesidad de plantear una nueva y más efectiva organización de un despacho judicial a través de la observación e identificación de los problemas de la actual forma de Organizar un Despacho Judicial.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Quisiera comenzar diciendo que son escasos los estudios sobre la organización de los juzgados. Poco se sabe de la eficacia y racionalidad de las múltiples relaciones que se establecen en un juzgado y de la incidencia, en la tarea cotidiana del mismo y su reflejo en la calidad de la Administración de Justicia.
- Otro punto de mención y de gran importancia en la Administración de Justicia es el tema de los Recursos Tecnológicos, ya que no existe una propuesta para la implementación de estos medios tecnológicos, ni un estudio de sus beneficios para la justicia boliviana.
- Sin los conocimientos detallados y sistemáticos sobre esta realidad de experiencia de nuestros tribunales, es muy difícil implementar acciones para lograr una administración de justicia eficaz, con un empleo económico

de los recursos disponibles. Por mi parte, considero que promover estas investigaciones contribuiría a conocer en detalle esa realidad y a realizar una revisión crítica que posibilite una organización más eficiente de las tareas cotidianas.

- Se desea destacar que, según este criterio, se debe entender que “eficiencia” es igual a organización y uso de adecuado de tecnología, ¿y cómo se logra ésta?: A través de pautas de trabajo consensuadas entre juez y secretario, con el fin de que exista uniformidad de criterios en cuanto a las mismas “existencia de metas comunes” y la implementación de medios tecnológicos.
- El estudio de las relaciones entre el juez y el secretario del juzgado, ha sido generalmente hecho en términos conceptuales, en base a las disposiciones establecidas por los códigos procesales y por los reglamentos. Tanto o más importante que ese estudio lógico – dogmático de las relaciones entre el juez y el secretario, resulta la investigación empírica para conocer cómo se dan esas relaciones en la realidad, cómo se comportan, de hecho, el juez de primera instancia, el secretario del juzgado y sus colaboradores. Por otro punto identificar y evaluar el resultado de las herramientas tecnológicas que están en uso en los juzgados para determinar su sustitución e implementación de nuevas tecnologías de apoyo jurisdiccional.
- Las tareas del juez y del secretario no son independientes y ajenas las unas de las otras; por el contrario, son tareas relacionadas, mutuamente implicadas en el desarrollo de la función judicial. Estoy convencido de que las pautas de trabajo consensuadas entre ambos funcionarios y que contribuyen a la eficiencia son:
 - Considerar que el juzgado es un todo, un conjunto.
 - Que al personal se le debe asignar una tarea específica.
 - Que, además, se lo debe capacitar para otro tipo de trabajos con el fin de cubrir las ausencias que se puedan producir en cualquier ámbito del juzgado.

- Que se debe instaurar una cultura del trabajo que priorice la coordinación y dedicación por igual de todos los integrantes, incluido el juez, por cuanto si alguno de los elementos de este proceso se atrasa, el objetivo no se logra. También esto convencido que la implementación y uso de nuevas herramientas Tecnológicas para el Trabajo Judicial o herramientas tecnológicas de apoyo Jurisdiccional simplificará las labores del personal del despacho me refiero a esto al problema más común consumidor gran tiempo a los funcionarios de apoyo jurisdiccional que es la atención al público litigante. Brinda tiempo extra para emplearlo en la elaboración de sus labores de apoyo jurisdiccional.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Gestión administrativa

2.2.1.1. La administración

Münch (2010), señala que, “la administración es un proceso a través del cual se coordina y optimiza los recursos de la organización con el propósito de que sus logros sean eficaces, de calidad, productivos y competitivos para alcanzar sus objetivos” (p.3)

2.2.1.2. Gestión administrativa

Según Anzola (2010), nos indica que:

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo; es decir, es el conjunto de labores que se emprenden para alcanzar las metas u objetivos de la empresa con la ayuda de las personas y recursos. Se valen de ciertas labores esenciales como la planeación, la organización, la dirección y el control. (p.70)

2.2.1.3. Evolución de la administración

Conforme a UPSMP (2018), es el resultado histórico e integrado de diversos precursores, como filósofos, físicos, economistas, estadistas y

empresarios que, a través del tiempo, fueron desarrollando y divulgando, cada uno, obras y teorías en su campo de actividades.

La administración moderna se nutre de los conceptos y principios empleados en las Ciencias Matemáticas, Psicología, Sociología, Biología, Educación, Tecnología de la Información, etcétera. Por ello, se sostiene que la administración se ha practicado durante mucho tiempo por las personas responsables de planear, organizar, dirigir y controlar actividades que han existido durante miles de años. Se conoce que las Pirámides en Egipto y la Gran Muralla China constituyen proyectos de gran alcance, que emplearon a decenas de miles de personas durante muchos años y de ellos se puede conocer que tenía que existir alguien que lo haya planificado, organizado a los trabajadores, dirigido durante la ejecución e impuesto controles para garantizar que todo se realizara según lo planeado.

En la historia de la administración hay dos hechos particularmente importantes que han marcado hitos en su evolución. Primero, en 1776, Adam Smith publicó "La riqueza de las naciones" (The Wealth of Nations), donde planteó las ventajas económicas que las organizaciones y la sociedad obtendrían a partir de la división del trabajo (o especialización laboral), es decir, la separación de los trabajos en tareas específicas y repetitivas. El segundo hecho importante es la revolución industrial, la cual inició a finales del siglo XVIII cuando el poder de las máquinas sustituyó a la fuerza humana y se volvió más económico manufacturar los productos en las fábricas que en los hogares.

El pensamiento humano desde todas las disciplinas ha contribuido al enriquecimiento de los enfoques y análisis de las organizaciones y las relaciones de sus componentes.

Así se tiene La Teoría de la Administración Científica, que es una Teoría que pone mayor énfasis en las tareas, enfocándose principalmente en la racionalización del trabajo en el nivel operacional. Su precursor Taylor, considerado "padre" de la administración científica, estableció que los empleados de una organización utilizaban técnicas muy diferentes para realizar el mismo trabajo, prácticamente no había estándares laborales; a los empleados se les

asignaban tareas sin importar que tuvieran o no las habilidades y aptitudes para realizarlas. Taylor logró obtener ese nivel de productividad asignando a la persona correcta el trabajo, le proporcionó las herramientas y el equipo adecuados, hizo que el trabajador siguiera exactamente sus instrucciones y lo motivó con un incentivo económico que representaba un aumento. Los principios que rigen esta teoría son: Principio de planeación, Principio de preparación, Principio de control y Principio de ejecución.

Esta teoría está orientada a aumentar la eficiencia de la empresa a través del nivel operativo.

La Teoría Clásica Henri Fayol (1841-1925), es una Teoría que a diferencia de la anterior pone mayor énfasis en la estructura de la organización con un enfoque de Organización formal. Este autor vivió las consecuencias de la Revolución Industrial exponiendo su Teoría de la administración en su famoso libro "Administración Industrial y General", diseñando como lo ideal las seis funciones básicas que cumple toda organización u empresa que son las siguientes: funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas y fue el primero en identificar las cinco funciones básicas que desempeñan los gerentes: planean, organizan, dirigen, coordinan y controlan.

Fayol definió los principios generales de administración, sistematizándolos: División del trabajo, Autoridad y responsabilidad, Disciplina, Unidad de mando, Unidad de dirección, Subordinación de los intereses individuales a los generales, Remuneración del personal, Centralización, Cadena escalar, Orden, Equidad, Estabilidad del personal, Iniciativa y Espíritu de equipo.

Se puede resumir que, esta teoría tiende a aumentar la eficiencia de la empresa por medio de la forma y disposición de los órganos componentes de la organización y de sus intereses.

En la misma línea de poner énfasis en la estructura de la organización está la teoría Neoclásica, cuyo enfoque principal está en los principios Generales de la Administración y especialmente en las funciones del Administrador; mientras que la Teoría Burocrática, pone énfasis en la estructura de la organización, tiene un marcado enfoque orientado a la organización formal

burocrática y a la racionalidad organizacional; y siguiendo esta misma línea de poner énfasis en la estructura de la organización se ubica la Teoría Estructuralista que pone especial énfasis en un enfoque múltiple conformado por la organización formal e informal y el análisis intraorganizacional y análisis interorganizacional.

Otro grupo de Teorías de la Administración están clasificadas como aquellas que ponen mayor énfasis en las personas, ubicándose en primer lugar la Teoría de las Relaciones Humanas cuyo enfoque principal es la Organización Informal, pero resaltando la motivación, liderazgo, comunicaciones y dinámica de grupo. En la misma línea de énfasis en las personas se ubica la Teoría del Comportamiento Organizacional cuyo enfoque principal está referido a los estilos de administración, la Teoría de las decisiones y la integración de los objetivos individuales y organizacionales; y finalmente la Teoría del desarrollo Organizacional que además de poner énfasis en las personas, su enfoque principal está orientado al cambio organizacional planeado y al enfoque del sistema abierto.

Otro grupo de Teorías se clasifican por el énfasis que ponen en el ambiente, siendo la primera de ellas la también llamada Teoría de la Contingencia que se enfoca principalmente en el análisis ambiental denominado “imperativo ambiental” y en el enfoque de sistema abierto y principalmente en la competitividad.

Esta evolución continua del pensamiento ha trascendido hasta la actualidad donde un gran sector considera que la administración es ciencia, en tanto estudia e investiga metodológicamente las variables, las constantes y causas-efecto de la eficiencia y eficacia de las organizaciones sociales productivas.

2.2.1.4. Proceso

Según Münch (2010), señala que “el proceso es un conjunto de pasos o etapas que conlleva a realizar una actividad” (p. 26). Estas etapas de gestiones se realizan con el fin de concretizar una actividad para llevar logros o cumplimiento de objetivos.

Por otro lado, Amador (2016), indica que las funciones administrativas son:

- a) La planeación, representa la visión del futuro comprendiendo conceptos relativos a metas, objetivos, estrategias, políticas, programas y en la actualidad se le denomina como estratégica.
- b) La organización, atiende el diseño y definición de la forma en la cual la empresa se mostrará para satisfacer la estrategia de la misma y comprende conceptos de estructura, niveles, jerarquías, puestos, esbeltez y compactación.
- c) La dirección, se refiere a la forma en la que es encauzada la empresa bajo las directrices de sus inversionistas y directivos para la obtención de su objetivo e involucra conceptos como liderazgo, comportamiento motivación, sensibilidad y decisiones, es en esta fase en donde se agrupa el recurso humano.
- d) El control, contempla el monitoreo del desarrollo de operaciones y su apego a los lineamientos establecidos y contempla aspectos como Normatividad, vigilancia, medición, evaluación e informe. (p.70)

2.2.1.5. Dimensiones de la Gestión Administrativa

Según Münch (2010), nos señala que:

El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración”

Los procesos de la administración comprenden:

Planeación. Es aquel escenario futuro, hacia donde se dirige la empresa, es decir, es el rumbo que pretende obtener a través de estrategias para lograr consolidar el éxito. Por otro lado, minimiza los riesgos.

Organización. Se determina a través de la estructura, los procesos, funciones y responsabilidades. Asimismo, el establecimiento de métodos, y aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.

Integración. Este complemento de recursos, funciona cuando se elige y se pone en marcha las operaciones.

Dirección. Es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo donde se prioriza la conducción y orientación de los recursos. Además, del ejercicio del liderazgo.

Control. Es la última fase del proceso administrativo, se establecen estándares para evaluar los resultados alcanzados con el objetivo de corregir desviaciones, advertir y optimizar continuamente las operaciones. Estos criterios son uno de los más aceptados, además que ofrecen mayor claridad para fines didácticos.

El proceso administrativo es la metodología básica para aplicar cualquier enfoque de administración o gestión. Es decir, el hecho de que existan nuevas corrientes administrativas, requiere para su implementación la aplicación del proceso administrativo. (Münch, 2010, pp. 26 - 27).

Los procesos de la administración comprenden:

2.2.1.1.1. Planeación

En este contexto, siguiendo a Robbins y Coulter (2010) se puede sostener que en la Planeación se definen los objetivos, se establecen las estrategias para lograrlos y se incluyen planes para integrarlos y coordinar las actividades necesarias para conseguir los resultados o propósitos deseados.

Existe un método tradicional de planeación que la realizan los gerentes de los niveles más altos asistidos por profesionales especializados y fluyen hacia abajo a los otros niveles de la organización; sin embargo, existen críticas en su eficacia y eficiencia porque solo resulta ser efectivo cuando los gerentes comprenden la importancia de elaborar documentos que serán realmente utilizados.

Asimismo, existen críticas al formalismo extremo en la elaboración de la planeación hecha solo en el indicado nivel, ya que pueden encasillar a la organización en objetivos específicos que no pueden resultar cuando en el decurso del proceso cambian las condiciones por ellos previstas y resulta necesaria la flexibilidad de los planes con visión innovadora.

Estos autores hacen referencia a otro método de planeación que involucra en el proceso a más miembros de la organización y que no son simplemente transmitidos desde el nivel alto a un nivel siguiente, sino que la planeación es desarrollada por miembros de los distintos niveles de la organización, indicando que si los miembros de la organización se involucran más activamente en la planeación, advierten que los planes son más que un papel o formulario escrito, Y entienden que los planes se utilizan para dirigir y coordinar el trabajo, por lo que recomiendan que Gerentes enseñen a sus empleados cómo establecer objetivos y planear para luego confiarles que lo hagan.

En el ámbito estatal cuando las organizaciones son muy grandes y complejas, si bien es cierto los planes son aprobados en el más alto nivel administrativo, que son los que finalmente definen los objetivos y metas de la institución, la participación en los planes son ampliados a más niveles de la estructura organizacional, comprendiendo en esta tarea también a los que ejecutan los planes y reflejan los propósitos deseados.

La planeación es la determinación del rumbo hacia donde se dirige la organización y los resultados que se pretende alcanzar mediante el análisis del ambiente y la definición de estrategias para disminuir riesgos tendientes a lograr la misión y visión organizacional con una mayor posibilidad de éxito.

De acuerdo con el nivel jerárquico, la planeación puede ser:

- **Estratégica.** Es la planeación realizada por los gerentes de los niveles mas altos de la empresa y se aplican a toda la organización. Se estructuran a largo o mediano plazo general y tienen carácter general.
- **Táctica o funcional.** A diferencia de la estratégica, estos planes son desarrollados en cada una de las áreas de la empresa, y tiene como objetivo lograr el plan estratégico
- **Operativa.** Conforma a los planes tácticos y es desarrollada por los gerentes del primer nivel y también es denominada planeación operacional.

Münch (2010). Señala los elementos del Plan Estratégico son los siguientes indicadores:

a) Filosofía.

“Son aquellos de valores, prácticas y creencias que son la razón de ser de la organización, donde representan su compromiso ante la sociedad”. Es decir cada empresa tiene valores y prioridades éticas que la identifican.

La filosofía organizacional comprende:

- 1) Credo. Está referido a los valores, postulados o creencias que orientan las actividades de los componentes de la organización.
- 2) Valores. Son aquellas pautas de conducta o cualidades y que impulsan a los individuos a actuar en determinada forma en la empresa. A su vez, estos valores orientan el comportamiento de todos los miembros de la organización.
- 3) Compromiso. Está relacionada a la responsabilidad que asumen los integrantes de la organización frente a la sociedad.

b) Misión.

“Es la razón de ser de la empresa u organización, es el propósito o motivo por el cual existe”. Es una definición amplia que refleja el pensamiento de los miembros de la organización y se constituye en la base sobre la que se estructuran los objetivos de la empresa.

Los requisitos que debe reunir una misión son:

- 1) Amplia. Debe ser una declaración amplia que transmita una idea general del pensamiento de los miembros de una organización, sin embargo debe ser lo suficientemente específica y de fácil entendimiento en cuanto a los propósitos que persigue.
- 2) Motivadora. Estimulante y asequible.
- 3) Permanente. Encaminada a inspirar en todo el ciclo de vida de la empresa.
- 4) Congruente. Debe haber relación directa entre lo que se hace y se pretende lograr.

c) Visión.

“Es el estado futuro deseado para la empresa u organización”. Asimismo, fija el rumbo de la organización, provee dirección y estimula acciones concretas para lograrlo. Por otro lado, genera motivación y entusiasmo sobre lo que se espera que la organización alcance en el futuro.

La visión reúne las siguientes características: breve pero capaz de reflejar los propósitos deseados; fácil de captar y recordar utilizando para ello frases sencillas pero inspiradoras que atraigan la atención, recurriéndose en algunos casos a slogan o imágenes sugestivas.

d) Valores.

Son principios de conducta dentro de las empresas que guían el comportamiento y la toma de decisiones. Los componentes más considerados como valores en toda organización están definida como el desempeño honesto con integridad y solidaridad con todos los que conforman la organización. Debe primar el respeto así como los principios éticos y morales de tal manera que exista congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.

e) Estrategias.

“Son aquellas alternativas o cursos de acción que muestran los medios y recursos que deben aplicarse para el logro de los objetivos”.

Al diseñar las estrategias es conveniente recordar que:

- 1) Cada decisión implica un riesgo, estas estrategias deberán evaluarse cuidadosamente.
- 2) Para cada objetivo establecerse las estrategias correspondientes.
- 3) Evitar que personas poco capacitadas, con escasa visión tomen decisiones y participen en el proceso.
- 4) Las decisiones deben adoptarse teniendo en cuenta información vinculada con datos estadísticos y análisis cualitativo.
- 5) Los directivos deben participar y asumir compromisos en la implementación de las estrategias, consiguiendo de esta manera que los miembros de la organización confíen y acepten el plan.

- 6) Las estrategias deben implementarse teniendo en cuenta la filosofía de la organización, así como la misión, visión y objetivos de la empresa.
- 7) Las estrategias deben tener en cuenta la necesidad de crear y facilitar ventajas competitivas.

f) Políticas.

Son guías, criterios, lineamientos que auxilian el logro de objetivos y facilitan la toma de decisiones.

La finalidad de las políticas está basada en:

- 1) Redactarse por escrito en forma comprensible.
- 2) Publicarse en los espacios donde se vayan a aplicar.
- 3) Actualizarse en un tiempo determinado, según lo estipule el periodo.

Servir de sustento a la filosofía, misión y visión organizacional, y ser flexible.

g) Programas.

“Es aquel documento donde se detalla o se plasman las actividades, los responsables, el tiempo requerido para alcanzar los objetivos de la empresa u organización”.

La elaboración de un programa requiere de lo siguiente:

- 1) Plantear actividades en forma ordenada y secuencial.
- 2) Priorizar qué actividad debe realizar, cuáles pueden efectuarse simultáneamente. Por último, qué actividades deben llevarse a cabo.
- 3) Cada actividad tendrá un tiempo determinado para su ejecución, del mismo modo los recursos indispensables.
- 4) Destinar aquellos responsables que asumirán los retos.
- 5) En todo el proceso participan los responsables directos del programa. Además, aquellos que participarán en la ejecución. (pp. 41- 46)

2.2.1.1.2. Organización

Para Münch (2010), señala que:

La organización es un proceso, un sistema y estructura, donde se vale de métodos y procedimientos para lograr los objetivos de la empresa”.

La organización cuenta con múltiples ventajas para el logro de las actividades eficientes, con un mínimo de esfuerzo que:

- Reducción de costos y aumento la productividad.
- Reducción o exclusión de la duplicidad.
- Establecimiento de la arquitectura de la empresa.
- Simplificación del trabajo.

La organización que ha sido optimizada en la empresa, implica ciertas ventajas importantes como reducir el coste, la duplicidad e incrementa la productividad y reduce el trabajo.

El proceso de organización está constituido por los siguientes indicadores:

a) División del trabajo

“Es la asignación específica de las funciones con el propósito de ejecutar las actividades con mayor precisión, eficiencia y especialización logrando simplificar los procesos y el trabajo”.

Etapas que deben llevarse en forma secuencial:

- 1) El primer paso es, describir los procesos básicos, macroprocesos, o funciones principales.
- 2) Definir las funciones más significativas.
- 3) Clasificar y agrupar funciones, según los macroprocesos.
- 4) Establecer líneas de comunicación.
- 5) Definir los microprocesos. Luego, se organizan los procesos según las áreas de la empresa.

a.1) La jerarquización

“Jerarquización implica la estructura de la empresa establecidos en mando, nivel de jerarquización y el grado de importancia. Además, estos niveles jerárquicos deben ser mínimos e indispensables”. Por otro lado, define claramente el tipo de autoridad ya sea lineal, funcional y/o staff de cada nivel.

a.2) Departamentalización

Se concibe como “el conjunto de áreas agrupadas según el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente”. Esta se logra a través de una división orgánica permitiendo que la empresa desempeñe en forma eficiente sus diversas actividades. Es la división y el agrupación de acuerdo a las funciones y actividades que se desarrollan en la empresa, clasificándolas en unidades específicas por su similitud.

Al realizar la departamentalización es conveniente seguir la siguiente secuencia.

- Precisa los procesos.
- Enumera todas las funciones.
- Clasifica según la similitud.
- Ordenar de acuerdo a la jerarquía.
- Asignar actividades a cada área agrupada
- Define las relaciones de autoridad y responsabilidad entre las funciones y los puestos.
- Fija líneas de comunicación e interrelación entre los departamentos.

b) Coordinación

“La coordinación es el proceso de sincronizar las actividades para realizarlas en forma oportuna y calidad requerida”. Por otro lado, consiste en lograr que la unidad de esfuerzos de las funciones y los resultados se desarrollen sin duplicidades, tiempo ocio y fugas de responsabilidad. (pp. 60- 65).

Un tema que no se puede perder de vista es la existencia de distintos modelos de organización, cuya estructura obedece a los factores de contingencia dentro de la que desarrollan sus actividades. Robbins y Coulter (2010), distinguen dos modelos de organización:

- **Organización mecanicista.** Aquella organización con estructura rígida y muy controlada que tiene como sus características principales marcada especialización, departamentalización, limitado control, alta

formalización y poca participación de los empleados de niveles inferiores en la toma de decisiones. Este tipo de organizaciones dependen sustancialmente de reglas, normas y tareas estandarizadas, con la finalidad de minimizar el efecto de la ambigüedad así como personalidades y opiniones diferentes. Este tipo de organizaciones es la adoptada por lo general por empresas grandes.

- **Organización Orgánica.** A diferencia de la anterior este tipo de organizaciones cuenta con una estructura adaptable y flexible, ya que si bien tienen trabajos especializados no necesariamente están estandarizados y pueden ser pasibles de modificación según sea necesario. El personal requiere reglas formales mínimas y poca supervisión directa.

El Poder Judicial se ubica en el primero de los modelos mencionados por cuanto se rige por la Constitución y su Ley Orgánica, por ello cualquier regulación sobre su estructura organizacional tiene que llevarse a cabo conforme a dichos parámetros.

2.2.1.1.3. Integración

Münch (2010), señala que:

La integración es un conjunto de recursos ya sean financieros, humanos, materiales o tecnológicos, que requieren de la aplicación de técnicas y principios para lograr mayor productividad”.

Dentro de los recursos de la integración, los recursos humanos son los más importantes, ya que depende del manejo y gestión de los otros recursos que conforman la organización.

Las etapas de la integración son las siguientes:

- En base a las actividades que se tiene que desarrollar en la organización se define las necesidades y requerimientos de los recursos humanos y materiales para el logro de los objetivos.

- Teniéndose en cuenta las actividades de cada área se determinan los estándares de calidad, los tiempos requeridos y las características de los recursos necesarios.
- Para un adecuado desempeño se establecen las las fuentes de abastecimiento de los recursos necesarios.
- Es indispensable contar con los mejores proveedores prefiriéndose a los más confiables.
- Se determina la selección de los recursos recursos materiales y humanos en difecta relación con los estándares de calidad.

La integración comprende los siguientes indicadores:

a) Recursos humanos

“La integración de recursos humanos, es pues, uno de los componentes clave para que se pueda lograr el éxito en cualquier empresa”.

Las etapas son las que presentaremos a continuación:

- Reclutamiento.

Es agrupar el mayor número de aspirantes de un puesto para seleccionar al más competente.

Esta actividad puede desarrollarse internamente cuando se cubre la vacante con personal que pertenece a la organización y reúne las condiciones para dicho puesto, ya sea a través de una promoción o por concurso; y es externo, cuando se contrata a personal que no pertenece a la organización, recurriendo por lo general con las bolsas de trabajo exigiendo el perfil deseado para cubrir el puesto. También, puede ser mixto cuando en la convocatoria incluye a los vinculados a la organización o a personas externas a ella.

- Selección de personal.

Es un proceso de elección al más idóneo, consta de etapas y técnicas a través de las cuales se realiza una evaluación de las características, aptitudes y de los candidatos.

Para realizar el proceso científico de selección de personal deben realizarse las siguientes etapas:

- Recepción y revisión preliminar de candidatos, a través de los documentos que presentan con la finalidad de verificar si cumplen con los requisitos exigidos.
- Elaboración de solicitud de empleo. Se prioriza los datos principalmente para la entrevista personal.
- Entrevista previa. Para determinar si reúne los requisitos del perfil del puesto.
- Aplicación de pruebas de conocimientos. Permite evaluar las capacidades, aptitudes y competencias de los postulantes.
- Entrevista profunda. Es mas rigurosa y permite comprobar la autenticidad de la información recabada y evaluar aspectos vinculados a las capacidades y competencias.
- Aplicación de pruebas psicométricas y de personalidad. Para evaluar la inteligencia, personalidad y salud mental.
- Entrevista de selección. Asumida por el jefe inmediato para constatar si el postulante reúne las condiciones para desempeñarse en el puesto.
- Encuesta socioeconómica. Investigación de antecedentes y verificación de referencias.
- Examen médico. Revisión de la salud física del aspirante.
- Contratación. Una vez comprobadas las aptitudes, capacidades y conocimientos del candidato, se negocia las condiciones de la contratación para ambas partes.
- Inducción. Es la relación directa del nuevo miembro de la empresa con los demás miembros de la empresa directamente vinculados con el puesto que se le asigna.

b) Recursos materiales

La integración de recursos materiales “consiste en seleccionar a los proveedores confiables que garanticen el abastecimiento de materiales de calidad y en el tiempo requerido”. Asimismo, efectuar el proceso de las

adquisiciones y registro. Por otro lado, realizar un seguimiento puntual para asegurar la recepción en cantidades, calidades y tiempos óptimos.

Además, el objetivo de la integración de materiales es lograr que la empresa cuente con los materiales requeridos no solo pensando en el precio más competitivo del momento, sino que debe garantizarse la calidad de los mismos, la entrega oportuna y su confiabilidad.

c) Recursos técnicos

Estos recursos están directamente vinculados a todo aquello que implique un soporte al desarrollo de las actividades de la empresa, siendo los más importantes los recursos tecnológicos vinculados con las tecnologías de la información y mantenimiento de los equipos de producción..

Independientemente del giro de la empresa la organización dependerá de la adquisición de hardware y el software y tecnología de información con acceso a las redes de comunicación nacional e internacional.

Los implementos tecnológicos que se pueden adquirir son:

- Infraestructura y servicios de redes con acceso a datos estadísticos, informe de mercado, demanda y oferta de productos y servicios.
- Depreciación de equipos y tiempo de duración óptima.
- Uso de Internet versátil de acuerdo al requerimiento .
- Equipos de seguridad de almacenamiento de datos informáticos y confiabilidad de la información a la que se accede.
- Tamaño de la organización y recursos financieros disponibles
- Si la organización, institución o empresa requiere mayor tecnología debe considerar un flujo de información con empleados y usuarios o clientes, se requiere soluciones integrales de sistemas. (pp.85-87)

2.2.1.1.4. Dirección

Münch (2010), refiere que “la dirección es la esencia del proceso administrativo, ejecución de planes, guía del personal y conducción de esfuerzos” (p.104)

Los Indicadores de la dirección son:

a) La toma de decisiones

Münch (2010), señala que

La toma de decisiones es un proceso lógico, racional y sistemático, mediante el cual se elige la alternativa óptima para el logro de los objetivos de la empresa”. Estas decisiones son sumamente importantes ya que tienen repercusiones internas en la empresa que se reflejan en las utilidades, el producto y hasta en el personal; asimismo tiene repercusiones externas ya que trasciende hasta los proveedores, clientes, la sociedad y la economía.

