



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**PLAN DE MEJORA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS PARA INCREMENTAR SU
USO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE
EN EL AÑO 2016.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. ISAAC ADRIANO CALLAO CALLAO

ASESORA:

Dra. CARMEN GRACIELA ARBULÚ PÉREZ VARGAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN

CHICLAYO – PERU

2017

JURADO

Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón

Presidente

Mg. Gelen Nonoy Alberca Guerrero

Secretario

Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Isaac Adriano Callao Callao egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 17540930

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: **PLAN DE MEJORA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS PARA INCREMENTAR SU USO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE EN EL AÑO 2016.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD a favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrar en causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, la UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 31 de Agosto de 2017

Isaac Adriano Callao Callao
DNI N° 17540930

DEDICATORIA

- *A Dios por conducir mi vida por un camino de Fe y esperanza.*
- *A mis queridos padres por su constancia y perseverancia lo cual me inspira a seguir adelante.*
- *A mi querida esposa Gladys por su inmensa comprensión e invaluable apoyo incondicional.*

AGRADECIMIENTO

- *Mi agradecimiento a Dios el altísimo creador, por haberme concedido la existencia, por permitirme llegar al final de esta maestría y crecer profesionalmente.*
- *A mi amada esposa Gladys, mis queridos hijos: Celeste, Maria Paz y Fabrizio, por su generoso apoyo y ayuda para lograr esta nueva meta.*
- *A mi Asesora Carmen Arbulú Pérez Vargas y a todos que de alguna manera han contribuido con su granito de arena para culminar este trabajo de investigación.*
- *A la Universidad Cesar Vallejos, por albergarme en sus aulas y permitir el cumplimiento de este gran sueño.*

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De conformidad con lo normado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Plan de Mejora en la implementación de las notificaciones para incrementar su uso en la Corte Superior de justicia de Lambayeque en el año 2016”.

Esta investigación se presenta como una alternativa de gestión pública para mejorar los procesos para una efectiva implementación de las notificaciones electrónicas con el propósito de ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los operadores del sistema de justicia en la Corte Superior de Lambayeque.

Para su elaboración se ha tenido en cuenta los procedimientos de la metodología de investigación científica.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

INDICE

INDICE	5
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Problema de Investigación.....	13
1.1.1. Planteamiento del problema	13
1.1.2. Formulación del problema	16
1.1.3. Justificación	16
1.1. 4. Antecedentes.....	17
1.1.5. Objetivos.....	20
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Marco Teórico	22
2.2. Marco Conceptual	37
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	39
3.1 Hipótesis.....	40
3.2 Variables.....	40
3.2.1 Definicion Conceptual	40
3.2.2 Definición Operacional.....	41
3.2.3 Operacionalización de las variables.....	42
3.3 Metodología	44
3.3.1 Tipo de estudio	44
3.3.2 Diseño de estudio	44
3.4 Población y muestra	45

3.5 Metodo de Investigación	46
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.7 Metodos de análisis de datos	49
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	50
4. Resultados.....	51
4.1. Discusión de Resultados	58
SUGERENCIAS	61
PROPUESTA DE MEJORA.....	62
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS	78
Anexo 01 Autorización para realización del trabajo de investigación.....	79
Anexo 02 Validación de la matriz de contenido del instrumento	80
Anexo 03 Validación del Plan de Mejora	81
Anexo 04 Encuesta	83
Anexo 04 Tablas con resultados aplicados a trabajadores de la CSJLA	86

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de variables	42
Tabla 2 El cumplimiento de la normatividad en la CSJLA	52
Tabla 3 La Infraestructura en la Corte Superior de Lambayeque	53
Tabla 4 Los Indicadores de desempeño en la CSJLA	54
Tabla 5 La Estructura Organizacional en la CSJLA	55
Tabla 6 Procedimientos en la Corte Superior de Lambayeque	56
Tabla 7 El Personal en la Corte Superior de Lambayeque	57

INDICE DE GRAFICOS

		Pág.
Gráfico 1	Normatividad	52
Gráfico 2	Infraestructura	53
Gráfico 3	Indicadores	54
Gráfico 4	Estructura Organizacional	55
Gráfico 5	Procedimientos	56
Gráfico 6	Personal	57
Gráfico 7	Esquema del Plan de Mejora	57

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer un Plan de Mejora en la implementación de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

La investigación es del tipo descriptivo transversal, la muestra de estudio fue de 126 colaboradores que realizan sus labores en las diversas dependencias jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Los datos fueron recolectados a los trabajadores para lo cual se aplicó una encuesta estructurada de treinta y dos preguntas con escala de Likert.

Los resultados obtenidos demuestran que existe una deficiente gestión en el uso del sistema de notificaciones electrónicas lo cual influye en la disminución de la productividad de las mismas generando demoras en la entrega del servicio.

Se encontró que existe una deficiente estructura organizacional, falta de procedimientos establecidos, así como una gestión del personal inadecuada. Al mismo tiempo presenta debilidades tanto en la aplicación de la normatividad, los indicadores de desempeño así como en la infraestructura requerida para una eficiente labor.

Lo anteriormente expuesto supone una gran dificultad para el proceso de implementación de las notificaciones electrónicas por lo que se hace necesario resolver la problemática asociada a su ejecución y determinar las mejoras que permitan un incremento de la productividad de las notificaciones electrónicas y una mejora en la calidad de servicio.

Palabras Claves: Plan de mejora, productividad, calidad de servicio.

ABSTRACT

This research has as objective to propose a Plan of improvement in the implementation of electronic notifications in the Superior Court of Justice of Lambayeque

The research quantitative study of descriptive - cross; had the sample population to 126 employees working in the various rooms of the Superior Court of Justice of Lambayeque.

The data were collected to the workers to which is applied a survey structured of thirty and two questions with scale of Likert.

The results show there is a poor management in the use of the electronic notification system which influences the decrease in productivity of them causing delays in the delivery of the service.

It was found that there is a poor lack of established procedures, organizational structure, as well as inadequate management of the staff. The use of the electronic communications system presents weaknesses both in the application of the regulations, indicators of performance, as well as the infrastructure required for an efficient work.

The above makes it difficult greatly the process of implementation of electronic notifications so it is necessary to solve the problems associated with its implementation and identify the improvements that enable an increase of the productivity of electronic notifications and an improvement in the quality of service.

Keywords: Plan of improvement, productivity, quality of service.

INTRODUCCIÓN

La evolución de las tecnologías de la información y comunicaciones han establecido un nuevo contexto dentro de las administraciones públicas a nivel mundial. Actualmente nos encontramos inmersos en la era de la sociedad de la información la cual nos plantea nuevos retos y usos que contribuyen con la construcción de gobiernos que ponen énfasis en los ciudadanos como el centro de atención de sus decisiones prioritarias.

La presente investigación tiene como propósito ilustrar sobre la necesidad de una implementación adecuada de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque, por cuanto este nuevo medio de comunicación a través de la casilla electrónica cumpla con la aplicación del principio de economía y celeridad procesal, conllevando la seguridad, transparencia en los procesos judiciales, así como economizar los recursos del estado.

El estudio de esta problemática se realizó por el interés de conocer el porqué esta implementación no ha tenido los resultados esperados. De esta manera permitió identificar los factores que influyen negativamente en su correcta ejecución, así como para la realización de acciones de mejora con actividades en las diversas áreas de la Institución.

En ese sentido se aborda la aplicación del Plan de Mejora de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque que propone maximizar el uso eficiente de los recursos humanos y tecnológicos en busca de una mejora continua permitiendo resultados eficientes, orientados a la calidad en el servicio.

La presente tesis es de gran interés puesto que existen pocos estudios sobre las notificaciones electrónicas que se enfoquen en la realidad de cada institución y que muestren la importancia del tema para la modernización de la gestión pública.

Así mismo nos muestra la necesidad de abordar el tema bajo un enfoque no solo desde el punto de vista tecnológico, sino de que los gestores públicos se involucren en la situación problemática.

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Planteamiento del problema

La Corte Superior de Justicia de Lambayeque tiene sus limitaciones y deficiencias y sobre todo tiene problemas de corrupción.

En ese sentido el vertiginoso avance tecnológico está generado que las instituciones públicas se modernicen haciendo uso del gobierno electrónico a fin de gestionar las instituciones con eficiencia y eficacia promoviendo la transparencia, el acceso a la información con el propósito de impulsar una gestión pública moderna.

Una de las herramientas de gestión pública que están impulsado los organismos que se encargan de la administración de justicia son las notificaciones electrónicas.

En España la ciudadanía está utilizando ya masivamente algunos servicios de Administración electrónica que han sido diseñados con parámetros adecuados de accesibilidad, usabilidad y seguridad. Esto demuestra que una adecuada configuración de los servicios de Administración Electrónica se está siendo correspondida con una reacción muy favorable por parte de los ciudadanos.

Se puede comentar que, “tales servicios de Administración electrónica no sólo mejoran la situación de los ciudadanos, que ven facilitado el ejercicio de sus derechos: también permiten una gestión administrativa interna más ágil, redundando en una optimización de los recursos humanos y materiales” (Gamero Casado, 2010).

De la misma manera “la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia de España, permitió establecer las bases para que los órganos judiciales dispusieran en su relación con el ciudadano de los cauces de comunicación electrónica que son ya de

uso generalizado tanto en otras Administraciones Públicas como en la sociedad civil” (Sede judicial electrónica, 2016).

En Argentina a mediados del año 2011, “surge entonces en escena el Sistema de Notificaciones por Medios Electrónicos (SNE), de carácter oficial y exclusivo para los procesos judiciales. El sistema obliga a constituir un domicilio electrónico, y como corolario otorga un código de usuario para acceder y visualizar las notificaciones que son remitidas por el juzgado a la cuenta de destino, este ineludible avance es un paso importante en la tan necesaria y anhelada despapelización de la justicia, sobre todo en un mundo donde cada vez más se accede con confianza, facilidad y rapidez a la comunicación por medios electrónicos y/o virtuales” (Pruzzo, 2014).

“De este modo, aun con cierta resistencia, uno de los poderes más burocráticos y apegados a las formas rígidas ha tenido que actualizarse y ceder -al menos en lo que refiere a la materia de notificaciones judiciales- al cambio del soporte papel por el electrónico. Así también a los abogados les cuesta adaptarse al cambio de modalidad en materia de notificaciones, uno de los obstáculos es alcanzar el grado de tecnificación requerida y por ello la acordada previendo posibles fallas técnicas aclara que lo acordado se realizará en la medida de que este implementado el sistema” (ídem).

En nuestro país el Poder Judicial a través de la Resolución Administrativa N° 010-2010, emitida por la Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia de la República, fechada el 17 de junio de 2010, se aprobó la presentación del proyecto de la Ley General de Notificaciones Electrónicas, basado en la verificación de que las notificaciones físicas implicaban de una serie de procedimientos que ocasionaban la distracción de recursos humanos y logísticos.

Esta situación causaba la prolongación excesiva de los plazos en las actuaciones procesales por el trabajo que requiere su diligenciamiento, desde la recolección de las cédulas de notificación en las diferentes sedes de los órganos jurisdiccionales hasta la devolución oportuna de los cargos de notificación por parte de la Central de Notificaciones.

Estos inconvenientes ocasionan dificultades como son la lentitud, encarecimiento, e inseguridad en el trámite de los procesos judiciales.

En este sentido es que se dispone “la remisión obligatoria de las resoluciones judiciales a la casilla electrónica de las partes involucradas en un proceso judicial– en todos los procesos contenciosos y no contenciosos tramitados ante los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial; incorporándose como requisito de admisibilidad de la demanda, la consignación del domicilio procesal electrónico” (Poder Judicial, 2016).

En la Corte Superior de Lambayeque con el objetivo de optimizar el servicio de justicia, así como generar celeridad, transparencia y eficiencia en el trámite de los procesos judiciales se implementó en setiembre del año 2015 las Notificaciones Electrónicas (SINOE) en todo el distrito judicial.

Es importante destacar que a través de información obtenida de la central de notificaciones de la corte superior de Lambayeque se ha comprobado que el nivel de productividad de notificaciones electrónicas efectuadas habiendo pasado ya un año de su implementación es inferior al 30% con lo cual el proceso no satisface las expectativas de la institución.

Al respecto los trabajadores han manifestado que se ha observado una menor productividad de notificaciones electrónicas

debido a que el sistema informático constantemente se desconecta o es muy lento por lo que recurren a la realización de las notificaciones en papel.

También expresan su crítica por la poca capacitación recibida para la realización del procedimiento de notificación electrónica.

De igual forma los colaboradores manifiestan que no se cumplen las disposiciones impartidas por las autoridades jurisdiccionales asumiendo que falta capacidad de toma de decisiones y liderazgo de parte de la alta dirección de la Corte Superior de Lambayeque.

Asimismo indican que muchos abogados se resisten al uso de las nuevas tecnologías y no señalan la dirección de sus casillas electrónicas para su notificación respectiva.

Por lo planteado anteriormente las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque sufren dificultades. En ese sentido el objetivo general de esta investigación es proponer un Plan de Mejora en la implementación de las notificaciones electrónicas, con lo cual se pretende solucionar la problemática lo cual brindará una mejor calidad de servicio, logrando de esta manera obtener una mejora en la gestión institucional.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo un Plan de Mejora en implementación de las notificaciones electrónicas incrementaría el uso en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque en el año 2016?

1.1.3. Justificación

La presente investigación es necesaria para los diversos operadores de justicia (magistrados, secretarios, abogados, instituciones) los cuales llevan a cabo los procesos judiciales, porque

sus aportes contribuirán a elevar la eficiencia, seguridad y transparencia de los procesos judiciales mediante el uso eficiente de las notificaciones electrónicas.

Así mismo es beneficioso para la Corte Superior de Lambayeque porque permitirá el incremento en la productividad y masificación de las notificaciones electrónicas, favoreciendo a la economía procesal en beneficio de la institución y de la población del ámbito de su jurisdicción que recurre a los servicios de la administración de justicia.

