



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y productividad del servicio de
notificación en una entidad de justicia, Lima 2021

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

AUTORA:

Mendoza Ortiz, Mariela Lyda (orcid.org/0000-0002-4434-3481)

ASESOR:

Dr. Malca Valverde, Eduardo Narciso (orcid.org/0000-0002-6427-8648)

CO-ASESORA:

Dr. Panche Rodríguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres Magno y Zoila por ser fuente de mi inspiración de firmeza y constancia para alcanzar las metas en la vida, y a mis hijas Paola, Camila y esposo Fernando por su comprensión y apoyo en este largo e interminable camino de la investigación y aprendizaje.

Agradecimiento

Agradecer a los trabajadores de la Central de Notificación de la entidad de justicia de Lima y a las autoridades de gobierno del Poder Judicial por permitirme ser parte de su equipo de trabajo y compartir conocimiento y experiencia en este trabajo esforzado, delicado y poco reconocido del “notificador de a pie” que, a través de esta investigación se pretende contribuir a la mejora del servicio de justicia, por todo ello muchas gracias.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de la investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Métodos de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ítem 1 del instrumento.....	92
Tabla 2: ítem 2 del instrumento.....	93
Tabla 3: ítem 3 del instrumento.....	94
Tabla 4: ítem 4 del instrumento.....	95
Tabla 5: ítem 5 del instrumento.....	96
Tabla 6: ítem 6 del instrumento.....	97
Tabla 7: ítem 7 del instrumento.....	98
Tabla 8: ítem 8 del instrumento.....	99
Tabla 9: ítem 9 del instrumento.....	100
Tabla 10: ítem 10 del instrumento.....	101
Tabla 11: ítem 11 del instrumento.....	102
Tabla 12: ítem 12 del instrumento.....	103
Tabla 13: ítem 13 del instrumento.....	104
Tabla 14: ítem 14 del instrumento.....	105
Tabla 15: ítem 15 del instrumento.....	106
Tabla 16: ítem 16 del instrumento.....	107
Tabla 17: ítem 17 del instrumento.....	108
Tabla 18: ítem 18 del instrumento.....	109
Tabla 19: ítem 19 del instrumento.....	110
Tabla 20: ítem 20 del instrumento.....	111
Tabla 21: ítem 21 del instrumento.....	112
Tabla 22: ítem 22 del instrumento.....	113
Tabla 23: ítem 23 del instrumento.....	114
Tabla 24: ítem 24 del instrumento.....	115
Tabla 25: ítem 25 del instrumento.....	116
Tabla 26: ítem 26 del instrumento.....	117
Tabla 27: ítem 27 del instrumento.....	118
Tabla 28: ítem 28 del instrumento.....	119
Tabla 29: ítem 29 del instrumento.....	120
Tabla 30: ítem 30 del instrumento.....	121
Tabla 31: ítem 31 del instrumento.....	122
Tabla 32: ítem 32 del instrumento.....	123

Tabla 33: ítem 33 del instrumento.....	124
Tabla 34: ítem 34 del instrumento.....	125
Tabla 35: ítem 35 del instrumento.....	126
Tabla 36: Correlación de la hipótesis general.....	127
Tabla 37: Correlación de la primera hipótesis específica.....	128
Tabla 38: Correlación de la segunda hipótesis específica.....	129
Tabla 39: Correlación de la tercera hipótesis específica.....	130

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ítem 1 del instrumento.....	92
Gráfico 2: ítem 2 del instrumento.....	93
Gráfico 3: ítem 3 del instrumento.....	94
Gráfico 4: ítem 4 del instrumento.....	95
Gráfico 5: ítem 5 del instrumento.....	96
Gráfico 6: ítem 6 del instrumento.....	97
Gráfico 7: ítem 7 del instrumento.....	98
Gráfico 8: ítem 8 del instrumento.....	99
Gráfico 9: ítem 9 del instrumento.....	100
Gráfico 10: ítem 10 del instrumento.....	101
Gráfico 11: ítem 11 del instrumento.....	102
Gráfico 12: ítem 12 del instrumento.....	103
Gráfico 13: ítem 13 del instrumento.....	104
Gráfico 14: ítem 14 del instrumento.....	105
Gráfico 15: ítem 15 del instrumento.....	106
Gráfico 16: ítem 16 del instrumento.....	107
Gráfico 17: ítem 17 del instrumento.....	108
Gráfico 18: ítem 18 del instrumento.....	109
Gráfico 19: ítem 19 del instrumento.....	110
Gráfico 20: ítem 20 del instrumento.....	111
Gráfico 21: ítem 21 del instrumento.....	112
Gráfico 22: ítem 22 del instrumento.....	113
Gráfico 23: ítem 23 del instrumento.....	114
Gráfico 24: ítem 24 del instrumento.....	115

Gráfico 25: ítem 25 del instrumento.....	116
Gráfico 26: ítem 26 del instrumento.....	117
Gráfico 27: ítem 27 del instrumento.....	118
Gráfico 28: ítem 28 del instrumento.....	119
Gráfico 29: ítem 29 del instrumento.....	120
Gráfico 30: ítem 30 del instrumento.....	121
Gráfico 31: ítem 31 del instrumento.....	122
Gráfico 32: ítem 32 del instrumento.....	123
Gráfico 33: ítem 33 del instrumento.....	124
Gráfico 34: ítem 34 del instrumento.....	125
Gráfico 35: ítem 35 del instrumento.....	126

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con el objeto de determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la productividad en el servicio de notificación en una entidad de justicia de Lima. Se aplicó el enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental transversal - descriptivo, de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 44 trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia de Lima. La técnica usada es la encuesta y como instrumento, el cuestionario para las dos variables.

Se obtuvo como resultado una correlación positiva y alta entre las variables del estudio aplicado, según la muestra, la correlación de Spearman es equivalente al 89,8%. La correlación es alta en el nivel 0,01 (bilateral), que indica una positiva significación estadística. Se concluyó que la gestión administrativa incide en el nivel de producción del servicio de notificación.

Se recomendó implementar el sistema de gestión por procesos y la transformación digital para revertir la limitada capacidad de los operadores judiciales, con sustento en la gestión del conocimiento y el deber de diligencia ético de jueces y funcionarios de la administración de justicia de todos los niveles de la función jurisdiccional y función administrativa.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Productividad, Servicio de Notificación.

Abstract

This research was carried in order to determine the relationship between administrative management and productivity in the notification service in a justice entity in Lima. The quantitative, basic type approach was applied, with a non-experimental cross-descriptive design, at a correlational level. The sample consisted of 44 workers from the notification service in a justice entity in Lima. The technique used is the survey and as an instrument, the questionnaire for the two variables.

The result was a positive and high correlation between the variables of the study applied, according to the sample, the Spearman correlation is equivalent to 89.8%. The correlation is high at the level 0.01 (bilateral), which indicates a positive statistical significance. It was concluded that the administrative management affects the level of production of the notification service.

It was recommended to implement the process management system and the digital transformation to reverse the limited capacity of judicial operators, based on knowledge management and the duty of ethical diligence of judges and officials of the administration of justice at all levels of the judicial and administrative function.

Keywords: Administrative management, productivity, notification service.