En este contexto, es imprescindible que la toma de decisiones se fundamente teniendo en cuenta ineludiblemente el entorno y evaluar sus efectos.

Para la toma de tomar decisiones debe tenerse en cuenta las siguientes etapas:

- Definir del problema en base a información confiable, distinguiendo necesariamente el problema de sus causas y sus efectos. Identificadas las causas a través de técnicas adecuadas, plantear las alternativas de solución mas adecuadas.
- Determinación y evaluación de alternativas de solución entre las diversas alternativas planteadas eligiendo la más óptima que genere el mejor beneficio al menor costo posible.
- Implantación de la alternativa elegida que consiste en establecer las actividades para llevarla a cabo y hacer un seguimiento de sus resultados (pp. 105 -107)

b) Motivación

Münch (2010):

La motivación es una labor compleja, a través de ella se logra que los empleados trabajen con responsabilidad y agrado, de acuerdo con los estándares establecidos.

Una de las Teorías relacionadas con la motivación es la Jerarquía de las necesidades de Maslow.

Esta jerarquía establece cuatro necesidades básicas y una de crecimiento que le son inherentes:

1) Básicas

- Fisiológicas. Surge de la necesidad de alimento, de vivienda. Además, se satisfacen a través de sueldos y prestaciones.
- De seguridad. Sentirse seguro. Por ejemplo: a tener un empleo estable.
- De amor o pertenencia. Esta relacionado con una necesidad de pertenencia al grupo y el establecimiento de relaciones interpersonales que le hagan sentir bien.
- De reconocimiento. Confianza en sí mismo directamente vinculado con sus competencias, y el reconocimiento de los demás en sus logros.

2) Crecimiento

- Autorrealización: El deseo de todo ser humano de realizarse por medio del desarrollo de su propia potencialidad. (pp. 107 -108)

c) Comunicación

Münch (2010), incida que:

La comunicación es aquel proceso a través del cual se emite y se recibe una información. Para ejecutar el trabajo con eficiencia se requieren sistemas de comunicación de calidad ya que cualquier información confusa puede generar errores en el desempeño de los miembros de la organización y perjudican el logro de los objetivos.

La comunicación consta de tres elementos básicos:

- Emisor, es el que emite el mensaje y es donde se origina la información.
- Transmisor, es el canal a través del cual fluye la comunicación hasta el destinatario.
- Receptor, es el que recibe el mensaje y debe entender la información.

Los tipos de comunicación a considerarse en una empresa son: Formal. Se origina en la estructura formal de la organización. Por ejemplo: correspondencia, instructivos, manuales, órdenes, etcétera.

- Informal. Surge de los grupos informales de la organización y no sigue los canales formales. Por ejemplo: chismes, comentarios, opiniones, etc.
 - Vertical. Sucede cuando la comunicación fluye de un nivel administrativo superior a uno inferior, o viceversa. Por ejemplo: quejas, reportes, sugerencias, órdenes, instrucciones, etcétera.
 - Horizontal. Es la que prevalece en niveles jerárquicos semejantes. Por ejemplo: memorando, circulares, juntas, etcétera.
 - Verbal. Se transmite oralmente.
 - Escrita. Se transmite mediante material escrito o gráfico.
 - No verbal. Se refiere a las actitudes, gestos y comportamientos que no se expresan directamente durante la comunicación hablada o escrita.
- (p.109)

d) Liderazgo

Según Münch (2010), indica que:

El liderazgo es aquella capacidad que posee una persona para influir, dirigir y guiar a sus seguidores hacia el logro de una visión”.

Qué requisitos debe contar el líder, presentamos el perfil del líder deseado:

Conocimientos tecnológicos. El líder debe conocer las funciones del área donde se desempeña, el producto o servicio, es decir dominar todos los aspectos relacionados con dicho espacio. Para ello, debe estar capacitado en aspectos técnicos y en tecnologías de la información. No es tan fácil delegar responsabilidades, conseguir el respeto y motivación del personal..

Conocimientos administrativos. El ejercicio del liderazgo requiere conocimientos de las herramientas de la administrativa, pero además de ello no se debe descuidar el aspecto humano para mantener un adecuado clima organizacional y laboral.

Competencias personales. Las cualidades más sobresalientes del líder son:

- Visión. Esta relacionado a que los liderse permiten que sus seguidores entiendan claramente la dirección y objetivos que se propone en el logro de sus objetivos dentro de la empresa
- Autocontrol. Es indispensable que el líder contole sus impulsos y mantenga la serenidad en circunst5cnias de alta presión, actuando con objetividad e inspirando confianza a los demás.
- Seguridad en sí mismo. El líder confía en sus conocimientos y capacidades para superar cualquier circunstancia adversa.
- Creatividad e iniciativa. Es la toma de decisiones acertadas para resolver conflictos. El líder no espera que los problemas se presenten, sino que prevee su ocurrencia para evitarlos y compromete a los demás trabajadores a su oportuna solución.
- Sentido común. El líder debe tener basto conocimiento de lo que pasa a su alrededor, interpretaqndo las acciones de sus jefes y seguidores , se adapta a los cambios, entiende las expectativas y reacciones de los demas
- Actitud positiva. El líder debe ser proactivo, amable, estricto pero respetuoso con sus subordinados genetando un ambiente de cordialidad y confianza.
- Sinceridad, justicia y lealtad. Son valores indispensables para el liderazgo que exige transparencia, ausencia de preferencias y cumplimiento de los compromisos (pp.110-111)

2.2.1.1.5. Control

Según Münch (2010), señala que:

El control es la evaluación de los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso”.

El control es de vital importancia porque:

- Sirve para verificar la efectividad de la gestion desarrollada.
- Asegurar la calidad del producto o servicio

- Cuidar el patrimonio de la empresa- infraestructura, imagen, marca, etc- .
- Garantiza el cumplimiento de los planes.
- Implementa medidas para fortalecer las buenas practicas y prevenir errores
- Sirve para detectar y analizar deficiencias para corregirlas.

Los indicadores del control son:

i. Estándares e Indicadores.

El control implica verificar los resultados de lo planeado, para establecer indicadores o unidades de medición de resultados.

ii. Medición y detección de desviaciones.

Se refiere al medir la ejecución y los resultados a través de la aplicación de unidades de medida, de acuerdo con los estándares establecidos, cuya finalidad es detectar desviaciones. En esta función se utilizan primordialmente los sistemas de información. Por lo tanto, la efectividad de la medición dependerá de la fiabilidad y exactitud de la información, que debe darse en forma oportuna, confiable y válida.

iii. La corrección.

Es de vital importancia reconocer si la desviación es un síntoma o una causa, con la finalidad de que las medidas establecidas resuelvan el problema. Antes de implantar una medida correctiva es conveniente analizar si esta disminución se debe a la escasa calidad en el producto o a deficientes procesos mercadológicos.

iv. Retroalimentación.

A través de la retroalimentación se informa de los resultados y las medidas correctivas que se aplicaron. De la calidad de la información dependerá el grado y rapidez con que se retroalimiente el sistema. “Además, la retroinformación proporciona elementos para efectuar mejoras en el sistema administrativo y para prever la posible existencia de fallas y errores”. (pp. 125-126)

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Calidad

Según Juran (1990), refiere que:

Existen múltiples significados de la palabra calidad, indica los dos más representativos: 1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

Por otro lado, para Crosby (1988), señala que:

Calidad es conformidad con los requerimientos. Estos requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”

2.2.2.2. Servicio

Según Fisher y Navarro (1994, p. 185), citado por Villalba (2013, p. 56), lo exponen como “un tipo de bien económico; constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”.

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera (además del producto o del servicio básico) como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo. Para ofrecer un servicio hace falta algo más que amabilidad y gentileza, aunque estas condiciones son imprescindibles en la atención al cliente.

Asimismo, define a la calidad como: el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas y latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes. Entonces, la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha

elegido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. (Equipo vértice, 2012, p.5)

2.2.2.3. Evolución de la calidad de servicio

Siguiendo a Prieto (2015), siendo la calidad un factor estratégico básico en todos los sectores de actividad de las empresas actuales, y simultáneamente con una relación directa con costes operativos, beneficios y productividad, es preciso atender de manera tangencial su evolución e influencia en el desarrollo de los países más representativos. La calidad como factor inherente a la actividad humana ha existido desde siempre, y hasta encontramos pasajes bíblicos de creación del mundo en seis días haciendo balances de cada uno de ellos. Ya en el año 2150 antes de Cristo, el código de Hammurabi sobre la ejecución a los malos constructores de viviendas; en Egipto el grabado se describe cómo un inspector egipcio procede a comprobar la perpendicularidad de un bloque de piedra y los aztecas de América Central inspeccionaban la calidad de construcción de sus edificaciones y lo más doméstico y cotidiano, la labor de los encargados de probar la comida de faraones y reyes constituía un control de los alimentos de calidad que se ponían en la mesa de ellos. Ya en la Edad Media, la corporación como institución que dictaba reglas, establecía un sistema de formación e imponía un sistema de control para garantizar al cliente la conformidad de los productos que se le entregaban. En el año 1794 (bajo la Revolución) existía un control de calidad de las municiones que eran utilizadas en el enfrentamiento armado y posteriormente, en los primeros años del siglo XX aparece una gran cantidad de descubrimientos técnicos que serán aplicados en la industria. La primera guerra mundial determina que se dé prioridad absoluta a la producción, aunque también la administración y la gestión experimentan una mejora significativa. Luego en el paso de la producción artesanal a la producción en serie genera la desaparición de la relación continua entre el fabricante y el cliente en presencia del producto, aumentando de esta manera los productos defectuosos que salen de las cadenas de producción y hace necesario un gran control de calidad desde la etapa de la producción hasta la entrega de los productos al destinatario final. Se implementaron controles de calidad por productos o a través de las estadísticas, surgiendo entonces Teoría tecnológica

de la calidad a través de análisis de las materias primas y en el proceso de producción.

En los Estados Unidos la compañía Ford creada en 1907 aplicó de forma sistemática los principios de F. W. Taylor, a la fabricación de unos automóviles que cada día eran más complejos: Dividir la fabricación de un automóvil complejo en muchas tareas simples, fabricando productos de alta tecnología a bajo coste, integró las inspecciones en el proceso de producción, haciendo de la calidad uno de los puntos fundamentales de la organización del trabajo.

En 1945 el Dr. Feigenbaum publicó el artículo “La calidad como gestión” donde describe el resultado de las experiencias de desarrollo de la calidad en la General Electric, y que fue la primera aplicación del TQC (Total Quality Control); en 1951 aparece su libro sobre TQC en Estados Unidos, que se presenta en Europa en 1961.

En octubre de 1961, Philip B. Crosby lanza el concepto “cero defectos”, y los primeros fracasos en el terreno espacial ponen de manifiesto que los fallos provienen casi exclusivamente de errores humanos, y que en consecuencia hay que concentrar los esfuerzos sobre las personas. En 1966, Crosby fue nombrado Vicepresidente de calidad de ITT y desarrolla la experiencia de responsabilizar al trabajador acerca de la calidad de las operaciones que se le confían, suprimiendo numerosos controles e intentando suscitar en los operarios la toma de conciencia de “hacerlo todo bien a la primera”, obteniendo éxitos extraordinarios.

La crisis del petróleo genera que por primera vez las empresas japonesas superaran a Estados Unidos en calidad y fiabilidad de los automóviles y de los televisores fabricados en Japón. Después de la Segunda Guerra en Japón se opta mayoritariamente por la renovación; y para ello se aplicaron tres criterios fundamentales: Experiencia en la gestión, capacidad de cambio, y espíritu innovador lo que determina que la industria japonesa quede totalmente abierta a las nuevas ideas.

En 1950, comienzan a publicarse las “Statistical Quality Control” y “Standardization and Quality Control”, revistas que difunden por todo el país las técnicas del control de calidad. En 1951, se establecen los “Premios Deming”; en

el 53, el “Premio del Ministerio de Comercio Internacional e Industria” y en 1954 el “Premio de Bibliografía sobre el control de calidad”.

“Históricamente, dice Ishikawa, Japón ha estado siempre interesado por la educación. Aproximadamente el 99% de la población sabe leer y escribir y ha recibido al menos educación primaria, siendo muy elevados los porcentajes de titulados medios y universitarios”. Actualmente esos porcentajes siguen siendo superiores a los existentes en Estados Unidos y en Europa.

Por ello, luego de esta evolución se puede sostener que la calidad es anticiparse a las expectativas, deseos y necesidades de los clientes asumiéndolas y generando la capacidad requerida para satisfacerlas plenamente, aceptando su juicio como única medida de calidad conseguida.

Se debe tener en claro que la calidad exige que todos los niveles y recursos humanos vean a la empresa desde la óptica del cliente, que la cultura de la empresa sea el 100% de clientes totalmente satisfechos, y que la excelencia en la atención al cliente sea el factor estratégico fundamental para adquirir y mantener ventaja competitiva, ya que de esa manera se genera automáticamente más clientes y más operaciones por cliente, por lo que es imprescindible que las personas que interactúan directamente con el cliente tengan las capacidades, motivación y formación requeridas para que la empresa sea líder en calidad de servicio. Además de ello las corrientes actuales señalan que el cliente mide la calidad de servicio en todas sus relaciones con la empresa pero con diferentes criterios y es por ello que cuando surjan elementos perturbadores deben ser identificados y eliminados de inmediato, entendiendo que no solo se satisfacen las necesidades, sino que además de ello se debe tener en cuenta que el cliente debe tener motivos para volver a comprar el producto o utilizar el servicio, siendo esa la razón, entonces la organización debe asumir la satisfacción total del cliente como su factor estratégico esencial.

2.2.2.4. Calidad de Servicio

En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” Zeithaml (1988) citado por Duque (2005). En

términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” Parasuraman et al (1988) citado por Duque (2005). En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional.

Para Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), señalan que:

La calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”. Asimismo, la calidad del servicio, desde la óptica de las percepciones de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. (p. 21)

Según Vargas y Aldana (2014), refiere que “la calidad es la búsqueda constante de la perfección, proceso que tiene como foco al hombre y a partir de este que se construyen productos y servicios que llevaran a satisfacer las necesidades y expectativas dentro de un marco razonable”. (p.178).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citado por Duque (2005), realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco.

- 1) Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
- 2) Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- 3) Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- 4) Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- 5) Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (p. 26)

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado por Duque (2005), estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

- 1) La calidad de los servicios es más difícil de evaluar a diferencia de los bienes.
- 2) La naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad, como consecuencia, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- 3) La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- 4) Las evaluaciones de la calidad hacen referencia a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

Según Cuatrecasas (2010), indica que:

Los servicios tienen sus propios criterios de evaluación y cuentan los requisitos o expectativas que utiliza el cliente para juzgar el servicio, estos se resumen en los siguientes:

- 1) Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, oficinas, equipo, personal y materiales de comunicación.
- 2) Fiabilidad: Habilidad del proveedor para realizar el servicio prometido de forma fiable y adecuada.
- 3) Capacidad de respuesta: Disposición de ayuda a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
- 4) Profesionalidad: Posesión de las capacidades requeridas y conocimiento de la realización del servicio.
- 5) Cortesía: Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal que trata al cliente.
- 6) Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.

- 7) Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos y dudas.
- 8) Accesibilidad: Capacidad de un servicio de ser accesible y facilidad para establecer contacto.
- 9) Comunicación: Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que pueda entender, así como saber escucharlos.
- 10) Compresión del cliente: Esfuerzos realizados para conocer al cliente y sus necesidades (p. 47).

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), realizaron la definición conceptual de la calidad del servicio y en los diez criterios valorativos que se encontraron la investigación exploratoria, se embarcaron en la fase cuantitativa de la investigación con el propósito de desarrollar un instrumento que permitiese medir las percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios. El instrumento (SERVQUAL) y los estadísticos fueron ampliamente aceptados. El análisis de los datos provenientes de las cuatro muestras le permitieron depurar aún más el instrumento y confirmar su fiabilidad y validez. El instrumento final está compuesto por 48 ítems, que incluyen los cinco criterios de la calidad del servicio descritos como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.2.2.1. Dimensiones de la Calidad del Servicio

2.2.2.1.1. Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (Zeithaml et al, 1993, p.30)

Los elementos tangibles son las instalaciones y los equipos físicos, y el aspecto del personal. Incluyen instalaciones atractivas, empleados vestidos de manera apropiada y formatos bien diseñados que son fáciles de leer e interpretar. (Evans y Lindsay, 2015, p.104)

Los indicadores de la dimensión elementos tangibles son:

a) Instalaciones Físicas

Barker, Grewal y Parasuraman (1994), citado por Mendoza (2002) menciona que:

Los atributos relacionados con el entorno o atmósfera del detallista, particularmente diseño de las instalaciones físicas (mobiliario, equipamiento, cobertura del suelo y de las paredes, vestuarios), ambientación sonora y decoración (colores, aromas y temperatura) e iluminación para presentar la mercancía de forma atractiva. (p.15)

b) Equipos

La información sobre las máquinas (máquinas o equipos) es fundamental para su adecuada ordenación en los espacios de la planta. Los elementos de este factor son los siguientes:

- Máquina de producción, equipo de procesos, dispositivos especiales, herramientas, moldes, patrones, plantillas, etc.

Para Shigley y Uicker (1988), citado por Díaz y Noriega (2018). Máquina. Es una combinación de cuerpos resistentes, por medio de los cuales se pueden encauzar las fuerzas mecánicas de la naturaleza para realizar un trabajo acompañado de movimientos determinados.

- Equipos. Colección de utensilios, instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado (RAE, 2014).
- Herramientas. Instrumentos que facilitan el trabajo con las manos, otorgando mayor fuerza, y en otras situaciones, mayor precisión, impacto o torsión.

c) Personal

El aspecto del personal es el modelo mental de cada individuo: sus creencias, valores y estructura psicológica. Además, es la conducta de estos individuos: pensamientos, sentimientos y actitudes. (Kofman, 2012)

d) Materiales de comunicación

Los materiales impresos, con texto o imágenes o una combinación de los dos, son usados considerablemente en el desarrollo para hacer una comunicación efectiva. Los materiales impresos apoyan a los facilitadores en la comunicación interpersonal durante las sesiones de capacitación o las demostraciones. (Mefalopulos y Kamlongera, 2008, p.56)

2.2.2.1.2. Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Zeithaml et al, 1993, p.30)

Los indicadores de la dimensión fiabilidad son:

a) Fiable.

Según la RAE, (2014), significa que:

Ofrece seguridad o buenos resultados. El grado de fiabilidad de la información, no todas las informaciones nos garantizan el mismo rigor y objetividad. Lo ideal en este caso sería someter a un análisis objetivo la información obtenida examinando el método que se siguió para obtenerla, así como las personas e instituciones que recogieron los datos y publicaron la información. (García, 2011, p.53)

Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (Duque, 2005, p. 69)

b) Cuidadosa

Según la RAE, (2014), significa que es perteneciente o relativo a la amistad. Trato amistoso.

2.2.2.1.3. Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Zeithaml et al, 1993, p.30)

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (Duque, 2005, p. 69)

Los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta son:

a) Disposición

En el servicio solo se percibe la satisfacción a través del comportamiento del trabajador que lo atiende. Si existe disposición, el servicio será bueno, si lo que prevalece es la indiferencia, los trabajadores siempre darán un servicio que resultará malo (Pérez, 2006, p.7).

Disposición es como fórmula de cortesía para ofrecerse una persona a otra. (RAE, 2014)

b) Voluntad

La voluntad significa la intención, ánimo o resolución de hacer algo. (RAE, 2014)

c) Servicio rápido

La rapidez o servicio rápido se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el cliente, tiempo de espera corto (Terán, 2014).

2.2.2.1.4. Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Zeithaml et al, 1993, p.30).

Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (Duque, 2005, p. 69).

Los indicadores de la dimensión seguridad son:

a) Conocimiento

La palabra conocimiento puede tener varios significados: información, conciencia, saber, cognición, sapiencia, percepción, ciencia, experiencia, calificación, discernimiento, competencia, habilidad práctica, capacidad, aprendizaje, sabiduría, certeza, etc. La definición depende del contexto en que se emplee el término (Chiavenato, 2009, p.148).

b) Atención

La atención al cliente constituye uno de los más importantes centros de información de la empresa (ya sea trabajando en las oficinas o en cualquier otro lugar). Una de las principales funciones es cerciorarse de que la información se precise favorablemente para lograr sus objetivos. (García, 2011, p.45)

c) Credibilidad

La credibilidad, es decir, honestidad de la empresa de servicios tanto en sus palabras como en sus actos, por ejemplo, plazos de entrega, tratamiento del pedido, garantía, servicio posventa, etcétera. (Terán, 2014)

d) Confianza

Es el conocimiento y la cortesía de los empleados, y su capacidad para transmitir confianza y seguridad. Los ejemplos incluyen la capacidad para responder preguntas, contar con la experiencia para hacer el trabajo necesario, supervisar las operaciones con tarjeta de crédito a fin de evitar posibles fraudes, y ser cortés y agradable durante las transacciones con el cliente. (Evans y Lindsay, 2015, p.104)

2.2.2.1.5. Empatía

Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Zeithaml et al, 1993, p.30).

Empatía es el grado de cuidado y atención individual que se brindan a los clientes. Algunos ejemplos serían la disposición de programas entregados

a conveniencia del cliente, explicar la jerga técnica en un lenguaje común, y reconocer a los clientes regulares y llamarlos por su nombre. (Evans y Lindsay, 2015, p.104)

Empatía significa, la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (Duque, 2005, p. 69)

Los indicadores de la dimensión empatía son:

a) Muestra de Interés

Si la empresa se muestra receptiva a la negociación, crea un clima de confianza con el consumidor o usuario, muestra interés por su reclamación, le escucha activamente, le propone alternativas para poner fin a la discrepancia, le atiende en un plazo razonable, etcétera, estará proyectando una imagen de positivismo, transparencia y asertividad que será percibida por el consumidor y transmitida a su entorno. (Rojo, 2014, p.251)

b) Atención individualizada

Los usuarios o consumidores son más exigentes cada día, reclaman servicios de valor añadido y exigen poder elegir la forma en la que se relacionan con la empresa. Esto lo hace necesaria la atención individualizada y personalizada (Arenal, 2019, p.12).

2.3. Definición de términos básicos

Calidad:

Consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades. Es aquella que constituye el organismo material, social de la empresa. Cumplimiento de requisitos de calidad (MUNCH 2015, p. 38)

Causa(s):

Es un termino utilizado en la practica judicial para referirse al caso en concreto, al expediente en el que constan todos los documentos relacionados con ese caso. Expediente con contenido judicial.(LOPJ Art. 4)

Corte Suprema:

Conforme a la Ley Orgánica del Poder Judicial, es la máxima y ultima instancia donde se resuelven los casos judiciales de todo el Pais. Siendo una de sus dependencias la Sala Penal Permanente que tiene a su cargo la resolución en ultima instancia de los casos penales. (Art. 29 LOPJ)

Eficiencia:

Ejecutar las actividades correctas con los medios adecuados, de otro modo significa hacer las cosas bien y de acuerdo con el método preestablecido. La eficiencia corresponde al 100% del tiempo y movimientos, Ejecutar bien y correctamente las tareas; el trabajo eficiente es un trabajo bien ejecutado. (Münch, 2015, p. 23)

Eficacia:

Capacidad para alcanzar objetivos y resultados. (Münch, 2015, p. 36)

Empresa:

Organización destinada a la producción o comercialización de bienes y servicios. (Münch, 2015, p. 188)

Gestión:

Conjunto de operaciones que se realiza para dirigir y administrar un negocio o una empresa. (Münch, 2015, p. 3)

Justicia:

Es un término que tiene amplias definiciones que llegan inclusive al plano filosófico y religioso; sin embargo debe entenderse como el principio moral que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde. Los jueces, ante un conflicto de intereses o ante algún atentado

contra la integridad de las personas, resolverán a través de sus sentencias dando a cada quien lo que le corresponde y sancionando a los infractores de la ley inclusive con penas de prisión en las cárceles.

Jueces:

Conforme a la Constitución y la Ley Orgánica de la materia, la facultad de administrar Justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial que está integrado por profesionales conocedores del derecho capacitados para resolver los asuntos judiciales de la población; estos personajes son los Jueces de todas las instancias. Existe por lo menos un Juez de Paz por cada distrito, Jueces Superiores por cada departamento y Jueces Supremos que conocen los casos de todo el País. Hoy al modificarse la Constitución es una Comisión Especial la que elige por orden de méritos a los miembros de la Junta Nacional de Justicia que nombra y destituye a los jueces de todo el país. (LOPJ)

Jerarquía:

Es el conjunto de niveles de autoridad que existe en un organigrama formal. Se hace referencia a la estructura de distintos grados de subordinación entre los elementos que la componen el Poder Judicial. (LOPJ)

Ley Orgánica del Poder Judicial:

Conforme sabemos la Constitución Política del Estado se ocupa de describir cada uno de los derechos y obligaciones que le corresponde a cada ciudadano, así como la creación de cada una de las instituciones que velarán por el respeto y cumplimiento de los valores y derechos que ella consagra. En este marco el Poder Judicial es una de las instituciones creadas para garantizar la administración de justicia en el Perú.

La Ley Orgánica del Poder Judicial se encarga de hacer el desarrollo de todos los aspectos del Poder Judicial. Es decir se encarga de regular como está conformado, quienes la integran, como es su estructura orgánica, así como la forma en que presta el servicio al ciudadano.

Desarrolla la Constitución y regula la Composición de este Poder del Estado, quienes la integran, así como cuales son sus derechos y obligaciones frente a los ciudadanos.(LOPJ)

Políticas:

La administración en las entidades públicas no es ajena a las que se desarrollan en la actividad privada, por ello en la dependencia del Poder Judicial materia de estudio- Corte Suprema- las Políticas son un complemento del Marco Regulatorio Sectorial que está constituido por una serie de normas de obligatorio cumplimiento, siendo las más comunes conforme a la necesidad, el alcance y los objetivos de la organización, las siguientes: Políticas de selección, contratación, seguimiento y desvinculación del personal; Política de formación continua; Política de calidad; Política de compromiso y desarrollo social, Política de investigación, desarrollo innovación así como Política de aliados estratégicos.(CEPLAN-2018)

Percepción :

La percepción es un juicio mediante el cual los clientes o usuarios interpretan las impresiones a través de sus sentidos, de esta manera ellos(as) pueden determinar si el trato, la atención, información, el servicio que le brindan es de calidad.

Sentencia:

Es el documento oficial redactado por los Jueces en el que, mediante argumentos de hechos y jurídicos toman la decisión si una persona es considerada inocente o culpable de un caso concreto. La decisión de un Juez puede ser revisada por jueces de mayor jerarquía, que también sobre el mismo caso dictan sentencias, primando la decisión de los jueces de mayor rango o jerarquía. (LOPJ Art. 132)

Proceso:

En la administración de Justicia se denomina proceso a cada uno de los casos judiciales que son de conocimiento de los Jueces y está integrado por el acumulado de documentos que se insertan cronológicamente en un paquete denominado expediente Judicial. Este contiene la denuncia inicial, las actuaciones policiales y fiscales, así como las actas de todas las diligencias y resoluciones que van dictando los jueces durante el desarrollo de una investigación del delito hasta la conclusión con una sentencia definitiva.(LOPJ Art. 6).