La importancia de esta investigación radica en que, pretende ser una herramienta para la mejora de la gestión pública en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, logrando la eficiencia por la reducción del tiempo y costos en el diligenciamiento de las notificaciones, contribuyendo a una mejor calidad de servicio hacia el ciudadano, con mayor seguridad y transparencia en la tramitación de los procesos judiciales.

Del mismo modo es conveniente para la Universidad Cesar Vallejo, porque pretende generar un aporte al conocimiento científico que ayude al proceso de la modernización de la gestión pública en beneficio de la universidad, la región y el país.

1.1.4. Antecedentes

En el ámbito internacional

(Moya Garcia, 2008), en la ciudad de Santiago de Chile, en la tesis sobre “El Procedimiento Administrativo Electrónico en Chile, Planteamiento de Consideraciones Jurídicas y Determinación de Bases para su Implementación” concluyó que “existe absoluta conciencia y claridad por parte de este investigador que los problemas, riesgos y disyuntivas que trae consigo el Procedimiento

Administrativo Electrónico no son pocos, y, por ello, es básico entender que su implementación se encuentra, más bien, inserta en un proceso progresivo y no traumático, que permita flexibilizar el comportamiento del entorno de la administración ante la inminencia del cambio evitando así los mayores formalismos y cargas de los ciudadanos que los derivados de la tramitación en soporte papel, para lo cual sería fundamental contar una adecuada infraestructura, procedimientos y con las herramientas tanto técnicas como normativas que permitan el desarrollo de iniciativas de esta naturaleza”.

Por lo tanto, en relación a la utilidad práctica de los resultados de esta investigación podemos mencionar que dar solución a las problemáticas jurídicas derivadas del Procedimiento Administrativo Electrónico y sentar las bases que permitan su implementación, constituye el principal avance para que los distintos servicios públicos puedan desarrollarlos en el breve plazo y con alto valor público.

(Nogueira Vidal, 2014), en la ciudad de Catalunya España en su tesis doctoral La Notificación Electrónica Tributaria concluye que: “La notificación electrónica es pues, un sistema que tiene la capacidad de dirigirse a personas específicas, sin preocuparse de los tiempos de espera de la notificación tradicional, y sin importar dónde se encuentre el receptor de la notificación”.

En efecto es en definitiva, un sistema nuevo de notificaciones que proporciona un servicio de valor añadido. De tal manera, que las personas y entidades que compartan en común la notificación electrónica realicen una gestión inteligente.

La gestión inteligente resulta del uso mismo de la infraestructura tecnológica, que genera economía y eficacia en la gestión pública, lo que determina diseñar una primera plataforma de un bien común,

destinado a mejorar nuestra propia capacidad de competir como conjunto social.

En el ámbito nacional

(Rojas Quispe, 2014), en su investigación sobre “la notificación virtual y su implementación en la administración de justicia en el Perú” concluye que, “el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información (TI) a escala mundial es una realidad y uno de los motores principales de la sociedad actual. Ese desafío exige repensar con calma, pero con audacia, y modernizar el poder, teniendo en vista que la finalidad del servicio de justicia debe ser la máxima efectividad posible en la solución de conflictos (en tiempo, costo y calidad) y concretar una tutela jurisdiccional eficaz”.

Uno de los propósitos del presente trabajo de investigación es mostrar que en nuestros días, tanto el personal de las instituciones públicas, privadas, abogados como bachilleres en derecho y demás personas involucradas el ámbito jurídico deben considerar el uso de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones como una nueva herramienta para ampliar sus conocimientos, así como lograr una comprensión amplia de los fenómenos jurídicos; dado que estos han cambiado mucho en los últimos años y gran parte de este cambio se debió a la gran influencia que la tecnología ha impregnado al derecho.

Desde la perspectiva de la gestión pública esta tesis busca dar una mirada a estos avances tecnológicos, así como a los problemas que ha enfrentado la implementación de la notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque para modernizar la impartición de justicia ante las grandes exigencias de prontitud y confiabilidad que los usuarios del sistema de justicia exigen de los sistemas judiciales.

1.1.5. Objetivos

1.1.5.1 Objetivo general

Proponer un Plan de Mejora para incrementar el uso de las Notificaciones Electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque.

1.1.5.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual del uso de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.
- Identificar los factores influyentes en el uso de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.
- Diseñar un Plan de Mejora en la implementación de las notificaciones electrónicas para incrementar su uso en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.
- Validar el Plan de Mejora en la implementación de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

1.2. MARCO TEORICO

1.2.1 Marco Teórico

Con el propósito de tener una visión amplia de los conceptos utilizados en la presente investigación, es preciso describir los diferentes fundamentos que tienen relación con el problema de investigación. “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos o proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (Arias, 2006).

El Plan de Mejora

“El plan de mejora es un instrumento que permite identificar y jerarquizar las acciones factibles para subsanar las principales debilidades. Además, se constituye en el insumo básico para construir el plan de acción el cual integra la decisión estratégica sobre los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos y las tareas que deben desarrollarse para que sean traducidos en una mejora en la calidad del servicio” (Aristizabal Salazar, Ramirez Mejía, & Sanchez Puerta, 2005).

La ejecución del plan de mejora requiere de la participación, el compromiso y el respaldo de todos los responsables que, de alguna u otra manera, se interrelacionen con la institución. Este proceso permite tener una visión de la problemática y tener un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la perfección y la creación de valor, lo que llevará a la institución a desarrollar su eficiencia, reducir costos, orientando el esfuerzo a mejorar la calidad de servicio a favor de los usuarios.

El plan de mejora permite:

- Identificar los factores influyentes y las causas de las debilidades detectadas.
- Determinar las actividades de mejora que se van a aplicar.
- Analizar la viabilidad de su aplicación.
- Establecer las líneas de acción prioritarias.

- Establecer un plan de acción para desarrollar en un futuro y de un sistema de monitoreo, seguimiento y control.
- Negociar la estrategia a seguir con la alta dirección
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.
- Motivar a los trabajadores de la institución con el propósito de mejorar la calidad del servicio.

Finalidad del Plan de Mejora

El propósito del plan de mejora es desarrollar una cultura organizacional enfocada en la mejora continua de la institución, identificando problemas y efectuando las acciones correctivas en los distintos procesos estratégicos, así como en los procedimientos propios de la gestión pública de manera pertinente, a fin de garantizar un eficaz uso de los recursos públicos y una eficiente prestación del servicio.

Mejorar el desempeño de los trabajadores de la organización, genera un clima laboral positivo y proactivo, de cumplimiento de la normatividad, garantizando el uso transparente y consecuentemente el mejoramiento institucional lográndose efectividad y la eficiencia de la gestión e incremento en la satisfacción de los usuarios del servicio.

Importancia de un Plan de Mejora

La aplicación de un plan de mejora nos permite reorientar la gestión contribuyendo a potenciar las fortalezas y mejorar las debilidades encontradas, de allí que su importancia radica en que permitirá el desarrollo de la institución

Mediante un plan de mejora se logra competitividad y productividad en el ámbito de acción en el cual se desarrolla la organización, Así mismo las organizaciones deben revisar periódicamente sus los procesos, de modo tal que si existiera alguna dificultad, esta se corrija y se mejore; consecuentemente de la

aplicación de esta buena práctica puede ser que las organizaciones optimicen sus procesos adaptándolos a los avances tecnológicos mejorando así la calidad de servicio.

Dimensiones del Plan de Mejora

Estructura Organizacional

Según (Robbins, 2010) es “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización”.

Para que una institución funcione apropiadamente tiene que estar estructuralmente adecuada. Una estructura planeada conducirá a alcanzar los objetivos de la organización, el alcance actual de nuestras instituciones públicas es tan amplio que los funcionarios de la alta dirección no logran realizar un efectivo control de las labores de los subordinados, en ese sentido se hace necesario adecuar la estructura de la organización a las nuevas realidades como el uso de las tecnologías de la información de modo de integrar las diversas actividades de la institución.

Procedimientos

Según (Melinkoff, 1990) "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores".

Un plan de mejora no solo necesita de una adecuada estructura en su organización, es necesario que para su correcto funcionamiento existan adecuados procedimientos de modo que su implementación y control debe estar orientada a mejorar la calidad de los servicios de modo tal que sea percibida por el usuario final de una manera clara y efectiva.

Personal

Según (Chiavenato, 1993), “La Administración de los Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en la medida en que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo”

Uno de los factores más importantes de toda organización es el recurso humano, por tanto para la implementación y el funcionamiento adecuado de un plan de mejora se deberá seleccionar al personal idóneo de acuerdo con las necesidades de la organización y la normatividad establecida de manera que sean aptos para realizar las labores de manera eficiente.

Infraestructura

Infraestructura según la definición de la Real Academia de la Lengua Española, lo define como “un conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar y se desarrolle efectivamente”

Una infraestructura adecuada permitirá la implementación de las mejoras en los procesos de la institución, por lo que en el caso de las notificaciones electrónicas al hacer uso de las tecnologías de la información, debería tener el equipamiento adecuado en cuanto a equipos de comunicación (computadoras, Switches, radioenlaces, ancho de banda) e infraestructura (redes de comunicación de datos optimas y de acorde a los avances tecnológicos).

Factores influyentes

Se denomina factores influyentes a aquellos elementos que actúan como condicionante para la obtención de un resultado.

“Los factores se dividen según el ámbito de influencia: nivel personal, nivel organizacional, así como los derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías”. (Gómez, 2015).

De estos niveles de factores dos son complementarias entre sí: las capacidades de conocimiento de las personas y las capacidades de conocimiento a nivel organizacional.

Uso de las notificaciones electrónicas

“Utilización implica tanto la disponibilidad de facilidades de uso como el deseo de las personas para utilizar esos servicios cuando son disponibles”, el deseo de usar el sistema de notificaciones electrónicas se encuentra relacionado con la predisposición que los operadores de justicia asuman con respecto la tramitación de los procesos judiciales

De acuerdo con la directiva N° 15-2008 emitida por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, “notificación electrónica son aquellas resoluciones judiciales emitidas por los órganos jurisdiccionales y que son puestos en conocimiento de los interesados utilizando el correo electrónico u otro medio idóneo”.

Su uso ha ido implementándose en varias de entidades del estado con el propósito de reducir los tiempos e incrementar la eficiencia en los servicios que se brindan en la Administración Pública.

En el caso de la Corte Superior de Lambayeque existen dudas y desconocimiento en cuanto a su implementación por parte de los abogados y usuarios del sistema de justicia, razón por la cual esta de investigación pretende contribuir a través de un análisis de los procesos con el mejoramiento de su implementación.

El flujo de la notificación electrónica involucra la participación de personal de los diferentes niveles funcionales y necesita de una serie

de actividades con el propósito de reducir los tiempos y lograr satisfacer las necesidades de los justiciables de manera eficaz y oportuna.

Beneficios de la Notificación Electrónica:

- Reducción de los tiempos en la tramitación de los procesos judiciales.
- Disminución de los costos de los recursos y tiempo invertido favoreciendo el principio de economía procesal.
- Mayor eficiencia y transparencia en los procesos judiciales.

Notificación Electrónica

Es el acto jurídico procesal mediante el cual el órgano jurisdiccional dispone se notifique a una determinada persona las resoluciones dictadas por su juzgado empleando las tecnologías de comunicación, tales como el Internet y el buzón o casilla electrónica.

Las notificaciones electrónicas son una herramienta de gestión pública que se está aplicando en el ámbito de la Administración de Justicia, y forma parte del desarrollo del gobierno electrónico, el cual se define como la "realización de una serie de actividades que cumple actualmente el estado moderno, como administración de un determinado país, valiéndose para ello de los nuevos recursos tecnológicos y específicamente, de los que ofrece la red de Internet" (Fernandez Origgi, 2000).

A través de la aplicación de las notificaciones electrónicas en el ámbito del Distrito Judicial de Lambayeque, los litigantes de un proceso judicial podrán recibir, observar e imprimir el contenido de la notificación de las resoluciones judiciales desde cualquier lugar ya sea desde la comodidad de su hogar, su oficina o desde una cabina pública de Internet, sin la necesidad de desplazarse hacia a las diferentes sedes judiciales; es decir ahorrando tiempo y dinero.

Al respecto, el día 6 de febrero del 2001, se publicó la Ley 27419, la cual permite la realización de la notificación de las resoluciones judiciales mediante el uso de medios electrónicos y telemáticos. No obstante considero que no se debió emplear la denominación "Notificación por Correo Electrónico", sino solamente "**notificación electrónica**", término más amplio y genérico que comprende la realización de las notificaciones de los diferentes juzgados mediante el uso del correo electrónico, un portal web, u otro medio de comunicación electrónico.

Según el artículo ciento sesenta y tres del Código Procesal Civil sólo se pueden notificar por medios electrónicos determinadas resoluciones, las que se encuentra comprendidas en el artículo ciento cincuenta y siete del Código Procesal Civil, salvo el traslado de la demanda o de la reconvención, citación para absolver posiciones y la sentencia.

Posteriormente, se emitieron normas que confirieron carácter obligatorio al uso de la notificación electrónica, que modificaban disposiciones aplicables a los procesos contenciosos administrativos y laborales, respectivamente; y estableciéndose que las notificaciones de las resoluciones se efectuarían mediante sistemas de comunicación electrónica, salvo algunas excepciones. (D.L. N° 1067, Ley 29497).

Luego, a través de la emisión de la R.A.N° 10-2010, emitida por la sala plena de la corte suprema del poder judicial, de fecha 17 de junio de 2010, se aprobó la presentación del proyecto de la Ley General de Notificaciones Electrónicas.

Se promulgó, entonces, la Ley N° 30229, "ley que adecúa el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en el sistema de remates judiciales y en los servicios de notificaciones de las resoluciones judiciales, modificándose también la Ley Orgánica del

Poder Judicial, el Código Procesal Civil, el Código Procesal Constitucional y la Ley Procesal del Trabajo”.

Así pues, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial materializa el uso masivo de las notificaciones electrónicas, a través de la R.A.N° 69 del año 2015, el cual aprueba el proyecto denominado “Implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas (Sinoe) en todas las cortes superiores a nivel nacional y en todas las especialidades”.

Su objetivo es “trazar las líneas de acción para lograr la puesta en funcionamiento de este importante servicio tanto en la Corte Suprema de Justicia de la República como en todas las cortes superiores de justicia del país”.