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú la política relacionada con la mejora de la administración pública al 2030, se sustenta en el fortalecimiento de la función pública bajo los principios de diligencia y ética, en la construcción de una administración de calidad que represente el modelo a liderar de las entidades públicas, como se verifica en el caso colombiano (Campanelli, 2019), al abordar la triple dimensión de la buena administración, como principio, deber y derecho. Siendo así, resulta necesario un cambio de paradigmas en todos los niveles de la administración que, permita adecuarse a un nuevo servicio público orientado al administrado que utiliza los medios necesarios para una oportuna atención de la persona, a partir de una intervención del Estado dispuesta a responder a los requerimientos y peticiones de la persona usuaria. Es fundamental señalar que, la globalización económica y jurídica, el intercambio de experiencia de los líderes políticos entre los países de Latinoamérica originó el compromiso a desarrollar una justicia con rostro humano y fundamentalmente con funcionarios, servidores y autoridades competentes para articular de manera transversal y bajo un enfoque de demanda la entrega de los servicios de justicia, así como optimizar la cadena de trámite para una oportuna respuesta, como es el caso del Poder Judicial, que permita generar valor público. (Presidencia de la República del Perú, 2022).

A nivel mundial, durante la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana (Órgano de Justicia de la República de Costa Rica, 2012), espacio de asistencia, coordinación e interacción de experiencias entre los países integrantes, el juez supremo de Costa Rica, Rolando Vega Robert aborda el tema de la calidad en la Justicia, consigue aprobar el “Decálogo Iberoamericano para una justicia de calidad” compuesto por enunciados que contienen los fundamentos y principios que orientan el sistema de justicia para la construcción de políticas públicas encaminada a una justicia de eficiente y, desarrollo continua. Siguiendo esa línea, XV Reunión de Comisión Iberoamericana de Ética Judicial, el comisionado Justiniano Montero

Montero aborda la problemática de la demora y ética judicial en los servicios de justicia a partir de la necesidad de cambiar el comportamiento de los responsables de los procesos de la administración de justicia que, injustificadamente dilatan los tiempos de entrega de los productos del servicio a la persona usuaria, generando espacios de corrupción que afectan a una tutela judicial efectiva, al principio del debido proceso y, el derecho de goce de todo ciudadanos a vivir en una sociedad pacífica y en paz. (Comisión Iberoamericana de Ética Judicial, 2020).

A nivel de América Latina, tenemos la experiencia de los países de Argentina, Chile, México, Colombia, Costa Rica recogidas en la última versión de la Revista Sistemas Judiciales, los expositores Genoveva Ferrero y Sergio Muñoz abordan el tema relacionado al uso de las herramientas tecnológicas en la administración de la justicia pre pandemia y durante el periodo de la emergencia sanitaria 2020; se evidenció una nueva realidad que favoreció la implementación de los sistemas de interoperabilidad en Argentina a la interna de las dependencias judiciales, como el expediente digital, firma digital, juicio virtual. Y dependiendo del desarrollo alcanzado respecto al uso de las tecnologías en los diferentes países se ha logrado vincular los servicios judiciales a la tecnología con un valioso producto en el caso de Chile de la gestión del trámite del proceso judicial con participación del usuario de manera virtual desde cualquier punto del país. Se señaló como desafíos a futuro un desarrollo sostenido de la labor judicial con transparencia en la gestión de procesos judiciales y, asegurar que el uso de la tecnología no afecte la confianza del usuario, a través de canales sencillos y claros de comunicación que les permita recibir el retorno efectivo del servicio, con la garantía de un debido proceso judicial. (Centro de Formación de Justicia de las Américas & Instituto de investigación en Ciencias Penales y Sociales, 2021).

A nivel nacional, el titular del consejo de gobierno del Poder Judicial, órgano de línea representado por el presidente, reconoce que los despachos judiciales requieren un sustancial cambio de la gestión administrativa y

jurisdiccional, que coadyuvar significativamente en disminuir la demora en la atención de los procesos judiciales, condicionada a la sobrecarga que, sumado al costo que representa el acceso a la justicia al ciudadano y la población vulnerable, adicionalmente debe enfrentar otros obstáculos como la barrera cultural, geográfica y económica ante la ausencia de un Estado moderno(Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2019).

A nivel regional, encontramos el estudio de López L, (2020) relacionada a la función administrativa del módulo penal y su relación con la productividad laboral. Para dicha investigación contó con una población integrada por 60 trabajadores según criterios de inclusión considero ser parte del equipo de trabajo e integrar el módulo penal: asistente de Juez, especialista de audiencia, especialista de trámite, y comunicación. Se obtiene como resultados que, una inadecuada gestión administrativa de las autoridades administrativas, responsable de la dirección y control del personal de apoyo a la función jurisdiccional a cargo de los procesos, impacta negativamente en la producción de los servicios de justicia.

En el ámbito local, las autoridades de gobierno en el distrito judicial de Lima que, atienden a la jurisdicción territorial de Independencia, San Martín de Porres, Comas, Los Olivos, Carabayllo y la provincia de Canta tienen el deber de solucionar los problemas de la baja productividad y sobrecarga procesal de los órganos jurisdiccionales, aunado a la limitada intervención y, respuesta inoportuna de la autoridad administrativa y jurisdiccional, la desconfianza de la población se incrementa significativamente, situación que no es ajena a la realidad de los demás distritos judiciales del país, como se señala en el documentos que evalúa la gestión del plan estratégico institucional (en adelante, PEI) 2021-2030 y periodo 2021 del Poder Judicial (Presidencia del Poder Judicial, 2022). La dependencia de Justicia de Lima a través de la central de notificaciones denominada también servicio de notificaciones (en adelante, SERNOT) se encarga del diligenciamiento de las notificaciones procedentes de 142 órganos jurisdiccionales. El procedimiento a observar en la gestión de las notificaciones se encuentra plasmado en un

documento normativo aprobada en el año 2013 y, las autoridades administrativas competentes ante la mala gestión del servicio de la oficina de notificación de trámite físico, se limitan a solucionar las quejas y denuncias ante la oficina de control de la Contraloría y dependencia interna de control de los magistrados y auxiliares de la función judicial. Ante esta problemática, surge la necesidad de implementar una nueva administración que, se encargue de revertir tal situación y realice un adecuado uso de los recursos asignados (infraestructura, logística y recursos humanos), además de incorporar herramientas tecnológicas para optimizar los tiempos de producción de las tareas y actividades, así como la entrega de los productos a los operadores de la función jurisdiccional que, permita dinamizar y agilizar los procesos operativos, con impacto en la celeridad de los procesos administrativos y judiciales, como la respuesta a los beneficiarios y, alcanzar legitimidad ante la población. (Presidencia de la República del Perú, 2022).

Para Angulo (2019) es responsabilidad del Estado implementar y fortalecer los servicios básicos y especializados dentro de la organización y, unidades orgánicas de las dependencias administrativas que contribuya a la cultura de la transparencia en la ejecución de sus operaciones, además de impulsar el uso intensivo de la tecnología para fomentar la eficacia y promover los niveles de modernidad en la función administrativa.