Proceso administrativo:

Es el nombre que se le da al conjunto de funciones administrativas incluyendo la planificación, organización, integración, dirección y control. (Münch, 2015, p. 27)

Personal:

Recursos humanos de la empresa, conocidos hoy como talento humano.

Resolución:

Documento formal de valor firmado por las autoridades competentes.(LOPJ Art. 22)

Satisfacción:

Es la complacencia del usuario o cliente que resulta de una experiencia de haber percibido un servicio con sus expectativas. Es decir, le brindaron un buen servicio.

Visión organizacional:

La visión organizacional es aquel elemento de la planeación, su propósito es qué desea ser en el futuro la institución, donde los trabajadores dedican el mayor tiempo al éxito de la organización, es por ello que deben lograr los objetivos y las metas de la institución.

Vista de Causa:

Todos los expedientes que llegan a la Corte Suprema son estudiados y resueltos por los Jueces Supremos principalmente por orden de antigüedad o por la complejidad de los asuntos. Se programan aproximadamente 20 expedientes por cada día y son resueltos en los plazos de ley. Esta fecha en que se produce el debate es denominada fecha de vista de causa.(LOPJ Art. 133)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

H_a: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

H_a: Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

H₀: No Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

H_a: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

H₀: No existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

H_a: Existe relación significativa entre la integración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

H₀: No existe relación significativa entre la integración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

H_a: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

H₀: No existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

H_a: Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

H₀: No existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable 1: Gestión administrativa

La administración como disciplina y proceso comprende una serie de fases, etapas, funciones y actividades, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas correctamente.

El proceso administrativo es metodología, conocimiento, instrumentos, reglas y procedimientos para aplicar cualquier enfoque de administración o gestión, es decir, el hecho de que existan nuevas corrientes administrativas, requiere para su implementación la aplicación del proceso administrativo. (Münch, 2010, p. 27)

Variable 2: Calidad de servicio

Calidad en el servicio proviene de la necesidad de igualar o sobrepasar las expectativas, necesidades o requerimientos que el cliente tiene respecto al servicio. Asimismo, la calidad del servicio, desde la óptica de las percepciones de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p. 21)

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Variable 1: Gestión administrativa

Se consideró las siguientes dimensiones: planeación (con sus indicadores: filosofía, misión, visión, valores, estrategias, políticas y programas), organización (con sus indicadores: división del trabajo y coordinación), integración (con sus indicadores: recursos humanos, recursos materiales y recursos técnicos), dirección (con sus indicadores: toma de decisiones, motivación, comunicación y liderazgo) y control (con sus indicadores: establecimiento de estándares, medición, corrección y retroalimentación).

3.2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

Se consideró las siguientes dimensiones: elementos tangibles (con sus indicadores: instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación), fiabilidad (con sus indicadores: fiable y cuidadosa), capacidad de respuesta (con sus indicadores: disposición, voluntad y servicio rápido), seguridad (con sus indicadores: conocimiento, atención, credibilidad y confianza) y empatía (con sus indicadores: muestra de interés y atención individualizada).

3.3. Tipo y nivel de la investigación

La investigación estuvo enfocada en el tipo de investigación aplicada por las características y naturaleza. Además, el nivel fue descriptivo correlacional, porque buscó la relación entre las dos variables.

Según Tamayo (2003), citado por Gallardo (2017), indica que “el tipo de investigación aplicada: también denominada activa o dinámica, y se encuentra

ligada a la pura o básica, porque depende de sus descubrimientos y aportes teóricos". (p. 55)

Según Bernal (2016), define que:

En la investigación descriptiva se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, se realizan, diagnósticos, perfiles, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etc., pero no se dan explicación o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera. (p. 143)

Según Hernández (2014), señala que:

Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p. 93)

3.4. Diseño de la investigación

La presente investigación presentó un diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables, Además, se recogió los datos en un solo momento para su procesamiento y elaboración del estadístico.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que, los diseños no experimentales son "estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos". La investigación es con un diseño no experimental, ya que no se manipulará las variables y el recojo de datos se realizará en un solo momento como una vista fotográfica como lo expresa en la siguiente información.

Los diseños transeccionales (transversales) son "investigaciones que recopilan datos en un momento único". (pp. 152-154).

El Diseño de la investigación será: No experimental, de Corte Transversal.

Según Kerlinger (1979), la “investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p. 116).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La investigación tuvo como población a 59 trabajadores que laboran en la Sala Permanente de la Corte Suprema, realizan diversas funciones, incluyendo a la Mesa de Partes Unica que comparte funciones con otras salas de la misma especialidad penal, cuya sede es la capital de la república.

Secretario de Sala (1) y auxiliares jurisdiccionales (10): Se encargan de registrar los procesos a través de su Mesa de Partes y dar cuenta de cada uno de ellos a los Jueces Supremos a través del relator de la Sala. Resuelto el caso, se encargan de certificar las copias, notificar a las partes y devolverlo a la Corte de su procedencia. Esta área también tiene a su cargo una Mesa de Partes que cuenta con (1) Jefe – que labora con la Sala Penal Permanente y la Sala Penal Transitoria- con (5) auxiliares jurisdiccionales. Reciben diariamente los expedientes de todas las Cortes del País, lo registran en el sistema y lo derivan a la Secretaria de Sala. Informan a las partes y los abogados el estado de los procesos a través del Sistema Integrado de Información Judicial.

Relator de Sala (1) y auxiliares jurisdiccionales (10): Coordinan directamente con los Jueces Supremos las fechas de los debates. Luego de la decisión, controlan los plazos hasta la firma de todos los Jueces Supremos y derivan los expedientes resueltos a la Secretaria de Sala para su devolución a la Corte de origen.

Secretarios de Confianza (20): Trabajan directamente con los Jueces Supremos en el estudio de los expedientes para ser debatidos y resueltos. Cuando los Jueces Supremos han tomado la decisión, coordinan directamente con ellos la elaboración de la resolución. Redactada la resolución coordinan con el Relator de la Sala para que se ocupe de hacerla suscribir por cada uno de los Jueces Supremos que intervinieron en el caso.

Correctoras (5): Son personal especializado en redacción de documentos que revisan y corrigen sin cambiar el sentido de la decisión todas las resoluciones que serán puestas a la firma de los Jueces Supremos, laborando en directa coordinación con los Secretarios de Confianza.

Lingüista (1): Hay una por cada una de las salas y conjuntamente con las correctoras y Secretarios de confianza coadyuvan en la redacción de las resoluciones utilizando correctamente las reglas del lenguaje y estructura de las frases.

Secretarias Administrativas (5): Son el personal de confianza de cada uno de los Jueces Supremos que da cuenta diaria de los expedientes a su cargo y el estado en que se encuentran, llevan la agenda personal de los Jueces Supremos y además coordinan las entrevistas de estos altos funcionarios con los litigantes y abogados defensores. Todos estos servidores totalizan 59 trabajadores.

Según Hernández (2014), indica que “la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 174).

3.5.2. Muestra

Según Hayes (1999), Señala que el tipo de muestra censal es: “ aquella muestra que comprende toda la población y se utiliza cuando es necesario estudiar a cada uno de los miembros” (p. 45).

López (1998), indica que “ la muestra censal es quella porción que representa toda la población”. (p.123),

En la investigación presente, la muestra estuvo conformada por la misma cantidad de la población conformada por 59 funcionarios y auxiliares jurisdiccionales que intervienen en las actividades de la Sala Penal Permanente y la muestra lo constituye la totalidad de los trabajadores que laboran en la Salas Penal Permanente de la Corte Suprema, incluyendo la Mesa de Partes Unica de esta especialidad que se encuentran involucrados en funciones similares, por lo que la muestra realizada fue de tipo censal y por ende no probabilística al haber considerado al 100% de los individuos.

3.5.3. Muestreo

En esta investigación el tipo de muestreo fue por conveniencia, porque se recogió los datos de todo el personal que labora en la Sala Permanente de la Corte Suprema, los antes ya mencionado como población objetivo.

Según Méndez. (2012), refiere que el muestreo por conveniencia es la selección de los elementos, se deja a los investigadores y a quienes aplican el cuestionario. Estos seleccionan los elementos, dada la facilidad de acceso o conveniencia. (p.284).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

En la investigación se tomó en cuenta la técnica de la encuesta para el recojo de datos para ambas variables, determinando cierta cantidad de preguntas de acuerdo a los indicadores planteados.

Bernal (2016), indica que:

La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (p.194)

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

En la investigación se aplicó el cuestionario a 59 trabajadores, fue validado a través de juicio de expertos (3) y la prueba piloto que determinó la confiabilidad del instrumento cuyos resultados del alfa de Cronbach para la primera variable, Gestión administrativa fue 0.83. Mientras que, para la segunda variable, Calidad de servicio fue 0.82.

Tabla 1.*Juicio de expertos*

N°	Experto Metodólogo	Confiabilidad
Experto 1	Mg. Ernesto Arce Guevara	Aplicable
Experto 2	Mg. Edmundo Barrantes Ríos	Aplicable
Experto 3	Dra. Madelaine Bernardo Santiago	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

La confiabilidad del instrumento: para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas se aplicó el Alfa de Cronbach, donde nos indica que el instrumento es confiable.

Para la primera variable el Alfa de Cronbach de Gestión Administrativa fue 0.83 y la segunda variable Calidad de servicio fue 0.82. Se muestra a continuación:

Tabla 2.*Coefficiente de Confiabilidad para Gestión Administrativa y calidad de Servicio*

Alfa de Cronbach (Gestión Administrativa)	Alfa de Cronbach (Calidad de Servicio)
0,83	0,82

Fuente: Elaboración Propia

Según Bernal (2016), indica que, el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (p.245)

3.7. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron recogidos y analizados mediante el Cuestionario validado por expertos (Ver Tabla Nro. 1) que será respondido por 59 trabajadores que laboran en la Sala Penal permanente de la Corte Suprema y áreas administrativas. Estos datos fueron tabulados en una hoja de cálculo (EXCEL), contabilizados numérica y porcentualmente. Finalmente, se procesó estadísticamente estos resultados con el Software Rstudio, en la versión 4.0.2, se contrastó las Hipótesis y arribó a las conclusiones de la investigación.

3.8. Aspectos éticos

La presente investigación cuenta con información fidedigna, veraz de fuentes bibliográficas confiables, asimismo, se realizó de acuerdo a los principios éticos, morales y de responsabilidad; respetando así los derechos de autor de otras tesis e investigaciones, libros y ensayos. Además, entre los aspectos éticos se consideró como prioridad la confidencialidad que significa que la información obtenida se guardó y difundió solo los resultados en general del cuestionario, las encuestas fueron anónimas y sin ninguna identificación de por medio.

Asimismo, resaltar el apoyo profesional de las autoridades que permitieron el recojo de la información para demostrar en forma objetiva lo que acontece en la Institución. Finalmente, la tesis de investigación se llevó a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional con el propósito de mejora de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Sala Permanente de la Corte Suprema.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción

4.1.1. Descripción de los resultados de la variable: Gestión Administrativa.

Tabla 3.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre la Gestión Administrativa.

Gestión Administrativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	9	15%
Medio	47	80%
Bajo	3	5%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

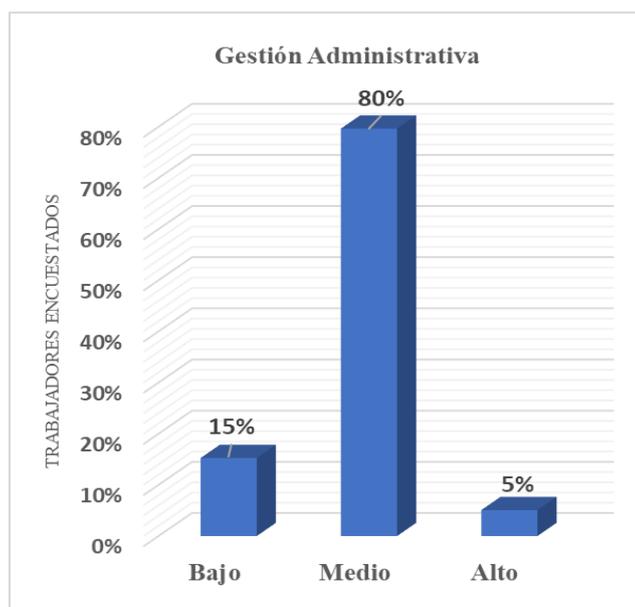


Figura 1. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según su percepción sobre la Gestión Administrativa.

Fuente: Elaboración Propia

Se observa que el 80% de los trabajadores encuestados considera como Medio la Gestión Administrativa (Ver Tabla 3 y Figura 1), además también se resalta que un 15% lo considera como Bajo. De los resultados obtenidos en esta dimensión, nos llamó la atención que cerca del 95% considera entre Bajo y Medio la Gestión Administrativa.

4.1.1.1. Descripción de los resultados de la variable: Gestión Administrativa, Medido por la Dimensión Planeación.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre la planeación.

Planeación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	18	31%
Medio	26	44%
Bajo	15	25%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

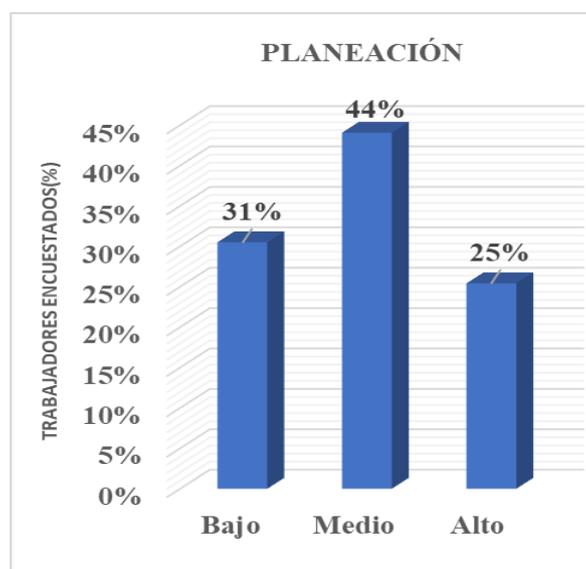


Figura 2. Distribución porcentual de los trabajadores encuestados según la dimensión Planeación

Fuente: Elaboración Propia

En Planeación, también observamos que la mayor parte de los trabajadores (44%) califica como Medio esta área, además de una ligera predisposición en considerarla como Bajo (Ver Tabla 4 y Figura 2). En este caso se resaltó que cerca del 75% considera la Planeación entre Bajo y Medio.

4.1.1.2. Descripción de los resultados de la variable: Gestión Administrativa, Medido por la Dimensión: Organización.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Organización.

Organización	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	19	32.2%
Medio	28	47.5%
Bajo	12	20.3%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

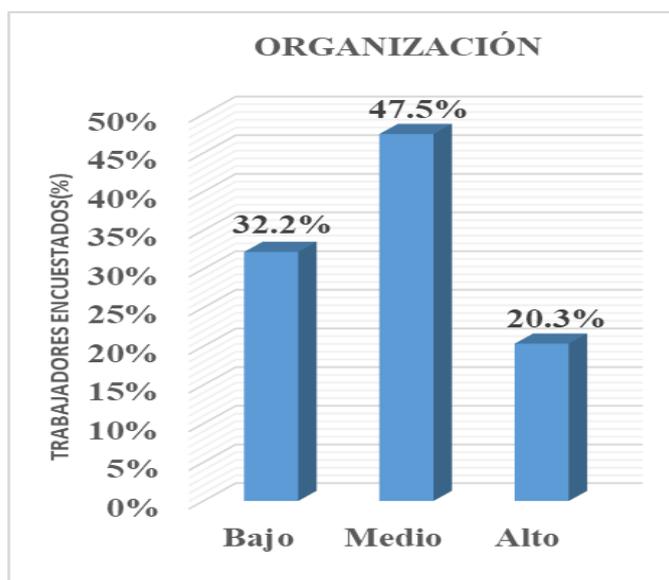


Figura 3. Distribución porcentual de usuarios encuestados según la dimensión Organización.

Fuente: Elaboración Propia

Análogamente vemos que en Organización cerca del 47.5% de trabajadores califica como Medio la gestión administrativa y a su vez existe una inclinación en considerarla como Baja (Ver Tabla 5 y Figura 3). En este caso se resaltó que cerca del 79.7% considera la Organización entre Bajo y Medio.

4.1.1.3. Descripción de los resultados de la variable: Gestión Administrativa, Medido por la Dimensión: Integración.

Tabla 6.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Integración.

Integración	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	13	22%
Medio	37	63%
Bajo	9	15%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

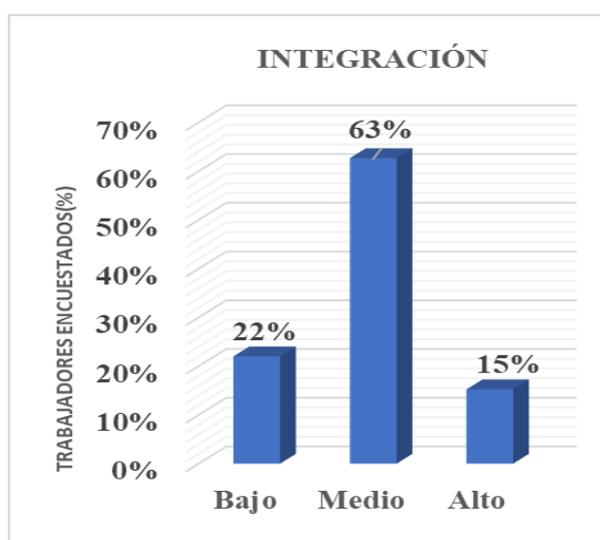


Figura 4. Distribución porcentual de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Integración.

Fuente: Elaboración Propia

En Integración se resalta una posición más marcada en cuanto a cómo se considera la Gestión Administrativa por parte de los trabajadores, donde un 63% la considera como Media (Ver tabla 6 y Figura 4). En este caso se resaltó que cerca del 85% considera la Integración entre Bajo y Medio.

4.1.1.3. Descripción de los resultados de la variable: Gestión Administrativa, Medido por la Dimensión: Dirección.

Tabla 7.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Dirección.

Dirección	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	17	29%
Medio	33	56%
Bajo	9	15%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

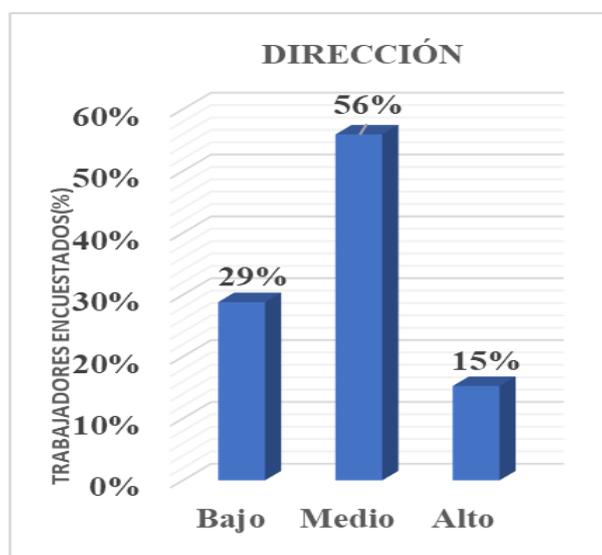


Figura 5. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Dirección.

Fuente: Elaboración Propia

Ahora en la dimensión Dirección se destaca que en su mayoría de trabajadores (56%) considera como Media la Gestión Administrativa y también existe una inclinación de un 29% en considerarla como Baja (Ver Tabla 7 y Figura 5). En este caso se resaltó que cerca del 85% considera la Dirección entre Bajo y Medio.

4.1.1.5. Descripción de los resultados de la variable: Gestión Administrativa, Medido por la Dimensión: Control.

Tabla 8.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Control.

Control	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	18	30.5%
Medio	31	52.5%
Bajo	10	17%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

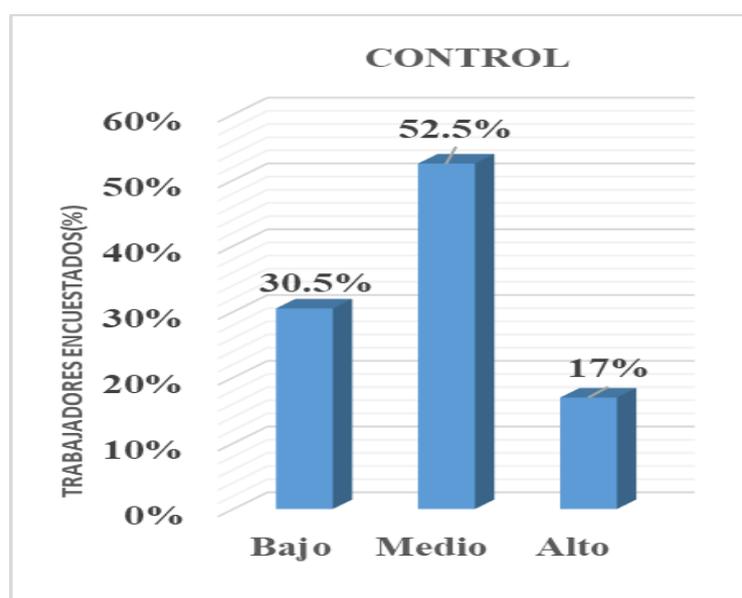


Figura 6. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Control.
Fuente: Elaboración Propia

Por último, en la dimensión Control también se resalta que el 52.5% de los trabajadores considera como Media la Gestión Administrativa mostrando una inclinación a considerarla como Baja con un 30.5% de trabajadores (Ver Tabla 8 y Figura 6). En este caso se resaltó que cerca del 83% considera el Control entre Bajo y Medio.

4.1.2. Descripción de los resultados de la variable: Calidad de Servicio

Tabla 9.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción con la Calidad de Servicio.

Calidad de Servicio	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	3	5%
Medio	55	93%
Bajo	1	2%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

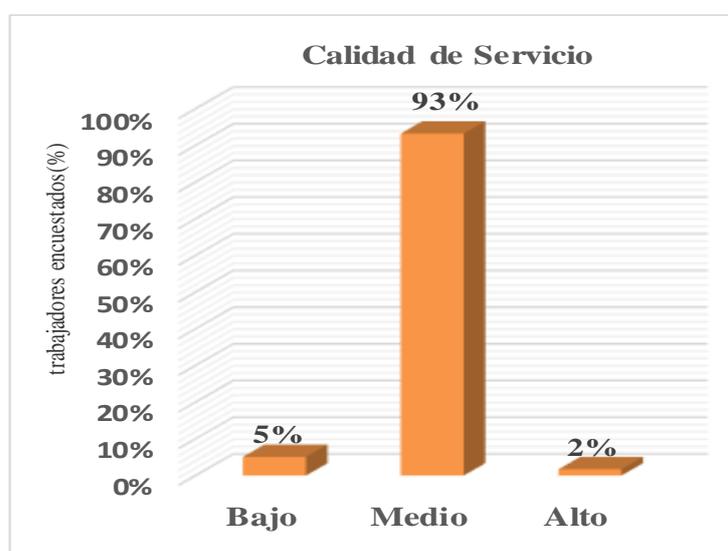


Figura 7. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según su percepción sobre la Calidad de Servicio.

Fuente: Elaboración Propia

Se aprecia que un 93% de los trabajadores considera como Media la Calidad de Servicio, además de que un 5% lo considera como Bajo y los restantes como Alto (Ver Tabla 9 y Figura 7). Llama la atención que cerca del 98% considera como entre Bajo o Medio la Calidad de Servicio.

4.1.2.1. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: calidad del Servicio, medido por la dimensión: Elementos Tangibles.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios encuestados según su percepción sobre los Elementos Tangibles.

Elementos Tangibles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	15	25.4%
Medio	29	49.2%
Bajo	15	25.4%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

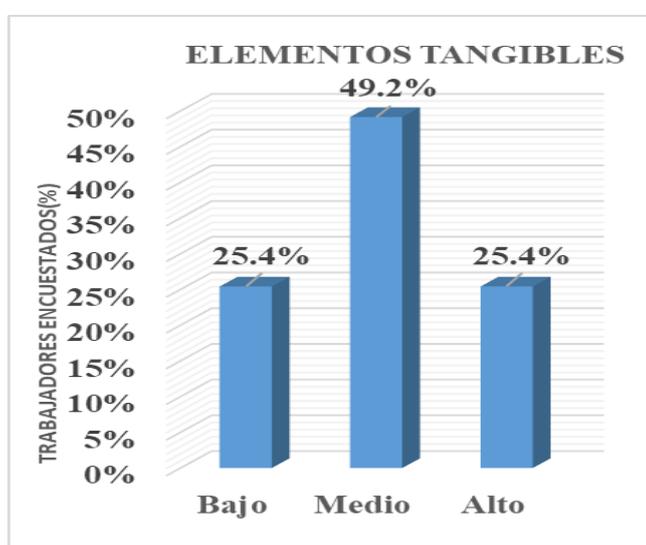


Figura 8. Distribución porcentual de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Elementos Tangibles.

Fuente: Elaboración Propia

Se observa que el 49.2% (Ver Tabla 10 y Figura 8) de los trabajadores califica como Media a Los Elementos Tangibles, se resalta también que esta dimensión de la Calidad del servicio es el que mayor calificación Alto se ha encontrado con un 25.4% (Ver Tabla 9 y Figura 8) del total de trabajadores.

4.1.2.2. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Calidad de Servicio, medido por la dimensión: Fiabilidad.

Tabla 11.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Fiabilidad.

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	20	34%
Medio	29	49%
Bajo	10	17%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

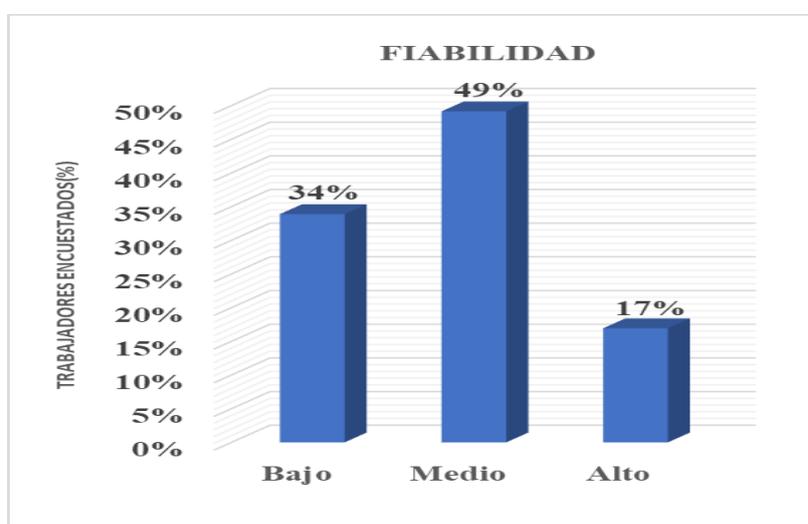


Figura 9. Distribución porcentual de usuarios encuestados según su percepción sobre la dimensión Fiabilidad.

Fuente: Elaboración Propia

Cerca del 49% de los trabajadores considera a la dimensión Fiabilidad como Medio y Bajo con un 34%, respectivamente (Ver Tabla 11 y Figura 9)

4.1.2.3. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Calidad de Servicio, medido por la dimensión: Capacidad de Respuesta.

Tabla 12.

Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Capacidad de respuesta.

Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	22	37.3%
Medio	35	59.3%
Bajo	2	3.4%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

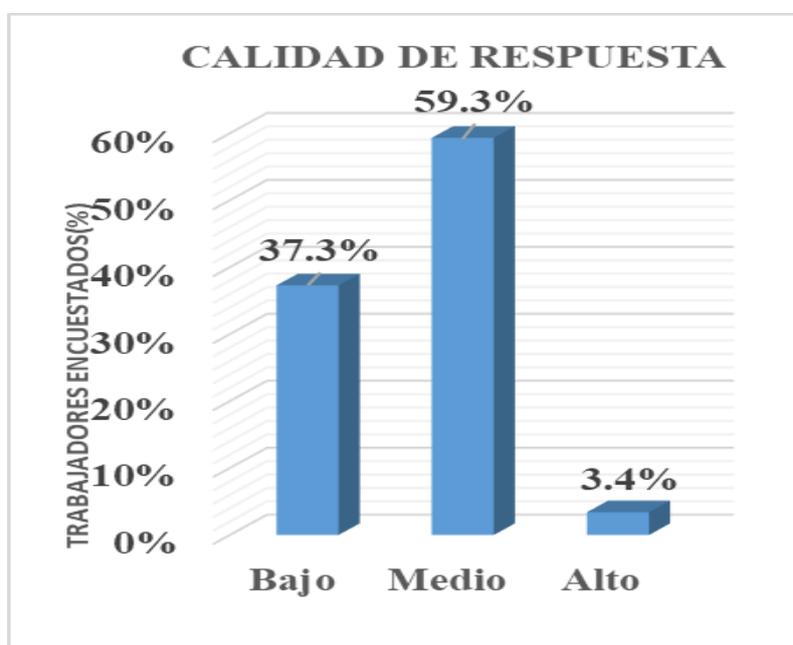


Figura 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Capacidad de respuesta.

Fuente: Elaboración Propia

En la dimensión Capacidad de Respuesta también se observa en su mayoría, el 59.3% de los trabajadores la califica como Medio, pero además de una inclinación hacia Bajo con un 37.3% (Ver tabla 12 y Figura 10).

4.1.2.4. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Calidad de Servicio, medido por la dimensión: Seguridad.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Seguridad.

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	21	36%
Medio	33	56%
Bajo	5	8%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

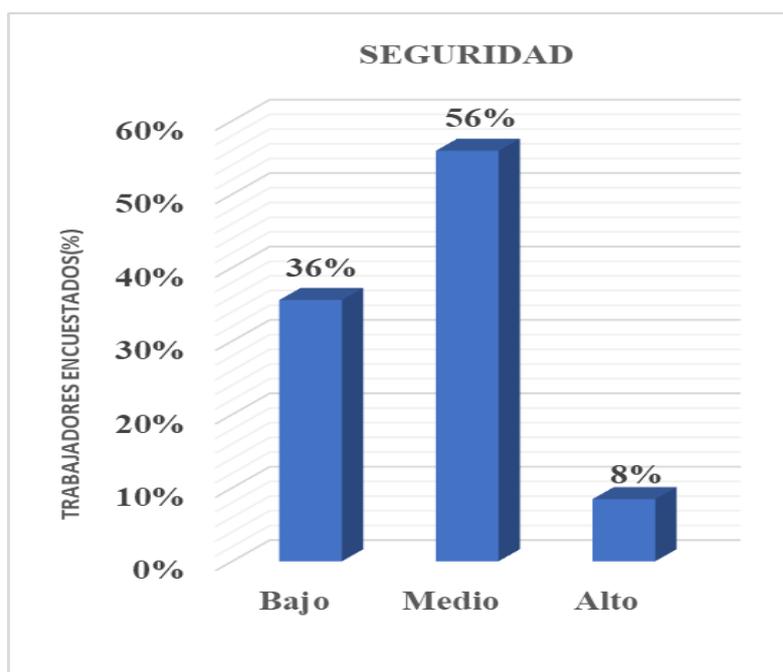


Figura 11. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Seguridad.

Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la Seguridad del total de trabajadores, cerca del 56 % y 36% (Ver Tabla 13 y Figura 11) considera como Medio y Bajo esta dimensión respectivamente.

4.1.2.5. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Calidad de Servicio, medido por la dimensión: Empatía

Tabla 14.

Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Empatía.

Empatía	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	18	30.5%
Medio	31	52.5%
Bajo	10	17%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración Propia

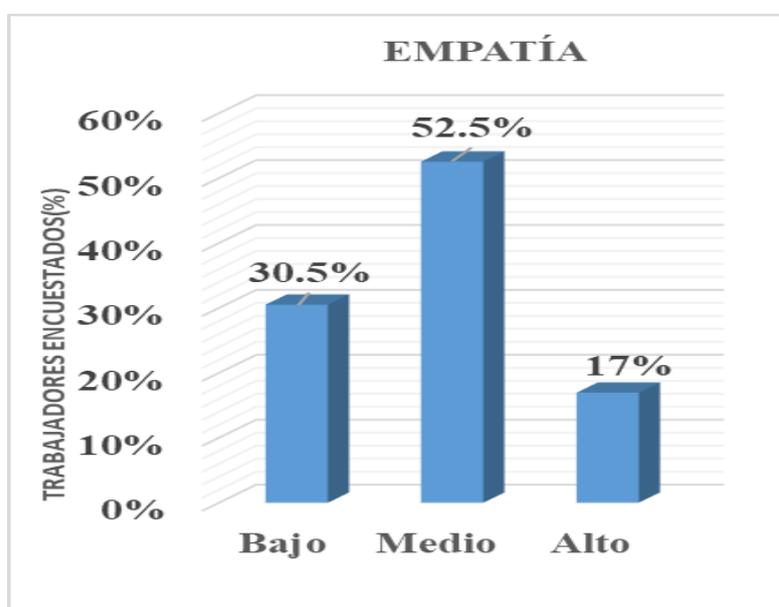


Figura 12. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según su percepción sobre la dimensión Empatía.

Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, con respecto a la Calidad de Servicio, tenemos que en su mayoría el 52.5% de los trabajadores encuestados considera como Medio la Empatía e inclinándose hacia Bajo (Ver Tabla 14 y Figura 12).

4.1.3. Resultados Generales entre las Variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores encuestados según la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio..

Gestión Administrativa	Frecuencia	(%)	Calidad de Servicio	Frecuencia	(%)
Alto	3	5%	Alto	1	2%
Medio	47	80%	Medio	55	93%
Bajo	9	15%	Bajo	3	5%
Total	59	100%	Total	59	100%

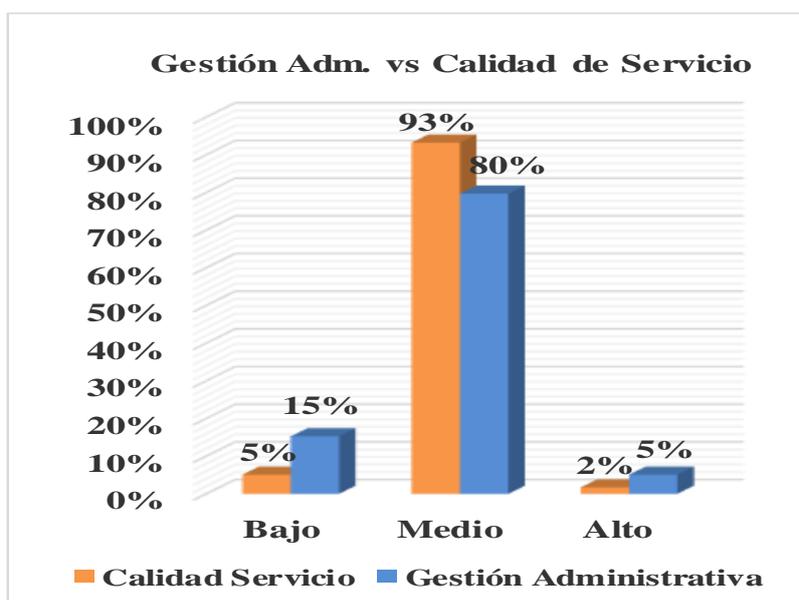


Figura 13. Distribución porcentual de trabajadores encuestados según la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio.
Fuente: *Elaboración Propia*

En resumen, se observa que los trabajadores consideran como Medio la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio inclinándose a Bajo (Ver figura 13) con un 93% y un 80% respectivamente. Además, en ambas es llamativo que cerca del 98% y 95% considera entre Bajo o Medio la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

4.1.4. Prueba de hipótesis general

H₀: No Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

H_a: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

Tabla 16.

Coeficiente de correlación entre la Variable Gestión Administrativa y la Variable Calidad de Servicio de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

		Correlaciones	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coef. de correlación	1.00	0,60
		p.value		0,00
		N	59	59
	CALIDAD DE SERVICIO	Coef. de correlación	0,60	1.00
		p.value	0,00	
		N	59	59

Fuente: Elaboración Propia

Como el p.value es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀).

Por tanto, podemos afirmar que existe una relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la Republica del Perú 2018. (p=0.00). Además, el coeficiente de correlación es de 0.60 (Ver Tabla 15), nos indica que éstas dos variables se encuentran fuertemente relacionadas y de manera directa (positiva), esto se determina mediante los rangos establecidos (Ver Anexo 6).

4.1.4.1. Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

H_a: Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

Tabla 17.

El coeficiente de correlación entre la dimensión planeación y la variable Calidad de Servicio.

		Correlaciones	PLANEACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PLANEACIÓN	Coef. de correlación	1.00	0,31
		p.value		0,03
		N	59	59
	CALIDAD DE SERVICIO	Coef. de correlación	0,31	1.00
		p.value	0,03	
		N	59	59

Fuente: Elaboración Propia

Podemos concluir que existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018 ($p=0.03$).

El coeficiente de correlación de 0.31 (Ver tabla 17) lo que nos indica que tiene una relación moderada y directa (positiva). Ver ANEXO 6

4.1.4.2. Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

H_a: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

Tabla 18.

El coeficiente de correlación entre la dimensión Organización y la variable Calidad de Servicio.

		Correlaciones	ORGANIZACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coef. de correlación	1.00	0,33
		p.value		0,01
		N	59	59
	CALIDAD DE SERVICIO	Coef. de correlación	0,33	1.00
		p.value	0,01	
		N	59	59

Fuente: Elaboración Propia

Se concluye que existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018, ($p=0.01$).

El coeficiente de correlación es 0.33 (Ver tabla 18) por tanto es una relación moderada y directa (positiva). Ver ANEXO 6.

4.1.4.3. Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No Existe relación significativa entre la integración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

H_a: Existe relación significativa entre la integración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

Tabla 19.

El coeficiente de correlación entre la dimensión Integración y la variable Calidad de Servicio.:

		Correlaciones	INTEGRACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	INTEGRACIÓN	Coef. de correlación	1.00	0,51
		p.value		0,00
		N	59	59
	CALIDAD DE SERVICIO	Coef. de correlación	0,51	1.00
		p.value	0,00	
		N	59	59

Fuente:Elaboración Propia

Se afirma que existe relación significativa entre la integración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018, ($p=0.00$).

El coeficiente de correlación es 0.51 (Ver tabla 19) por tanto es una relación fuerte y directa (positiva). Ver ANEXO 6.

4.1.4.4. Prueba de hipótesis específica 4

H₀: No Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

H_a: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

Tabla 20.

El coeficiente de correlación entre la dimensión Dirección y la variable Calidad de Servicio.

		Correlaciones	DIRECCIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coef. de correlación	1.00	0,43
		p.value		0,00
		N	59	59
	CALIDAD DE SERVICIO	Coef. de correlación	0,43	1.00
		p.value	0,00	
		N	59	59

Fuente: Elaboración Propia

Se afirma que existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018 ($p=0.00$).

El coeficiente de correlación es 0.43 (Ver tabla 20) por tanto es una relación fuerte y directa (positiva). Ver ANEXO 6.

4.1.4.5. Prueba de hipótesis específica 5

H₀: No Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

H_a: Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.

Tabla 21.

El coeficiente de correlación entre la dimensión control y la variable Calidad de Servicio.

		Correlaciones	CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CONTROL	Coef. de correlación	1.00	0,26
		p.value		0,04
		N	59	59
	CALIDAD DE SERVICIO	Coef. de correlación	0,26	1.00
		p.value	0,04	
		N	59	59

Fuente: Elaboración Propia

Se afirma que existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018, ($p=0.04$).

El coeficiente de correlación es 0.26 (Ver tabla 21), lo que me dice que es una relación baja y directa (positiva). Ver ANEXO 6.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis y discusión de resultados

En el presente trabajo de investigación: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República - 2018”, en el capítulo IV “Resultados”, se realizó previamente un análisis descriptivo constituido por tablas y gráficos estadísticos para una mejor visualización en cuanto a la realidad que se manifiesta en las dimensiones de cada una de las variables. Obtuvimos, en la mayoría de las dimensiones, que los trabajadores consideran entre Medio a Bajo el conocimiento respectivo en cada una de ellas, por lo que se considera que es una situación preocupante, el cual debe ser mejorada para que se cumplan plenamente los objetivos de la organización y la satisfacción de los usuarios judiciales.

Se planteó una serie de hipótesis, de las que se obtuvieron los siguientes resultados:

1. En cuanto a la hipótesis general: Existe relación significativa entre la **Gestión administrativa** y la **Calidad de servicio** en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018, se puede observar en la prueba Rho de Spearman (0,60), resultó significativa y el valor $p=0,00$ es menor que el nivel de significación $\alpha=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se aceptó la alternativa.

Por tanto, se concluyó que existe una relación significativa entre la variable Gestión Administrativa y la variable Calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú -2018. Además, hallándose una correlación fuerte entre las variables, para ello se usó de referencia la tabla de correlación (Ver Anexo 6).

De igual forma, Santos (2018), en su tesis titulada: Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018, llegó a la siguiente conclusión: se determinó que existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la

satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,845$, se tiene correlación alta. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.

Por otro lado, Ropa (2018), en sus tesis titulada: Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018, llegó a la siguiente conclusión: Los resultados de la prueba de regresión ordinal reportan que la Nagelkerke presenta un 80,0% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de 49,950 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 determinando que la Gestión administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Cabe resaltar, Paredes (2017), en su tesis titulada: Calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017, llegó a las siguientes conclusiones:

- En cuanto al objetivo 1, sobre el nivel de calidad de la atención en la dimensión de fiabilidad, que es la habilidad para realizar el servicio que se promete de forma fiable y con mucho cuidado. Los resultados obtenidos indican, que el servicio brindado no cumple con una entrega confiable, segura y precisa. Siendo la fiabilidad un factor preponderante y esencial para el buen cumplimiento del objetivo deseado por la entidad.
- El objetivo 2, sobre el nivel de la calidad de la atención en la dimensión de la capacidad de respuesta, entendida como la voluntad de apoyar y ayudar al usuario del servicio y proveerle de una respuesta rápida, acorde con lo solicitado y cumpliendo con sus expectativas. Los resultados arrojan que, en cuanto a la capacidad de respuesta, los usuarios expresan que es mala.
- Es de señalar que el objetivo 3, referido al nivel de calidad de la atención en la dimensión de atención al usuario, debe ser óptima, conveniente y oportuna, ya que el usuario se merece todo el mejor trato posible, una

atención amable y satisfactoria, en el cual se sienta importante. Lo cual no se vio cristalizada en las encuestas que establecen que la atención recibida no es de su agrado.

Asimismo, Nazario (2017), en su tesis titulada: Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, llegó a la siguiente conclusión: al hacer el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo general, los resultados se evidencian en la tabla 12 de datos, el 6.70% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la variable gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 44.20% un nivel bueno y el 25.00% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

Por el contrario, Guzmán (2017), en su tesis titulada: Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en el Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de La Libertad sede Bolívar-2017, llegó a la siguiente conclusión: de manera general, para la variable calidad del servicio; tomando en cuenta a sus cinco dimensiones, con un promedio total de la misma, se llegó a determinar que, con una media de 2.57 y una desviación estándar de 1.22, se encuentra en nivel regular de aceptación producto de la encuesta aplicada a la muestra de la entidad en estudio. Argumentando que las dimensiones tangibilidad y capacidad de respuesta, cuentan con un nivel malo de aceptación; por otro lado, las dimensiones fiabilidad, garantía y empatía, presentan un nivel regular de aceptación por parte de los usuarios encuestados.

De la misma forma, Carranza (2019), en su tesis titulada: Modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, llegó a las siguientes conclusiones: 1. Se desarrolló el marco teórico y conceptual que sirve de base para la elaboración del modelo de gestión administrativa. 2. El área de hall de servicios carece de un modelo de gestión administrativa propio y que en la actualidad contravienen en su totalidad las normas y regulaciones vigentes además dudan de la existencia de normas de transparencia y ética, generando insatisfacción en las necesidades y expectativas de los usuarios.

De igual manera, Villamar (2018), en su tesis titulada: Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la Provincia de los Ríos, llegó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a los resultados obtenidos se tiene como conclusión general que la Gobernación de Los Ríos no está brindando a la ciudadanía una calidad de servicio oportuna para las comunidad Babahoyense y sus parroquias en las solicitudes y trámites, de acuerdo a las encuestas realizadas los requerimientos no son atendidos a tiempo, los servidores públicos no tiene la suficiente capacitación para proporcionar información eficaz al usuario, por lo que se deben tomar acciones de mejorar y aumentar el nivel de satisfacción del cliente.
- Se concluye que la calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario, los resultados manifiestan que las diferentes dependencias que forman parte de la Gobernación están orientadas a satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Dando respuesta al primer objetivo se concluye que la situación actual en las áreas estratégicas de la Gobernación, es calificada como regular por parte de los usuarios, lo que demuestra que falta aún agilidad en las diligencias que solicita la ciudadanía, ya que en varias ocasiones no hay respuestas prontas a lo solicitado y en las denuncias presentadas, existe poca agilidad en los trámites y solicitudes que ingresan a diario en la Gobernación de Los Ríos.
- Se concluye que en los parámetros de calidad de servicio desde el punto de vista de los usuarios existe deficiencia en la calidad de atención en la Gobernación de Los Ríos, en cuanto a las soluciones oportunas de los requerimientos que solicitan en dicha institución, la calidad de servicios que brindan los empleados en la Gobernación de Los Ríos, un 44% de los usuarios lo califica como regular, ya que en varias ocasiones no han sido tratados con amabilidad y respeto.

Del mismo modo, Cortés (2015), en su tesis titulada: Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados Civiles de Colombia, llegó a la siguiente conclusión:

Conforme a los resultados expuestos, los cuales fueron obtenidos previa consulta realizada en: encuestas, entrevistas, observación directa y documentación oficial del ente regulador de los juzgados civiles, se comprobó que la percepción de los usuarios e incluso no usuarios del sistema judiciales es negativa frente a la calidad del servicio al cliente que ofrecen.

2. En cuanto a la primera hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la **planeación** y la **calidad de servicio** en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018, se puede observar en la prueba Rho de Spearman (0,31), resultó significativa y el valor $p=0,03$ es menor que el nivel de significación $\alpha=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la alternante. Se concluyó que, existe una relación significativa en la Dimensión Planeación y la Variable Calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. Además, hallándose una correlación moderada entre las variables.

En estos resultados se ha podido apreciar una mínima indetificación de los trabajadores de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema con los objetivos y planes de la institución, por lo que analizando la normatividad vigente se han planteado propuestas para un mayor compromiso de los servidores con dichos objetivos.

De igual forma, Ropa (2018), en su tesis titulada: Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018, llegó a la siguiente conclusión: en base a los resultados de la prueba de regresión ordinal se encuentra que la Nagelkerke presenta un 34,9% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de wald 46,334 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que la Planificación administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Asimismo, Nazario (2017), en su tesis titulada: Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, llegó a la siguiente conclusión: en el

análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico¹, los resultados se evidencian en la tabla 8 de datos, el 9.20% de los administrativos encuestados indican que existe un nivel deficiente en la dimensión planificación de la gestión administrativa, el 29.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno y el 19.20% un nivel muy bueno de dimensión planificación de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

Por el contrario, Cortés (2015), en su tesis titulada: Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados Civiles de Colombia, llegó a la siguiente conclusión: Pese a los esfuerzos realizados por la sala administrativa del consejo superior de la judicatura, esto es, respecto al plan nacional de descongestión y a la implementación del sistema de oralidad en la jurisdicción ordinaria, son impulsos valerosos, no obstante, se confirma una gran descompensación entre la planeación y la ejecución y esto es lo que mantiene una percepción negativa en los usuarios y no usuarios del sistema frente al servicio que prestan.

3. En cuanto a la segunda hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la **organización** y la **calidad de servicio** en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018, se puede observar en la prueba Rho de Spearman (0,33), resultado significativa y el valor $p=0,01$ es menor que el nivel de significación $\alpha=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la alternante. Se concluyó que, existe una relación significativa en la Dimensión Organización y la Variable Calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. Además, hallándose una correlación moderada entre las variables.

Dichos resultados, han permitido advertir que los propios trabajadores, en su mayoría funcionarios de confianza, no tienen clara la estructura organizacional de la Sala Penal de la Corte Suprema, tampoco su relación jerárquica con los Secretarios y Relatores de Sala a quienes la Ley organica les encarga funciones específicas, por lo que alcanzamos propuestas de mejora.

Por otro lado, Ropa (2018), en su tesis titulada: Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018, concluyó de siguiente manera: en base a los resultados de la prueba de regresión ordinal se encuentra que la Nagelkerke presenta un 41,2% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 16,335 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que la organización administrativa incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

De igual forma, Nazario (2017), en su tesis titulada: Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, llegó a la siguiente conclusión: al hacer el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 2, los resultados se evidencian en la tabla 9 de datos, el 12.50% de los administrativos encuestados indican que existe un nivel deficiente en la dimensión organización de la gestión administrativa, el 40.00% un nivel aceptable, el 33.30% un nivel bueno y el 14.20% un nivel muy bueno en la dimensión organización de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

Por el contrario, Villamar (2018), en su tesis titulada: Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la Provincia de los Ríos, llegó a la siguiente conclusión: Se concluye que los usuarios consideran necesario que los servidores públicos cuenten con una guía de estrategias que brinde una mejor satisfacción al usuario, para ello es necesario definir los controles en cada una de las aéreas estratégicas de atención.

4. En cuanto a la tercera hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la **integración** y la **calidad de servicio** en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018, se puede observar en la prueba Rho de Spearman (0,51), resultó significativa y el valor $p=0,00$ es menor que el nivel de significación $\alpha=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la alternante. Indica que la correlación es fuerte. Se concluye que, existe una relación significativa en la Dimensión Integración y la Variable Calidad de servicio en la Sala Penal Permanente

de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. Además, hallándose una correlación fuerte entre las variables.

Estos resultados nos han permitido notar que los recursos humanos y materiales que tienen a disposición los trabajadores de la Sala Penal Permanente, no se encuentran debidamente integrados con los objetivos de la institución que permita la prestación de un servicio adecuado.

Por el contrario, Guzmán (2017), en su tesis titulada: Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en el Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de La Libertad sede Bolívar-2017, llegó a la siguiente conclusión: de acuerdo a los resultados obtenidos producto de la investigación, se llegó a analizar que, la dimensión tangibilidad, con una media de 2.31 y una desviación estándar de 1.15 se encuentra en un nivel bajo de aceptación por parte de los encuestados. Afirmando que, los valores bajos de aceptación corresponden a criterios como, la apariencia moderna de los equipos, las instalaciones físicas son visualmente atractivas, entre otras.

De igual forma, Peña y Echevarría (2015), en su tesis titulada: Diseño de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público del Ecuador, llegaron a las siguientes conclusiones:

- Se analizó cuatro modelos para certificar la calidad de las empresas en el Ecuador, mismas que pueden ser aplicadas en el sector público, éstas son ISO 9001, Malcolm Baldrige, EFQM, y Modelo Iberoamericano para la excelencia. El modelo más conocido por las empresas y las personas en el Ecuador es la certificación ISO 9001. Los modelos descritos podrían ser aplicados en la Administración pública, cuya limitante de éxito está dada por los factores de riesgo asociadas al proyecto.
- La implementación de un modelo de gestión permitiría cumplir con los requisitos de los usuarios, por lo que la implementación en las instituciones públicas permitirá mejorar la prestación de los servicios.
- Al implementar una gestión basada en un sistema de calidad beneficiará a las instituciones públicas al fomentar una cultura de calidad en el personal, cambiando el paradigma de la burocracia, además involucra a la institución

en un proceso de mejora 58 continúa convirtiéndose en una estrategia institucional que es percibida por los ciudadanos.

Asimismo, Ramos (2013), en su tesis titulada: Gestión de Despacho Judicial como una herramienta en la administración de justicia boliviana, llegó a las siguientes conclusiones:

- Otro punto de mención y de gran importancia en la Administración de Justicia es el tema de los Recursos Tecnológicos, ya que no existe una propuesta para la implementación de estos medios tecnológicos, ni un estudio de sus beneficios para la justicia boliviana.
 - Sin los conocimientos detallados y sistemáticos sobre esta realidad de experiencia de nuestros tribunales, es muy difícil implementar acciones para lograr una administración de justicia eficaz, con un empleo económico de los recursos disponibles. Por mi parte, considero que promover estas investigaciones contribuiría a conocer en detalle esa realidad y a realizar una revisión crítica que posibilite una organización más eficiente de las tareas cotidianas.
 - Por otro punto identificar y evaluar el resultado de las herramientas tecnológicas que están en uso en los juzgados para determinar su sustitución e implementación de nuevas tecnologías de apoyo jurisdiccional.
5. En cuanto a la cuarta hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre la **dirección** y la **calidad de servicio** en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018, se puede observar en la prueba Rho de Spearman (0,43), resultó significativa y el valor $p=0,00$ es menor que el nivel de significación $\alpha=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la alternante. Se concluye que, existe una relación significativa en la Dimensión Dirección y la Variable Calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. Además, hallándose una correlación moderada entre las variables.

Hemos resaltado que los trabajadores de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema no identifican plenamente la Dirección de los procesos en la prestación del servicio a los usuarios judiciales, por lo que resulta indispensable fortalecer esta dimensión.

De igual forma, Ropa (2018), en su tesis titulada: Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018, concluyó de siguiente manera: en base a los resultados de la prueba de regresión ordinal se encuentra que la Nagelkerke presenta un 58,9% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 12,914 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que la Dirección incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Asimismo, Nazario (2017), en su tesis titulada: Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, llegó a la siguiente conclusión: en el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico³, los resultados se evidencian en la tabla 10 de datos el 5.00% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la dimensión dirección de la gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno y el 28.30% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la dirección de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017l.

6. En cuanto a la quinta hipótesis específica: Existe relación significativa entre el **control** y la **calidad de servicio** en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú-2018, se puede observar en la prueba Rho de Spearman (0,26), resultó significativa y el valor $p=0,04$ es menor que el nivel de significación $\alpha=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la alternante. Se concluyó que, existe una relación significativa en la Dimensión Control y la Variable Calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. Además, hallándose una correlación baja entre las variables.

Al igual que en el análisis anterior, hemos notado que los trabajadores de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema, no evidencian la presencia de marcado control de los procesos en sus actividades y que en base a los resultados se haya desarrollado actividades de mejora o retroalimentación, por lo que consideramos indispensable proponer planes de mejora en este importante componente de la gestión administrativa.

Asimismo, Santos (2018), en su tesis titulada: Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018, llegó a la siguiente conclusión: Se determinó que existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,830$, se tiene correlación alta. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.

Por otro lado, Ropa (2018), en su tesis titulada: Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018, llegó a la siguiente conclusión: en base a los resultados de la prueba de regresión ordinal se encuentra que la Nagelkerke presenta un 53,2% de variabilidad, y los resultados de la prueba de estimación de parámetros reporta el valor Chi-cuadrado de Wald 19,199 con 1 grado de libertad y una significancia de 0,000 79 menor a 0,05 en consecuencia se resuelve que el Control administrativo incide significativamente en la Mejora de servicio al ciudadano según los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018.