Su puesta en producción se realizó a inicios del año dos mil quince, en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, luego en la Corte Superior de justicia de Ica, como corte piloto.

Las Notificación Electrónica en el derecho comparado en el Perú Las Notificaciones Informáticas Tributarias

De conformidad con el Código Tributario Peruano, el artículo ciento cuatro establece que: “La notificación de los actos administrativos se realizará, indistintamente, por cualquiera de los siguientes medios:

Inciso b) Por medio de sistemas de comunicación por computación, electrónicos, fax y similares, siempre que los mismos permitan confirmar la recepción..., si la notificación fuera recepcionada en día u hora inhábil, ésta surtirá efectos al primer día hábil siguiente a dicha recepción”.

“El Código Tributario en comento permite expresamente que las notificaciones en materia tributaria puedan hacerse por medios de

sistemas de comunicación por computación y electrónicos, lo implica la aceptación entre otros medios, del correo electrónico el cual es una herramienta que permite enviar y recibir mensajes escritos a otro u otros usuarios de la red”.

Los mensajes de correo electrónico se escriben en la computadora del usuario y se envían a sus destinatarios, siempre que éstos dispongan de una cuenta o dirección de correo electrónico válido.

Al respecto del correo electrónico hay que tener en cuenta la seguridad de la información respecto a la inalterabilidad de la data o el acceso no autorizado a los mensajes almacenados, por cuánto se dan casos de que los programas mal intencionados encargados de borrar la información u oculten los archivos y los clasifiquen como información desechable.

Cuando la computadora necesita espacio, graba la nueva información sobre los archivos que uno ha borrado. Pero hoy día la mayoría de computadoras tienen tanto espacio en el disco duro que puede un mensaje electrónico nunca ser borrado.

Dentro de la información enviada en los mensajes electrónicos no sólo se encuentran los textos sino también archivo de voz, imagen y sonido, incluidas las creaciones multimedia que pueden presentar diversos problemas según se trate de los medios de transmisión de los mensajes de datos entre los que mencionamos la fibra óptica, hilo de cobre, radio enlaces y satélites de comunicación.

“El Código Tributario actual solamente exige a esta comunicación realizada por sistemas de computación que permitan confirmar la recepción, adicionalmente se debería exigir que se garantice la inalterabilidad, integridad, durabilidad y seguridad de los mensajes de

datos o en todo caso vincularlo a las normas jurídicas que garantizan el valor probatorio de la microforma digital transmisible telemáticamente”.

En cuanto para la determinación de los plazos procesales tributarios, la recepción de las notificaciones de los actos administrativos y de los mensajes que se realiza en día inhábil, surge efectos al segundo día hábil siguiente a tal recepción.

De tratarse de servicios utilizados en el país afecto con el Impuesto General a la Ventas que sean prestados por empresas extranjeras la diferencia horaria se regiría por la hora nacional de la Administración Tributaria, criterio que debe considerarse para efectos tributarios.

Las notificaciones informáticas en procedimientos de protección al consumidor y competencia desleal

Según lo normado en el Procedimiento único de la Comisión de Protección al Consumidor y de la Comisión de Represión de la Competencia Desleal de Indecopi (Instituto de Defensa de la Libre Competencia y la Propiedad Intelectual), conforme el Decreto Legislativo ochocientos siete se establece que el secretario técnico está facultado a "efectuar las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento mediante oficio, carteles, facsímil, transmisión de datos, correo electrónico o cualquier medio que garantice su recepción por parte de los destinatarios".

La norma de Indecopi incluye los medios por los cuales se puede realizar la notificación informática tributaria la transmisión de los datos y el correo electrónico los cuales pueden transmitirse por distintos medios que deben garantizar que el mensaje llegue al destinatario en forma inalterable y segura, la transmisión de datos entre otros, incluye Internet. "Es claro que el desarrollo tecnológico

actual que significa Internet ha escapado de la comprensión y asimilación inmediata de la legislación.

Los servicios de Internet ha crecido exponencialmente y sus usuarios están empezando a discrepar sobre los usos, derechos y obligaciones en el ciberespacio. La rápida expansión de Internet y su constante crecimiento ha traído consigo problemas legales para cuya solución es necesario entender las principales características de esta red de comunicaciones".

Internet es una muy compleja red de redes, una computadora, que forma parte de una red de computadoras conectadas las cuales se pueden comunicar mediante el uso de un protocolo común.

Un protocolo de comunicación es un conjunto de normas que determinan como se realiza el intercambio de datos entre dos o más computadoras, los protocolos que se utilizan en la Internet permiten la transmisión de datos, es por ello que el término usado por la norma es bastante amplio.

La norma de Indecopi en mención, establece igualmente que "puede utilizarse cualquier medio que garantice su recepción por parte de los destinatarios, creemos que no solamente debe exigirse que se compruebe que el mensaje fue recibido, sino comprobarse también que llegó tal como se envió, para lo cual la encriptación del mensaje de datos y el uso de la firma digital sería necesario que se mencione expresamente o se concuerde con la normas sobre el valor probatorio de la microforma digital y su transmisión telemática que incluyen estos aspectos en su regulación, previo cumplimiento de requisitos formales y técnicos".

Por otra parte, podemos señalar que ya ha sido utilizado por los secretarios técnicos de las comisiones respectivas esta forma de

notificación electrónica, pero se ha utilizado conjuntamente con las otras formas de notificación no en forma única.

Las Notificaciones Electrónicas en otros países

En la Administración de Justicia de diversos países se vienen implementado con mucho éxito las notificaciones electrónicas, así tenemos:

Notificaciones Electrónicas en Argentina

“En Argentina, el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro en los últimos años ha incorporado gradualmente la Tecnología de la Información para el mejoramiento del servicio que presta, teniendo como órgano ejecutor de la política informática a la Dirección de Informática Jurídica" (Bella Rosa, 2006).

“Asimismo en la Cámara Laboral de Bariloche- Argentina viene implementando la notificación por correo electrónico la que reemplazará toda notificación por cédula que deba diligenciarse en el domicilio procesal paralelo al domicilio legal establecido por el código de procedimiento local" (ídem).

Se puede afirmar que Argentina ha dado un impulso realmente importante en el uso de las nuevas tecnologías en la aplicación en su sistema de justicia. Así por ejemplo tenemos que ya para el año mil novecientos noventa y ocho se había aprobado un decreto mediante el cual se concretaba el proyecto de Firma Digital de partes del Poder Ejecutivo Nacional de la República Argentina.

Esto estableció un marco legal con lo cual se establecía la regulación del empleo de la firma electrónica en ese país, así mismo se le otorgó por vez primera a la firma electrónica efectos similares a los de la firma holográfica.

El mismo decreto sirvió como antecedente para que posteriormente se aprobara una resolución en la cual se constituyere ante el encargado de certificar las firmas digitales imbuidas en documentos judiciales electrónicos.

No obstante, también hubo intentos dentro de la iniciativa privada en Argentina por implementar un sistema de comunicaciones electrónicas dentro del Poder Judicial.

Uno de estos proyectos tiene a cargo la empresa Correo Argentino dicho proyecto combina tanto el correo normal como el uso de computadoras e Internet para lograr mejoras muy significativas en las comunicaciones procesales.

Notificaciones Electrónicas en Costa Rica

En Costa Rica, "el Poder Judicial de ese país, mediante circular treinta y seis del año dos mil, establecida por la Corte Plena en sesión quince, celebrada el 3 de abril del 2000, da a conocer el reglamento de notificaciones y comunicaciones por medios electrónicos; señalando en el artículo primero que se autoriza a los Tribunales de Justicia del I y II Circuitos Judiciales de San José, para notificar resoluciones judiciales por medios electrónicos".

Notificación Electrónica en Canadá

Se dice que "en el ámbito judicial, desde el año mil novecientos noventa y siete, en Toronto (Canadá) se están tramitando los juicios en expedientes electrónicos, y no cabe duda que hacia ese objetivo apuntan los proyectos que se desarrollan en los distintos países".

Notificación Electrónica en España

En Zaragoza, España, "un nuevo sistema de notificación telemática de las resoluciones judiciales, impulsado por el Consejo General del Poder Judicial y el Consejo General de Procuradores, será implantado en cuatro juzgados de la capital aragonesa (...) este sistema (...) permite notificar directamente las resoluciones judiciales

desde el propio ordenador del juez o del secretario judicial al Colegio de Procuradores, que a la vez las notificará mediante un sistema de firma electrónica a cada uno de los procuradores".

"La mayoría de los Estados usan la criptografía para sus comunicaciones electrónicas, inter administrativas, interestatales por ejemplo España el Sistema Nacional de Correspondencia Electrónica lo viene utilizando desde 1996" (García Calvante, 2000).

Considero que la aplicación de las notificaciones electrónicas en la Administración de Justicia establece un mecanismo muy eficaz que permitirá lograr que la Corte Superior de Lambayeque, pueda desarrollar sus actividades con mayor eficiencia logrando transparencia, celeridad y seguridad procesal, objetivos que pueden lograrse utilizando las herramientas de gestión que nos proporcionan los avances tecnológicos.

Marco normativo de las notificaciones electrónicas

- La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – “Ley 27658, cuyo objetivo es obtener mayor eficiencia en la atención ciudadana mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación”.
- La Ley N° 27291, promulgada el 24 de junio del año 2000, la cual “permite la utilización de los medios electrónicos para la comunicación de la manifestación de la voluntad y la utilización de la firma electrónica”.
- Ley N° 27419, promulgada el 02 de julio del 2001. Sobre notificación por correo electrónico “permite el uso del correo electrónico y otros medios para la notificación en el ámbito del Código Procesal Civil”.

- Ley N° 30229, “Ley que adecúa el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en el sistema de remates judiciales y en los servicios de notificaciones de las resoluciones judiciales, y que modifica la Ley Orgánica del Poder Judicial, el Código Procesal Civil, el Código Procesal Constitucional y la Ley Procesal del Trabajo”.

- Decreto Supremo N° 18-2001-PCM, el cual dispone que: “Las Entidades del Sector Público incorporen en su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) procedimientos para facilitar el acceso a la información. Declara que esos procedimientos debe realizarse utilizando medios electrónicos”.

- Ley 27269 “Ley de Firmas y Certificados Digitales y normas modificatorias”.

- Decreto Supremo N° 52-2008-PCM, Reglamento de la “Ley de Firmas y Certificados Digitales”

- Resolución Administrativa N° 69-2015 CE-PJ, el cual aprueba el proyecto “Implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas (Sinoe) en el ámbito nacional y en todas las especialidades”.

- Resolución Administrativa N° 260-2015, que aprueba la directiva denominada “Lineamientos para el diligenciamiento de la Notificaciones Electrónicas”.

1.2.2 Marco Conceptual

Plan

Se define como un programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea. (RAE, 2014).

Plan de Mejora

Es un instrumento que permite identificar y jerarquizar las acciones factibles para subsanar las principales debilidades en una organización.

Notificar

Significa comunicar formalmente a su destinatario una resolución administrativa o judicial. (RAE, 2014).

Notificación Electrónica

Se entiende por notificación electrónica “aquellas resoluciones judiciales emitidas por los órganos jurisdiccionales y que son puestos en conocimiento de los interesados utilizando correo electrónico u otro medio idóneo. (Directiva N° 015-2008-CE-PJ).

En el campo de la Administración de Justicia, surgen como una alternativa inmediata para lograr que los procesos judiciales que utilicen este medio se desarrollen con una mayor celeridad, economía y seguridad procesal.

Implementar

Es poner en funcionamiento, aplicar los métodos y medidas necesarios para llevar algo a cabo. (RAE, 2014).

Incrementar

El significado de esta palabra hace referencia a dar mayor extensión, número o materia a algo. (RAE, 2014).

Corte Superior

Las Cortes Superiores de Justicia son, en el Perú, el segundo nivel jerárquico en que se organiza el Poder Judicial. Tienen su sede en la ciudad señalada por la ley y su competencia comprende el Distrito Judicial correspondiente. (Poder Judicial, 2016)

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

3. MARCO METODOLOGICO

3.1. HIPÓTESIS.

“Son explicaciones tentativas sobre el fenómeno de estudio, son formuladas en forma de proposiciones afirmando o negando algo, nunca puede haber una hipótesis interrogativa. Las hipótesis, involucran a dos o más variables, pero en cualquier caso están sujetas a comprobación empírica y a verificación en la realidad” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007).

Hi: El Plan de Mejora de la implementación de las notificaciones electrónicas incrementaría su uso en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

3.2. VARIABLES

V.I. Plan de Mejora

V.D. Uso de notificaciones electrónicas

3.2.1. Definición Conceptual

Variable Independiente

Plan de Mejora

“Un plan de mejora es un instrumento que contiene un conjunto de acciones, medidas y procedimientos de cambio que se toman para mejorar el rendimiento en la organización con el objetivo de alcanzar distintos objetivos y metas” (Navarra, 2016).

Variable dependiente

Uso de notificaciones electrónicas

Utilización implica tanto la disponibilidad de facilidades de uso como el deseo de las personas para utilizar esos servicios cuando son disponibles.

3.2.2. Definición Operacional

Variable independiente

Plan de Mejora

Conjunto de metodologías sistematizadas que servirá como instrumento que recoge y articula las oportunidades de consolidación y mejoramiento en acciones prioritarias que la institución deberá promover para optimizar en nuestro caso el incremento de las notificaciones electrónicas las cuales tendrán un impacto en los resultados y logros de los objetivos del Proyecto.