Cabe precisar que las variables están relacionadas con los objetivos estratégicos institucionales de la entidad, para alcanzar las metas que aspira y, permitir el crecimiento y desarrollo, orientada a la efectiva entrega de los productos al ciudadano. En ese sentido, el presente estudio proporciona una justificación teórica para ampliar el saber de la gestión administrativa y la productividad. Como justificación práctica, se pretende conocer las causas que inciden en el desempeño y capacidad de producción del trabajador de la oficina de notificación de la dependencia administrativa de Lima y, las soluciones a considerar por parte de las autoridades administrativas para incorporar los valores de eficacia y eficiencia en el servicio de notificación. La incorporación de información útil y, la adecuada intervención en la

ejecución del plan de gestión contribuirá a fortalecer la dinámica laboral de los administrados, además de la mejora del clima laboral en beneficio de la organización. La justificación metodológica de la investigación se centra en la utilidad de las conclusiones y recomendaciones arribadas en futuras investigaciones o en la generación de diversos documentos normativos que formen un precedente para la adecuada gestión de los procesos en las áreas de servicio de notificación a nivel de todas las entidades de justicia del país que, por cierto, presentan la misma problemática. Igualmente, como justificación social, se pretende garantizar las mismas oportunidades a cada uno de los ciudadanos para una oportuna respuesta de la administración judicial que se materializa en la buena administración del servicio de notificación. Finalmente, la justificación económica se sustenta en reducir los tiempos de entrada y salida de los productos de notificación, optimizar el uso de los recursos asignados y, contribuir al desarrollo sostenido del país con seguridad jurídica y confianza en el sistema judicial.

En la presente investigación, se identificó el problema general con la pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores de notificación en la entidad de justicia, Lima, 2021?, de donde se derivaron tres problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la eficiencia de los trabajadores de servicio de notificación en la entidad de justicia, Lima, 2021?, (2) ¿Cuál es la relación que existe de la gestión administrativa y la eficacia de los trabajadores de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021?, (3) ¿Cuál es la vinculación que existe entre la gestión administrativa y la efectividad de los trabajadores de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021?

En relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021. Por consiguiente, los objetivos específicos son: (1) Determinar la relación que existe gestión administrativa y la eficiencia de los trabajadores de servicio de notificación

en una entidad de justicia, Lima, 2021; (2) Determinar la vinculación que existe entre la gestión administrativa y la eficacia de los trabajadores de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021; (3) Determinar el nexo que existe entre la gestión administrativa y la efectividad de los trabajadores de servicio de notificación en la entidad de justicia, Lima, 2021.

Para el efecto, se determina la hipótesis general partiendo de la premisa: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021. Las hipótesis específicas son: (1) Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la eficiencia de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021; (2) Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la eficacia de los trabajadores de servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021; (3) Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la efectividad de los trabajadores de servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los estudios previos se considera como parte del trabajo a los siguientes antecedentes nacionales de:

Vásquez (2019), en su estudio relacionado con la productividad en la empresa Maquinarias y Servicios EIRL, plantea como objetivo determinar la incidencia de la administración en la producción de la referida entidad. El estudio permite entender que, una buena gestión administrativa permite mejorar la productividad, pues a través de la administración se planifica, organiza, ejecuta y evalúa las actividades de forma eficiente y eficaz, tomando en cuenta el recurso financieros, humanos y tecnológicos que dispone la empresa para producir bienes o servicios.

Así mismo, Castañeda & Vásquez (2016), en la investigación sobre la administración y la satisfacción de los aspirantes de posgrado de la Universidad Pedro Ruiz Gallo. Señala que, la organización es la bisagra que armoniza las actividades estratégicas, operativas y gerenciales que se correlacionan con el potencial de los actores involucrados desde la fase de inicio de la ejecución del plan, con el fin de establecer una estructura organizacional. Para ello, se puede utilizar facultades y estilos de liderazgo apropiado que promuevan cambios positivos; y, el control, que permita evaluar los resultados obtenidos durante el proceso, además de agregar otros elementos como coordinación para demostrar la horizontalidad de las funciones educativas en todas las áreas de la organización. Asimismo, considera fundamental la innovación como mecanismo para introducir nuevos métodos y procedimientos a la educación o administración, a partir de la participación e interacción con las autoridades, docentes, estudiantes, sociedad y las diferentes disciplinas de varios profesionales para enfrentar escenarios probable y deseable con mejores estrategias para alcanzar la meta planificada.

Tam (2019) en el trabajo titulado la administración y la productividad, en la

empresa Super Rey, 2018, plantea como propósito general determinar la vinculación entre el control de la administración y la productividad. Se analizan los procesos clave a cumplir y la responsabilidad del administrador de definir el perfil de competencias que mejor se adapte a la organización. Asigna los recursos necesarios para cumplir con las tareas y establece métricas de gestión el desempeño de quienes lleven a cabo las actividades del proceso. De esta manera, se gestionan diligentemente aspectos de la organización, promoviendo el crecimiento de la productividad, mejorando la gestión del talento humanos, definiendo metas, elaborando propuestas de cambio en la organización, definiendo programas de formación dirigido al empleado sobre su función relevante y responsabilidad. Se logró establecer la relación alta y significativa entre la gestión empresarial y las variables de productividad para la firma Súper Rey S.A.C. y directamente proporcional a la resolución gerencial enfocadas a mejorar la administración de cada aspecto de las variables de control de gestión.

También tenemos el estudio de Roldán (2018), la autora en su investigación de la administración y la producción laboral de los trabajadores empresa del distrito de independencia, Tottus. Considera para ello fundamental, dirigir a la organización en la dimensión adecuada, para aumentar los procesos de producción de la empresa a partir de una adecuada gestión del componente del talento humano. Concluyó que, administración está ligada desde la perspectiva de desempeño laboral, por lo que se puede decir que la gestión administrativa influye en la productividad. Por lo tanto, se debe considerar la importancia y relevancia desde la construcción de la idea del proyecto y, en cada etapa de la formulación del procedimiento para la nueva definición desde una mirada integral.

En esa misma línea, Estrada (2021) en su trabajo de investigación aplicado en una dependencia judicial de la Selva Central, se propone determinar la manera como la gestión administrativa incide en el desempeño productivo del personal judicial de la organización, a partir de la dirección, control y planeación. Se concluye que es fundamental la etapa de la organización,

donde se establece la estructura adecuada de funciones y roles, además de una comunicación efectiva que ayude al logro de un alto desempeño de los trabajadores. En cuanto a la etapa de planeación, considera el punto de partida para una adecuada gestión y productividad en la institución. La fase de dirección, utiliza la comunicación entre directivos y trabajadores para intercambiar opiniones, conocer las necesidades, aportar propuestas entre otros, como conocer las falencias en el desarrollo de la labor que puede incidir de manera negativa en la productividad. Respecto a la fase de control, el seguimiento y monitoreo del desempeño del trabajador es fundamental para la toma de decisiones, mejorar el clima laboral, incidir significativamente en la productividad y, por ende, el cumplimiento de metas trazadas por la institución.

Reátegui (2016) en su estudio sobre el impacto de la administración en la producción de los trabajadores de la sede judicial de Moyobamba, 2016, se plantea conocer las causas que limitan una buena productividad en la entidad de justicia que, conforme a la evaluación de cumplimiento de metas informa que la producción alcanzó un promedio del 58,33%. Esto conduce a identificar los factores que inciden en el resultado desde la planificación, organización y gestión, para revertir la situación actual y alcanzar un nivel alto u óptimo. A través de la gestión administrativa se define la estrategia para incrementar la productividad, se recomienda el diseño de cada actividad para alcanzar las metas, mediciones de los procesos o actividades, comparar entre ellos y, se establece estándares de calidad, métrica, se define los indicadores de eficiencia y eficacia que permitan análisis periódico del aspecto administrativo conducente a una mejor producción. En conclusión, existe una correlación entre el control administrativo y la productividad judicial, determinada por los datos recolectados en el módulo penal de la entidad Poder Judicial.