Asimismo, Nazario (2017), en su tesis titulada: Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, llegó a la siguiente conclusión: al hacer el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 4, los resultados se evidencian en la tabla 11 de datos el 9.20% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la dimensión control de la gestión administrativa, el 30.00% un nivel aceptable, el 39.20% un nivel bueno y el 21.70% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión control de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se puede afirmar que existe una relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la Republica del Perú 2018 ($p=0.00$).

El coeficiente de correlación es 0.60 (Ver Tabla 16), me indica que éstas dos variables se encuentran fuertemente relacionadas y de manera directa (positiva). Ver ANEXO 6 (Tabla de correlación)

Segunda: Se puede concluir que existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018 ($p=0.03$).

El coeficiente de correlación de 0.31 (Ver tabla 17) lo que indica que tiene una relación moderada y directa (positiva). Ver ANEXO 6

Tercera: Se concluye que existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018, ($p=0.01$).

El coeficiente de correlación es 0.33 (Ver tabla 18) por tanto es una relación moderada y directa (positiva). Ver ANEXO 6.

Cuarta: Se afirma que existe relación significativa entre la integración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018, ($p=0.00$).

El coeficiente de correlación es 0.51 (Ver tabla 19) por tanto es una relación fuerte y directa (positiva). Ver ANEXO 6.

Quinta: Se afirma que existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018 ($p=0.00$).

El coeficiente de correlación es 0.43 (Ver tabla 20) por tanto es una relación fuerte y directa (positiva). Ver ANEXO 6.

Sexta: Se afirma que existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. ($p=0.04$).

El coeficiente de correlación es 0.26 (Ver tabla 21), lo que me dice que es una relación baja y directa (positiva). Ver ANEXO 6.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Potenciar el compromiso de los servidores con las justas expectativas de los usuarios judiciales. Se sugiere desarrollar un plan de mejora continua en los procesos de la administración para brindar servicio de calidad a los litigantes y evitar quejas por retrasos injustificados.

SEGUNDA: Que la Sala Plena de la Corte Suprema proponga al Congreso de la República la modificación del Art. 81 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, para incorporar a un representante de los más de 10 mil funcionarios y trabajadores en el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial que tiene como principal función la elaboración de los planes estratégicos y operativos del Poder Judicial y en la actualidad solo está integrado por magistrados de todas las instancias y los abogados del Perú. De esta manera se logrará mayor identificación con los planes y objetivos de la institución no solo de los que lo elaboran en el más alto nivel, sino también de los que ejecutan o lo llevan a cabo.

TERCERA: Actualizar la estructura organizacional de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema, a través del cuadro de Asignación de Personal, ubicando a los actuales funcionarios de confianza, como dependientes directos de los Relatores y Secretarios de Sala conforme a lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Judicial y a través del Manual de Organización y Funciones, regular sus actividades específicas en la redacción de las resoluciones bajo su dirección, lo que generará considerable mejora en la calidad del servicio al ciudadano.

CUARTA: Estudio específico en cuanto al perfil de cargos y funciones en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema. Recomendamos que los funcionarios que laboran en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema y ocupan cargos por la sola propuesta del Juez Supremo, sean seleccionados por orden de mérito, experiencia laboral, capacitaciones y marcada identificación con el servicio de justicia, lo que permitirá una mejora considerable en la calidad del servicio al ciudadano.

QUINTA: Que los Relatores y Secretarios reciban capacitaciones de estrategias de comunicación, sistemas informáticos y redacción, para liderar la función de

elaboración de proyectos y transcripción de resoluciones, y publiquen a la brevedad lo decidido por los Jueces Supremos, devolviendo los expedientes a sus Cortes de origen en el menor tiempo posible, permitiendo de esta manera la atención oportuna de los ciudadanos. Los Jueces Supremos resuelven los casos en los plazos señalados en la LOPJ, y siendo la función de los Relatores y Secretarios de Sala la transcripción de las resoluciones y la inmediata devolución de los expedientes, debe impulsarse el cumplimiento de dichas funciones dirigiendo y controlando la labor de los secretarios de confianza.

SEXTA: Implementar instrumentos de evaluación, monitoreo y reportes de la labor de los Relatores y Secretarios de la Sala, así como de todos los servidores asignados a la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema en el cumplimiento efectivo y eficiente de las labores encomendadas, asegurando que los recursos sean utilizados de acuerdo con los planes de la institución y se tomen las acciones correctivas cuando sea necesario, lo que redundará en la mejor calidad del servicio a los usuarios judiciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, A. (2016). *Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional*. Universidad Autónoma de Nuevo León. México: editorial universitaria UANL.
- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*. (3ª ed.). México: McGraw Hill.
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente/consumidores*. España: Editorial Tutor Formación.
- Bernal, C. (2016). *“Metodología de la investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (4ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Carranza, J. C. (2019). *Modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha*. Universidad Tecnológica Israel Quito-Ecuador Recuperado en: <http://157.100.241.244/bitstream/47000/2012/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2019-017.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2ª ed.). México: McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. 9ª ed. México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. (10ª ed.) México: Mc Graw-Hill
- Cortés, S. (2015). *Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados Civiles de Colombia. Universidad Militar Nueva Granada FAEDIS. Especialización en Alta Gerencia*. Bogotá D.C. Recuperado en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14060/Sonia%20Cort%20E9s%20Ligarreto.pdf?sequence=2>
- Crosby, P.B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la Calidad Implantación, Control y Certificación*. Barcelona: Profit Editorial.
- Díaz, B. Y Noriega, M.T. (2018). *Manual para el diseño de instalaciones manufactureras y de servicios*. Perú: Fondo Editorial Universidad de Lima.
- Diccionario de la Real Academia Española (2014). *Fiable*. (23ª ed.) Madrid. Recuperado en: <https://dle.rae.es/fiable?m=form>
- Duque, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol.

15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64- 80 Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

- Equipo vértice (2012). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. España. Editorial Publicaciones Vértice.
- Evans, J. R. y Lindsay, W. M.(2015). *Administración y control de la calidad*. (9ª ed.). Cengage Learning Editores. S.A.
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoinformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.
- García, M.J. (2011). Técnicas de información y atención al cliente/consumidor. España: Ic editorial
- Guzmán, A. F. (2017). *Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en el Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de La Libertad sede Bolívar-2017*. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9902/guzman_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hayes, B (1999). *Diseños de encuestas, usos y métodos de análisis estadísticos*. Mexico: Editorial Oxford.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: MC Graw Hill Education.
- Juran, J M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México, DF.: Nueva Editorial Interamericana.
- Kofman, F. (2012). *La empresa consciente: Cómo construir valor a través de valores*. Buenos Aires: Aguilar.
- López, R H. (1998). *La metodología de la encuesta*. México: Consejo Nacional de Cultura y Artes.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia*. (8ª ed.). México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Mefalopulos, P. y Kamlongera, C. (2008). *Diseño participativo para una estrategia de comunicación* (2ª ed.) Roma: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. Recuperado en: <http://www.fao.org/3/y5794s/y5794s.pdf>
- Méndez, C. (2012). *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en ciencias empresariales* (4.º ed.). México: LIMUSA.

- Mendoza (2002). *Medición de la calidad de servicio*. Recuperado en: <http://www.ieede.com/pymes/pymesonline/docponline121.pdf>
- Munch, L. (2010) *Administración. Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. Mexico: Pearson Educación.
- Nazario, C. M. (2017). *Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017*. Recuperado en:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9038>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Paredes, J. S. (2017). *Calidad de la atención en la Mesa de Partes de las Salas Penales de la Corte Suprema, Lima 2017*. Recuperado en:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6765?locale-attribute=en>
- Peña, J. F. y Echeverría, C. M. (2018). *Diseño de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público del Ecuador*. Universidad Central del Ecuador. Recuperado en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6066>
- Pérez, V.C. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideaspropias Editorial Vigo.
- Prieto, D. J. (2015) *Calidad: Historia, Evolución, Estado Actual y Futuro*. Facultad de ciencias económicas y empresariales. España.
- Ramos, R. E. (2013). *Gestión de Despacho Judicial como una herramienta en la administración de justicia boliviana*. Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca Tarija – Bolivia. Recuperado en:
https://www.usfx.bo/nueva/Cepi/466_Tesis%20Editadas%20CEPI/255_Maestria/70_ADMINISTRACION%20DE%20JUSTICIA/Gestion%20de%20despacho%20Judicial/Gestion%20de%20Despacho%20Judicial%20como%20una%20Herramienta.pdf
- Real academia Española. (2014) *Diccionario de la lengua española (23^a ed.)* recuperado en: <https://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola/la-23a-edicion-2014>
- Robins S. P. y Coulter M. S. (2010) *Administración*. Naucalpan de Juarez, México: Editorial Pablo Miguel Guerrero Rosas.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

- Rojo, E. (2014). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Ropa, E. G. (2018). *Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018*. Universidad César Vallejo. Recuperado en:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34190>
- Santos, R. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018*. Universidad César Vallejo. Recuperado en:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38416>
- Terán, D. (2014). *Administración Estratégica de la función informática*. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A.
- USMP. Unidad Académica de Estudios Generales (2018). *Introducción a la administración. Facultad de ciencias administrativas y recursos humanos facultad de ciencias contables, económicas y financieras*. Recuperado de:
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2018-II/MANUALES/INTRODUCCION%20A%20LA%20ADMINISTRACION.pdf>
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Editorial Macro, Lima, Perú.
- Vargas, M y Aldana L. (2014). *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas*. 3ª ed. Bogota: Ecoe Ediciones, Universidad de la Sabana.
- Villalba Sánchez, Cristian, Punto de vista | v. iv | no. 7 | julio - diciembre 2013 | pp. 51-72 | La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades (Colombia) Universidad Nacional de Colombia. Recuperado en:
[https://www.google.com/search?q=Punto+de+vista+%7C+v.+iv+%7C+no.+7+%7C+julio+-+diciembre+2013+%7C+pp.+51-72+%7C+La+calidad+del+servicio%3A+un+recorrido+hist%C3%B3rico+conceptual%2C+sus+modelos+m%C3%A1s+representativos+y+su+aplicaci%C3%B3n+en+las+universidades+\(Colombia\)+Universidad+Nacional+de+Colombia&oq=Punto+de+vista+%7C+v.+iv+%7C+no.+7+%7C+julio+-+diciembre+2013+%7C+pp.+51-72+%7C+La+calidad+del+servicio%3A+un+recorrido+hist%C3%B3rico+conceptual%2C+sus+modelos+m%C3%A1s+representativos+y+su+aplicaci%C3%B3n+en+las+universidades+\(Colombia\)+Universidad+Nacional+de+Colombia&aqs=chrome..69i57.2109j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Punto+de+vista+%7C+v.+iv+%7C+no.+7+%7C+julio+-+diciembre+2013+%7C+pp.+51-72+%7C+La+calidad+del+servicio%3A+un+recorrido+hist%C3%B3rico+conceptual%2C+sus+modelos+m%C3%A1s+representativos+y+su+aplicaci%C3%B3n+en+las+universidades+(Colombia)+Universidad+Nacional+de+Colombia&oq=Punto+de+vista+%7C+v.+iv+%7C+no.+7+%7C+julio+-+diciembre+2013+%7C+pp.+51-72+%7C+La+calidad+del+servicio%3A+un+recorrido+hist%C3%B3rico+conceptual%2C+sus+modelos+m%C3%A1s+representativos+y+su+aplicaci%C3%B3n+en+las+universidades+(Colombia)+Universidad+Nacional+de+Colombia&aqs=chrome..69i57.2109j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Villamar, J. L. (2018). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de La Provincia de Los Ríos*. Universidad Técnica de Babahoyo Ecuador. Recuperado en:
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/5413>
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. (6.ª ed.). México: Mc Graw-Hill

Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

Zeithaml, V., A. Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. España: Díaz de Santos, S.A.
Recuperado en:
https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA SALA PENAL PERMANENTE DE LA CORTE SUPREMA DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población	Muestra	Escala y Valores
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018?</p> <p>Problemas Específicos 1. ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018? 2. ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018? 3. ¿Cuál es la relación entre la integración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018? 4. ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018? 5. ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018?</p>	<p>Objetivos General Establecer la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.</p> <p>Objetivos Específicos 1. Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. 2. Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. 3. Determinar la relación entre la integración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. 4. Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. 5. Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018</p> <p>Hipótesis específicas 1. Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. 2. Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. 3. Existe relación significativa entre la integración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. 4. Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018. 5. Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de la República del Perú 2018.</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa</p> <p>Dimensiones: D1: Planeación D2: Organización D3: Integración D4: Dirección D5: Control</p> <p>Variable 2: Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones: D1: Elementos tangibles D2: Fiabilidad D3: Capacidad de respuesta D4: Seguridad D5: Empatía</p>	<p>Tipo de investigación: aplicada</p> <p>Nivel de investigación: descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta cuestionario</p>	<p>Población está constituida por los trabajadores de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema y Mesa de Partes Unica de la especialidad</p>	<p>Muestra es de tipo censal y está conformada por 59 funcionarios de la Sala Penal Permanente incluyendo la Mesa de Partes Unica</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Técnicas instrumentos
Variable 1: Gestión Administrativa	D1: Planeación	• Filosofía	1	Escala de Likert	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario consta de 22 ítems.
		• Misión	2		
		• Visión	3		
		• Valores	4		
		• Estrategias	5		
D2: Organización	• División del trabajo	8, 9	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)		
	• Coordinación	10,11			
D3: Integración	• Recursos humanos	12	Casi nunca (2) Nunca (1)		
	• Recursos materiales	13			
	• Recursos técnicos	14			
D4: Dirección	• Toma de decisiones	15	Casi nunca (2) Nunca (1)		
	• Motivación	16			
	• Comunicación	17			
D5: Control	• Liderazgo	18	Casi nunca (2) Nunca (1)		
	• Establecimiento de estándares	19			
	• Medición	20			
	• Corrección	21			
Variable 2 Calidad de Servicio	D1: Elementos tangibles	• Retroalimentación	22	Escala de Likert	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario consta de 26 ítems. En total 48
		• Instalaciones físicas	23		
		• Equipos	24		
		• Personal	25		
	D2: Fiabilidad	• Materiales de comunicación	26		
• Fiable		27,28			
D3: Capacidad de respuesta	• Cuidadosa	29,30	Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)		
	• Disposición	31,32			
	• Voluntad	33,34			
D4: Seguridad	• Servicio rápido	35,36	Casi nunca (2) Nunca (1)		
	• Conocimiento	37,38			
D5: Empatía	• Atención	39,40	Casi nunca (2) Nunca (1)		
	• Credibilidad	41,42			
	• Confianza	43,44			
D5: Empatía	• Muestra de interés	45,46	Casi nunca (2) Nunca (1)		
	• Atención individualizada	47,48			

Anexo 3: Instrumento

ENCUESTA CUESTIONARIO

Estimado (a) señor (a), este cuestionario se aplica con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación denominado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA SALA PENAL PERMANENTE DE LA CORTE SUPREMA DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ-2018”.

Las respuestas que nos proporcione serán utilizadas solo con fines académicos y de investigación por lo que agradezco ampliamente la colaboración para responder a esta encuesta.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta cuarenta y ocho (48) ítems en escala Likert, cada una con cinco (05) opciones, lea detenidamente y marque con un aspa (X) sólo una alternativa que considere la mejor elección de acuerdo a la realidad.

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

N°	DESCRIPCION DE LOS ITEMS	1	2	3	4	5
PLANEACIÓN						
1	¿El compromiso con la Institución es a través de la práctica de la filosofía organizacional?					
2	¿El propósito de la misión está orientada a alcanzar los logros propuestos?					
3	¿La visión de la Institución fija el rumbo asumiendo retos alcanzables?					
4	¿Practican los valores demostrando una conducta adecuada?					
5	¿Las estrategias planteadas se relacionan con la misión, visión y objetivos de la Institución?					
6	¿Los criterios en las políticas están orientados a tomar decisiones oportunas?					
7	¿Los programas son diseñados de acuerdo a las necesidades de la Institución?					

ORGANIZACIÓN					
8	¿La división del trabajo que realiza está delimitada de acuerdo a su especialización?				
9	¿La división del trabajo permite jerarquizar según las funciones por el grado de importancia?				
10	¿La coordinación posibilita sincronizar las actividades en forma oportuna y de calidad?				
11	¿Se han establecido líneas de comunicación directamente con la coordinación?				
INTEGRACION					
12	¿El éxito en la Institución depende de los recursos humanos de acuerdo al proceso de selección del personal?				
13	¿Los recursos materiales garantizan la calidad y el tiempo del servicio que brindan?.				
14	¿Los recursos técnicos cuentan con mantenimiento para brindar el servicio con seguridad informática?				
DIRECCION					
15	¿Las diversas alternativas le permiten tomar decisiones en forma oportuna?				
16	¿La labor que realiza le motiva a desempeñarse con responsabilidad?				
17	¿La comunicación que transmite y recibe de sus compañeros y jefes es en forma fluida?				
18	¿El liderazgo de tu jefe inmediato procura mejorar las funciones en la institución?				
CONTROL					
19	¿En la Institución se han establecido estándares e indicadores para verificar los resultados?.				
20	¿La medición de la ejecución y los resultados dependerá de la exactitud de la información?				
21	¿Las medidas correctivas se producen inmediatamente al encontrar alguna deficiencia?				
22	¿A través de la retroalimentación se informan los resultados y las medidas correctivas para mejorar el sistema administrativo?				

ELEMENTOS TANGIBLES					
23	¿Las instalaciones físicas reúnen las condiciones saludables para el personal que labora?				
24	¿Los equipos permiten agilizar la documentación con prontitud?				
25	¿El personal que atiende está capacitado para las funciones que realiza?				
26	¿Los materiales de comunicación son actualizados en forma permanente?				
FIABILIDAD					
27	¿El personal que atiende es fiable a los requerimientos de los usuarios?.				
28	¿Realiza el servicio prometido de forma fiable?				
29	¿Es cuidadoso al brindar información delicada?				
30	Cuando se presentan inconvenientes su trato con el usuario es de sumo cuidado?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
31	¿Muestra disposición al orientar a los usuarios?				
32	¿Las respuestas que brinda demuestran disposición de ayuda?				
33	¿Decide ayudar en forma voluntaria cuando alguien lo requiere?				
34	¿Su voluntad de ayuda permite que retorne el usuario en forma reiterativa?				
35	¿Atiende a los usuarios a través de un servicio rápido?				
36	¿Realiza un servicio rápido para cubrir las expectativas del usuario?				
SEGURIDAD					
37	¿El conocimiento que adquiere absuelve dudas del usuario?				
38	¿Su conocimiento le permite brindar una atención de calidad?.				
39	¿Presta atención cuando el usuario le pide explicaciones?				
40	¿Demuestra atención a través de la mirada fija al usuario?				

41	¿Inspira credibilidad cuando informa del trámite que realizan?					
42	¿La credibilidad se asegura cuando hay confianza en los usuarios?					
43	¿Inspira confianza cuando asegura el tiempo de la tramitación de los documentos?					
44	¿Genera confianza al explicar detalladamente la ruta de la tramitación de los expedientes?					
EMPATIA						
45	¿Muestra interés al ofrecer más tiempo al usuario?					
46	¿Escucha con atención demostrando interés lo que quieren darle a conocer?.					
47	¿Procura atender en forma individualizada al usuario?					
48	¿La atención individualizada le permite conocer de cerca las inquietudes del usuario?					

Anexo 4: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. PLANEACIÓN								
1	¿El compromiso con la Institución es a través de la práctica de la filosofía organizacional?	✓		✓		✓		
2	¿El propósito de la misión está orientada a alcanzar los logros propuestos?	✓		✓		✓		
3	¿La visión de la Institución fija el rumbo asumiendo retos alcanzables?	✓		✓		✓		
4	¿Practican los valores demostrando una conducta adecuada?	✓		✓		✓		
5	¿Las estrategias planteadas se relacionan con la misión, visión y objetivos de la Institución?	✓		✓		✓		
6	¿Los criterios en las políticas están orientados a tomar decisiones oportunas?	✓		✓		✓		
7	¿Los programas son diseñados de acuerdo a las necesidades de la Institución?	✓		✓		✓		
II. ORGANIZACIÓN								
8	¿La división del trabajo que realiza está delimitada de acuerdo a su especialización?	✓		✓		✓		
9	¿La división del trabajo permite jerarquizar según las funciones por el grado de importancia?	✓		✓		✓		
10	¿La coordinación posibilita sincronizar las actividades en forma oportuna y de calidad?	✓		✓		✓		
11	¿Se han establecido líneas de comunicación directamente con la coordinación?	✓		✓		✓		
III. INTEGRACIÓN								
12	¿El éxito en la Institución depende de los recursos humanos de acuerdo al proceso de selección del personal?	✓		✓		✓		
13	¿Los recursos materiales garantizan la calidad y el tiempo del servicio que brindan?.	✓		✓		✓		
14	¿Los recursos técnicos cuentan con mantenimiento para brindar el servicio con seguridad informática?	✓		✓		✓		
IV. DIRECCIÓN								
15	¿Las diversas alternativas le permiten tomar decisiones en forma oportuna?	✓		✓		✓		
16	¿La labor que realiza le motiva a desempeñarse con responsabilidad?	✓		✓		✓		
17	¿La comunicación que transmite y recibe de sus compañeros y jefes es en forma fluida?	✓		✓		✓		
18	¿El liderazgo de tu jefe inmediato procura mejorar las funciones en la institución?	✓		✓		✓		
IV. CONTROL								
19	¿En la Institución se han establecido estándares e indicadores para verificar los resultados?.	✓		✓		✓		
20	¿La medición de la ejecución y los resultados dependerá de la exactitud de la información?	✓		✓		✓		
21	¿Las medidas correctivas se producen inmediatamente al encontrar alguna deficiencia?	✓		✓		✓		
22	¿A través de la retroalimentación se informan los resultados y las medidas correctivas para mejorar el sistema administrativo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplica

Apellidos y nombres del juez validador: MG. ARCE GUEVARA ERNESTO

DNI: 09085080

Especialidad del validador: EXPERTO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA



.....
Firma

Lima, 30 de diciembre de 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO								
Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. ELEMENTOS TANGIBLES								
23	¿Las instalaciones físicas reúnen las condiciones saludables para el personal que labora?	✓		✓		✓		
24	¿Los equipos permiten agilizar la documentación con prontitud?	✓		✓		✓		
25	¿El personal que atiende está capacitado para las funciones que realiza?	✓		✓		✓		
26	¿Los materiales de comunicación son actualizados en forma permanente?	✓		✓		✓		
II. FIABILIDAD								
27	¿El personal que atiende es fiable a los requerimientos de los usuarios?	✓		✓		✓		
28	¿Realiza el servicio prometido de forma fiable?	✓		✓		✓		
29	¿Es cuidadoso al brindar información delicada?	✓		✓		✓		
30	Cuando se presentan inconvenientes su trato con el usuario es de sumo cuidado?	✓		✓		✓		
III. CAPACIDAD DE RESPUESTA								
31	¿Muestra disposición al orientar a los usuarios?	✓		✓		✓		
32	¿Las respuestas que brinda demuestran disposición de ayuda?	✓		✓		✓		
33	¿Decide ayudar en forma voluntaria cuando alguien lo requiere?	✓		✓		✓		
34	¿Su voluntad de ayuda permite que retorne el usuario en forma reiterativa?	✓		✓		✓		
35	¿Atiende a los usuarios a través de un servicio rápido?	✓		✓		✓		
36	¿Realiza un servicio rápido para cubrir las expectativas del usuario?	✓		✓		✓		
IV. SEGURIDAD								
37	¿El conocimiento que adquiere absuelve dudas del usuario?	✓		✓		✓		
38	¿Su conocimiento le permite brindar una atención de calidad?.	✓		✓		✓		
39	¿Presta atención cuando el usuario le pide explicaciones?	✓		✓		✓		
40	¿Demuestra atención a través de la mirada fija al usuario?	✓		✓		✓		
41	¿Inspira credibilidad cuando informa del trámite que realizan?	✓		✓		✓		
42	¿La credibilidad se asegura cuando hay confianza en los usuarios?	✓		✓		✓		
43	¿Inspira confianza cuando asegura el tiempo de la tramitación de los documentos?	✓		✓		✓		
44	¿Genera confianza al explicar detalladamente la ruta de la tramitación de los expedientes?	✓		✓		✓		
V. EMPATÍA								
45	¿Muestra interés al ofrecer más tiempo al usuario?	✓		✓		✓		
46	¿Escucha con atención demostrando interés lo que quieren darle a conocer?.	✓		✓		✓		
47	¿Procura atender en forma individualizada al usuario?	✓		✓		✓		
48	¿La atención individualizada le permite conocer de cerca las inquietudes del usuario?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MG. ARCE GUEVARA ERNESTO

DNI: 09085080

Especialidad del validador: EXPERTO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA



.....
Firma

Lima, 30 de diciembre de 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. PLANEACIÓN								
1	¿El compromiso con la Institución es a través de la práctica de la filosofía organizacional?	✓		✓		✓		
2	¿El propósito de la misión está orientada a alcanzar los logros propuestos?	✓		✓		✓		
3	¿La visión de la Institución fija el rumbo asumiendo retos alcanzables?	✓		✓		✓		
4	¿Practican los valores demostrando una conducta adecuada?	✓		✓		✓		
5	¿Las estrategias planteadas se relacionan con la misión, visión y objetivos de la Institución?	✓		✓		✓		
6	¿Los criterios en las políticas están orientados a tomar decisiones oportunas?	✓		✓		✓		
7	¿Los programas son diseñados de acuerdo a las necesidades de la Institución?	✓		✓		✓		
II. ORGANIZACIÓN								
8	¿La división del trabajo que realiza está delimitada de acuerdo a su especialización?	✓		✓		✓		
9	¿La división del trabajo permite jerarquizar según las funciones por el grado de importancia?	✓		✓		✓		
10	¿La coordinación posibilita sincronizar las actividades en forma oportuna y de calidad?	✓		✓		✓		
11	¿Se han establecido líneas de comunicación directamente con la coordinación?	✓		✓		✓		
III. INTEGRACIÓN								
12	¿El éxito en la Institución depende de los recursos humanos de acuerdo al proceso de selección del personal?	✓		✓		✓		
13	¿Los recursos materiales garantizan la calidad y el tiempo del servicio que brindan?.	✓		✓		✓		
14	¿Los recursos técnicos cuentan con mantenimiento para brindar el servicio con seguridad informática?	✓		✓		✓		
IV. DIRECCIÓN								
15	¿Las diversas alternativas le permiten tomar decisiones en forma oportuna?	✓		✓		✓		
16	¿La labor que realiza le motiva a desempeñarse con responsabilidad?	✓		✓		✓		
17	¿La comunicación que transmite y recibe de sus compañeros y jefes es en forma fluida?	✓		✓		✓		
18	¿El liderazgo de tu jefe inmediato procura mejorar las funciones en la institución?	✓		✓		✓		
IV. CONTROL								
19	¿En la Institución se han establecido estándares e indicadores para verificar los resultados?.	✓		✓		✓		
20	¿La medición de la ejecución y los resultados dependerá de la exactitud de la información?	✓		✓		✓		
21	¿Las medidas correctivas se producen inmediatamente al encontrar alguna deficiencia?	✓		✓		✓		
22	¿A través de la retroalimentación se informan los resultados y las medidas correctivas para mejorar el sistema administrativo?	✓		✓		✓		

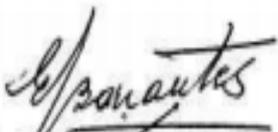
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MG. BARRANTES RÍOS