Variable dependiente

Uso de notificaciones electrónicas

Procedimiento mediante el cual se realiza el proceso de notificar un proceso judicial utilizando medios electrónicos en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

3.2.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1.- Operacionalización de variables

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Uso de las notificaciones electrónicas</p>	<p>Estructura Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si cuenta con organigrama estructural ▪ Si cuenta con flujograma de funciones ▪ Si cuenta con flujograma de operaciones ▪ Estructura organizacional adecuada 	<p>Encuesta</p>
	<p>Procedimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se respetan los procedimientos ▪ Las metas y los indicadores establecidos en los programas de trabajo son conocidas por el personal encargado de su cumplimiento ▪ Existe un procedimiento de sensibilización e información en la institución, acerca de la importancia de notificación electrónica ▪ Manuales de organización y de procedimientos alineados al cumplimiento de los objetivos, metas y programas institucionales ▪ Están determinados los tiempos de las actividades y/o procedimientos • Los procedimientos cuentan con sus correspondientes diagramas de flujo. 	
	<p>Personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal que realiza la notificación electrónica conoce la función que desempeñan ▪ Existe compromiso del titular y de la alta dirección de la Institución sobre la implementación de las Tics y una cultura de control en general ▪ Se da atención oportuna a las diferentes solicitudes y requerimientos realizadas por los servidores de la entidad 	

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ La vinculación y contratación de personal se realiza de acuerdo con las políticas establecidas por la Institución. • Están definidos todos los perfiles de los cargos de la entidad y son tenidos en cuenta para el proceso de contratación. 	
	Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Los abogados litigantes, fiscales y procuradores cumplen con registrar sus casillas electrónicas ▪ Se da atención oportuna a los requisitos de ley propuestos tales como: Requerimiento obligatorio de la casilla electrónica. ▪ 	
	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con suficiente ancho de banda para la realización de la notificación electrónica • Se cuenta con el equipamiento adecuado. • Se cuenta con una buena Infraestructura tecnológica que permita un adecuado envío de la notificación electrónica. ▪ Se cuenta con ambientes adecuados para la realización del trabajo 	
	Indicadores de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Se mide el desempeño de los responsables de las notificaciones electrónicas. • Se comunica el desempeño a su jefe inmediato superior. • Se establecen metas a lograr • Los objetivos para la evaluación del desempeño tienen relación con los objetivos institucionales. • Los resultados de la evaluación del desempeño son tenidos en cuenta para el mejoramiento institucional o personal 	

3.3. METODOLOGÍA

3.3.1. TIPO DE ESTUDIO.

La investigación es del tipo cuantitativa, por corresponder al propósito de esta investigación ya que se utilizará la recolección de la información y el análisis de datos para describir la situación de las notificaciones electrónicas.

Según (Pita Fernández & Pértegas Díaz, 2002), “la investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables, estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas, trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede”.

3.3.2. DISEÑO DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación es del tipo no experimental, transversal, descriptivo prospectivo.

(Kerlinger, 2002); citado por Hernández, Fernández, Baptista, (2010). “Lo considera como Investigación no experimental en donde se realiza sin la manipulación de las variables; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, contextos que ya ocurrieron, o se dieron sin la intervención directa del investigador. Asimismo es de alcance descriptivo, los mismos que consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es detallar cómo se manifiestan”.

De acuerdo con (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010), “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades,

procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”.

Es prospectiva porque permitirá elaborar un plan de mejora para incrementar el uso de las notificaciones electrónicas en la Corte superior de Justicia de Lambayeque, el cual puede ejecutarse en un escenario futuro.

El diseño de la presente investigación se encuentra esquematizado de la siguiente manera:

M ----- O -----P

En donde:

M = Representa la muestra de la cual se recogió información para el estudio.

O = Representa la información relevante o de interés que recogemos.

P = Propuesta para mejorar la implementación de las notificaciones electrónicas.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La presente investigación, está conformada por una población de 520 trabajadores que brinda servicios en las diferentes dependencias judiciales de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque; distribuido de la siguiente manera:

POBLACIÓN DE ESTUDIO

POBLACION	TOTAL
Trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque	520
TOTAL	520

FUENTE: Área de personal CSJLA.

3.4.2. Muestra

El presente estudio de investigación está constituido por una muestra de ciento veintiséis trabajadores que laboran en la Corte Superior de Lambayeque.

Para calcular la muestra se ha aplicado la siguiente formula:

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

En donde:

N = 520 Tamaño de la población.

z = Nivel de confianza deseado 99 %.

p = 0.50 (Probabilidad de éxito)

q = 0.50 (Probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error (5%), Nivel de error muestral

n = 126 Tamaño de la muestra.

3.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

3.5.1 Métodos Teóricos

Deductivo

El cual permitió observar y analizar la información, mediante este método se pretende describir los factores concretos de la causa a los efectos (se funda en la relación causa efecto).

Descriptivo

El cual nos permitió obtener las características y la descripción de los datos de la información obtenida, para tener una idea clara de la situación.

Analítico

Ya que a través del análisis de cada uno de los componentes se pudo comprender el problema investigado y establecer algunas teorías.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. TÉCNICAS

Las técnicas de recolección de datos, según Hurtado (2000), “son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación”.

Entre las técnicas utilizadas tenemos:

Técnicas de gabinete

Sirvió para organizar y sistematizar la información recabada para aplicarla con los instrumentos, fichas bibliográficas, textuales, comentario y de resumen, cuadros y gráficos estadísticos.

Técnicas de campo

Para recolectar información directa de los trabajadores, verificando la labor que realizan.

3.6.2. INSTRUMENTOS:

Para (Arias, 2006), “los instrumentos de investigación son los medios materiales que se emplean para obtener, registrar y almacenar la información.”

Teniendo en cuenta las técnicas de investigación se utilizaron los siguientes instrumentos para la recolección de la información:

Ficha de Análisis

Instrumento que nos permitió registrar información sobre documentos o procesos que se realizan en la Corte Superior de Lambayeque y que permitió construir el marco teórico y el marco conceptual

Encuesta

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta basada en la escala de Likert distribuida por los indicadores de la variable a estudiar, la misma que se tomó en forma confidencial y en el que los trabajadores emitieron su juicio y que permitió registrar la información sobre la percepción de la realidad, caracterizando la situación de la implementación respecto al uso de las notificaciones en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

La encuesta consta de treinta y dos preguntas y está dirigido a los trabajadores de la Corte Superior de Lambayeque, está estructurada en seis secciones de la siguiente manera: del ítem 1 al ítem 5 corresponde a la dimensión Estructura Organizacional, del ítem 6 al ítem 10 corresponde a la dimensión Procedimientos, del ítem 11 al ítem 16 corresponde a la dimensión Personal, del ítem 17 al ítem 21 corresponde a la dimensión Normatividad, del ítem 22 al ítem 27 corresponde a la dimensión Infraestructura, del ítem 28 al ítem 32 corresponde a la dimensión Indicadores de desempeño.

Previo a la aplicación del instrumento de recolección de datos se realizaron los trámites administrativos correspondientes a través de una carta dirigida a la presidencia de la Corte Superior de Lambayeque con el propósito de obtener la autorización respectiva, obteniendo la autorización correspondiente.

La validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos con grado de Maestría, Jefe de Estadística de la Corte Superior de Lambayeque, quien realizaron las observaciones y sugerencias para aplicar o mejorar el instrumento.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la utilización del coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

Utilizando el análisis a la encuesta aplicada con el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS-23 es el siguiente:

Alpha de Cronbach	Nº de elementos
0.81	126

El coeficiente obtenido en el análisis tiene el valor de 0.81, lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “uso de notificaciones electrónicas es de fuerte confiabilidad.

3.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Según detallan (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010), “.....en el proceso cuantitativo primero se recolectan los datos y posteriormente se analizan, además, el análisis es bastante estandarizado (siguiendo un orden: primero, análisis de confiabilidad y validez, estadística descriptiva, tercero estadística inferencial)”.

Para el procesamiento e interpretación de la información recabada a través del instrumento de recolección de datos, se utilizó la estadística descriptiva utilizando el programa informático de análisis estadístico de datos IBM-SPSS versión 23, proporcionando los cuadros, las estadísticas descriptivas y gráficos respectivos.

CAPITULO IV
RESULTADOS

4. RESULTADOS

4.1 Descripción

Se presentan la estadística descriptiva y los gráficos de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos – encuesta, a los trabajadores de la Corte Superior de Lambayeque.

Para su elaboración se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

Dimensiones	N° de Ítems	Opciones de respuesta
Estructura Organizacional	5	Siempre
Procedimientos	5	Casi siempre
Personal	6	A veces
Cumplimiento de Normatividad	5	Casi nunca
Infraestructura	6	Nunca
Indicadores de desempeño	5	
Total	32 Ítems	

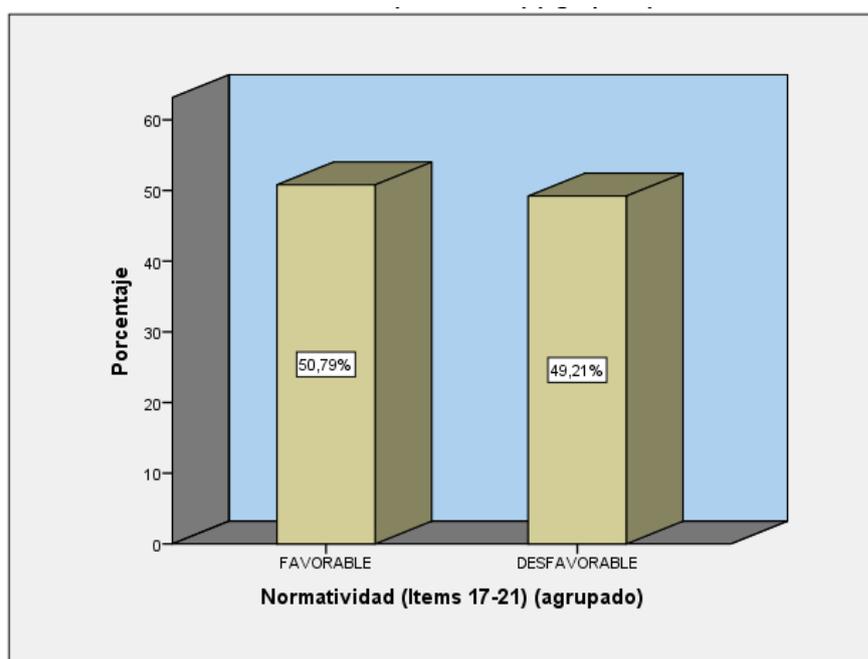
Para dar respuesta al primer objetivo específico del estudio de investigación, que es diagnosticar el estado actual de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque se presentan los siguientes gráficos:

Tabla 2.- El cumplimiento de la normatividad en la Corte Superior de Lambayeque

Normatividad (Ítems 17-21)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Favorable	64	50,79	50,8	50,8
Válido Desfavorable	62	49,21	49,2	100,0
Total	126	100,00	100,0	

Gráfico 1 NORMATIVIDAD



Interpretación:

En la tabla se observa que 64 trabajadores que representa el 50.79 % de la muestra de estudio observa que el cumplimiento de la normatividad es favorable y 62 trabajadores que representa el 49.21 % de la muestra de estudio percibe que

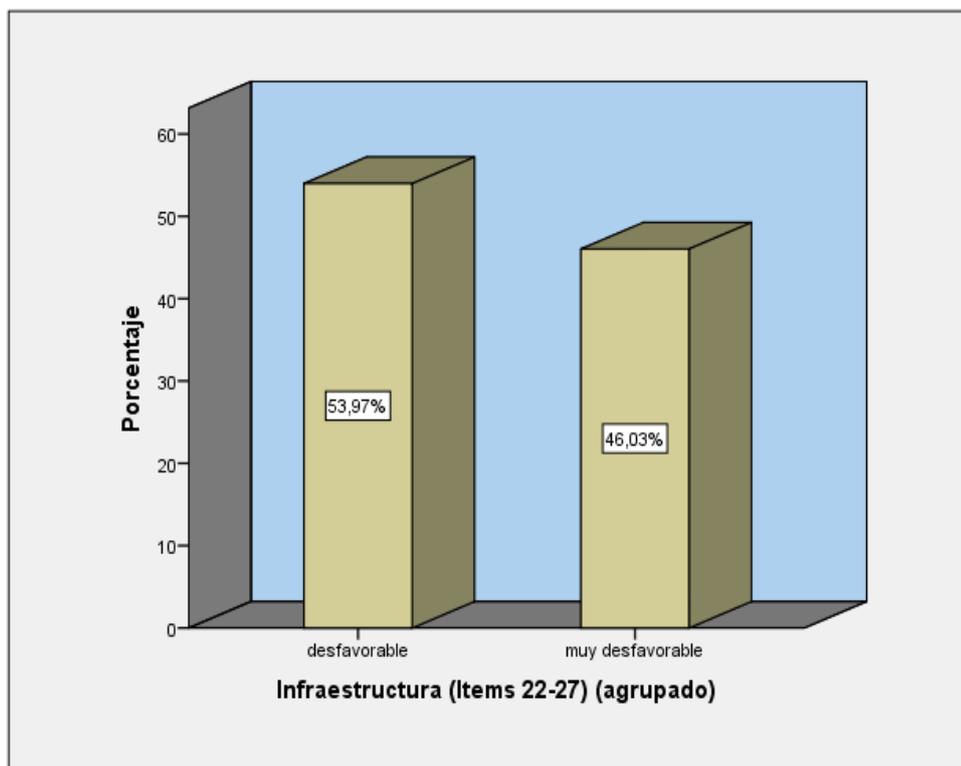
la situación del factor personal es desfavorable en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Tabla 3.- La Infraestructura en la Corte Superior de Lambayeque

Infraestructura (Ítems 22-27) (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	68	53,97	54,0	54,0
Válido Muy desfavorable	58	46,03	46,0	100,0
Total	126	100,00	100,0	

Grafico 2 INFRAESTRUCTURA



Interpretación:

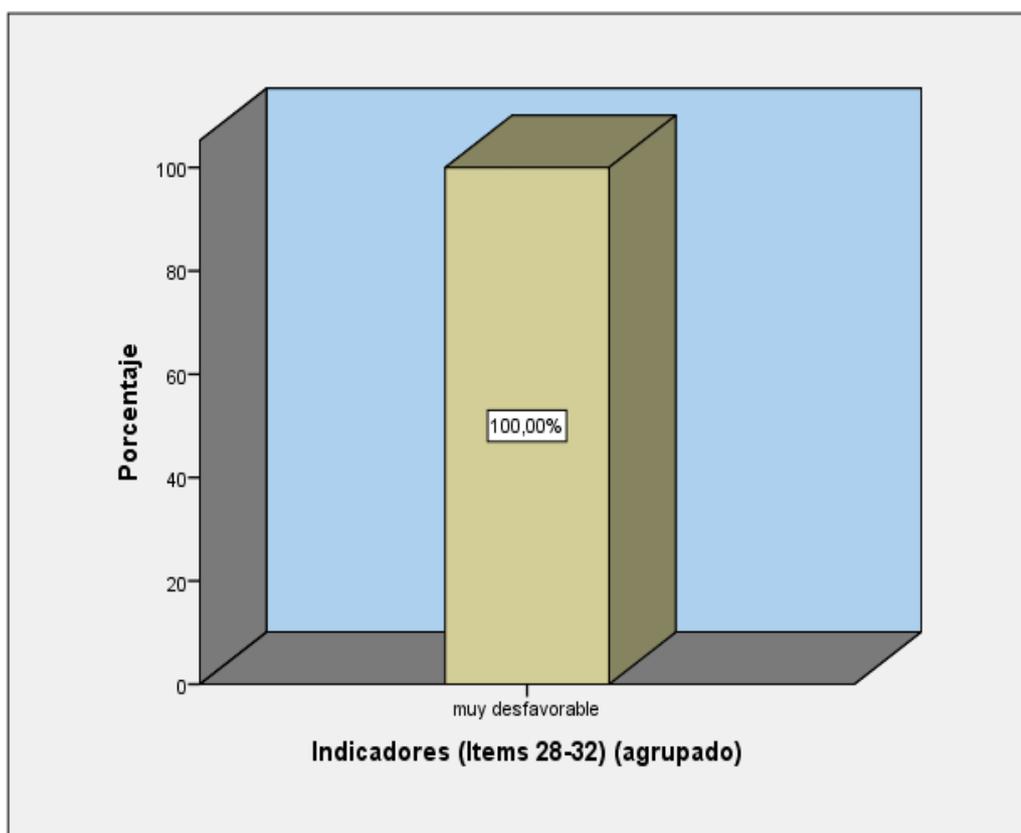
En la tabla se observa que 68 trabajadores que representan el 53.97 % de la muestra de estudio observa que la infraestructura desfavorable y 58 trabajadores que representa el 46.03 % de la muestra de estudio percibe que la infraestructura es muy desfavorable en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Tabla 4.- Los Indicadores de desempeño en la Corte Superior de Lambayeque

Indicadores (Ítems 28-32) (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy desfavorable	126	100,00	100,0	100,0

Grafico 3 INDICADORES



Interpretación:

En la tabla se observa que el cien por ciento de la muestra de estudio de trabajadores de la Corte Superior de Lambayeque percibe que los indicadores de desempeño de la institución son muy desfavorables.

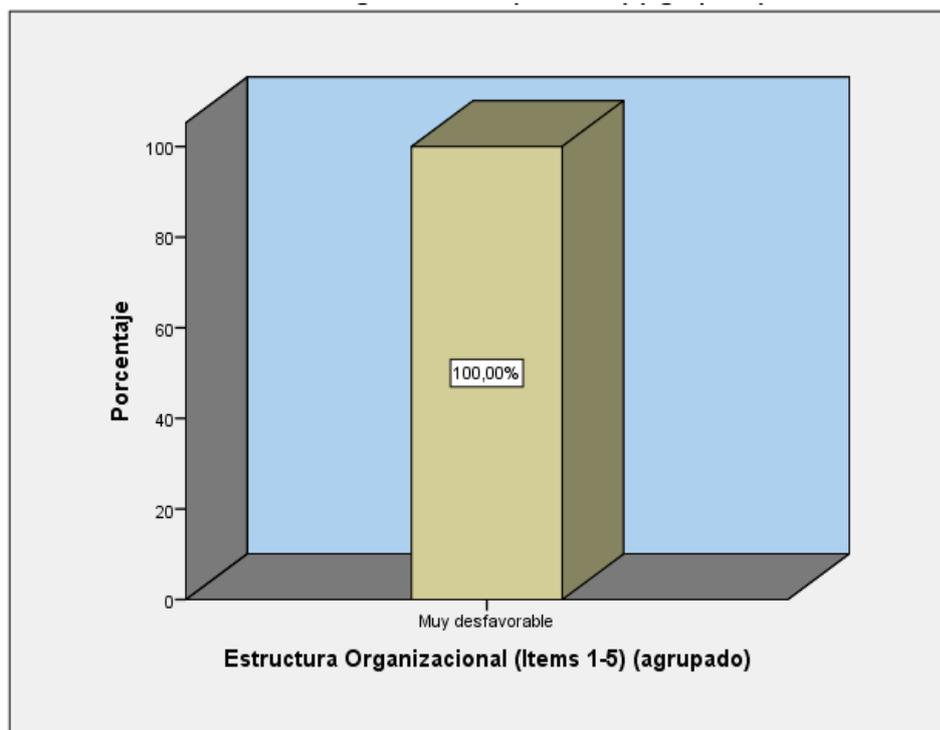
Para dar respuesta al segundo objetivo específico del estudio de investigación, que es identificar los factores influyentes en el uso de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque se presentan los siguientes gráficos:

Tabla 5.- La Estructura Organizacional en la Corte Superior de Lambayeque

Estructura Organizacional (Ítems 1-5)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy desfavorable	126	100,00	100,0	100,0

Gráfico 4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Interpretación:

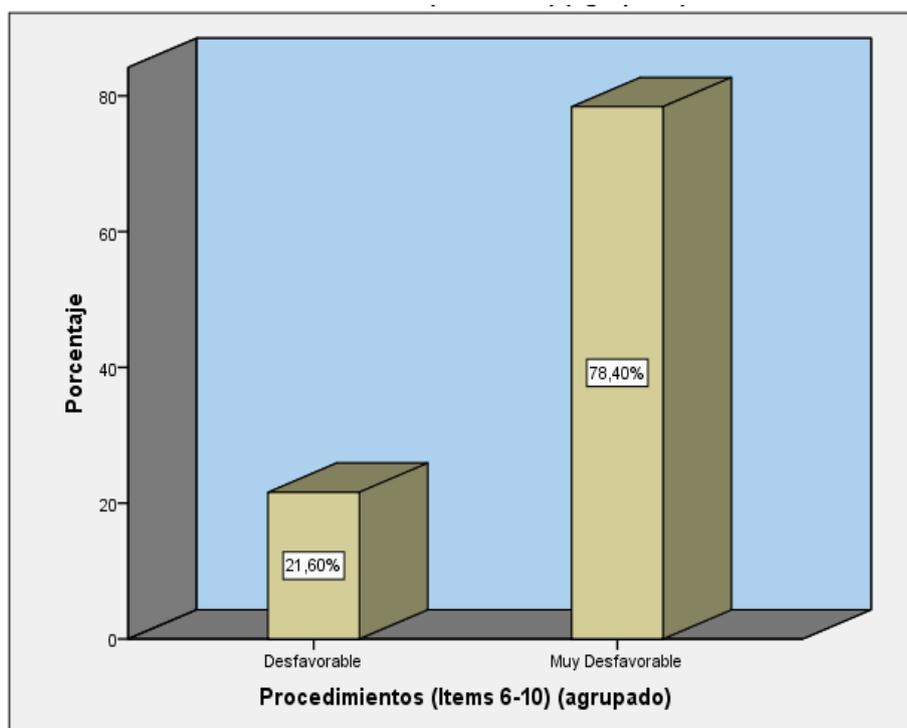
En la tabla se observa que el cien por ciento de la muestra de estudio de trabajadores de la Corte Superior de Lambayeque percibe que la estructura organizacional de la institución es muy desfavorable.

Tabla 6.- Procedimientos en la Corte Superior de Lambayeque

Procedimientos (Ítems 6-10) (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	28	21,60	21,6	21,6
Válido Muy Desfavorable	98	78,40	78,4	100,0
Total	126	100,00	100,0	

Grafico 5 PROCEDIMIENTOS



Interpretación:

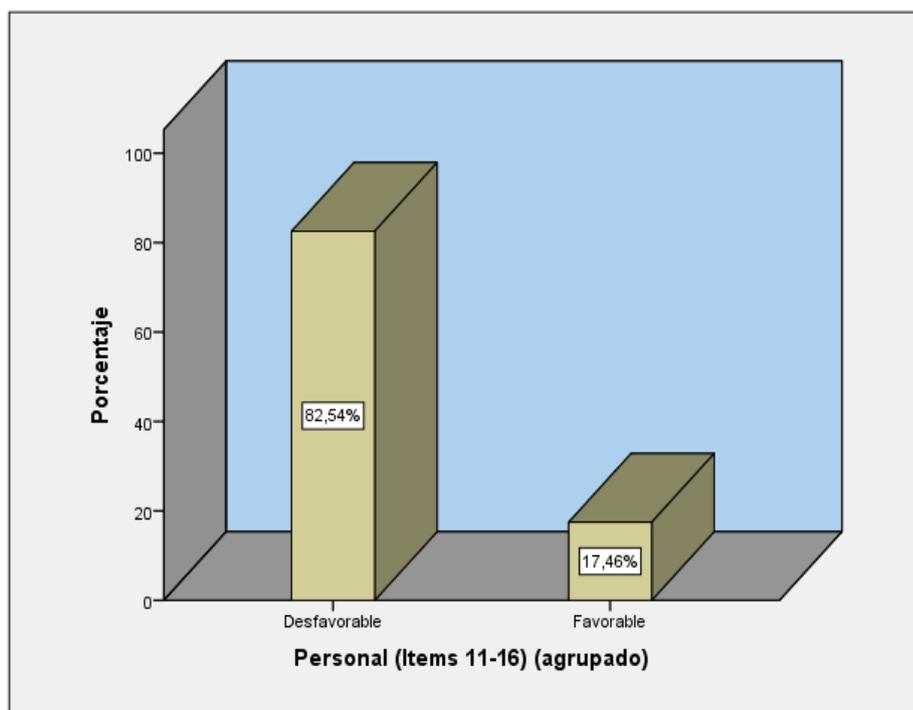
En la tabla se observa que 98 trabajadores que representa el 80.40 % de la muestra de estudio percibe que los procedimientos son muy desfavorables y 28 trabajadores que representa el 21.60 % de la muestra de estudio percibe que los procedimientos son desfavorables en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Tabla 7.- El Personal en la Corte Superior de Lambayeque

Personal (Ítems 11-16) (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Favorable	22	17,46	17,5	17,5
Válido Desfavorable	104	82,54	82,5	100,0
Total	126	100,00	100,0	

Grafico 6 PERSONAL



Interpretación:

En la tabla se observa que 22 trabajadores que representa el 17.46 % de la muestra de estudio percibe que la situación del factor personal es favorable y 104 trabajadores que representa el 82.54 % de la muestra de estudio percibe que la situación del factor personal es desfavorable en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

4.1 Discusión de los resultados

El desarrollo de la presente investigación tiene como objetivo general el proponer un Plan de Mejora en la implementación de las notificaciones electrónica para incrementar su uso en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

En base a los resultados obtenidos durante el estudio y para responder al objetivo general de la investigación se planteó el primer objetivo específico que es diagnosticar el estado actual de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque, para lo cual se observa el resultado en la tabla N° 2, donde el 49.21% de trabajadores tienen una percepción desfavorable sobre la aplicación de la normatividad, en la tabla N° 3 se obtiene que el 53.97% tienen una percepción desfavorable referente a la infraestructura y en la tabla N° 4, reflejan los datos en la cual el 100% de encuestados tienen una percepción muy desfavorable referente al los indicadores de desempeño de la institución.

Consecuentemente esta situación ocasiona una baja productividad y una deciente calidad de servicio para los usuarios, con lo que se infiere que el estado actual de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque se encuentra en estado deficiente.

Los resultados hallados corrobora lo indicado por (Moya García, 2008) en su investigación sobre “El Procedimiento Administrativo Electrónico en Chile, Planteamiento de Consideraciones Jurídicas y Determinación de Bases para su Implementación” donde concluyó “que los problemas, riesgos y disyuntivas que trae aparejado el Procedimiento Administrativo Electrónico no son pocos, y, por ello, es básico entender que su implementación se encuentra, más bien, inserta en un proceso progresivo y no traumático, para lo cual sería fundamental contar una adecuada infraestructura, procedimientos y con las herramientas tanto técnicas como normativas que permitan el desarrollo de iniciativas de esta naturaleza”.

El segundo objetivo específico de la investigación que es identificar los factores influyentes en el uso de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque, se puede apreciar el contenido en la tabla N° 5, que el 100% de trabajadores tienen una percepción muy desfavorable de la infraestructura organizacional. En la tabla N° 6, se obtiene que el 78.40% de los encuestados tienen una percepción muy desfavorable acerca de los procedimientos y en la tabla N° 7, se muestran los datos en la cual el 82.54% de trabajadores tienen una percepción muy desfavorable en relación a la gestión del personal.

Por estas razones se advierte que se está brindando el servicio de notificaciones electrónicas con una carencia en cuanto a estructura organizacional, falta de procedimientos y un personal poco capacitado y sin motivación, factores que inciden en una baja productividad y un deficiente uso del sistema de notificaciones electrónicas.

Para (Gómez 2015) referente a los factores influyentes en una organización coincide en que estos factores son según el ámbito de influencia: nivel personal, nivel organizacional y que estos factores son complementarios, por ello se infiere que cada uno de estos pilares contempla aspectos como la ausencia de procedimientos establecidos, la escasa capacitación para mejorar las competencias y habilidades en el trabajo, la falta de una estructura organizativa en la cual no se tienen definidas las funciones, se convierten en inhibidores que influyen en la eficacia de la gestión de la implementación de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque.

Es importante enfatizar que los resultados alcanzados en esta investigación expresan que la implementación de las notificaciones en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque se encuentra en una situación deficiente debido a diversos factores, para lo cual es necesario implementar acciones para la mejora del servicio.