Por otro lado, tenemos a Silva (2019), el autor manifiesta que la falta de capacitación laboral de los colaboradores constituye un factor que incide negativamente en la productividad de los trabajadores, por la carencia en la

especialización y conocimiento de nuevas herramientas en el desarrollo de las labores. Esto genera un impacto en la productividad, al no contar con trabajadores competentes y eficaces que alcancen el desempeño laboral requerido o adecuado.

Finalmente, Ángulo (2019) en su estudio dirigido establecer la vinculación de la administración y los procesos productivos en la oficina de la policía nacional de la jurisdicción del distrito del Rímac, concluyó que una adecuada capacitación y la permanencia en el cargo por competencia, permite mejorar la atención en la entidad pública, considera que la función pública es un deber que se materializa en la entrega del servicios básicos y especializado dentro de la organización y, unidad de las dependencias administrativas a cargo del Estado, por lo que, se debe fortalecer la cultura de la eficiencia en la ejecución de sus operaciones, además de impulsar el uso intensivo de la tecnología en todos los ámbitos del sector público como la policía que, promueva el buen desempeño laboral del servidor público.

Como antecedentes internacionales, se tiene:

El estudio realizado por Cueva & Guayasamín (2017), aplicado en la institución Cotogchoa del Cantón, Guayaquil, establece como propósito principal, realizar un trabajo de campo para contribuir con la mejora de la unidad ejecutora y crear las condiciones necesarias para implementar una cultura organización acorde a la realidad de trabajo de la situación de zona, a partir de la construcción de modelos innovadores de gestión administrativa integral que, permita encaminar los esfuerzos de todos los involucrados al logro de bienestar de población que comprende la comunidad de Guayaquil, Ecuador. De los resultados obtenidos de la investigación señalar con claridad que, la gestión administrativa juega un papel sustancial en el liderazgo de la dirección de las organizaciones, pudiendo repercutir de manera negativa en la comunicación interna y externa de sus miembros, cuando no se ha elabora previamente el plan de trabajo que, define de manera clara y precisa los objetivos y metas de la organizada, así como se establece los roles y tareas

a cumplir los responsables de la organización y los trabajadores que conforman la unidad ejecutora en el caso materia de estudio.

También tenemos a Sanaguano (2018), que manifiesta que los procesos administrativos de una entidad se definen en documento normativos que, contienen las fases y etapas de la planificación, estructura de la organización, dirección, coordinación y gestión de control. Siendo así, propone para promover la mejora, elaborar un plan estratégico que defina la misión, visión, valores, principios, políticas, objetivos y metas por parte de una organización, condicionando a las acciones estratégicas al logro de actividades planificadas.

En cuanto a Cabezas (2015), en su estudio titulado la administración y la satisfacción de los trabajadores del municipio de Babahoyo, en el Ecuador, consideró importante determinar el impacto de la administración en el desempeño de los trabajadores. Los resultados mostraron, que los procesos de gestión administrativa son inadecuados, por falta de la formación continua para mejorar la productividad del empleado. De igual manera, la ausencia de una estrategia en la gestión del clima laboral, limita el mantenimiento de un ambiente de trabajo armónico que, distrae los esfuerzos en la atención del usuario en los tiempos asignados. Además, de la resistencia del empleado de normalizar los sistemas de evaluaciones internas. Se concluye que, una inadecuada administración afecta el buen servicio de la organización. Además, recomienda implementar las regulaciones para la contratación de los puestos de gerencia, como exigir el perfil requerido para el cargo según necesidad.

Respecto de Quiroga (2021), en su estudio titulado la administración y la impresión en el desempeño del trabajador de Rigot de Guayaquil, Ecuador. Señala como objetivo demostrar el efecto de la dirección administrativa en el rendimiento del trabajador de cantera en la ciudad de Guayaquil. Se obtiene como resultado que los procesos administrativos y operativos no planificados pueden crear situaciones que perjudican la productividad de la empresa,

como la falta de control del talento humano en los diversos aspectos, como el índice de ausentismo, desgaste físico y emocional de los trabajadores. Situaciones que pueden afectar la ejecución de los procesos planificados y paralizar la producción de la organización. Se concluye que la dirección administrativa planificada constituye un eje fundamental para alcanzar y mantener los promedios aceptables de los indicadores de la productividad.

Chacón & Olmedo (2021) en su investigación titulada los procesos administrativos y la producción de la empresa agrícola baby banano del Ecuador, año 2020, consideró como objetivo general realizar el estudio en la planta de producción de banano para definir la influencia de la gestión administrativa en la producción y descubrir muchas facetas de interés. Además, señala que la gestión administrativa constituye la guía para los gerentes puedan mantener eficiente a su empresa y, a los propietarios conocer los procesos y actividades a cumplir por el recurso humano que integra su equipo de trabajo. Se recomienda utilizar la encuesta para mirar todos los parámetros de la organización y conocer todos los niveles de productividad del banano baby. Se concluye que la administrativa busca integrarse en cada una de las actividades de la empresa, a través de un plan estratégico prospectivo de los procesos, productos y servicios, bajo el mecanismo de control de la gestión. Considera la innovación organizacional para alcanzar los objetivos programados por la empresa.

A continuación, se presentarán las teorías y conceptos básicos en los cuales se enmarca la presente investigación.

La gestión administrativa, según Raffino (2020, citado en Soledispa, Pionce y Sierra, 2022), define a la gestión administrativa como la cadena actividades desde la planificación, organización, al dirigir y controlar la intervenir en la organización, como adoptar medida o resolver problemas y, asignar recursos suficientes para alcanzar los objetivos previstos y, la ejecutar los proceso, actividades y tareas de la organización.

Para Campanelli (2019), ante los cambios de una administración tradicional a las nuevas exigencias de un mundo de globalización económica y jurídica, el derecho del ciudadano a contar con una eficiente administración como es el caso en la intervención de la OCDE en Colombia, la administración global, traspasan las fronteras del fuero interno encaminada a la reingeniería de su organización para ajustar su relación con los administrados. Es en este contexto de nuevas realidades de los ciudadanos en su relación con un estado supranacional, regional y local surge la necesidad de entender la triple dimensión de la buena administración:

- 1) Como principio general constituye un pilar del sistema jurídico, además de ser un referente obligatorio de primer orden en todo orden de la administración que procure el ejercicio de un servicio de calidad de las instituciones públicas
- 2) Como deber de la administración parte de la premisa que el Estado está al servicio de la persona, por ser el centro de atención, lo que exige actuar con la debida diligencia asegurando la satisfacción de los derechos básicos, bajo el principio de la ética.
- 3) Como derecho de los administrados, corresponde al Estado el desarrollo de instituciones eficientes, con funcionarios responsables y comprometidas a implementar cambios o mejoras necesarios en los procesos a su cargo dentro de la organización del Estado.

En relación a la gestión administrativa, Raffino (2020, citado en Soledispa, Pionce y Sierra, 2022), señala las siguientes funciones:

- a) Planificación: implica definir las necesidades, para luego establecer las estrategias a implementar acciones para alcanzar su atención, que contenido en un documento se denominado plan.
- b) Organización: define la estructura necesaria para el trabajo a realizar, además establecer los procedimientos de cómo hacer, identificar al responsable del proceso.
- c) Dirección: es la gestión de las actividades definidas por la organización

como tareas, actividades y procesos a cumplir por los trabajadores administrativos.

- d) Control: monitorear y evaluar las actividades para garantizar su éxito según lo planificado y adoptar las medidas oportunas para corregir las fallas del trabajo.