EDMUNDO DNI: 25651955

Especialidad del validador: DOCENTE METODOLOGO


Mg. Ing. Edmundo José Barrantes Ríos
JURADO DICTAMINADOR

Lima, 30 de diciembre de 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO								
Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. ELEMENTOS TANGIBLES								
23	¿Las instalaciones físicas reúnen las condiciones saludables para el personal que labora?	✓		✓		✓		
24	¿Los equipos permiten agilizar la documentación con prontitud?	✓		✓		✓		
25	¿El personal que atiende está capacitado para las funciones que realiza?	✓		✓		✓		
26	¿Los materiales de comunicación son actualizados en forma permanente?	✓		✓		✓		
II. FIABILIDAD								
27	¿El personal que atiende es fiable a los requerimientos de los usuarios?	✓		✓		✓		
28	¿Realiza el servicio prometido de forma fiable?	✓		✓		✓		
29	¿Es cuidadoso al brindar información delicada?	✓		✓		✓		
30	Cuando se presentan inconvenientes su trato con el usuario es de sumo cuidado?	✓		✓		✓		
III. CAPACIDAD DE RESPUESTA								
31	¿Muestra disposición al orientar a los usuarios?	✓		✓		✓		
32	¿Las respuestas que brinda demuestran disposición de ayuda?	✓		✓		✓		
33	¿Decide ayudar en forma voluntaria cuando alguien lo requiere?	✓		✓		✓		
34	¿Su voluntad de ayuda permite que retorne el usuario en forma reiterativa?	✓		✓		✓		
35	¿Atiende a los usuarios a través de un servicio rápido?	✓		✓		✓		
36	¿Realiza un servicio rápido para cubrir las expectativas del usuario?	✓		✓		✓		
IV. SEGURIDAD								
37	¿El conocimiento que adquiere absuelve dudas del usuario?	✓		✓		✓		
38	¿Su conocimiento le permite brindar una atención de calidad?.	✓		✓		✓		
39	¿Presta atención cuando el usuario le pide explicaciones?	✓		✓		✓		
40	¿Demuestra atención a través de la mirada fija al usuario?	✓		✓		✓		
41	¿Inspira credibilidad cuando informa del trámite que realizan?	✓		✓		✓		
42	¿La credibilidad se asegura cuando hay confianza en los usuarios?	✓		✓		✓		
43	¿Inspira confianza cuando asegura el tiempo de la tramitación de los documentos?	✓		✓		✓		
44	¿Genera confianza al explicar detalladamente la ruta de la tramitación de los expedientes?	✓		✓		✓		
V. EMPATÍA								
45	¿Muestra interés al ofrecer más tiempo al usuario?	✓		✓		✓		
46	¿Escucha con atención demostrando interés lo que quieren darle a conocer?.	✓		✓		✓		
47	¿Procura atender en forma individualizada al usuario?	✓		✓		✓		
48	¿La atención individualizada le permite conocer de cerca las inquietudes del usuario?	✓		✓		✓		

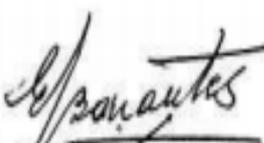
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MG. BARRANTES RÍOS

EDMUNDO DNI: 25651955

Especialidad del validador: DOCENTE METODOLOGO


Mg. Inge. Edmundo José Barrantes Ríos
JURADO DICTAMINADOR

Lima, 30 de diciembre de 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. PLANEACIÓN								
1	¿El compromiso con la Institución es a través de la práctica de la filosofía organizacional?	✓		✓		✓		
2	¿El propósito de la misión está orientada a alcanzar los logros propuestos?	✓		✓		✓		
3	¿La visión de la Institución fija el rumbo asumiendo retos alcanzables?	✓		✓		✓		
4	¿Practican los valores demostrando una conducta adecuada?	✓		✓		✓		
5	¿Las estrategias planteadas se relacionan con la misión, visión y objetivos de la Institución?	✓		✓		✓		
6	¿Los criterios en las políticas están orientados a tomar decisiones oportunas?	✓		✓		✓		
7	¿Los programas son diseñados de acuerdo a las necesidades de la Institución?	✓		✓		✓		
II. ORGANIZACIÓN								
8	¿La división del trabajo que realiza está delimitada de acuerdo a su especialización?	✓		✓		✓		
9	¿La división del trabajo permite jerarquizar según las funciones por el grado de importancia?	✓		✓		✓		
10	¿La coordinación posibilita sincronizar las actividades en forma oportuna y de calidad?	✓		✓		✓		
11	¿Se han establecido líneas de comunicación directamente con la coordinación?	✓		✓		✓		
III. INTEGRACIÓN								
12	¿El éxito en la Institución depende de los recursos humanos de acuerdo al proceso de selección del personal?	✓		✓		✓		
13	¿Los recursos materiales garantizan la calidad y el tiempo del servicio que brindan?.	✓		✓		✓		
14	¿Los recursos técnicos cuentan con mantenimiento para brindar el servicio con seguridad informática?	✓		✓		✓		
IV. DIRECCIÓN								
15	¿Las diversas alternativas le permiten tomar decisiones en forma oportuna?	✓		✓		✓		
16	¿La labor que realiza le motiva a desempeñarse con responsabilidad?	✓		✓		✓		
17	¿La comunicación que transmite y recibe de sus compañeros y jefes es en forma fluida?	✓		✓		✓		
18	¿El liderazgo de tu jefe inmediato procura mejorar las funciones en la institución?	✓		✓		✓		
IV. CONTROL								
19	¿En la Institución se han establecido estándares e indicadores para verificar los resultados?.	✓		✓		✓		
20	¿La medición de la ejecución y los resultados dependerá de la exactitud de la información?	✓		✓		✓		
21	¿Las medidas correctivas se producen inmediatamente al encontrar alguna deficiencia?	✓		✓		✓		
22	¿A través de la retroalimentación se informan los resultados y las medidas correctivas para mejorar el sistema administrativo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: DRA. BERNARDO SANTIAGO MADELAINE

DNI: 07116676

Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN



Firma

Lima, 30 de diciembre de 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO								
Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. ELEMENTOS TANGIBLES								
23	¿Las instalaciones físicas reúnen las condiciones saludables para el personal que labora?	✓		✓		✓		
24	¿Los equipos permiten agilizar la documentación con prontitud?	✓		✓		✓		
25	¿El personal que atiende está capacitado para las funciones que realiza?	✓		✓		✓		
26	¿Los materiales de comunicación son actualizados en forma permanente?	✓		✓		✓		
II. FIABILIDAD								
27	¿El personal que atiende es fiable a los requerimientos de los usuarios?	✓		✓		✓		
28	¿Realiza el servicio prometido de forma fiable?	✓		✓		✓		
29	¿Es cuidadoso al brindar información delicada?	✓		✓		✓		
30	Cuando se presentan inconvenientes su trato con el usuario es de sumo cuidado?	✓		✓		✓		
III. CAPACIDAD DE RESPUESTA								
31	¿Muestra disposición al orientar a los usuarios?	✓		✓		✓		
32	¿Las respuestas que brinda demuestran disposición de ayuda?	✓		✓		✓		
33	¿Decide ayudar en forma voluntaria cuando alguien lo requiere?	✓		✓		✓		
34	¿Su voluntad de ayuda permite que retorne el usuario en forma reiterativa?	✓		✓		✓		
35	¿Atiende a los usuarios a través de un servicio rápido?	✓		✓		✓		
36	¿Realiza un servicio rápido para cubrir las expectativas del usuario?	✓		✓		✓		
IV. SEGURIDAD								
37	¿El conocimiento que adquiere absuelve dudas del usuario?	✓		✓		✓		
38	¿Su conocimiento le permite brindar una atención de calidad?.	✓		✓		✓		
39	¿Presta atención cuando el usuario le pide explicaciones?	✓		✓		✓		
40	¿Demuestra atención a través de la mirada fija al usuario?	✓		✓		✓		
41	¿Inspira credibilidad cuando informa del trámite que realizan?	✓		✓		✓		
42	¿La credibilidad se asegura cuando hay confianza en los usuarios?	✓		✓		✓		
43	¿Inspira confianza cuando asegura el tiempo de la tramitación de los documentos?	✓		✓		✓		
44	¿Genera confianza al explicar detalladamente la ruta de la tramitación de los expedientes?	✓		✓		✓		
V. EMPATÍA								
45	¿Muestra interés al ofrecer más tiempo al usuario?	✓		✓		✓		
46	¿Escucha con atención demostrando interés lo que quieren darle a conocer?.	✓		✓		✓		
47	¿Procura atender en forma individualizada al usuario?	✓		✓		✓		
48	¿La atención individualizada le permite conocer de cerca las inquietudes del usuario?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: DRA. BERNARDO SANTIAGO MADELAINE

DNI: 07116676

Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN



Firma

Lima, 30 de diciembre de 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Anexo 5: Matriz de Datos

Base de datos de la variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA																						
usuario encuestados	Dimensión 1: Planeación							Dimensión 2: Organización				Dimensión 3: Integración			Dimensión 4: Dirección				Dimensión 5: Control			
	1. Filosofía	2. Misión	3. Visión	4. Valores	5. Estrategias	6. Políticas	7. Programas	8. División del trabajo	9. División del trabajo	10. Coordinación	11. Coordinación	12. Recursos humanos	13. Recursos materiales	14. Recursos técnicos	15. Toma de decisiones	16. Motivación	17. Comunicación	18. Liderazgo	19. Establecimiento de estándares	20. Medición	21. Corrección	22. Retroalimentación
usuario 1	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	2	
usuario 2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	
usuario 3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	5	4	4	
usuario 4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	1	2	
usuario 5	3	1	3	2	2	2	2	3	2	4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	4	2	
usuario 6	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	2	
usuario 7	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	
usuario 8	4	1	2	2	2	3	4	4	2	2	4	2	3	4	4	4	4	3	5	5	5	
usuario 9	2	2	2	1	3	2	1	2	1	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	5	5	
usuario 10	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
usuario 11	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	
usuario 12	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	4	2	2	1	5	5	4	3	
usuario 13	1	3	3	4	3	2	1	3	3	1	1	1	2	5	1	2	3	5	5	5	4	
usuario 14	2	2	2	1	3	1	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	1	3	4	3	3	
usuario 15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	3	1	4	3	2	
usuario 16	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	
usuario 17	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	2	1	3	3	2	4	4	4	
usuario 18	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	3	2	
usuario 19	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	
usuario 20	3	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	1	2	
usuario 21	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	5	3	5	2	
usuario 22	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	5	4	4	4	4	2	4	2	
usuario 23	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	2	1	2	
usuario 24	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3	2	2	4	2	2	
usuario 25	1	2	2	1	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	2	3	
usuario 26	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	
usuario 27	5	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	
usuario 28	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	
usuario 29	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	4	3	4	5	2	2	1	
usuario 30	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	5	4	4	4	3	2	4	2	3	
usuario 31	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	
usuario 32	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	4	2	3	
usuario 33	4	2	2	1	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
usuario 34	3	2	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	2	
usuario 35	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	2	2	3	2	2	
usuario 36	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	4	2	2	
usuario 37	2	1	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	4	3	3	4	4	3	5	
usuario 38	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	5	4	
usuario 39	5	5	5	4	4	3	4	2	2	1	1	1	3	4	4	5	2	2	4	2	2	
usuario 40	4	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	4	3	3	4	2	3	2	
usuario 41	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	2	2	4	2	2	
usuario 42	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	4	2	3	3	4	
usuario 43	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	1	3	2	2	2	4	2	
usuario 44	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	3	5	2	2	3	
usuario 45	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	
usuario 46	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	
usuario 47	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
usuario 48	5	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	2	2	2	
usuario 49	4	2	2	2	3	2	2	4	5	5	3	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	
usuario 50	3	2	3	4	3	2	2	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	2	2	2	
usuario 51	3	3	2	1	2	2	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	4	3	
usuario 52	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	4	4	4	2	3	2	1	2	4	2	
usuario 53	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	
usuario 54	4	3	3	3	2	2	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	1	4	1	1	
usuario 55	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4	2	2	2	
usuario 56	3	2	3	3	3	2	2	4	5	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	
usuario 57	4	4	3	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	
usuario 58	2	1	2	2	1	2	2	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	1	3	4	3	
usuario 59	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	2	3	2	4	4	3	

Base de datos de la variable 2: CALIDAD DE SERVICIO																										
usuario encuestados	Dimensión 1: Elementos tangibles				Dimensión 2: fiabilidad				Dimensión 3:				Dimensión 4:				Dimensión 5:									
	23. Instalaciones físicas	24. Equipo	25. Personal	26. Materiales de comunicación	27. Fiable.	28. Fiable	29. Cuidadosa	30. Cuidadosa	31. Disposicion	32. Disposicion.	33. Voluntad	34. Voluntad	35. Servicio rápido	36. Servicio rápido	37. Conocimiento	38. Conocimiento	39. Atencion	40. Atencion	41. Credibilidad	42. Credibilidad	43. Confianza	44. Confianza	45. Muestra de interes	46. Muestra de interes	47. Atención Individualizada	48. Atención Individualizada
usuario 1	3	3	3	3	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
usuario 2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	1	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
usuario 3	5	4	4	5	3	3	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5
usuario 4	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3
usuario 5	2	2	3	2	3	3	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3
usuario 6	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
usuario 7	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
usuario 8	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	3	2
usuario 9	1	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3
usuario 10	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
usuario 11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2
usuario 12	3	4	4	5	5	5	1	5	1	2	3	3	1	5	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5
usuario 13	2	2	2	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4
usuario 14	5	5	5	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3
usuario 15	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	2	5	3	3	4	4	3
usuario 16	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	1
usuario 17	4	5	5	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	4	4	4	5	5
usuario 18	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	1	3	1	2	2	2	2	3	2	2	4	3	4	4
usuario 19	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	4	3	2	2	2	2	2	2	5	4	4	5
usuario 20	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	3	2	2	2
usuario 21	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	1	2	2	2	2	4	3	4	4
usuario 22	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2
usuario 23	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	1	4	3	4
usuario 24	2	3	3	2	1	3	3	1	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
usuario 25	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	1	2	2	2	5	4	4	4
usuario 26	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	1
usuario 27	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2
usuario 28	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	2
usuario 29	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3
usuario 30	4	5	5	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
usuario 31	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2
usuario 32	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3
usuario 33	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2
usuario 34	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
usuario 35	2	2	2	2	1	2	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3
usuario 36	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
usuario 37	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2
usuario 38	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
usuario 39	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	1	1	4	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2
usuario 40	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
usuario 41	4	4	3	2	5	4	4	5	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	1	1	4	4	3	3
usuario 42	2	2	1	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	4	2	2
usuario 43	3	4	3	2	1	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	1	3
usuario 44	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
usuario 45	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	2
usuario 46	3	2	2	1	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
usuario 47	4	3	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
usuario 48	4	4	4	5	3	1	2	2	4	2	3	3	5	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3
usuario 49	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	1	4	4	2	2
usuario 50	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2
usuario 51	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
usuario 52	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2
usuario 53	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
usuario 54	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	2
usuario 55	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
usuario 56	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4
usuario 57	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	3	4	4	3
usuario 58	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
usuario 59	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2

Anexo 6: Tabla de correlación

Valor de r	Fuerza de relación
-1 a -0,5 ó 0,5 a 1	Fuerte
-0,5 a -0,3 ó 0,3 a 0,5	Moderada
-0,3 a -0,1 ó 0,1 a 0,3	Débil
-0,1 a 0,1	Ninguna o muy débil

Fuente : Ing. Marian Yelis Mendoza C.I _24.754.166

Anexo 7: Rangos de puntajes de las respuestas

PLANEACIÓN:

Intervalo	Conocimiento
7 – 16	Bajo
17 – 26	Medio
27– 35	Alto

ORGANIZACIÓN:

Intervalo	Conocimiento
4 – 9	Bajo
10 – 15	Medio
16– 20	Alto

INTEGRACIÓN:

Intervalo	Conocimiento
4 – 7	Bajo
8– 11	Medio
12– 15	Alto

DIRECCION:

Intervalo	Conocimiento
4 – 9	Bajo
10 – 15	Medio
16– 20	Alto

CONTROL:

Intervalo	Conocimiento
4 – 9	Bajo
10 – 15	Medio
16 – 20	Alto

ELEMENTOS TANGIBLES:

Intervalo	Conocimiento
4 – 9	Bajo
10 – 15	Medio
16 – 20	Alto

FIABILIDAD:

Intervalo	Conocimiento
4 – 9	Bajo
10 – 15	Medio
16 – 20	Alto

CALIDAD DE RESPUESTA:

Intervalo	Conocimiento
6 – 14	Bajo
15 – 22	Medio
23 – 30	Alto

SEGURIDAD:

Intervalo	Conocimiento
8 – 18	Bajo
19 – 29	Medio
30 – 40	Alto

EMPATÍA:

Intervalo	Conocimiento
4 – 9	Bajo
10 – 15	Medio
16– 20	Alto

Anexo 8: Propuesta de valor

1. Introducción

La Sala Penal Permanente forma parte del Poder Judicial y a su vez forma parte de la estructura organizacional de la Corte Suprema de la República y está integrada por cinco Jueces Supremos que se encargan de impartir justicia en el mas alto nivel.

Existe relación directa entre el proceso de gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios judiciales, por ello las propuestas de valor están orientadas a mejorar los procesos de la gestión administrativa para que también mejore la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos, específicamente en las áreas sensibles reveladas por los propios trabajadores de dicha dependencia judicial.

La labor de los Jueces Supremos y los servidores a su cargo no concluye con publicar el sentido del fallo en la página web del Poder Judicial, sino que resulta indispensable concientizar a los servidores que el proceso termina cuando el usuario judicial tiene en su poder la resolución con los fundamentos de la decisión debidamente suscrita por los jueces y devuelto su expediente al juzgado de origen, ya que sólo a partir de ese momento pueden continuar con la etapa de ejecución de las sentencias.

2. Justificación

La presente propuesta de valor es importante, porque surge de la necesidad de priorizar un cambio sustancial en la Sala Penal Permanente, ya que el control de los procesos permite verificar si esta dependencia judicial está cumpliendo con los objetivos de la institución que es la prestación de servicio de calidad a los usuarios judiciales. Por ello, además del adecuado control, resulta pertinente concientizar a través de capacitaciones a los trabajadores para que comprendan que el servicio concluye cuando el usuario conoce la resolución debidamente suscrita por los jueces..

3. Objetivos

Objetivo general

Proponer capacitaciones para mejorar los procesos de la administración y la calidad de servicio en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema, encargando a los Relatores y Secretarios el adecuado control de los procesos, poniendo a su disposición un reforzado sistema informático que les permita controlar los periodos de tiempo y personal responsable en la transcripción de las resoluciones, todo ello con la finalidad de tomar acciones correctivas y entregar de la resolución al usuario judicial en el menor tiempo posible.

Objetivos específicos

- 1) Implementar un plan de mejora continua, en los procesos de la gestión administrativa y la calidad del servicio a los ciudadanos.
- 2) Elaborar un plan estratégico tendiente a superar las deficiencias detectadas.
- 3) Actualizar la estructura organizacional.
- 4) Reconocer los perfiles de cargo y funciones de los trabajadores
- 5) Promover las estrategias de comunicación y redacción.
- 6) Implementar instrumentos de evaluación y monitoreo en el trabajo diario.

4. Estrategias

Estrategia 1: Implementar un plan de mejora continua, en los procesos de la gestión administrativa y la calidad del servicio a los ciudadanos..

Plan de acción:

Plan de mejora continua en los procesos administrativos y calidad de servicio, comprometiéndolo a los trabajadores con las metas y objetivos de la institución, monitoreando el desempeño de los empleados de tal manera que permita brindar un servicio de calidad que ayude a los usuarios judiciales a obtener respuestas oportunas en el tiempo establecido por la ley.

Estrategia 2: Planeamiento estratégico integral con participación de trabajadores y funcionarios

Plan de acción:

Con el propósito de mejorar considerablemente la identificación de los trabajadores y funcionarios del Poder Judicial, el ente encargado de elaborar la planeación institucional no solo debe estar integrado por representantes de los magistrados y abogados del Perú, sino también por los representantes de los funcionarios y trabajadores que son los que ejecutan los planes de la Institución, de esta manera la planeación será desarrollada no solo por los que la dirigen al más alto nivel, sino también por las que lo ejecutan y se superará ampliamente lo que han reflejado los trabajadores que han respondido el cuestionario en la presente investigación

Estrategia 3: Actualizar la estructura organizacional

Plan de acción:

Siendo labor de los relatores y secretarios de salas - conforme a la LOPJ- la redacción de las resoluciones y la inmediata devolución de los expedientes a sus Cortes de origen, resulta indispensable que la estructura organizacional de la Sala Penal Permanente ubique a los secretarios de confianza como dependientes de ellos para que, bajo su dirección y con el reforzado sistema informático se reduzcan de manera considerable los irrazonables plazos muy lejanos de los establecidos en la Ley en entregar el producto a los usuarios judiciales.

Estrategia 4: Reconocer los perfiles de cargo y funciones de los trabajadores

Plan de acción:

Requeriremos un estudio específico en cuanto al perfil de cargos asignados a la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema, respondiendo a las exigencias de la institución y a las necesidades de un servicio de calidad a los usuarios judiciales, por lo que, la designación de secretarios de confianza a sola propuesta del Juez Supremo debe ser reemplazada por la selección por orden de mérito, experiencia laboral, capacitaciones y marcada identificación con el servicio de

justicia, lo que permitirá una mejora considerable en la calidad del servicio al ciudadano.

Estrategias 5: comunicación y redacción.

Plan de acción:

Con el objetivo de que los trabajadores tengan iniciativa propia para poder comunicarse con los usuarios, se propone diversas estrategias y medios para lograr una comunicación asertiva y oportuna, de acuerdo a la función que realiza. Por ello los Relatores y Secretarios deben ser capacitados en estrategias de comunicación, sistemas informáticos, tecnologías de la información y redacción, que les permita liderar la función de elaboración de proyectos y transcripción de resoluciones, así como un adecuado control de la labor de los auxiliares y secretarios de confianza y el personal que brinda información a los usuarios judiciales

Estrategia 6: Implementación de instrumentos de evaluación y monitoreo

Plan de acción:

Con el propósito de lograr un trabajo efectivo y eficiente, se requiere implementar un sistema de evaluación, que involucre instrumentos de medición, monitoreo y reportes para efectivizar la labor de cada miembro aportante a la mejora de los procesos de la administración y calidad de servicio que se brinda al usuario. Del mismo modo, el personal designado será capacitado para la evaluación semestral y anual con certificación por logros y méritos alcanzados que deben ser tomados en cuenta para el ascenso o promoción.

Anexo 9: Estructura y funciones de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema.

Conforme lo observamos en el organigrama adjunto, la Corte Suprema de Justicia es el más alto tribunal de justicia del Perú y está integrada por 20 Jueces Supremos Titulares distribuidos de la siguiente forma: Uno ejerce la presidencia de la Corte Suprema y a la vez preside el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial; dos integran el Consejo Ejecutivo en representación de los Jueces Supremos; uno jefatura la Oficina de Control de la Magistratura; uno integra el Jurado Nacional de Elecciones y los 15 restantes integran la Sala Civil Permanente, Sala Constitucional y Social Permanente y **Sala Penal Permanente**, esta última se encarga de resolver los casos penales o criminales a nivel nacional.

SALA PLENA DE LA CORTE SUPREMA

Conforme a la LOPJ I es el máximo órgano supremo de deliberación del Poder Judicial integrada por todos los Jueces Titulares de la Corte Suprema de la República, teniendo como funciones principales la de decidir sobre la marcha institucional del Poder Judicial y la de aprobar la Política General de la Institución a propuesta de su Consejo Ejecutivo; y entre otras funciones proponer proyectos de ley ante el Congreso de la República.

CONSEJO EJECUTIVO DEL PODER JUDICIAL

El Art. 81 de la LOPJ establece que es el órgano de gobierno del Poder Judicial y está integrado por **seis miembros**, estos son: el Presidente del Poder Judicial, dos jueces supremos titulares elegidos por la Sala Plena, un Juez Superior representante de los Jueces Superiores, un juez especializado, representante de los Jueces Especializado elegido por los jueces especializados del Perú y un abogado representante de los Abogados del Perú.

Entre las funciones más importantes está la de **Proponer a la Sala Plena** de la Corte Suprema la Política General del Poder Judicial y **aprobar** el Plan de Desarrollo del mismo, así como designar al Gerente General del Poder Judicial, aprobar el Proyecto de Presupuesto del Poder Judicial propuesto por la Gerencia General y **ejecutarlo** una vez promulgada la Ley. Aprobar el

Reglamento de Organización y Funciones del Poder Judicial y los demás que requiera conforme a ley y definir las políticas para la concesión de los servicios conexos y complementarios a la administración de justicia.

SALA PENAL PERMANENTE DE LA CORTE SUPREMA

Es el órgano Jurisdiccional que tiene a su cargo la resolución definitiva de los procesos penales o criminales en el Perú, tiene competencia nacional.

Funciones de la Sala Penal Permanente Corte Suprema

Está integrada por 5 Jueces Supremos y conoce los denominados “Recursos de Nulidad”, “Recurso de Casación” o “Recurso de Queja por denegatorio de Recurso de Nulidad” o “Recurso de Queja por denegatorio de Recurso Casación”, declarando en definitiva culpables o inocentes a los justiciables.

La abundante carga laboral de la Sala Penal Permanente, retrasa de manera considerable la resolución de los casos puestos en su conocimiento y si bien se resuelve en los plazos máximos de treinta días que establece la LOPJ sin embargo, se ha determinado que la mayoría de los casos, la redacción de las resoluciones y la firma por los Jueces Supremos demoran entre 120 a más de 360 días entre la fecha que se lleva a cabo el debate y la fecha en que el expediente es derivado a las Cortes Superiores de su procedencia, lo que genera un malestar en los usuarios judiciales, que muchas veces tienen que esperar la decisión definitiva purgando carcelería con todas las consecuencias sociales que ello implica.

Jueces Supremos y su relación con el personal auxiliar jurisdiccional

Los Jueces Supremos, tienen como función principal el estudio de los casos puestos en su conocimiento, la deliberación previo debate entre todos sus integrantes y la resolución y suscripción de las resoluciones conforme a sus decisiones

Luego de tomar la decisión los jueces supremos, en directa coordinación con su Relator disponen la publicación del sentido de la decisión en la página Web del Poder Judicial – un título de lo decidido- para que las partes tomen

conocimiento del fallo. La decisión, conforme a la ley Orgánica del Poder Judicial se puede dar el mismo día del debate o en el plazo máximo de 30 días.

RELATORES Y SECRETARIOS DE SALA

Conforme a la LOPJ los Relatores y los Secretarios de Sala son los Auxiliares jurisdiccionales de los Jueces de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema que coadyuvan a éstos en la preparación de los procesos para su estudio y luego de su deliberación y decisión, encargarse de la redacción de las resoluciones, para que, debidamente suscritas por cada uno de ellos, notifiquen a los abogados y deriven el expediente a la Corte Superior de su procedencia, contando para esta labor cuentan con un pool de auxiliares jurisdiccionales.

SECRETARIOS DE CONFIANZA.