CONCLUSIONES

Luego de haber desarrollado el estudio sobre la implementación de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. El diagnóstico realizado permitió determinar la situación actual de las notificaciones electrónicas donde se evidencia una inadecuada implementación, presentando una falta de estrategia en su ejecución.
2. Respecto a los factores influyentes en la baja productividad en el uso del sistema de notificaciones electrónicas, no se ha generado las condiciones necesarias teniendo como limitaciones la deficiente estructura organizacional, la falta de procedimientos y la escasa capacitación.
3. De las causas analizadas, se puede concluir que la mayoría de problemas son ocasionados por la falta de planificación estratégica al no tener los lineamientos adecuados para la realización de los procesos.
4. La propuesta de mejora plantea la aplicación de diversos proyectos para cubrir las brechas existentes para una correcta implementación de las notificaciones electrónicas.
5. La aplicación y el éxito de este plan de mejora depende en gran medida del compromiso que asuma la alta dirección de la Corte Superior de Lambayeque en la solución de las deficiencias encontradas.
6. La visión de liderazgo que será ejercida por la alta dirección optimizará la percepción de la institución como un sistema donde los trabajadores interactúan y se crean vínculos de compromiso para la mejora de la calidad de servicio.
7. La capacitación y el aprendizaje que se logrará a través de la gestión del conocimiento se traducirá en una correcta gestión de los procesos mejorando el rendimiento de los trabajadores y creando valor agregado para los usuarios del sistema de notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque.

Finalmente, todo lo anteriormente descrito se logrará con la implementación, monitoreo y seguimiento del plan de mejora.

SUGERENCIAS

Para lograr una mejora que permita la eficiencia y la eficacia en la implementación de las notificaciones electrónicas se sugiere lo siguiente:

- La alta dirección de la Corte Superior de Lambayeque debe estar convencida de que aplicar el plan de mejora, será de beneficio para la institución.
- El compromiso que adquiera la alta dirección deberá verse reflejado en el respaldo de la implementación del plan de mejora en la implementación de las notificaciones electrónicas.
- Aplicar un sistema de monitoreo constante a la implementación y en el caso de detectar errores realizar los ajustes necesarios.
- Llevar un seguimiento y control cuantificado de todas las actividades que se realicen en la implementación, para su evaluación posterior.
- Documentar las mejores prácticas para tener un punto de referencia para su evaluación y mejora continua.
- Disponer los recursos disponibles de la institución para empezar este plan de mejora como primera etapa, no obstante lograr la inversión para realizar los demás proyectos de mucha importancia también como lo son la mejora en la infraestructura, equipamiento, etc.

En definitiva, este plan de mejora nos permite ver la importancia de la mejora continua de todos los procesos de la institución que implican en la toma de decisiones estratégicas.

PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA EN LA IMPLEMENTACION DE LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS EN LA CSJLA

1. INTRODUCCION

Teniendo en cuenta el análisis de los resultados y diagnóstico realizado precedentemente, se presentan un grupo de proyectos teniendo en cuenta las observaciones previas. El objetivo primordial está orientado a incrementar el uso del sistema de notificaciones electrónicas y consecuentemente elevar la eficiencia en la producción de las notificaciones, y consecuentemente beneficios para la institución.

La propuesta de mejora que se presenta a continuación no requiere de grandes inversiones y tiene como finalidad tratar de solucionar los problemas encontrados en la institución de modo tal que se pueda lograr una efectiva economía procesal y un mayor rendimiento operativo en la institución lo que optimizará la calidad de servicio para los usuarios y la imagen de la institución.

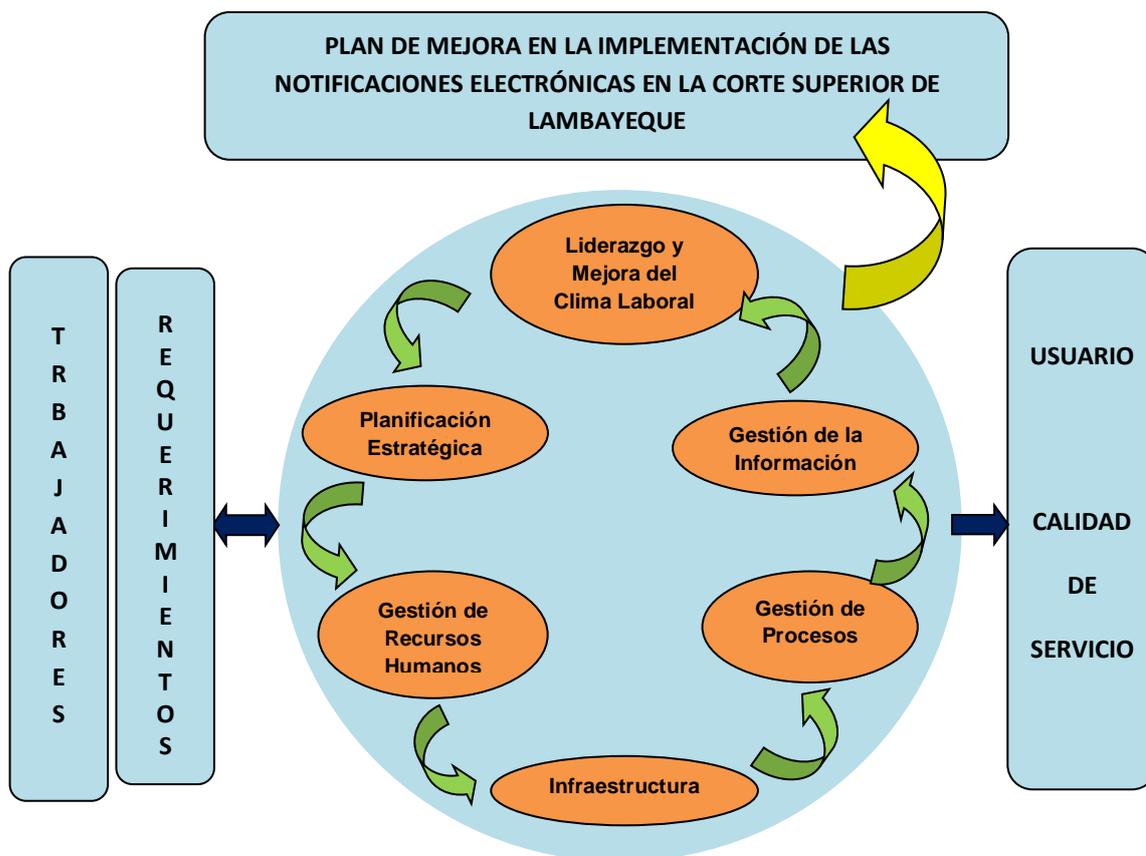
Para encontrar la mejor solución a los problemas de la institución se presentará una propuesta de solución por cada uno de estos problemas esquematizados en el siguiente orden.

- ✓ Liderazgo y Mejora del Clima Laboral.
- ✓ Planificación Estratégica.
- ✓ Gestión de la Información y del Conocimiento.
- ✓ Gestión de Recursos Humanos.
- ✓ Gestión de Procesos.
- ✓ Infraestructura

El diseño de la propuesta de mejora, se efectúa de acuerdo con el siguiente mecanismo:

1. Denominación del proyecto.
2. Justificación.
3. Problemática a mejorar.
4. Beneficios.
5. Herramientas.
6. Recursos necesarios para el proyecto

Grafico 7 ESQUEMA DEL PLAN DE MEJORA



Autor: Elaboración propia.

La estructura está encaminada a presentar un esquema de fácil lectura e interpretación, y que facilite su implementación por parte de la institución, para la creación de un valor agregado para los usuarios, por medio de un proceso de mejora continua.

1.1 LIDERAZGO Y MEJORA DEL CLIMA LABORAL

Uno de los principales factores que influyen en el clima laboral de una organización es el liderazgo, el líder innovador debe tener la capacidad de ser un visionario, empático, educador y con vocación de servicio.

La función de un líder, es saber inculcar en sus colaboradores actitudes, motivación, conductas y habilidades de dirección e integración; con el propósito de optimizar el trabajo de las personas, para el logro de los objetivos de la institución.

Un clima laboral adecuado puede desarrollar en gran medida el nivel de eficiencia y productividad en la institución.

Proyecto: Liderazgo representativo; enfocado hacia el progreso de la Institución y sus trabajadores.

Justificación.

La baja productividad en el rendimiento del personal de la institución se debe a la falta de motivación por parte del líder y de la alta gerencia en cuanto al fomento del aprendizaje y al compromiso. La consecuencia de llevar a cabo un bajo liderazgo limita el desarrollo de la institución.

Al no definir la visión, misión y objetivos dificulta que la institución y su personal no sean flexibles al progreso, toda esta problemática se ve reflejada en la baja productividad para satisfacer a la institución y a los usuarios finales.

Beneficios.

- Creación de valor de la organización y del personal, lo cual llevará a la mejora en la productividad.
- Generación de mecanismos que estimulen el crecimiento organizacional mediante de la participación de todos los trabajadores.
- Compromiso frente a las demandas crecientes de productividad en las notificaciones electrónicas y adecuación a los cambios en la Administración Pública.
- Conciencia ética hacia la sociedad.

Herramientas necesarias.

Este proyecto se llevará a cabo mediante la implementación de funciones básicas de relaciones humanas tales como:

- Planificación efectiva del trabajo.
- Establecer metas y objetivos personales.
- Organización y planificación del trabajo, de tal modo que sea eficiente y efectivo.

- Estimulación de los trabajadores para llevar a cabo una labor proactiva de acuerdo con lo que se planifica.
- Monitoreo y control de la ejecución del trabajo.

Descripción.

Inspirar confianza, mostrar interés, comprensión, empatía y sobre todo visualizar al trabajador como ser humano y no como recurso material de la empresa, será la clave del éxito para la realización de dinámicas a través de la comunicación abierta.

El propósito del líder debe inducir y fomentar:

- La mejora del desempeño laboral.
- La misión, visión y objetivos de la institución.
- El compromiso y la responsabilidad institucional.
- La atención a los requerimientos de los usuarios del servicio.
- Adaptación al cambio, seguridad y fuerza de voluntad para el logro de los objetivos.

De esta manera el liderazgo se verá reflejado dentro y fuera de la institución, con influencia positiva, juzgando el trabajo realizado y no a la persona, para poder obtener éxito en las metas trazadas por la institución.

1.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

El planeamiento estratégico, es una herramienta de gestión que permite estudiar, decidir las actividades y las líneas de acción de la institución a futuro. Planear estratégicamente nos permite tomar medidas hoy para hacer frente a los posibles problemas que se presenten mañana, estas dificultades deben ser una fuente de experiencia para la institución.

Los objetivos planificados deben ser claros y bien analizados para hacer fácil el desarrollo de las actividades para la obtención de resultados efectivos.

La planificación estratégica sitúa su punto principal de atención en los aspectos del contexto externo de la institución es decir los usuarios finales

a quienes se les brinda el servicio y los resultados finales de su intervención

Proyecto: Plan de Gestión Estratégica para el desarrollo institucional.

Justificación.

La planificación estratégica es fundamental para el éxito de la institución y se realiza a nivel organizacional, al no tener conocimiento de la visión, adaptación al ambiente y a los cambios tecnológicos que se producen en la gestión pública se tiene como consecuencia incertidumbre al no saber la dirección de la institución, afectando una gran variedad de actividades.

La planificación estratégica proporciona la información que necesita la alta dirección de la institución para la toma de decisiones eficaces que permitan a la organización lograr metas y sus objetivos.

Beneficios.

- Incremento de la productividad de los trabajadores.
- Optimiza los recursos y mejora la flexibilidad
- Menor resistencia al cambio.
- Estrategias para la toma de decisiones a futuro anticipándose a los riesgos.
- Visión, misión y objetivos definidos.
- Adaptación a los procesos de innovación.

Herramientas necesarias.

Implementación de planes de acción en:

- Benchmarking. (Aplicación de Mejores prácticas)
- (FODA), Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Descripción.

El Benchmarking ayuda a mejorar en:

- Lograr metas corporativas
- Potenciar las fortalezas organizacionales.
- Anticiparse a los cambios en el personal
- Estructura organizacional
- Planes, procedimientos y políticas institucionales
- Trabajo en equipo

El análisis FODA, es una herramienta estratégica de análisis situacional de la institución. El objetivo principal que tiene la aplicación de la matriz foda en una organización, es establecer un diagnóstico claro y preciso para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar a futuro.

Para la realización de este análisis se tiene que identificar los factores internos y externos de la empresa, como primer paso se realizará un estudio externo para reconocer el sector en que se desenvuelve.

Es ineludible identificar las amenazas y oportunidades tomando en cuenta el avance tecnológico, la competencia, y las reglas que rigen el giro del negocio.

Al realizar el análisis externo de la institución se identificarán los factores externos que sean vitales para la organización tanto en las oportunidades que representan un factor positivo y con posibilidad de ser explotados y las amenazas que puedan afectar a nuestra organización.

Al realizar el análisis interno de la institución se identificarán los factores que sean vitales para la organización, lo que se quiere es de identificar los puntos fuertes y puntos débiles de la institución.

Una vez concluido la aplicación del análisis foda, sacar el máximo beneficio a las fortalezas para obtener el máximo valor de las oportunidades y reducir de manera efectiva las amenazas encontradas corrigiendo o eliminando las debilidades.

1.3 GESTION DE LA COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Una gestión efectiva del conocimiento busca optimizar los procesos en la organización para conseguir una cultura organizativa. Cuando no se

lleva a cabo una correcta gestión del conocimiento y de la información, no se valora su importancia hasta cuando se descubre su impacto negativo en la institución.

Por lo tanto, una administración adecuada de la información brinda a la organización ventajas competitivas al tener un soporte para la toma de las decisiones y el acceso a procedimientos adecuados que le permitirán mejorar la calidad de servicio y la imagen ante la sociedad.

La información es el instrumento necesario para planificar y dirigir las actividades de la institución, siendo un medio que facilite la supervisión de lo que se ha realizado.

Esta institución no tiene un plan estratégico de comunicación interna y externa que le permita optimizar el flujo de la información y difundir los principios y valores de la institución y su identidad corporativa bajo el concepto del servicio de calidad.

La comunicación es un elemento importante y vital tanto para la información como para el conocimiento, de nada sirven la información y el conocimiento si no se comunican dentro de la organización.

Proyecto: Administración de la obtención y el manejo del Conocimiento.