En esa misma línea, Nuti *et al* (2021) refieren que la planificación y control son herramientas de gestión del desempeño, que permite establecer la misión, acciones estratégicas, objetivos y metas, ello con la finalidad de determinar las funciones de los miembros de la organización.

En cuanto a la función de dirección, Naamati (2020) señala que esta función no solo compete a las autoridades gerenciales de una organización, sino también debe considerarse en todos los niveles decisión como jefes de áreas subyacentes, quienes cuentan con una visión cercana de las necesidades urgentes, reales y específicas para garantizar una gestión integral que impacte en la productividad de la organización.

En cuanto a la función de organización, Sara *et al.* (2021) refieren que la planeación estratégica es una herramienta importante que deben aplicar las organizaciones ya que permite definir los parámetros a considerar en la asignación de los recursos, estrategia comercial, objetivos y metas y plazos para cumplimiento, con miras a lograr crecimiento y, una correcta redistribución.

Señala Danós (2019), en el XVII Foro Iberoamericano de Derecho Administrativo realizado en la ciudad de Ecuador, al sustentar las implicancias del debido procedimiento administrativo sancionador, previsto la Ley N°27444 de Procedimiento Administrativa (en adelante, LPAG) comprende tres garantías a señalar:

- a) Toda sanción implica necesariamente la realización de un procedimiento administrativo, caso contrario, es nulo.

- b) Ante la determinación del inicio del procedimiento, corresponde la notificación al administrado para el ejercicio de su legítima defensa y, al administrado recabar los elementos de sustento de su defensa.
- c) La etapa de instrucción y resolutive estarán a cargos de diferentes funcionarios que garantice la imparcialidad del procedimiento administrativo.

Por su parte, Aguado (2019) anota que, en México al abordar, el principio del debido proceso en clave constitucional exige garantizar el ejercicio de la defensa de persona, en tanto es válidamente notificada con el acto administrativo o resolución emanada autoridad competente que, le permite al administrador actuar las pruebas de descargo y, obtener respuesta de sus pretensiones en tiempo y modo oportuna ante el funcionario competente.

Por otro lado, sobre la variable Productividad, expresa Gutiérrez (2020) que es el resultado que se alcanza, a partir de articular adecuadamente los elementos, componentes y la secuencia relacionada en un proceso o un sistema, con la finalidad transformar los insumos en bienes o servicio, a partir de la razonable y adecuado asignación de recursos que, generan las condiciones pertinentes y obtener el resultado esperado, con impacto en los administrados y el crecimiento de la organización.

La productividad es la correspondencia de los recursos o insumos elegidos y el producto obtenido según lo definido en la planificación, de modo que, en términos de mayor o menor volumen o porcentaje alcanzado a la meta planificada, la organización es considerada eficiente en su rendimiento laboral. (Stoner, Freeman & Gilbert, 2019).

Por ello, según Gutiérrez (2020) la variable productividad se relaciona con las tres dimensiones siguientes:

- (1) Eficiencia, es la correlación del resultado logrado y la incorporación de recursos pertinentes, asegurando los procesos de producción y optimizar

su uso.

- (2) Eficacia, es el grado de ejecución de las diligencias planteadas, procurando mejorar la calidad del producto en beneficio de los fines propuestos.
- (3) Efectividad, se mide por la forma idónea de sus fines, implica la vigencia y validez en el tiempo y con los costos más prudentes.

De estos tres componentes, expresa que ninguno de ellos puede considerarse por separado, ya que cada uno proporciona una medida parcial del resultado.

En cuanto al criterio de eficiencia, Andrews *et al.* (2019), concibe la eficiencia, en el ámbito público, como el indicador que permite ejercer un control de los recursos que son utilizados para la administración de servicios públicos que Estado necesita proveer como servicio, de forma rentable, pero sin afectar la calidad del servicio.

Para la medición de la eficacia en el contexto de servicios públicos, Omelchuk *et al.* (2020) pueden utilizarse los siguientes indicadores: i) indicadores de administración pública, relacionados con la política de rendición de cuentas, acceso al servicio de administración, garantía de derechos fundamentales, etc., ii) indicadores del estudio de la actividad empresarial, relacionados con el organización, monitoreo y cumplimiento de políticas de calidad en el servicio público, iii) índices de percepción de la corrupción, los cuales deben ser establecidos de forma diferenciada en atención a la población, región, espacio de desarrollo, etc., iv) índice de opacidad, toma en cuenta aspectos relacionados al mercado de capitales como corrupción estatal, normatividad vigente en políticas económicas y v) índices de calidad de vida y progreso social, mide el impacto del servicio de administración de servicios públicos en los ciudadanos.

Finalmente, el criterio de efectividad, de acuerdo con Paschoalotto *et al.* (2020), presenta como factores externos e internos de incidencia, las

condiciones sociales, económicas, políticas, como el perfil del trabajador público, autoridades incompetentes, puede generar incumplimiento de los objetivos de la organización en perjuicio de la productividad y la satisfacción del ciudadano beneficiario de los bienes y servicios a cargos del Estado.

Es importante anotar el marco normativo del sistema de justicia respecto a la gestión administrativa de la notificación en el Poder Judicial:

La ley orgánica del Poder Judicial dispuesto por el decreto supremo 017-93-JUS y modificado, con la Ley N°39229 dispone el uso de las tecnologías informáticas en la gestión de las notificaciones judiciales, incorpora los artículos 155-A y 155-E, que regulan dos tipos de notificación: la electrónica, realizada a través de casillas electrónicas, y mediante cédula física (Presidencia de la República del Perú, 2014).

El órgano de gobierno del Poder Judicial mediante resolución administrativa N°069-2015-CE-PJ implementó el sistema de notificación electrónica (en adelante (SINOE) que, facilita a los órganos jurisdiccionales notificar electrónicamente a los usuarios procesales. Se tiene como requisito contar firma digital, autorizado por RENIEC y, la inscripción es vía página Web de la institución judicial (Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2015).

La administración de la oficina notificación (SERNOT) cuenta con los siguientes documentos de gestión aprobados por resolución administrativa por el titular de la corte del distrito de Lima:

- 1) Resolución administrativa 564-2013 de la entidad de justicia de Lima que, señala las etapas del procedimiento de gestión de las cédulas de notificación de los juzgados de Lima (corte superior de justicia de Lima, 2013)
- 2) Disposición administrativa 528-2021 de la corte de Lima que, aprobó el protocolo donde establece plazos para el diligenciamiento de la

notificación física por el personal de la unidad (corte superior de justicia de Lima, 2021)

- 3) Resolución administrativa 1011-2021 de la corte de Lima que, aprueba el procedimiento para trámite de los cargos de las notificaciones físicas (corte superior de justicia de Lima, 2021).

En relación a los conceptos básicos utilizados, comenzaremos con la gestión administrativa de las notificaciones judiciales.

La administración del servicio de notificaciones, en una entidad de justicia de Lima, está a cargo de la central de notificaciones denominada SERNOT y, los niveles de responsabilidad de los funcionarios se encuentran definidas en el reglamento interno de funciones de las cortes del país que, tiene la calidad de unidad ejecutora, según resolución administrativa 090-2018 emitida por las autoridades de gobierno del Poder Judicial. Se establece en el artículo 43, las funciones planificar, organizar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar las actividades del servicio de notificaciones, como funciones generales de la Unidad de Servicios Judiciales. Asimismo, como funciones específicas de dicha unidad, comprende la programación, dirección, ejecución y supervisión del funcionamiento del servicio de notificación (Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2018).