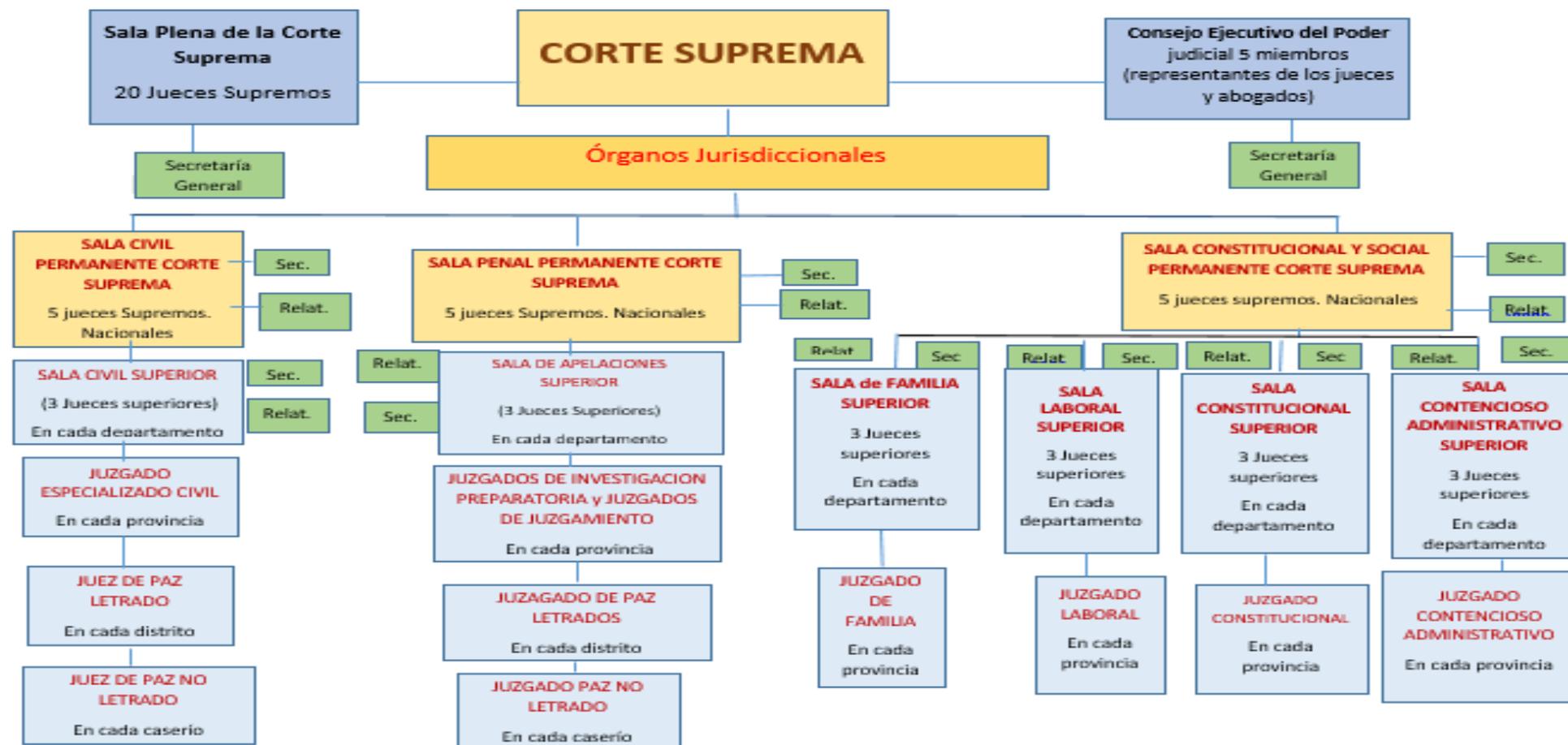
Son funcionarios especializados en derecho que ingresan a laborar en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema. Son nombrados por el Presidente del Poder Judicial a sola propuesta de cada Juez Supremo. Actualmente cada Juez Supremo cuenta con 4 Secretarios de confianza que, dependen directamente de él y su labor principal es la de estudiar los expedientes, elaborar un resumen o informe detallado de cada caso. Cuando los Jueces Supremos deciden, publican el sentido del fallo en la página web del Poder Judicial y luego encargan a los seretarios la transcripción de los fundamentos de la resolución. Concluida esta transcripción la entregan a la correctora para que haga la revisión gramatical y la estructura de los fundamentos expresados; posteriormente entregan a la Lingüista de la Sala para que verifique la correcta utilización del lenguaje conforme a las reglas de la Lengua española. Luego el Relator de la Sala hace suscribir la resolución por todos los Jueces del Tribunal . Este proceso, conforme al anexo que se adjunta, en muchos casos demora entre 120 y más de 360 días, pese a que la Ley orgánica del Poder Judicial establece 30 días como máximo para resolver.

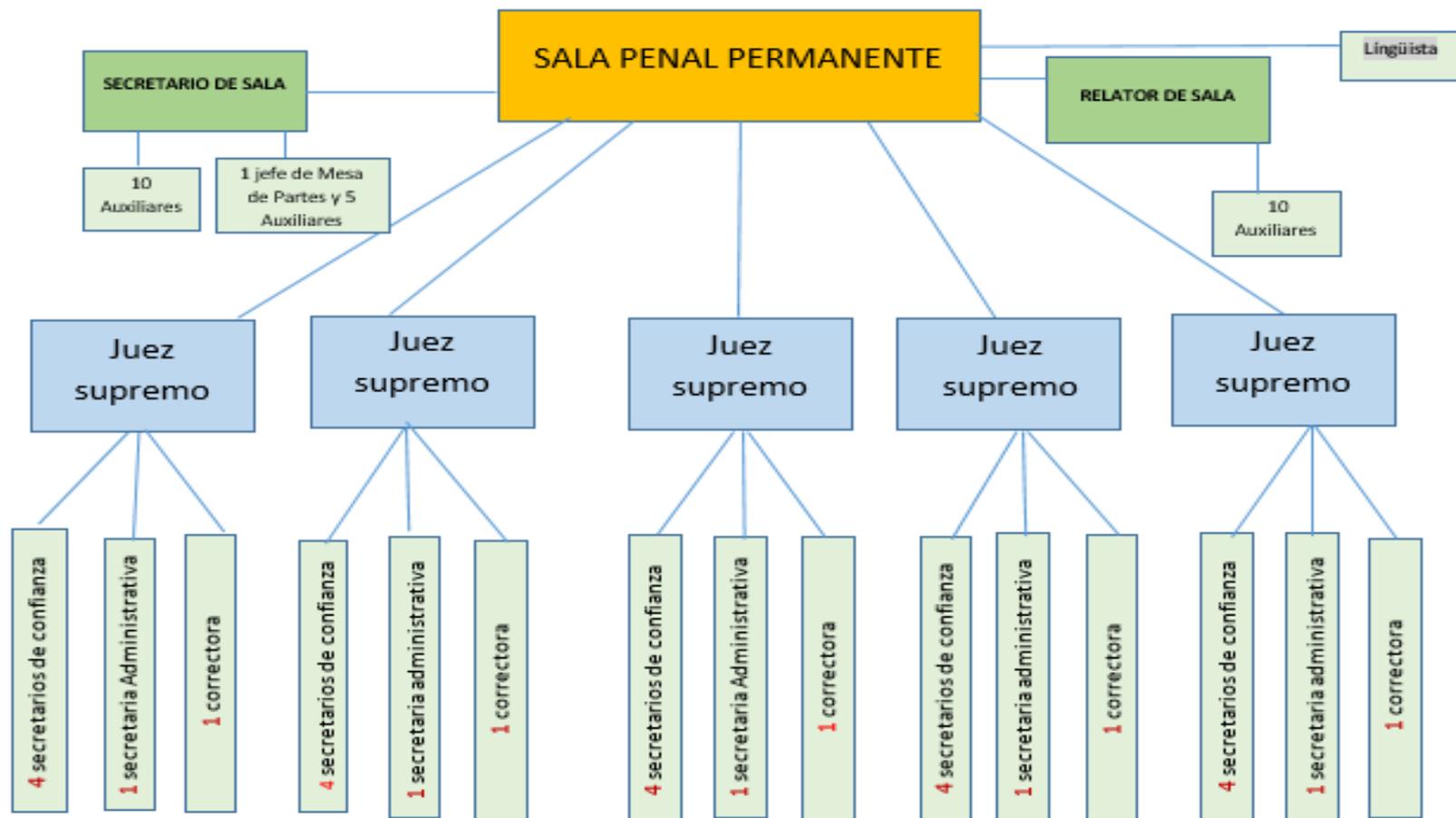
El problema está en este rubro, ya que resolver se entiende como dar a conocer el sentido de la decisión en una página web, cuando lo que los usuarios requieren es el texto completo de la resolución debidamente firmada por cada uno de los jueces supremos que intervinieron. Sin esta resolución en físico no es

posible llevar a cabo ningún trámite en ninguna instancia judicial, por ello consideramos que, cuando los Jueces Supremos hacen saber el sentido del fallo es sólo una parte del servicio judicial que concluye con la suscripción de la resolución por cada uno de ellos. Este proceso, como lo hemos advertido, en muchos casos demora más tiempo que el razonable y no permite dar un servicio de calidad.

CORRECTORAS Y LINGUSITAS Si bien no se encargan de la redacción de las resoluciones, sin embargo en su función de controlar el adecuado uso del lenguaje, retrasan notablemente la publicación de las decisiones de los Jueces Supremos, por ello advertimos problemas en la gestión administrativa de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema, que tienen directa relación con los problemas que presenta la calidad del servicio al usuario judicial.

ORGANIGRAMA DE LA CORTE SUPREMA Y LA UBICACIÓN DE LA SALA PEBNAL PERMANENTE





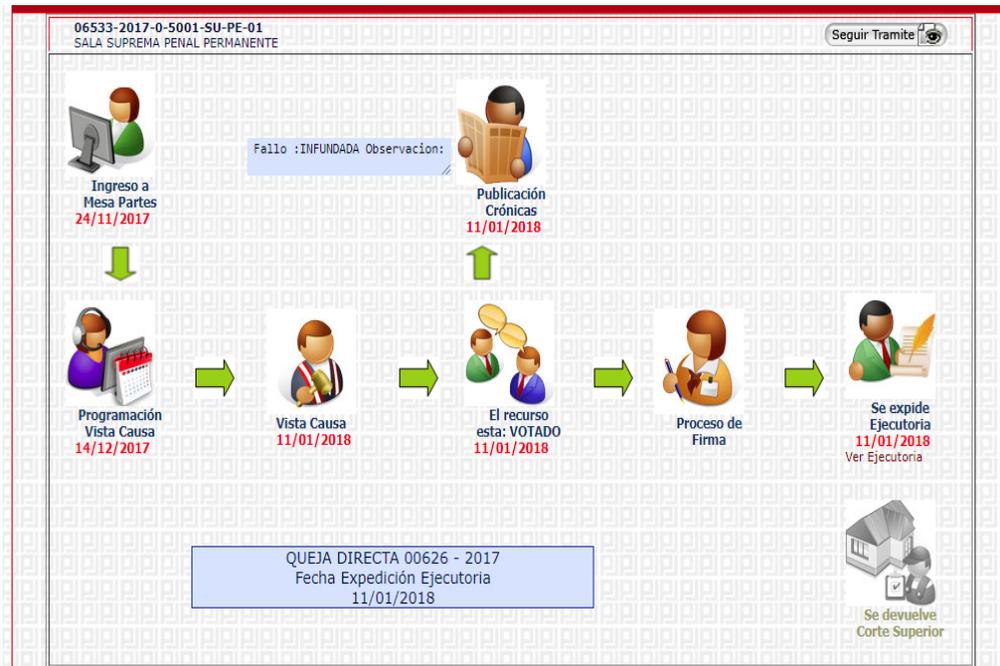
Anexo 10: Cuadro de resumen del trámite interno en la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema

N°	Nombre del Recurso	N° del Recurso	Año del Recurso	Fecha de ingreso a Corte Suprema por Mesa de Partes	Fecha de envío al despacho para formulación de ejecutoria	Fecha de Vista de la causa	Cantidad de días que demora el secretario desde la vista hasta envío de corrección	Fecha de envío para corrección	Cantidad de días que demora la correctora	Fecha de envío para subsanación	Cantidad de días que demora el secretario en subsanación hasta que lo envía a relatoría.	Fecha de envío a Relatoría (envío Devolver con Ejecutoria)	Cantidad de días que demora la relatoría en enviar a secretaria	Fecha de Envío de Relatoría a Secretaría con Ejec. Suprema	Cantidad de días que demoró secretaria en Enviar a MP	Fecha de envío de Secretaría a Mesa de Partes	Total días hasta que se devuelve a MP
1	QUEJA NCPP	731	2017	23/10/2017	4/01/2018	11/01/2018	0	11/01/2018	1	12/01/2018	25	6/02/2018	107	24/05/2018	13	6/06/2018	146
2	QUEJA NCPP	573	2017	31/08/2017	4/01/2018	11/01/2018	1	12/01/2018	10	22/01/2018	30	21/02/2018	22	15/03/2018	18	2/04/2018	81
3	QUEJA NCPP	696	2017	10/10/2017	4/01/2018	11/01/2018	18	29/01/2018	7	5/02/2018	28	5/03/2018	32	6/04/2018	19	25/04/2018	104
4	QUEJA DIRECTA	606	2017	20/11/2017	4/01/2018	11/01/2018	1	12/01/2018	27	8/02/2018	25	5/03/2018	32	6/04/2018	11	17/04/2018	96
5	QUEJA DIRECTA	541	2017	11/10/2017	4/01/2018	11/01/2018	13	24/01/2018	0	24/01/2018	28	21/02/2018	22	15/03/2018	18	2/04/2018	81
6	QUEJA EXCEPCI	367	2017	12/07/2017	4/01/2018	11/01/2018	4	15/01/2018	7	22/01/2018	30	21/02/2018	22	15/03/2018	18	2/04/2018	81
7	QUEJA DIRECTA	612	2017	21/11/2017	4/01/2018	11/01/2018	28	8/02/2018	#¡NUM!	24/01/2018	40	5/03/2018	31	5/04/2018	12	17/04/2018	#¡NUM!
8	QUEJA EXCEPCI	411	2017	9/08/2017	4/01/2018	11/01/2018	0	11/01/2018	42	22/02/2018	69	2/05/2018	26	28/05/2018	10	7/06/2018	147
9	QUEJA DIRECTA	400	2017	26/07/2017	4/01/2018	11/01/2018	0	11/01/2018	0	11/01/2018	33	13/02/2018	129	22/06/2018	14	6/07/2018	176
10	CASACION	1224	2017	21/09/2017	4/01/2018	12/01/2018	0	12/01/2018	41	22/02/2018	69	2/05/2018	19	21/05/2018	17	7/06/2018	146
11	QUEJA DIRECTA	538	2017	11/10/2017	4/01/2018	11/01/2018	6	17/01/2018	5	22/01/2018	30	21/02/2018	22	15/03/2018	18	2/04/2018	81
12	CASACION	1138	2017	7/09/2017	4/01/2018	12/01/2018	87	9/04/2018	#¡NUM!	14/02/2018	30	16/03/2018	31	16/04/2018	16	2/05/2018	#¡NUM!
13	QUEJA DIRECTA	398	2017	25/07/2017	4/01/2018	11/01/2018	27	7/02/2018	34	13/03/2018	10	23/03/2018	53	15/05/2018	10	25/05/2018	134
A	QUEJA DIRECTA	626	2017	24/11/2017	4/01/2018	11/01/2018	139	30/05/2018	27	26/06/2018	24	20/07/2018	40	29/08/2018	14	12/09/2018	244
15	QUEJA DIRECTA	628	2017	24/11/2017	4/01/2018	11/01/2018	190	20/07/2018	#¡NUM!	26/06/2018	15	11/07/2018	141	29/11/2018	11	10/12/2018	#¡NUM!
16	CASACION	1100	2017	1/09/2017	4/01/2018	12/01/2018	97	19/04/2018	#¡NUM!	12/01/2018	53	6/03/2018	59	4/05/2018	18	22/05/2018	#¡NUM!
17	CASACION	1199	2017	18/09/2017	4/01/2018	12/01/2018	3	15/01/2018	7	22/01/2018	30	21/02/2018	22	15/03/2018	18	2/04/2018	80
18	CASACION	1122	2017	6/09/2017	4/01/2018	12/01/2018	95	17/04/2018	#¡NUM!	12/01/2018	59	12/03/2018	77	28/05/2018	10	7/06/2018	#¡NUM!
19	CASACION	1213	2017	19/09/2017	4/01/2018	12/01/2018	0	12/01/2018	18	30/01/2018	36	7/03/2018	29	5/04/2018	15	20/04/2018	98
20	CASACION	1275	2017	29/09/2017	4/01/2018	12/01/2018	4	16/01/2018	13	29/01/2018	0	29/01/2018	49	19/03/2018	21	9/04/2018	87
21	NULIDAD	2276	2017	17/10/2017	8/01/2018	15/01/2018	2	17/01/2018	5	22/01/2018	30	21/02/2018	22	15/03/2018	20	4/04/2018	79
B	NULIDAD	1949	2017	29/08/2017	8/01/2018	15/01/2018	60	16/03/2018	3	19/03/2018	14	2/04/2018	52	24/05/2018	14	7/06/2018	143
23	NULIDAD	1741	2017	26/07/2017	8/01/2018	15/01/2018	3	18/01/2018	4	22/01/2018	24	15/02/2018	36	23/03/2018	18	10/04/2018	85
24	CASACION	1278	2017	2/10/2017	4/01/2018	12/01/2018	3	15/01/2018	14	29/01/2018	43	13/03/2018	1	14/03/2018	19	2/04/2018	80
25	NULIDAD	2283	2017	18/10/2017	8/01/2018	15/01/2018	123	18/05/2018	#¡NUM!	28/03/2018	5	2/04/2018	115	26/07/2018	21	16/08/2018	#¡NUM!
26	CASACION	1215	2017	20/09/2017	4/01/2018	12/01/2018	17	29/01/2018	24	22/02/2018	#¡NUM!		43229	9/05/2018	13	22/05/2018	#¡NUM!
27	CASACION	1263	2017	29/09/2017	4/01/2018	12/01/2018	3	15/01/2018	9	24/01/2018	6	30/01/2018	44	15/03/2018	18	2/04/2018	80
28	QUEJA DIRECTA	629	2017	24/11/2017	4/01/2018	11/01/2018	134	25/05/2018	3	28/05/2018	24	21/06/2018	35	26/07/2018	7	2/08/2018	203
29	CASACION	1203	2017	19/09/2017	4/01/2018	12/01/2018	5	17/01/2018	5	22/01/2018	30	21/02/2018	22	15/03/2018	18	2/04/2018	80
30	NULIDAD	2845	2015	23/10/2015	8/01/2018	16/01/2018	86	12/04/2018	#¡NUM!	30/01/2018	93	3/05/2018	15	18/05/2018	14	1/06/2018	#¡NUM!

N°	Nombre del Recurso	N°. del Recurso	Año del Recurso	Fecha de ingreso a Corte Suprema por Mesa de Partes	Fecha de envío al despacho para formulacion de ejecutoria	Fecha de Vista de la causa	Cantidad de días que demora el secretario desde la vista hasta envío de corrección	Fecha de envío para corrección	Cantidad de días que demora la correctora	Fecha de envío para subsanacion	Cantidad de días que demora el secretario en subsanación hasta que lo envía a relatoría.	Fecha de envío a Relatoría (envío Devolver con Ejecutoria)	Cantidad de días que demora la relatoría en enviar a secretaría	Fecha de Envío de Relatoría a Secretaría con Ejec. Suprema	Cantidad de días que demoró secretaría en Enviar a MP	Fecha de envío de Secretaría a Mesa de Partes	Total días hasta que se devuelve a MP
31	QUEJA EXCEPCI	522	2017	5/10/2017	8/01/2018	16/01/2018	108	4/05/2018	#¡NUM!	29/01/2018	28	26/02/2018	71	8/05/2018	14	22/05/2018	#¡NUM!
C	QUEJA DIRECTA	627	2017	24/11/2017	4/01/2018	11/01/2018	139	30/05/2018	27	26/06/2018	24	20/07/2018	40	29/08/2018	14	12/09/2018	244
D	QUEJA EXCEPCI	510	2017	2/10/2017	4/01/2018	11/01/2018	1	12/01/2018	0	12/01/2018	25	6/02/2018	213	7/09/2018	13	20/09/2018	252
34	NULIDAD	2098	2017	22/09/2017	8/01/2018	15/01/2018	86	11/04/2018	#¡NUM!	30/01/2018	93	3/05/2018	34	6/06/2018	15	21/06/2018	#¡NUM!
35	QUEJA EXCEPCI	546	2017	17/10/2017	8/01/2018	16/01/2018	0	16/01/2018	6	22/01/2018	30	21/02/2018	22	15/03/2018	18	2/04/2018	76
36	NULIDAD	2210	2017	9/10/2017	8/01/2018	16/01/2018	122	18/05/2018	#¡NUM!	8/02/2018	63	12/04/2018	42	24/05/2018	14	7/06/2018	#¡NUM!
E	NULIDAD	1841	2017	15/08/2017	8/01/2018	16/01/2018	6	22/01/2018	1	23/01/2018	1	24/01/2018	372	31/01/2019	22	22/02/2019	402
38	CASACION	1161	2017	12/09/2017	4/01/2018	12/01/2018	0	12/01/2018	0	12/01/2018	25	6/02/2018	37	15/03/2018	18	2/04/2018	80
39	CASACION	1162	2017	12/09/2017	4/01/2018	12/01/2018	4	16/01/2018	6	22/01/2018	30	21/02/2018	22	15/03/2018	18	2/04/2018	80
40	NULIDAD	2216	2017	9/10/2017	10/01/2018	22/01/2018	#¡NUM!		0		43166	7/03/2018	43	19/04/2018	13	2/05/2018	#¡NUM!
41	NULIDAD	1947	2017	29/08/2017	8/01/2018	16/01/2018	62	19/03/2018	3	22/03/2018	1	23/03/2018	47	9/05/2018	12	21/05/2018	125
42	NULIDAD	1509	2017	26/06/2017	8/01/2018	17/01/2018	6	23/01/2018	0	23/01/2018	1	24/01/2018	71	5/04/2018	15	20/04/2018	93
43	NULIDAD	2348	2017	25/10/2017	10/01/2018	22/01/2018	102	4/05/2018	10	14/05/2018	9	23/05/2018	44	6/07/2018	10	16/07/2018	175
44	NULIDAD	2321	2017	23/10/2017	10/01/2018	22/01/2018	3	25/01/2018	0	25/01/2018	55	21/03/2018	58	18/05/2018	14	1/06/2018	130
45	NULIDAD	2042	2017	11/09/2017	8/01/2018	15/01/2018	7	22/01/2018	0	22/01/2018	23	14/02/2018	29	15/03/2018	20	4/04/2018	79
F	NULIDAD	1923	2017	25/08/2017	8/01/2018	16/01/2018	8	24/01/2018	0	24/01/2018	152	25/06/2018	49	13/08/2018	11	24/08/2018	220
47	NULIDAD	968	2017	10/04/2017	8/01/2018	17/01/2018	1	18/01/2018	4	22/01/2018	24	15/02/2018	36	23/03/2018	18	10/04/2018	83
48	NULIDAD	2198	2017	6/10/2017	8/01/2018	18/01/2018	6	24/01/2018	8	1/02/2018	39	12/03/2018	38	19/04/2018	8	27/04/2018	99
49	QUEJA EXCEPCI	469	2017	11/09/2017	8/01/2018	15/01/2018	7	22/01/2018	0	22/01/2018	22	13/02/2018	30	15/03/2018	18	2/04/2018	77
50	NULIDAD	2039	2017	11/09/2017	8/01/2018	15/01/2018	14	29/01/2018	24	22/02/2018	#¡NUM!		43235	15/05/2018	7	22/05/2018	#¡NUM!
51	NULIDAD	2106	2017	25/09/2017	8/01/2018	18/01/2018	1	19/01/2018	3	22/01/2018	0	22/01/2018	1	23/01/2018	0	23/01/2018	5
52	NULIDAD	2158	2017	2/10/2017	8/01/2018	18/01/2018	1	19/01/2018	4	23/01/2018	0	23/01/2018	3	26/01/2018	0	26/01/2018	8
53	NULIDAD	1397	2017	7/06/2017	10/01/2018	22/01/2018	80	12/04/2018	#¡NUM!	14/02/2018	19	5/03/2018	42	16/04/2018	8	24/04/2018	#¡NUM!
54	QUEJA EXCEPCI	534	2017	10/10/2017	10/01/2018	23/01/2018	1	24/01/2018	8	1/02/2018	14	15/02/2018	36	23/03/2018	17	9/04/2018	76
55	NULIDAD	2174	2017	3/10/2017	10/01/2018	22/01/2018	0	22/01/2018	1	23/01/2018	0	23/01/2018	3	26/01/2018	0	26/01/2018	4
56	NULIDAD	2001	2017	6/09/2017	10/01/2018	22/01/2018	102	4/05/2018	10	14/05/2018	9	23/05/2018	43	5/07/2018	11	16/07/2018	175
57	COMPETENCIA	19	2017	28/11/2017	8/01/2018	18/01/2018	104	2/05/2018	26	28/05/2018	2	30/05/2018	34	3/07/2018	9	12/07/2018	175
58	QUEJA NCPP	743	2017	25/10/2017	8/01/2018	19/01/2018	19	7/02/2018	0	7/02/2018	2	9/02/2018	70	20/04/2018	5	25/04/2018	96
59	CASACION	1319	2017	5/10/2017	8/01/2018	19/01/2018	5	24/01/2018	0	24/01/2018	86	20/04/2018	32	22/05/2018	16	7/06/2018	139
60	NULIDAD	2384	2017	30/10/2017	10/01/2018	22/01/2018	56	19/03/2018	4	23/03/2018	10	2/04/2018	37	9/05/2018	16	25/05/2018	123