Justificación.

La carencia de una gestión efectiva del conocimiento ha limitado a la institución para lograr dar una solución adecuada a los problemas que se dan en la implementación de las notificaciones electrónicas, ocasionando dificultades durante el proceso de realizar el servicio de notificación electrónica al usuario.

Asimismo la falta de manuales que faciliten el procedimiento del desarrollo de las actividades para la realización de la notificación electrónica en la institución, ha generado dificultades en el rendimiento y productividad en la realización de los servicios entregados.

Igualmente, la carencia en la disponibilidad del conocimiento es una de las limitaciones que tiene la organización al sustentar la toma de

decisiones al momento de realizar los servicios; esto además genera esfuerzos innecesarios para obtener la información cada vez que se necesita y que este flujo sea lento, ocasionando que se deje de aprovechar las oportunidades que se presenten.

Beneficios.

Aplicar un plan de gestión de la administración del conocimiento en la institución, puede hacer que se logren estos beneficios:

- Consistencia, oportunidad y confiabilidad de la información para facilitar la toma de decisiones.
- Crear valor agregado para la institución y para los usuarios.
- Desarrollar y promover cambios y soluciones innovadoras.
- Fortalecer la comunicación de conocimientos entre los trabajadores.
- Facilitar el acceso a las nuevas tecnologías y la mejora de procesos.
- Adaptación y flexibilización ante los cambios.
- Establecer las bases para la creación de alianzas con las instituciones (Ministerio Público, Defensoría Pública, Procuradurías).
- Optimización de los recursos y de los procesos.

Herramientas.

- Diseño y documentación de Procesos.
- Registro y control de información por medios electrónicos
- Aplicación nuevas tecnologías para facilitar al personal trabajar de manera conjunta.
- Estructurar y clasificar las fuentes de información requeridas.
- Manuales de consulta rápida de solución de problemas frecuentes.
- Manuales de procedimientos

Descripción.

“Se realiza mediante la elaboración del diseño y la documentación de los procesos, para lo cual se tiene considerado realizar una captura del conocimiento de tácito a explícito” como lo menciona (Nonaka, 1994).

El acopio de la información y su respaldo respectivo deberá estar almacenado en soportes electrónicos y su disponibilidad para su uso debe estar asegurada en todo momento.

La captura de los conocimientos tácitos debe empezar por definir un mapa de conocimiento (Awad y Ghaziri, 2004), “que permita a la institución ubicar al personal adecuado para la consulta en la solución de problema específico”.

Una vez realizado este mapa se procederá a seleccionar expertos de aquellas actividades que formen parte de un mismo proceso, e iniciar un proceso de codificación, para ello se puede emplear mapeo, tablas de decisión, árbol de decisiones, descripción por medio de reglas, modelos, caso basado en razones; el método a escoger se realizará en base a las necesidades de información de la institución.

Una vez codificado este conocimiento deberá seleccionarse y ser condensado en manuales de consulta rápida, además de garantizar que el todo personal de la institución pueda tener acceso.

1.4 CAPITAL HUMANO

La parte importante y fundamental de toda organización es el recurso humano y la adecuada gestión de ello, complementará y favorecerá los recursos técnicos y materiales.

La importancia del recurso humano radica en que ellos están en contacto directo con los usuarios, en ese sentido se convierten en un factor clave para el fortalecimiento de las relaciones de la institución.

Proyecto: Implementación de un Programa de Desarrollo Organizacional. Evaluación del desempeño.

Justificación

La falta de liderazgo ocasiona desmotivación en los trabajadores, impide la adaptación a los nuevos cambios y la colaboración para realizar las labores necesarias para un buen desarrollo de la institución.

La rutina cotidiana, el conformismo es un enemigo del capital humano y por ese motivo es necesario la aplicación de programas fortalecimiento de capacidades en la organización que motiven e perfeccionen las capacidades de los empleados, evitando caer en la monotonía de actividades y eliminando el descontento y malestar de los empleados.

Beneficios.

- Potenciar el recurso humano
- Mejora de la productividad laboral.
- Aumento de la participación del personal.
- Fortalecer el liderazgo para el logro de los objetivos.
- Identificación personal con la empresa.
- Mejora del clima laboral e institucional.
- Análisis y solución conjunta de problemas.
- Mejores relaciones inter-institucionales.
- Mayor satisfacción de trabajadores y usuarios.

Herramientas.

- Programa de Desarrollo Organizacional (PDO).
- Programa de monitoreo y control de calidad.
- Programa de evaluación del desempeño laboral.

Descripción.

Al fortalecer las capacidades del personal de la institución se logrará disminuir las incidencias comunes, ampliar los conocimientos y mejorar el desempeño en las funciones inherentes al trabajo a realizar, con el objetivo de optimizar los procesos y la satisfacción de los usuarios.

Para el logro de los objetivos se sugiere desarrollar el Programa de Desarrollo Organizacional, y la metodología de esta capacitación contribuirá a un cambio de conducta, motivando al trabajador a la mejora en su rendimiento y a la solución de los problemas.

El programa inicia al hacer la introducción de un problema y exposición del plan de acción para la solución.

Posteriormente los empleados deben de realizar un simulacro, aplicando la solución del problema continuando con una discusión sobre el por qué es adecuada la solución, luego se deben de practicar otras soluciones en situaciones cada vez más difíciles.

Para finalizar el plan de capacitación se pide a los participantes que aporten una nueva solución, discutiendo y demostrando las experiencias adquiridas con el método aplicado.

Programa de control de calidad (CCC).

El Programa de Control de Calidad brinda oportunidad de conseguir el crecimiento personal, obtener un buen rendimiento y reconocimiento.

Se conforma por un grupo de voluntarios que se reúnen (pueden ser una vez al mes en horario de trabajo) después de una capacitación para estimular las mejoras en el desempeño de las funciones y la retroalimentación de conocimientos.

Permite generar nuevas soluciones que serán evaluadas por la dirección para luego ser ejecutadas. Los programas de control de calidad se emplean para la solución de problemas a largo plazo, obteniendo apoyo de la alta dirección. Lo anterior estimula a la organización a trabajar como un sólo grupo con una meta en común.

Los pasos a seguir para la solución de problemas son:

- Selección de un problema.
- Estudio de la situación.
- Establecimiento de meta.
- Análisis de las causas del problema.
- Demostrar las causas.
- Analizar la solución.
- Establecimiento y comprobación de la solución.
- Estandarización.
- Efectos palpables.
- Resultados intangibles.
- Problemas principales.

Evaluación del desempeño.

La valoración del desempeño es una herramienta fundamental del capital humano, que permite programar acciones futuras para maximizar el desarrollo del individuo y de la organización.

El desempeño será evaluado en base a las habilidades, actitudes, capacidades y resolución de problemas; lo anterior soportado por el reconocimiento por parte de la gerencia.

1.5 GESTION DE PROCESOS

Lograr la satisfacción de los usuario, exige un compromiso por parte de la institución que esté orientado a innovar en las formas de trabajar, así como generar un mayor valor para el usuario.

Para ello tener un control de los mismos, representa una oportunidad para identificar fallas, que limiten el crecimiento de la institución.

Proyecto: Implementar herramientas para mejorar la innovación en los procesos.

Justificación.

La falta de procedimientos requeridos para el proceso afecta el desempeño óptimo, originando decadencia del valor agregado para los usuarios.

Por otro lado la variabilidad implícita en los mismos origina pérdidas para la organización, ya que no se encuentran identificados y por lo tanto no son cuantificados.

Beneficios.

- Entender las necesidades y expectativas del usuario facilitará el servicio al establecer una forma ordenada de trabajar.
- Desarrollar una plataforma que permita ofrecer flexibilidad y adecuación de los servicios; que responda con rapidez a las necesidades de los usuarios.

- Crear alianzas institucionales con las instituciones involucradas en el sistema de notificación electrónica.
- Cumplimiento de las normas establecidas.

Herramientas.

Para llevar a cabo este proyecto, se requiere la implementación de las siguientes herramientas:

Empleo de Métodos estadísticos:

- Estadística descriptiva.
- Inferencia estadística.
- Estadística predictiva.
- Seis Sigma, proceso DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar los procesos).

Descripción.

Implementar un plan de innovación en los procesos fundamentales de elaboración de la notificación electrónica, permitirá generar eficiencia y competitividad generando valor agregado para los usuarios.

Para lograr esta mejora, se parte de la comprensión y control de la variabilidad, para lo cual el uso de herramientas estadísticas juega un papel importante en su manejo.

Por ello la aplicación del proceso DMAIC del Seis sigma, podrá facilitar su implementación y para lograrlo.

En el modelo propuesto, parte de los conceptos planteados por Deming y Lamprecht.

Se plantea como centro de atención al problema ya que representa un obstáculo para el desarrollo de los procesos, además de reducir la satisfacción del cliente.

1.6 GESTION DE LA INFRESTRUCTURA

Lograr la satisfacción de los trabajadores, exige un compromiso por parte de la institución que esté orientado a brindar condiciones adecuadas de trabajo.

De igual manera el contar con una adecuada infraestructura tecnológica garantiza el correcto funcionamiento del sistema y aprovechar los recursos tecnológicos que generan un mayor valor para el trabajador.

El tener un registro y un control de las necesidades de los trabajadores representa una oportunidad para identificar fallas, que limitan el crecimiento de la institución.

Proyecto: Mejoramiento de la Infraestructura y Equipamiento.

Justificación

La falta de un buen ambiente de trabajo así como del equipamiento informático requerido para el proceso de notificaciones electrónicas afecta el desempeño óptimo, originando la falta de compromiso y la resistencia al cambio.

Beneficios.

Entender las necesidades y expectativas del trabajador facilitará la implementación del sistema y mejora del servicio.

- Control y reducción de fallos
- Actualización del parque informático.
- Proporcionar confianza y seguridad
- Optimización de los procesos
- Crear una cadena de valor añadido

Herramientas

Para llevar a cabo este proyecto, se requiere la implementación de las siguientes herramientas:

- Plan de inversión para mejorar los ambientes de trabajo
- Plan de inversión para fortalecer los recursos tecnológicos
- Guías y procedimiento para el control de fallos
- Procedimientos para asegurar la continuidad de los procesos
- Revisión periódica de la infraestructura tecnológica.
- Revisión periódica de los ambientes físicos

Descripción.

Implementar un plan de gestión de la infraestructura en la Corte Superior de Lambayeque incrementará la satisfacción de los trabajadores generando un clima institucional óptimo para el desarrollo de las funciones.

Por otra parte la actualización del equipamiento y procedimientos para el control de fallas en el sistema permitirá generar eficiencia y productividad, la satisfacción de los usuarios y mejora institucional.

Su implementación depende en gran medida del involucramiento de la alta dirección.

Bibliografía

- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de investigación, Introducción a la Metodología Científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Aristizabal Salazar, M. N., Ramirez Mejía, P., & Sanchez Puerta, M. (2005). *Guía para la elaboración del Plan de Mantenimiento y Mejoramiento*. Antioquia.
- Bella Rosa, C. (2006). *Incorporación de la Tecnologías de la Información en el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro, Argentina*. <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/5666-5658-1-PB.htm>.
- Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Consejo ejecutivo, P. J. (2008). *Directiva N° 015-2008 CE-PJ. Sistema de Notificaciones Electrónicas del Poder Judicial*. Lima.
- Fernandez Origgí, I. (2000). *El Gobierno Electrónico en la Era Digital, E-government*. REDI Revista Electrónica de Derecho Informático.
- Gamero Casado, E. (2010). *Comunicaciones y notificaciones electrónicas*. Sevilla: <http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/656/05%20QDL%2022%20ES-gamero.pdf?sequence=1>.
- García Calvante, Y. (2000). El Correo Electrónico como medio de notificación tributaria. *Hacienda Local*.
- García Ferrando, M. (1993). *El análisis de la realidad social. Metdos y técnicas de investigación*. Madrid, España.
- Gómez, M. (06 de Noviembre de 2015). <http://www.scielo.org.ar>. Recuperado el 17 de Agosto de 2016, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402015000200003
- Gutierrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. Madrid, España: McGraw Hill. 2007. 336 p.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Melinkoff, R. (1990). *Los Procedimeintos Administrativos*. Caracas: Panapo.
- Moya Garcia, R. (2008). *El Procedimiento Administrativo Electrónico en Chile*. Santiago de Chile.
- Navarra. (2016). *¿Qué es un Plan de Mejora?* España: https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf.
- Nogueira Vidal, F. (2014). *La Notificación Electrónica Tributaria*. Barcelona.

- Nonaka, I. (1994). *A dynamic theory of organizational knowledge creation*. Organization Science.
- Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). *La Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Coruña, España.
- Poder Judicial. (15 de 07 de 2016). *Poder Judicial*. Recuperado el 2016, de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSupremaPJ/s_Corte_Suprema/as_Conocenos/as_cortes_superiores/
- Pruzzo, E. (2014). *El nuevo sistema de notificación judicial*. Argentina: <https://aldiaargentina.microjuris.com/2014/03/07/el-nuevo-sistema-de-notificacion-judicial/>.
- RAE, R. A. (2014). *Diccionario de la Lengua Española (Vigésima Tercera edición)*. Madrid (España): Espasa Calpe. ISBN 84-239-6814-6.
- Robbins, S. &. (2010). *Administración*. Mexico: Prentice Hall.
- Rojas Quispe, T. (2014). *La Notificación Virtual y su Implementación en la Administración de Justicia en el Perú*. Chiclayo.
- Sede judicial electrónica*. (2016). España: <https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/servicios/Sede/>.