La unidad administrativa de notificación de la entidad de justicia en Lima, cuenta con 50 trabajadores y, un integrante que asume el cargo de responsable. La gestión administrativa del diligenciamiento de cédulas de notificación judiciales comprende la atención a la jurisdicción territorial de Carabaylo, Comas, Independencia, Los Olivos, San Martín de Porres y de la Provincia de Canta que, concentra la atención de 142 órganos jurisdiccionales, además de las notificaciones procedentes de los demás distritos judiciales del país, por delegación. La oficina de administración se encuentra bajo la supervisión de un responsable, con la dirección de un funcionario coordinador que, da cuenta a un jefe de la gerencia distrital.

El Plan Estratégico Institucional del Poder Judicial 2021-2030, aprobado por disposición administrativa 36-2021 del presidente del poder judicial, ha considerado como objetivo estratégico la mejora del servicio a través de la modernización administrativa, el fortalecimiento de la celeridad jurisdiccional, y, la transformación digital (Presidencia del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2021).

La modernización administrativa en el estado peruano, conforme a la Ley 27658, tiene la tarea de gestionar la mejora de la actuación del servidor administrativo a favor de la gobernanza en un estado democrático (Presidencia de la República del Perú, 2002). En esa línea, se aprobó el decreto supremo 103-2022 por el consejo de ministros que, incorpora a la política nacional de modernizar del estado, el ingrediente del enfoque por demanda a trabajar al 2030, así como posicionar en el centro de la administración a las personas y, a partir de acciones integrales optimizar la gestión interna de las entidades públicas que, evalúa priorizar las intervención para generar mejores condiciones sociales, respuesta adecuadas a las expectativas del ciudadano en su condición de colaborador participe de la provisión de bienes, servicios y de las regulaciones (Presidencia de la República del Perú, 2022).

El Poder Judicial viene trabajando en la implementación de la gestión por procesos en los servicios judiciales, con observancia a la norma técnica 001-2018, aprobada por resolución de la secretaria técnica 006-2018 del titular del consejo de ministros. Encaminado con tal propósito, las autoridades judiciales de gobierno, mediante resolución administrativa 233-2019 del consejo ejecutivo, aprobó el plan de desarrollo que se encuentra en 36% al 2021, en la fase del diseño de procesos con observancia al manual aprobado por resolución administrativa 489-2019 de la gerencia general de la entidad judicial.

Por Decreto Supremo 012-2021 refrendado por el ministerio de justicia, de fecha 14.07.2021 aprobó el instrumento político de intervención del sistema

de Justicia 2021-2025 con el propósito de organizar y mejorar los tiempos de atención al ciudadano.

El informe de evaluación del Poder Judicial, señala que la oficina de control de jueces (ODECMA), ejerce su función con independencia y, se encarga de realizar el seguimiento antes, durante y después de los actos administrativos que comprenden la labor de los jueces, juezas y personal de apoyo a la actividad judicial, con sujeción a la ley de la materia y reglamento de organización del ente controlador y, con facultad supletoria para aplicar la ley 27444 que, regula el proceso administrativo en el Perú.(Presidencia del Poder Judicial, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Conforme a Kumar (2011), el enfoque cuantitativo de investigación, comprende la recolección de datos numéricos o cuantificables, el análisis específico de los mismos a través de la medición por medio de procedimientos estadísticos comprobados. En esa misma línea, Kember & Corbett (2008) destaca como objetivo el estudio de variables, las cuales están compuestas por datos numéricos obtenidos a través de cuestionarios.

De acuerdo con Ñaupas *et al.* (2014) el tipo de investigación utilizada es la investigación básica, la cual está encaminada a obtener información sobre determinada situación de interés, a través de los cuales se puede satisfacer una necesidad específica que se presenta en el ámbito productivo de la sociedad. Lodico *et al.* (2010) afirma que la investigación básica busca analizar la utilidad de información similar de otra investigación y, nuevos conocimientos, conceptos desarrollados dentro de un determinado proceso o sistema. Ello conlleva a obtener resultados dirigidos a modificar o generar otras nuevas que, permitan solucionar algún problema identificado en la realidad social (Khotari, 2004).

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación conforme al diseño es no experimental transversal en el tiempo, donde las variables no se manipulan, pero si se indaga para determinar las relaciones entre ellas. Según Hernández y Mendoza (2018), el diseño no experimental aplica para investigaciones en las cuales el investigador no presenta una intención real de variar o combinar las variables entre sí, por lo que se tiene como resultado un escenario real de la actuación de dichas variables. Es descriptivo porque se informan la correlación de las variables, dimensiones, según la

categoría de los indicadores de una con otra.

El nivel del estudio es el correlacional, porque el desarrollo se centra en establecer la vinculación entre los procesos administrativos y la productividad del servicio de notificación de la institución de justicia de Lima. Crano *et al* (2015) refiere que el diseño correlacional supone, en específico, el análisis de la correspondencia de las variables de observación no experimental.

3.2. Variables y operacionalización

De acuerdo con Creswell (2014), el término variable debe entenderse como toda característica, cualidad o atributo de una persona u organización que pueda ser medible y observable dentro del conjunto al que pertenecen por similitud u otra condición, prueba de ello, presenta como ejemplos, el género, nivel económico, edad, religión, entre otros.

En cuanto a la categoría de las variables se determinó de la investigación que es correlacional, por lo tanto, de acuerdo a lo señalado por Crano *et al.* (2015) se centra en determinar las relaciones que se generan entre ambas variables.

Variable 1- Gestión Administrativa

Definición conceptual: Según Raffino (2020, citado en Soledispa, Pionce y Sierra, 2022), define a la gestión administrativa como la correlación de actividades, íntimamente vinculada y necesarias a ejecutar por el administrador de una organización de manera estratégica y cauteloso cuidando incorporar el recurso suficiente.

Definición operacional: Se empleó el instrumento de cuestionario de 20 preguntas. La medición de esta variable se realizó con 04 dimensiones: planificación, organización, dirección y control, y 20 indicadores.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2- Productividad

La productividad es la medición del resultado que se alcanza en toda actividad empresarial o no que involucra utilizar recursos financiero, humano y logístico, siendo numéricamente medible que informa el nivel de eficiencia. (Gutiérrez, 2020).

Definición operacional: Se empleó el instrumento de cuestionario de 15 preguntas. La medición de esta variable se realizó con 03 dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad, y 15 indicadores.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Con relación a, Hernández y Mendoza (2018), define a la población como una agrupación de todos los candidatos que cumplen un conjunto de especificaciones relacionadas con el estudio a realizar.

En ese sentido, la población estuvo conformada por 50 empleados del servicio de notificaciones de una entidad de justicia Lima 2021.

Para determinar la población se utilizaron los criterios siguientes:

Criterios de inclusión:

- ✓ Ser trabajador permanente o contratado del Poder Judicial de Lima.
- ✓ Participar en la nómina del personal del Poder Judicial de Lima.
- ✓ Completar voluntariamente la encuesta.

Criterios de exclusión:

- ✓ Realizar prácticas en cualquier región del Poder Judicial de Lima.

- ✓ Pertenece a la nómina de funcionarios de la entidad.
- ✓ No desea ser encuestado.

3.3.2. Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018), muestra es una porción representativa de la población que se elige en función a la necesidad de la naturaleza de la investigación que, informa el tipo, diseño, hipótesis, alcance, objetivos de la indagación, etc.