N°	Nombre del Recurso	N°. del Recurso	Año del Recurso	Fecha de ingreso a Corte Suprema por Mesa de Partes	Fecha de envío al despacho para formulación de ejecutoria	Fecha de Vista de la causa	Cantidad de días que demora el secretario desde la vista hasta envío de corrección	Fecha de envío para corrección	Cantidad de días que demora la correctora	Fecha de envío para subsanación	Cantidad de días que demora el secretario en subsanación hasta que lo envía a relatoria.	Fecha de envío a Relatoria (envío Devolver con Ejecutoria)	Cantidad de días que demora la relatoria en enviar a secretaria	Fecha de Envío de Relatoria a Secretaría con Ejec. Suprema	Cantidad de días que demoró secretaria en Enviar a MP	Fecha de envío de Secretaría a Mesa de Partes	Total días hasta que se devuelve a MP
61	NULIDAD	1989	2017	4/09/2017	8/01/2018	16/01/2018	1	17/01/2018	5	22/01/2018	30	21/02/2018	22	15/03/2018	20	4/04/2018	78
62	NULIDAD	2330	2017	24/10/2017	10/01/2018	22/01/2018	1	23/01/2018	1	24/01/2018	22	15/02/2018	36	23/03/2018	18	10/04/2018	78
63	CASACION	1314	2017	5/10/2017	8/01/2018	19/01/2018	10	29/01/2018	0	29/01/2018	1	30/01/2018	48	19/03/2018	21	9/04/2018	80
G	QUEJA NCPP	729	2017	20/10/2017	8/01/2018	19/01/2018	103	2/05/2018	12	14/05/2018	66	19/07/2018	41	29/08/2018	14	12/09/2018	236
65	NULIDAD	2172	2017	3/10/2017	10/01/2018	25/01/2018	1	26/01/2018	54	21/03/2018	#¡NUM!	19/02/2018	57	17/04/2018	15	2/05/2018	#¡NUM!
H	QUEJA EXCEPCI	514	2017	3/10/2017	10/01/2018	23/01/2018	329	18/12/2018	0	18/12/2018	8	26/12/2018	30	25/01/2019	26	20/02/2019	393
67	NULIDAD	2692	2017	5/12/2017	10/01/2018	25/01/2018	6	31/01/2018	1	1/02/2018	4	5/02/2018	49	26/03/2018	10	5/04/2018	70
68	NULIDAD	1647	2017	18/07/2017	10/01/2018	22/01/2018	16	7/02/2018	0	7/02/2018	44	23/03/2018	77	8/06/2018	6	14/06/2018	143
69	NULIDAD	2232	2017	11/10/2017	10/01/2018	22/01/2018	2	24/01/2018	2	26/01/2018	5	31/01/2018	51	23/03/2018	18	10/04/2018	78
70	NULIDAD	2240	2017	12/10/2017	8/01/2018	18/01/2018	73	1/04/2018	5	6/04/2018	0	6/04/2018	53	29/05/2018	9	7/06/2018	140
71	NULIDAD	1775	2017	3/08/2017	8/01/2018	18/01/2018	22	9/02/2018	0	9/02/2018	26	7/03/2018	40	16/04/2018	16	2/05/2018	104
72	EXTRADICION	5	2018	12/01/2018	15/01/2018	22/01/2018	0	22/01/2018	0	22/01/2018	2	24/01/2018	2	26/01/2018	3	29/01/2018	7
73	QUEJA EXCEPCI	512	2017	3/10/2017	10/01/2018	23/01/2018	78	11/04/2018	#¡NUM!	26/03/2018	#¡NUM!	16/03/2018	49	4/05/2018	18	22/05/2018	#¡NUM!
74	NULIDAD	2272	2017	17/10/2017	10/01/2018	25/01/2018	7	1/02/2018	0	1/02/2018	13	14/02/2018	40	26/03/2018	15	10/04/2018	75
75	NULIDAD	2326	2017	24/10/2017	10/01/2018	25/01/2018	6	31/01/2018	1	1/02/2018	8	9/02/2018	67	17/04/2018	7	24/04/2018	89
76	CASACION	604	2017	30/05/2017	10/01/2018	23/01/2018	10	2/02/2018	0	2/02/2018	54	28/03/2018	36	3/05/2018	12	15/05/2018	112
77	QUEJA DIRECTA	634	2017	28/11/2017	10/01/2018	26/01/2018	17	12/02/2018	1	13/02/2018	2	15/02/2018	64	20/04/2018	5	25/04/2018	89
78	CASACION	1349	2017	13/10/2017	10/01/2018	26/01/2018	5	31/01/2018	1	1/02/2018	34	7/03/2018	13	20/03/2018	13	2/04/2018	66
I	QUEJA NCPP	757	2017	30/10/2017	8/01/2018	19/01/2018	95	24/04/2018	0	24/04/2018	16	10/05/2018	211	7/12/2018	14	21/12/2018	336
80	QUEJA NCPP	760	2017	30/10/2017	8/01/2018	19/01/2018	4	23/01/2018	1	24/01/2018	22	15/02/2018	36	23/03/2018	17	9/04/2018	80
81	NULIDAD	2430	2017	6/11/2017	10/01/2018	23/01/2018	7	30/01/2018	15	14/02/2018	19	5/03/2018	32	6/04/2018	20	26/04/2018	93
82	NULIDAD	2340	2017	25/10/2017	10/01/2018	25/01/2018	66	1/04/2018	4	5/04/2018	1	6/04/2018	77	22/06/2018	12	4/07/2018	160
83	CASACION	1357	2017	16/10/2017	10/01/2018	26/01/2018	124	30/05/2018	36	5/07/2018	15	20/07/2018	97	25/10/2018	15	9/11/2018	287
84	CASACION	1265	2017	29/09/2017	10/01/2018	26/01/2018	98	4/05/2018	10	14/05/2018	66	19/07/2018	39	27/08/2018	50	16/10/2018	263
85	CASACION	1363	2017	17/10/2017	10/01/2018	26/01/2018	17	12/02/2018	1	13/02/2018	2	15/02/2018	60	16/04/2018	16	2/05/2018	96
86	QUEJA NCPP	734	2017	24/10/2017	10/01/2018	26/01/2018	3	29/01/2018	56	26/03/2018	#¡NUM!	16/03/2018	12	28/03/2018	20	17/04/2018	#¡NUM!
87	NULIDAD	2060	2017	15/09/2017	10/01/2018	24/01/2018	0	24/01/2018	8	1/02/2018	13	14/02/2018	37	23/03/2018	24	16/04/2018	82
88	NULIDAD	2376	2017	27/10/2017	10/01/2018	25/01/2018	46	12/03/2018	0	12/03/2018	31	12/04/2018	36	18/05/2018	20	7/06/2018	133
89	NULIDAD	845	2017	28/03/2017	16/01/2018	29/01/2018	0	29/01/2018	3	1/02/2018	20	21/02/2018	7	28/02/2018	27	27/03/2018	57
90	EXTRADICION	8	2018	18/01/2018	23/01/2018	29/01/2018	39	9/03/2018	0	9/03/2018	3	12/03/2018	3	15/03/2018	4	19/03/2018	49

RQD. 626-2017 Vista de Causa: 11/01/18. Sale a su Corte 12/09/18 (dato del sistema demoró 244 días)



Fecha de Resolucion 11/01/17 (dato del sistema demoró 244 días)



República del Perú
PODER JUDICIAL

**CORTE SUPREMA
DE JUSTICIA
DE LA REPÚBLICA**

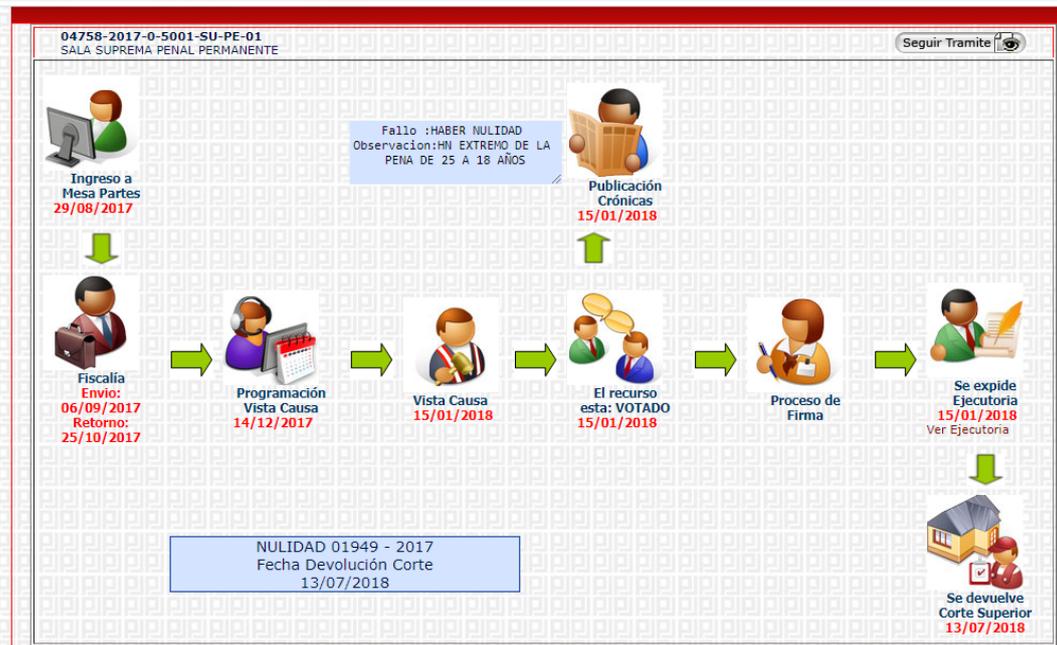
**SALA PENAL
QUEJA
LIMA**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA CORTE SUPREMA - Sistema de Notificación Electrónica SANE
SEDE PALACIO DE JUSTICIA
Secretaría De Sala - Suprema CECAS CAMPOS MAR ROSARIO (FAL201709081225)
Fecha: 09/02/2018 10:27:39 AM - RESOLUCION JUDICIAL D. Justicia CORTE SUPREMA
LIMA FIRMA DIGITAL - CERTIFICACION DEL CONTENIDO

Sumilla. La interposición del recurso de queja directa por denegatoria del recurso de queja excepcional deberá admitirse siempre que se cumpla con los requisitos objetivos de procedibilidad estipulados para este último –inciso tres del artículo doscientos noventa y siete del Código de Procedimientos Penales–, así como con las características previstas para los recursos impugnativos como son la taxatividad y la singularidad procesal. La falta o incumplimiento de estos criterios conlleva a declarar infundada el recurso de queja indirecta que se interpone, conforme se advierte para el siguiente caso.

Lima, once de enero de dos mil dieciocho

R.N. 1949-2017 Vista de Causa 15/01/18. Sale a su corte: 13/07/18 (dato del sistema demoró 143 días)



Fecha de Resolución 15/01/18. Pero la firma electronica 25 de mayo y Sale a su Corte el 13/07/18 (dato del sistema demoró 143 días)

Poder Judicial Servicios

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA

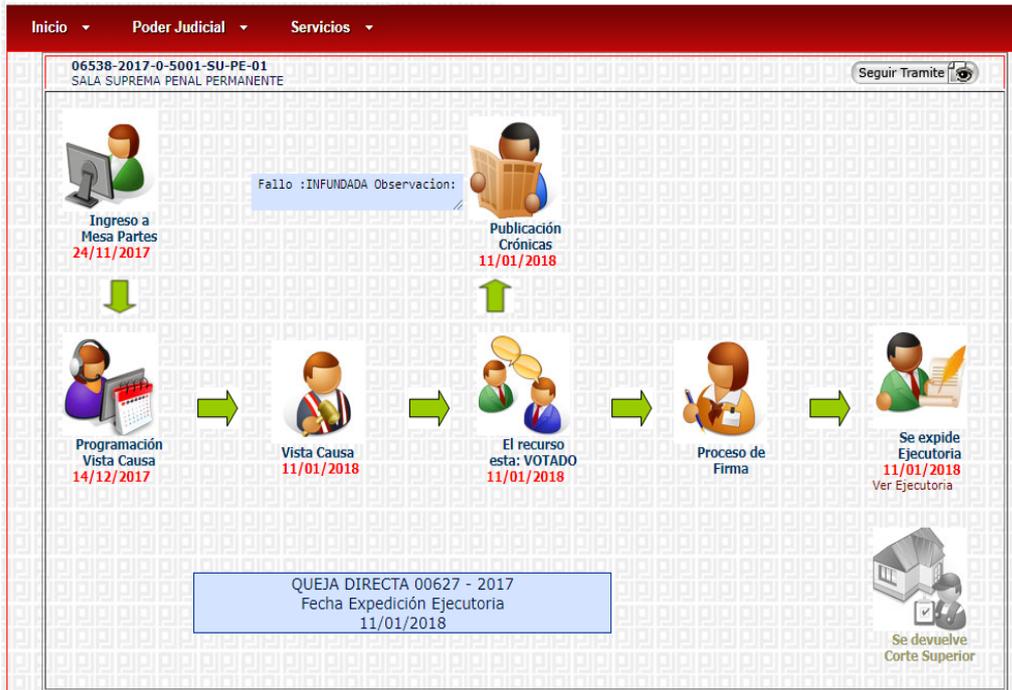
SALA PENAL PERMANENTE
R.N. N.º 1949-2017
LIMA NORTE

Sumilla. No puede considerarse reincidente al procesado porque, según su certificado de antecedentes penales, fue condenado a pena privativa de libertad suspendida condicionalmente; por lo tanto, no concurre la circunstancia agravante cualificada señalada en la sentencia venida en grado. Así, el cálculo de la pena debe efectuarse en el marco de la conminada en cada tipo penal instruido.

Lima, quince de enero de dos mil dieciocho

VISTOS: el recurso de nulidad formulado

QUEJA DIRECTA 627-17 Vista de Causa 11/01/17. Sale a su Corte 06/09/18 (dato del sistema demoró 244 días)



Resolucion de fecha 11/01/18, pero la firma electronica es de 06/09/18(244 dias)

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA CORTE SUPREMA - Sistema de Notificaciones Electrónicas SINDE

SEDE PALACIO DE JUSTICIA
Secretaría De Sala - Suprema SALAS CAMPOS Pilar
Rosario F. ALZU1899@sjp.pe
Fecha: 06/09/2018 16:37:30 Hora: Resolución JUDICIAL D. Judicial CORTE SUPREMA T. T. LIMA LIMA FIRMA DIGITAL Y CERTIFICACION DEL CONTENIDO

República del Perú
PODER JUDICIAL

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA

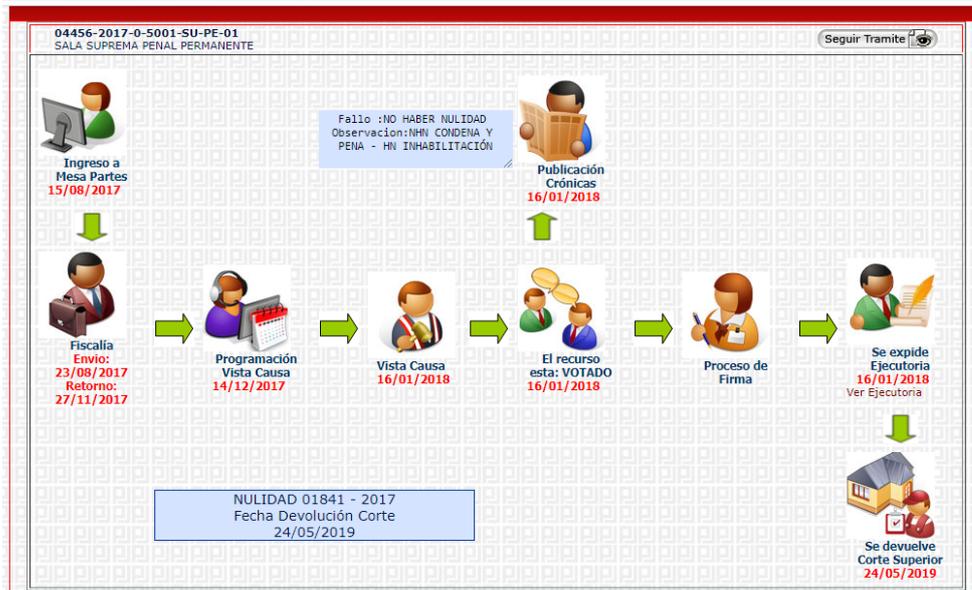
SALA PENAL PERMANENTE
QUEJA DIRECTA N.º 627-2017
LIMA

Sumilla. La interposición del recurso de queja directa por denegatoria del recurso de queja excepcional deberá admitirse siempre que se cumpla con los requisitos objetivos de procedibilidad estipulados para este último –inciso tres del artículo doscientos noventa y siete del Código de Procedimientos Penales– así como con las características previstas para los recursos impugnativos, como son el de taxatividad y singularidad procesal. La falta o incumplimiento de estos criterios conlleva a declarar infundado el recurso de queja indirecta que se interpone, conforme se advierte para el siguiente caso.

Lima, once de enero de dos mil dieciocho

VISTOS: el recurso de queja formulado por

RN 1841-2017. Vista de causa 18/01/18. Salio a su Corte 24/09/19 (dato del sistema demoró 402 días)



Resolucion tiene fecha 18/01/18 y la firma electronica tiene fecha 04/01/19(dato del sistema demoró 402 días)

Inicio Poder Judicial Servicios



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPUBLICA

SALA PENAL PERUANA
R. N. N.º 1841-2017
LAMBAYEQUE

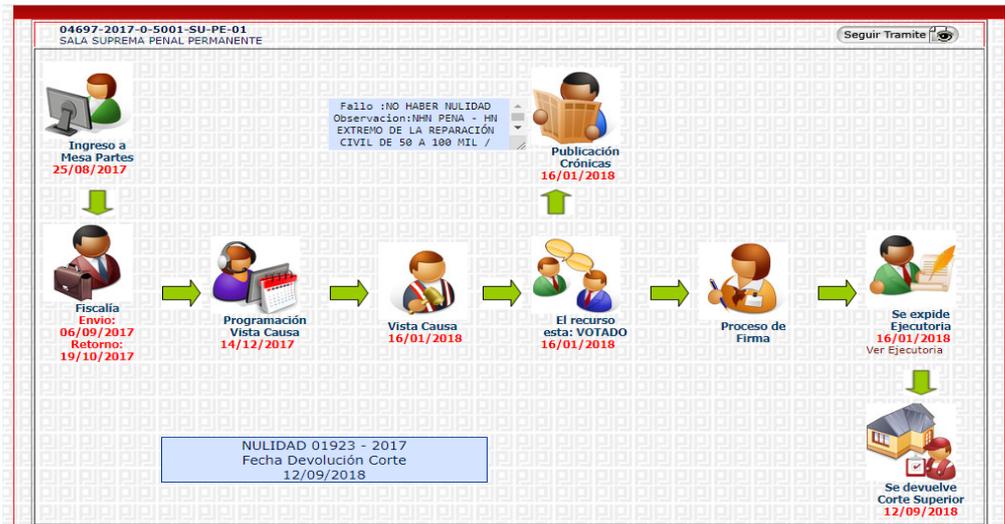
Sumilla. i) Los indicios de presencia y mala justificación, complementados con la declaración de un testigo impropio –coprocesado–, constituyen medios de prueba para determinar la comisión del delito de tráfico ilícito de drogas. **ii)** El Tribunal Superior, considerando la naturaleza del testigo impropio, no se halla vinculado a las declaraciones iniciales que hubiera expresado. Poseen mayor relevancia probatoria las recabadas a nivel del debate oral, en el que se determinó su condena a partir del reconocimiento de la imputación e indicación de información para concurrencia del proceso de confesión sincera.

Lima, dieciséis de enero de dos mil dieciocho

VISTOS: el recurso de nulidad interpuesto por **Ramiro Oblitas Fernández** contra la sentencia expedida el veintiocho de junio de dos mil diecisiete por los integrantes de la Tercera Sala Penal de Apelaciones de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPUBLICA - Sistema de Notificaciones Electrónicas SINOE / SEDE PALACIO DE JUSTICIA / Secretario De Sala - Suprema: **MEVE JOS MISA DEL FLORA** / Correo Digital: **pluperjudicial@p.jud.pe** / Fecha: **16/02/2019 17:40:05** / **RESOLUCION JUDICIAL D. Judicial: CORTE SUPREMA / LIMA FOLIO DIGITAL: CERTIFICACION DEL CONTENIDO**

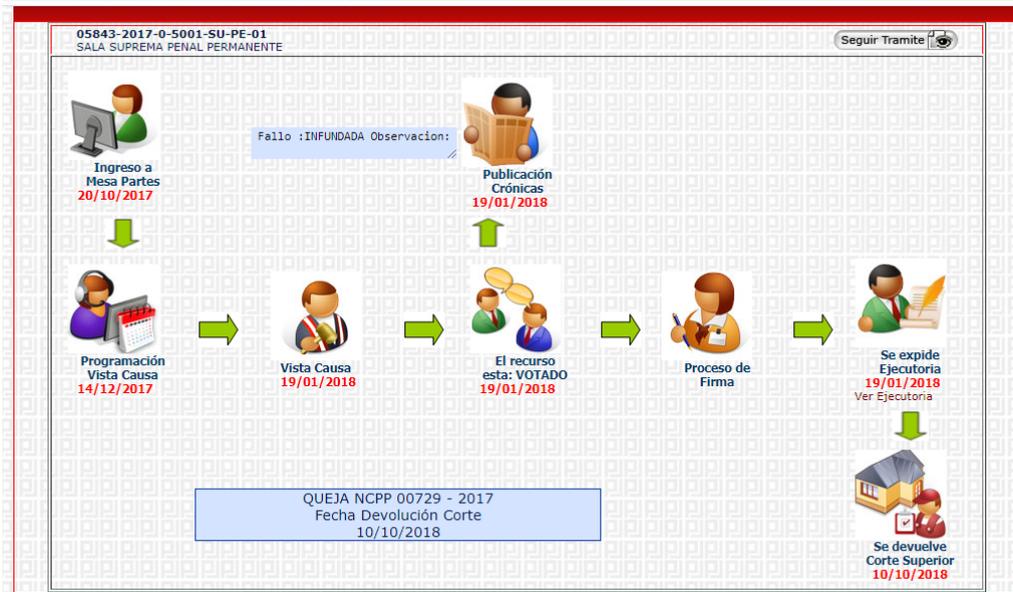
RN 1923-2017 Vista de causa 16/01/17. Devuelto a su Corte 12/09/18 (dato del sistema demoró 220 días)



La Resolución tiene fecha 16/01/18. Pero la firma electronica es del 14/08/18 (Dato interno demoró 220 días)



QUEJA NCPP 729-17 Vista de causa 19/01/18. Devuelto a su Corte 10/10/18 (Dato interno demoró 236 días)



La resolución tiene fecha 19/01/18. Pero la firma electrónica es del 10/09/18 (Dato interno demoró 236 días)

Inicio Poder Judicial Servicios

201705843500121700020180502161320 1 / 4

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA

SALA PENAL PERMANENTE
QUEJA DE DERECHO (NCPP) N.º 729-2017
PUNO

Queja de derecho infundada

Sumilla. Al no haberse acreditado que en la calificación del recurso de casación el Tribunal de Instancia haya vulnerado las garantías constitucionales invocadas, corresponde desestimar la queja de derecho interpuesta por el recurrente.

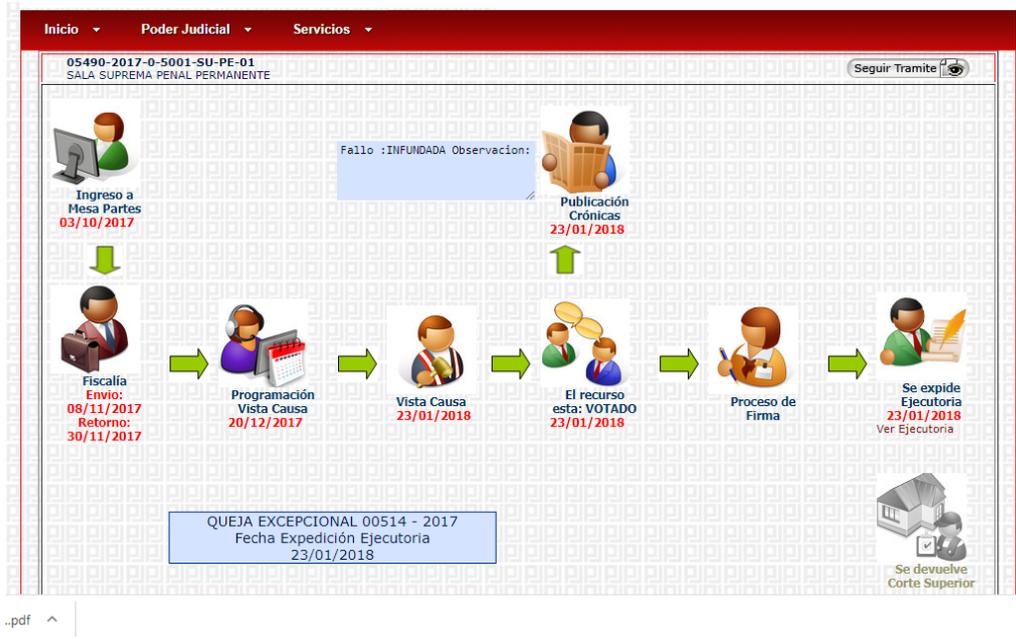
Lima, diecinueve de enero de dos mil dieciocho

VISTOS: el recurso de queja de derecho interpuesto por el encausado Sergio Álvarez Moya contra la resolución de fojas veinticinco, del veintinueve de septiembre de dos

SEDE PALACIO DE JUSTICIA
Secretaría De Sala - Superior
Roxana (FAU201809081424)
Fecha: 10/09/2018 09:17:24
RESOLUCION JUDICIAL D. Judicial: CORTE SUPREMA PUNO
LIMA: FIRMA DIGITAL @CERTIFICACION DEL CONTENIDO

..pdf

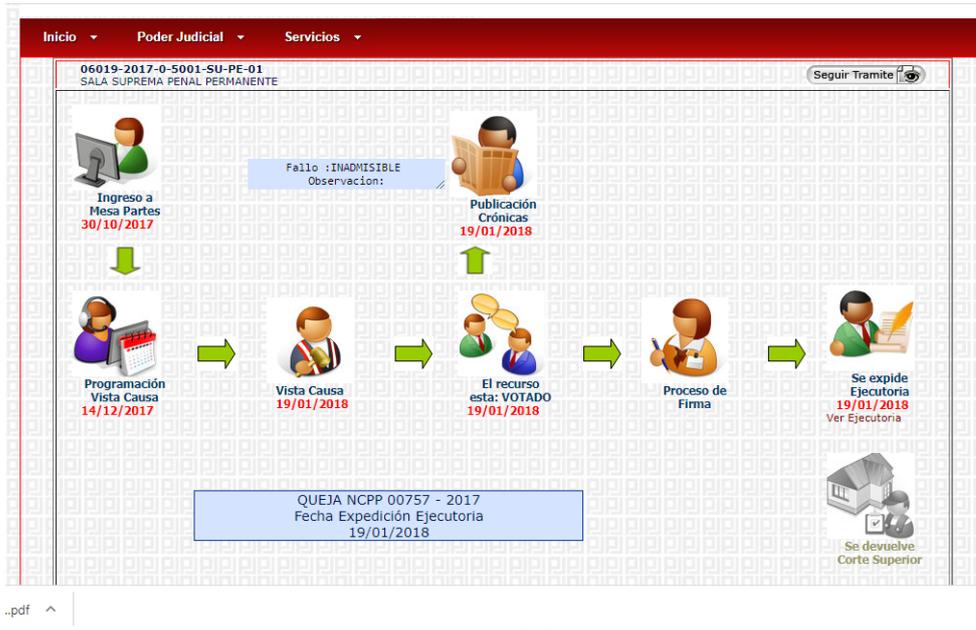
QUEJA EXCEPCIONAL 514-2017. Vista de causa 23/01/18. Se devuelve a su Corte Febrero del 2019.(dato del sistema demoró 393 días)



La Resolucion tiene fecha 23/01/18. Pero la firma electronica data del 28/01/19 (dato interno demoró 393 días)



QUEJA NCPP 757-2017.Vista de causa 19/01/18. Devuelto a su Corte (dato del sistema demoró 336 días)



Resolucion de fecha 19/01/18. Pero la firma electronica es del 12/12/18 (dato del sistema demoró 336 días)

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA CORTE SUPREMA - Sistema de Notificaciones Electrónicas SINOE/ SEDE PALACIO DE JUSTICIA, SECRETARÍA DE SALA SUPREMA ARENAS CUMBOS Pilar Roxana FAU 20199981216.ecr Fecha: 20/12/2018 11:57:53 AM RESOLUCION JUDICIAL D. Judicial: CORTE SUPREMA LIMA FIRMA DIGITAL CERTIFICACION DEL CONTENIDO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA

SALA PENAL PERMANENTE R. QUEJA (NCPP) 757-2017 LIMA

Sumilla. Inadmisibile. El artículo cuatrocientos veinte, inciso cuatro, del Código Procesal Penal, establece que contra el auto de la Sala de Apelaciones solo procede recurso de reposición, que se tramita conforme al artículo cuatrocientos quince de la norma citada.

Lima, diecinueve de enero de dos mil dieciocho

VISTOS: el recurso de queja de derecho interpuesto por la defensa técnica de los acusados David Hugo Arévalo López y Tatiana Maribel Pinto Saldaña, contra la Resolución número dos, del dieciocho de octubre de dos mil diecisiete, que declaró inadmisibile el recurso de apelación

..pdf ^