ANEXOS



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

Corte Superior de Justicia de Lambayeque Presidencia

Referencia: CARTA S/N-IACC

Chiclayo, veintitrés de noviembre del dos mil dieciséis.-

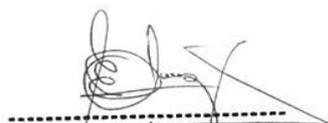
DADO CUENTA, con el documento de la referencia, remitido por el Sr. Isaac Callao Callao, Jefe de la Central de Notificaciones de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, mediante el cual solicita a este Despacho la autorización para que en calidad de estudiante del último ciclo de la maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, realice un trabajo de Investigación en esta Corte, con el propósito de elaborar un Plan de Mejora en la Implementación de las notificaciones electrónicas para incrementar el uso en esta institución, asimismo manifiesta que dicho Plan estará bajo la asesoría de la Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas, quien es docente de la Universidad César Vallejo de Chiclayo, estando a su contenido y atendiendo que la presente solicitud está basada en fines académicos y el objetivo principal está basado en incrementar el uso de las notificaciones electrónicas en esta Corte Superior de Justicia, siendo así: **AUTORÍCESE** lo solicitado por el servidor recurrente, debiendo poner en conocimiento de la Gerencia de Administración Distrital y al Jefe de la Unidad de Servicios Judiciales, a fin de que brinden las facilidades necesarias al trabajador en mención. **Notifíquese.-**


Mg. Ana Elizabeth Salés del Castillo
PRESIDENTA
Corte Superior de Justicia de Lambayeque

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE
RECOLECCIÓN DE DATOS**

Yo, Esdras Wilington Chávez Castillo, licenciado en Estadística, deja constancia que ha revisado la matriz de consistencia de la tesis titulada "PLAN DE MEJORA EN LA IMPLEMENTACION DE LAS NOTIFICACIONES ELECTRONICAS PARA INCREMENTAR SU USO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE - 2016", cuyo autor es el Br. Isaac Adriano Callao Callao y considero que el instrumento de recolección de datos dirigido a los trabajadores de la Corte Superior de Lambayeque que se adjunta al presente, tiene los ítems necesarios para lograr los objetivos planteados en la referida investigación.

Para mayor fe firmo el presente para los fines que considere el autor de la citada investigación.



ESDRAS W. CHÁVEZ CASTILLO
Coordinador
Estadística
PODER JUDICIAL - CSJLA

ANEXO – 03

INFORME DE VALIDACIÓN DE PLAN DE MEJORA

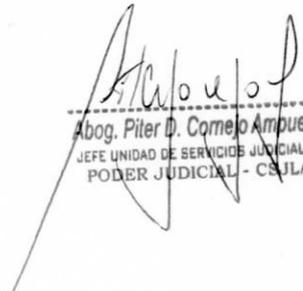
El presente documento da cuenta de la validación realizada al **Plan De Mejora en La Implementación de las Notificaciones Electrónicas**, elaborado por el **Br. Isaac Adriano Callao Callao**, como parte del desarrollo de la investigación titulada **PLAN DE MEJORA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS PARA INCREMENTAR SU USO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE – 2016**, conducente a obtener el grado de Maestro en Administración Pública en la Universidad César Vallejo.

TÍTULO DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN:

PLAN DE MEJORA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS PARA INCREMENTAR SU USO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE - 2016

EXPERTO:

Dr. Piter David Cornejo Ampuero.
Jefe de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque



Abog. Piter D. Cornejo Ampuero
JEFE UNIDAD DE SERVICIOS JUDICIALES
PODER JUDICIAL - CSJLA

1. **APRECIACIÓN DEL EXPERTO**

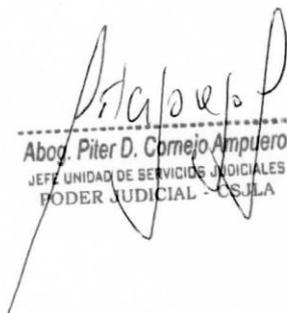
ITEM	ACEPTADO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1	Estructura general de la propuesta del Plan de Mejora	✓			
2	Consistencia de los fundamentos teóricos de la propuesta del plan.	✓			
3	Objetivos de la propuesta del Plan de Mejora en la implementación de Notificaciones Electrónicas	✓			
4	Viabilidad de los proyectos propuestos en el plan de mejora	✓			
5	Marco Legal de la propuesta del plan de mejora.	✓			
6	Capacidad de adaptación del Plan de Mejora	✓			
7	Aplicabilidad del plan de mejora en la implementación de notificaciones Electrónicas	✓			
8	Pertinencia de los proyectos propuestos en el plan de mejora	✓			

OBSERVACIONES:

Tras analizar las acciones de mejora, según los indicadores propuestos se considera apropiado para su aplicación

La propuesta del Plan de Mejora en la Implementación de las Notificaciones Electrónicas se considera con una **Validez de Muy Bueno**.

Chiclayo, 13 de marzo de 2017.


 Abog. Piter D. Cornejo Ampuero
 JEFE UNIDAD DE SERVICIOS JUDICIALES
 PODER JUDICIAL - CSJLA

ANEXO - 04

ENCUESTA

Estimado Sra. (o) solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es "Proponer un Plan de Mejora en la Implementación de la Notificaciones Electrónicas en la corte Superior de justicia de Lambayeque", los resultados servirán estrictamente con fines de investigación, por lo tanto será anónimo y se solicita veracidad de sus respuestas.

Trazar una X en la casilla correspondiente

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

ítems	SIEMPRE	CASI SIMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
1. ¿Se cuenta con flujograma de funciones en su área de trabajo?					
2. ¿Se cuenta con flujograma de operaciones?					
3. ¿Se cuenta con organigrama estructural?					
4. ¿Considera usted que el estructura organizacional es adecuada para las actividades operacionales de la institución?					
5. ¿La estructura organizacional favorece el cumplimiento de los objetivos de la implementación de las notificaciones electrónicas?					
PROCEDIMIENTOS					
6. ¿Existen procedimientos establecidos para la realización de las notificaciones electrónicas?					
7. ¿Los manuales de organización y de procedimientos están alineados al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales?					
8. ¿Están determinados los tiempos de las actividades y procedimientos?					
9. ¿Existen un procedimiento para sensibilizar y comunicar a los trabajadores acerca de la importancia de la notificación electrónica?					
10. ¿Se tienen procedimientos para realizar actividades criticas relacionadas con la operación del sistema de notificaciones electrónicas (caída del sistema, respaldo de la información)					

PERSONAL								
11. ¿La alta dirección de la Institución respalda la implementación de las notificaciones electrónicas y los requerimientos requeridos?								
12. ¿ha sido usted capacitado para la realización de la notificación electrónica?								
13. ¿Considera usted que necesita capacitación en el uso del sistema de las notificaciones electrónicas?								
14. ¿Las rotaciones de personal disminuye la productividad en las notificaciones electrónicas?								
15. ¿El personal que es contratado cumple con el perfil requerido para el desarrollo de las funciones?								
16. ¿Tiene plena identificación de que la notificación electrónica mejora la calidad del servicio al ciudadano?								
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD								
17. ¿Los abogados litigantes cumplen con registrar sus casillas electrónicas?								
18. ¿Los fiscales cumplen con registrar sus casillas electrónicas?								
19. ¿Los Procuradores Públicos cumplen con registrar sus casillas electrónicas?								
20. ¿Se hace el requerimiento obligatorio de la casilla electrónica a los abogados, fiscales y procuradores públicos?								
21. ¿Se cumple con la aplicación de las multas por incumplimiento del registro de casillas electrónicas?								
INFRAESTRUCTURA								
22. ¿Se cuenta con ambientes adecuados para la realización del trabajo diario?								
23. ¿Se cuenta con el equipamiento adecuado para la realización de las notificaciones electrónicas?								
24. ¿Tiene problemas para realizar el proceso de notificación electrónica?								
25. ¿El sistema para la realización de la notificación electrónica es lento?								
26. ¿Cree usted que se cuenta con una buena Infraestructura tecnológica que permita un adecuado envío de la notificación electrónica?								
27. ¿Se realiza revisión periódica de la infraestructura tecnológica?								

INDICADORES DE DESEMPEÑO						
28. ¿Existe medición en cuanto a la productividad de las notificaciones electrónicas?						
29. ¿Existen metas a lograr en la realización de las notificaciones electrónicas?						
30. ¿Se mide el desempeño de los responsables en la realización de las notificaciones electrónicas?						
31. ¿Le resultas más fácil realizar la notificación física que la notificación electrónica?						
32. ¿Su jefe inmediato superior se involucra en el proceso de las notificaciones electrónicas?						

ANEXO - 05

TABLAS CON RESULTADOS APLICADOS A TRABAJADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE

1. Se cuenta con flujograma de funciones en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	54	42,9	42,9	42,9
	Nunca	72	57,1	57,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

2. Se cuenta con flujograma de operaciones en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	7,1	7,1	7,1
	Pocas veces	53	42,1	42,1	49,2
	Nunca	64	50,8	50,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

3. Se cuenta con organigrama estructural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	36	28,6	28,6	28,6
	Nunca	90	71,4	71,4	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

4. Considera usted que el estructura organizacional es adecuada para las actividades operacionales de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	4,0	4,0	4,0
	Pocas veces	31	24,6	24,6	28,6
	Nunca	90	71,4	71,4	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

5. La estructura organizacional favorece el cumplimiento de los objetivos de la implementación de las notificaciones electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	4,0	4,0	4,0
	Pocas veces	69	54,8	54,8	58,7
	Nunca	52	41,3	41,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

La estructura organizacional favorece el cumplimiento de los objetivos de la implementación de las notificaciones electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	4,0	4,0	4,0
	Pocas veces	69	54,8	54,8	58,7
	Nunca	52	41,3	41,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Existen procedimientos establecidos para la realización de las notificaciones electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	5	4,0	4,0	4,0
	A veces	26	20,6	20,6	24,6
	Pocas veces	23	18,3	18,3	42,9
	Nunca	72	57,1	57,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Los manuales de organización y de procedimientos están alineados al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	35	27,8	27,8	27,8
	Nunca	91	72,2	72,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Están determinados los tiempos de las actividades y procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	3,2	3,2	3,2
	Pocas veces	79	62,7	62,7	65,9
	Nunca	43	34,1	34,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Existen un procedimiento para sensibilizar y comunicar a los trabajadores acerca de la importancia de la notificación electrónica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	15,1	15,1	15,1
	Pocas veces	82	65,1	65,1	80,2
	Nunca	25	19,8	19,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Se tienen procedimientos para realizar actividades críticas relacionadas con la operación del sistema de notificaciones electrónicas (caída del sistema, respaldo de la información)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	5,6	5,6	5,6
	Pocas veces	83	65,9	65,9	71,4
	Nunca	36	28,6	28,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

La alta dirección de la Institución respalda la implementación de las notificaciones electrónicas y los requerimientos requeridos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	58	46,0	46,0	46,0
	Pocas veces	46	36,5	36,5	82,5
	Nunca	22	17,5	17,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Ha sido usted capacitado para la realización de la notificación electrónica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	70	55,6	55,6	55,6
	A veces	11	8,7	8,7	64,3
	Pocas veces	34	27,0	27,0	91,3
	Nunca	11	8,7	8,7	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Considera usted que necesita capacitación en el uso del sistema de las notificaciones electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	1,6	1,6	1,6
	Casi siempre	108	85,7	85,7	87,3
	A veces	16	12,7	12,7	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Las rotaciones del personal no disminuyen la productividad en las notificaciones electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	1,6	1,6	1,6
	A veces	21	16,7	16,7	18,3
	Pocas veces	59	46,8	46,8	65,1
	Nunca	44	34,9	34,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

El personal que es contratado no cumple con el perfil requerido para el desarrollo de las funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	85	67,5	67,5	67,5
	Pocas veces	41	32,5	32,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Tiene plena identificación de que la notificación electrónica mejora la calidad del servicio al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	59	46,8	46,8	46,8
	A veces	36	28,6	28,6	75,4
	Pocas veces	31	24,6	24,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Los abogados litigantes cumplen con registrar sus casillas electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	54	42,9	42,9	42,9
	A veces	55	43,7	43,7	86,5
	Pocas veces	17	13,5	13,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Los fiscales cumplen con registrar sus casillas electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	59	46,8	46,8	46,8
	A veces	50	39,7	39,7	86,5
	Pocas veces	17	13,5	13,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Los Procuradores Públicos cumplen con registrar sus casillas electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	59	46,8	46,8	46,8
	A veces	50	39,7	39,7	86,5
	Pocas veces	17	13,5	13,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Se hace el requerimiento obligatorio de la casilla electrónica a los abogados, fiscales y procuradores públicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	11,9	11,9	11,9
	Casi siempre	21	16,7	16,7	28,6
	A veces	69	54,8	54,8	83,3
	Pocas veces	21	16,7	16,7	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Se cumple con la aplicación de las multas por incumplimiento del registro de casillas electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	56	44,4	44,4	44,4
	Nunca	70	55,6	55,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Se cuenta con ambientes adecuados para la realización del trabajo diario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	85	67,5	67,5	67,5
	Nunca	41	32,5	32,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Se cuenta con el equipamiento adecuado para la realización de las notificaciones electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	49	38,9	38,9	38,9
	A veces	24	19,0	19,0	57,9
	Pocas veces	33	26,2	26,2	84,1
	Nunca	20	15,9	15,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Tiene problemas para realizar el proceso de notificación electrónica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	72	57,1	57,1	57,1
	Pocas veces	54	42,9	42,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

El sistema para la realización de la notificación electrónica es lento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	45	35,7	35,7	35,7
	Pocas veces	81	64,3	64,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Cree usted que se cuenta con una buena Infraestructura tecnológica que permita un adecuado envío de la notificación electrónica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	65	51,6	51,6	51,6
	Nunca	61	48,4	48,4	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Se realiza revisión periódica de la infraestructura tecnológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	6,3	6,3	6,3
	Pocas veces	33	26,2	26,2	32,5
	Nunca	85	67,5	67,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Existe medición en cuanto a la productividad de las notificaciones electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	16	12,7	12,7	12,7
	Nunca	110	87,3	87,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Existen metas a lograr en la realización de las notificaciones electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	126	100,0	100,0	100,0

Se mide el desempeño de los responsables en la realización de las notificaciones electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	126	100,0	100,0	100,0

Le resulta más fácil realizar la notificación física que la notificación electrónica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	56	44,4	44,4	44,4
	A veces	70	55,6	55,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Su jefe inmediato superior se involucra en el proceso de las notificaciones electrónicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	31	24,6	24,6	24,6
	Pocas veces	95	75,4	75,4	100,0
	Total	126	100,0	100,0	