La muestra del estudio es de 44 trabajadores del servicio de notificaciones de una entidad de justicia de Lima. (Ver anexo 5)

3.3.3. Muestreo

Según Hernández y Mendoza (2019) define el muestreo como el conjunto de técnicas que analizan la selección de la muestra representativa del universo o población, asume un error estimable y bien definido, y se aproxima a los candidatos de la que se extraen los datos de estudio que representan con la mayor fidelidad posible.

En la presente investigación, el muestreo es probabilístico por cuanto la constitución de elementos para conforman la población ya cuenta con un perfil específico para que formen parte de ella, además, han sido elegidos aleatoriamente para la aplicación de la técnica e instrumento de recolección.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la elección del instrumento de medición, Pandey & Pandey (2015) refieren que debe considerarse el patrón, delineación, complejidad de la

exploración ya que permitirá que la recopilación de información proporcione los datos necesarios para la demostración de la hipótesis.

En el presente estudio, se utilizó la técnica de la encuesta y, el instrumento de medición, un cuestionario de preguntas para cada variable de estudio. De acuerdo con Groves *et al.* (2009), la encuesta se presenta como un mecanismo que permite la cosecha, procesamiento y examen de datos relacionados al tema de investigación, que insertada dentro del campo estadístico permite deducir probabilidades, estimaciones, conclusiones, entre otros. Según Hernández y Mendoza (2018) el formulario se construye de una cadena de palabras que permiten obtener información sobre las variables a fin de corresponder al problema e hipótesis. Este instrumento se caracteriza por la objetividad y claridad de las preguntas, lo que garantiza la obtención de datos con criterios altos de confiabilidad y validez para el estudio (Kumar, 2006). Ello, según Da Silva *et al.* (2010), permite que, durante la aplicación de dicho dispositivo al muestreo de la población, no sea necesaria la intervención del investigador.

3.4.3. Validez del Instrumento

La validez del cuestionario aplicado ha sido determinada por tres expertos temáticos y metodológicos, la doctora Odoña Beatriz Panche Rodríguez; el doctor Paul Gregorio Paucar Llanos y la Magister Luz Marlene Ricalde Chuco. Según lo mencionado por Pandey & Pandey (2015), la validez se verifica cuando el instrumento a utilizar cumple con la finalidad de medir las variables, dimensiones, indicadores, que el investigador requiere para el desarrollo de la investigación.

3.4.4. Confiabilidad del Instrumento

Según Hernández y Mendoza (2018), la confiabilidad es la veracidad que se relaciona con la consistencia de los resultados obtenidos de los

individuos cuando se examina el cuestionario en diferentes ocasiones. Para conocer la confiabilidad de las variables y del instrumento se consideró una muestra piloto de 20 participantes con coeficiente Alfa de Cronbach utilizando el software IBM SPSS Statistics 25; se obtiene el valor de 0,947 que significa confiabilidad aceptable. (Anexo 10)

3.5. Procedimientos

Para desarrollar la investigación se tomaron las siguientes medidas:

Paso 1: Se ha determinado el enfoque del proyecto de investigación a los problemas generales y específicos.

Paso 2: Se establecen objetivos generales y específicos de la investigación.

Paso 3: Se establecieron hipótesis generales y específicas para el estudio.

Paso 4: Se desarrolla un marco teórico, se buscan trabajos de investigación internacional y nacional con sus respectivas citas y referencias, se encuentran similitudes con las variables de investigación, y se desarrollan variables de investigación, dimensiones e indicadores.

Paso 5: Se determinó el método de estudio, que consta de un prototipo y diseños de estudio, medición de las variables, característica de la población, la muestra, el muestreo, la técnica y los equipos de recolección de datos.

Paso 6: Se diseñó una herramienta de cuestionario considerando el tamaño e indicadores del estudio propuesto.

Paso 7: Se manejó un interrogatorio de preguntas.

Paso 8: Se consideró el sistema estadístico SPSS y Excel.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el software de Microsoft Excel para obtener puntajes de ítems, dimensiones y variables. Una vez que se encuentran los puntajes descritos, se exportan al Paquete Estadístico SPSS V.25, donde se clasifican las variables y dimensiones (según sus respectivas escalas de calificación) y luego se muestran en tablas y gráficos de frecuencia. Finalmente, se realizaron las correlaciones con el estadístico Rho de Spearman. (Hernández & Mendoza, 2019).

3.7. Aspectos éticos

Para cumplir con las exigencias de la investigación, se referenció escrupulosamente a los autores citados. En ese sentido, las aportaciones cognitivas de los distintos autores utilizados para desarrollar el estudio han sido honradas con sus propias fuentes. Como guía para esta investigación, se transmite a través de citas y referencias que se encuentran de acuerdo con el Manual APA de la séptima edición y el empleo apropiado del sistema TURNITIN

IV. RESULTADOS

El desenlace de la presente investigación nos informa los siguientes resultados:

1. La estadística de la hipótesis general de la presente investigación, evidencia correlación positiva y alta de la gestión administrativa y productividad, aplicado al trabajador del servicio de notificaciones de una entidad de justicia Lima 2021, que equivale al 89,8% informa una positiva significación estadística.
2. El análisis de la primera hipótesis específica, evidencia una correlación buena y positiva de la gestión administrativa y la dimensión eficiencia, con una significación positiva equivalente al 81,3%.
3. El resultado de la prueba del análisis de la segunda hipótesis específica, evidencia la correlación buena de la gestión administrativa y eficacia, con una significación positiva equivalente al 83,5%.
4. El análisis de la tercera hipótesis específica, evidencia una correlación buena de la gestión administrativa y la dimensión efectividad, con una significación positiva equivalente al 86,2%.

Ver Anexo 10: estadística descriptiva y ver Anexo 14: estadística inferencial, de todos los ítems, así como la comprobación de cada una de las hipótesis de la investigación desarrollada respectivamente.

V. DISCUSIÓN

La discusión genera el debate en relación a los resultados obtenidos y los antecedentes investigados por los autores citados.

La evidencia permite sostener que, el enfoque cualitativo aplicado en la investigación permite concluir que, la gestión administrativa impacta en la productividad. De igual manera, la metodología descriptivo–correlacional, permitió incorporar información valiosa respecto a la entidad de justicia de Lima 2021, al analizar las encuestas utilizando el sistema estadístico SPSS y Excel que, confirma la correlación de las variables de estudio, así como su validez y confiabilidad de las mismas.

Los resultados descriptivos de la investigación, en relación a la variable de gestión administrativa, informa los niveles de rango del indicador plan de 77.3% con significación positiva de óptimo, en tanto que el indicar programa 11.4% con significación negativa pésimo, de la misma forma el indicador objetivo 11.4% con significación negativa pésimo, lo mismo respecto al indicador estrategia 6.8% con significación negativa pésimo y, de igual forma el indicador actividades 13.6% con significación negativa pésimo. En lo referente a la variable productividad se informa los niveles de rango del indicador actividades 40.9% con significación negativa pésimo; el indicador producto 11.4% con significación negativa pésimo; el indicador idoneidad 6.8% con significación negativa pésimo; el indicador operatividad 11.4% con significación negativa pésimo; el indicador resultados 22.7% con significación negativa pésimo.

Los resultados alcanzados permitieron determinar los siguientes aspectos:

Respecto a la hipótesis general, se observa una positiva y alta correlación de la gestión administrativa y la productividad, aplicado a los trabajadores del servicio de notificaciones de una entidad de justicia de Lima, 2021, según lo muestra la prueba de Spearman equivalente al 89,8%.

De igual manera de los resultados de la investigación de Vásquez (2019), se afirma que una buena gestión administrativa es fundamental para determinar la productividad de la organización, por cuanto implica planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades para su ejecución de manera eficientes y eficaces, optimizando el recurso financieros, humanos y tecnológicos que destina la empresa para producir los bienes o servicios.

Respecto a la primera hipótesis específica, se logró establecer una moderada correlación de la gestión administrativa y la eficiencia en el desempeño de los trabajadores de notificación en la entidad de justicia de Lima, 2021, con significación positiva equivalente al 81,3%.

Del mismo modo, Reátegui (2016), indica que frente a la evidencia de una baja productividad de 58,33%, se exige evaluar la planificación, organización y gestión, con el objetivo de desarrollar la estrategia para revertir la situación y alcanzar la meta comprometida por la gerencia, se propone implementar tableros de control, seguimiento y monitoreo conducente a una mejor gestión administrativa de los recursos asignados.

En lo referente a la segunda hipótesis específico, se informa una buena correlación de la gestión administrativa y la eficacia, con una significación equivalente al 83,5%, tal como lo demuestra la prueba de Spearman.

Al respecto, Cabezas (2015), revela que mejorar la eficacia requiere una permanente capacitación a cargos de los responsables de la gestión administrativos que permita mejorar la productividad laboral del empleado a través del perfeccionamiento de la labor que desarrolla, superando los errores con una formación continua para modificar la conducta de cultura organizacional que, muestra resistente al cambio. También, menciona la necesidad de implementar una estrategia de gestión para crear un ambiente de trabajo armónico que no permita distraer la atención al usuario interno y externo con impacto en la mejora del servicio.

En lo referente a la tercera hipótesis específico, la información señala una buena correlación de la gestión administrativa y la efectividad, de los trabajadores de notificación en la entidad de justicia, Lima 2021, con una significación positiva, tal como lo demuestra la prueba de Spearman al 86,2%.

Para el caso, Cueva & Guayasamín (2017) mencionan como aporte de estudio que la gestión administrativa es sustancial para el liderazgo de la organización, considera valiosa la gestión de conocimiento de los instrumentos administrativos que contienen los objetivos estratégicos y acciones de la organización, así como debe estar empoderados con los programas operativos que determinan las actividades y metas a cumplir, conforme los roles y tareas definidas por la alta dirección de la entidad y sensibilizados a los colaboradores de la organización.

De la misma manera tenemos a, Castañeda & Vásquez (2016), indica sobre la gestión administrativa y sus relaciones con la satisfacción, afirma que la responsabilidad de la productividad recae en la organización que armonizar los objetivos estratégicos comunicando oportunamente a los actores involucrados desde la fase de inicio de ejecución del plan para garantizar su éxito, además de promover compromisos positivos para la innovación en la administración.

En esa misma línea, Tam (2019) en su trabajo de investigación plantea que, normalizar los procesos de control en la administración de la productividad, permitirá definir los procesos clave de la organización, establecer los responsables de las actividades y tareas, así como definir el perfil y la competencia requerida para adaptarse a la necesidad de la empresa, función que los directivos deben cumplir con especial cuidado para desarrollar la organización.

Por su parte Roldán (2018) expresa que, dirigir a la organización significa implementar una adecuada estrategia de la relación administración y productividad, vital para aumentar la producción y mejorar el rendimiento laboral del trabajo. Por lo tanto, se debe considerar la importancia y relevancia

apropiadas desde la elaboración de la idea del proyecto y en cada etapa de su desarrollo a través de la línea base que se sustenta en evidencia y diagnóstico en las nuevas unidades de producción.

Señala Quiroga (2021) que, la administración exige planificar los procesos operativos y misionales, en ese entendido corresponde realizar el control de todas las situaciones que pueden impactar en normal desarrollo de la producción, como el caso del aumento del índice de ausentismo, desgaste físico y emocional de los trabajadores. Entendiendo que la productividad se verá afectada de manera significativa si baja el rendimiento laboral del empleado, con impacto en la entrega de los productos de la empresa.

Por último, Chacón & Olmedo (2021) en su estudio indica que, la buena administración maximiza el potencial de los gerentes al organiza los niveles de producción en término delegación de responsabilidad entres los integrantes, asegura el trabajo coordinado y, permite la comunicación asertiva que busca conocer las debilidades y fortaleces de la cultura organizacional, a partir de aplicar la técnica de las encuestas. Concluye que, la administración busca integrar todas actividades primordiales para una mejor coordinación y proponer soluciones informadas en beneficio de la organización.

VI. CONCLUSIONES

Tenemos los siguientes resultados:

1. Se concluye que existe entre la gestión administrativa y la productividad en el servicio de notificaciones de una entidad de justicia Lima 2021, una correlación positiva y alta equivalente al 89,8%.
2. Se concluye que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia en el servicio de notificaciones de una entidad de justicia Lima 2021, una correlación buena y positiva equivalente 81,3%.
3. Se concluye que existe entre la gestión administrativa y la eficacia en el servicio de notificaciones de una entidad de justicia Lima 2021, una correlación buena y positiva equivalente 83,5%.
4. Se concluye que existe entre la gestión administrativa y la efectividad en el servicio de notificaciones de una entidad de justicia Lima 2021, una correlación buena y positiva equivalente 86,2%.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la alta autoridad de gobierno de la corte de justicia Lima, implementar una justicia de calidad a partir de una línea base que se sustente en un diagnóstico con información útil que, asegure la toma de decisiones adecuadas, determinen objetivos y estrategias encaminadas a revertir la actual situación de desaprobación, por la limitada capacidad de los jueces y personal administrativos, así como débil articulación y coordinación de los funcionarios responsables de la administración de justicia.
2. Se recomienda a la gerencia distrital de la entidad de justicia Lima, a través de la unidad de la planificación y desarrollo diseñar los procesos del servicio de notificación que, compilado en un documento normativo, directivas o protocolos y, aprobado por el titular de la entidad por resoluciones administrativas, valide los procedimientos de la gestión de notificación física. En su elaboración deberá participar los responsables de la gestión de notificación que, reforzar los conocimientos de las actividades y procedimientos del servicio, documento que será redactado en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión que, en prospectiva permitirá implementar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001.
3. Debe considerar la gerencia distrital de la entidad de justicia Lima, incorporar en la cultura organizacional la ideología del deber de diligencia y la ética, para eliminar la lentitud en el ejercicio de la función de los jueces y, de los funcionarios de la administración de justicia y, construir una nueva organización comprometida con la buena administración del Poder Judicial y, una sociedad pacífica e inclusiva, a partir de instituciones eficientes.
4. Se recomienda a los funcionarios de la unidad administrativa de la entidad de justicia de Lima, responsables de los servicios de notificaciones, implementar programas integrales en la línea de capacitación por competencia, rediseño de los procesos, mejora de estructura de la organización y uso de herramientas informática, así como habilidades blandas en la solución de problemas, toma de decisión y comunicación asertiva que, incorpore la cultura la mejora continua, a partir de fortalecer las capacidades y, el rediseño del perfil de competencias del personal en

las diferentes etapas del proceso de la gestión de notificación.

5. Se recomienda a la gerencia distrital de la entidad de justicia Lima 2021, sensibilizar a los miembros de la organización a todo los niveles, con la política institucional, Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional (POI), la misión y visión del Poder Judicial, de manera que contribuya a un buen servicio de la justicia y mejore el nivel de confianza de la administración judicial, al liderar por convicción los procesos de producción de los servicios y asegurar la mejora del servicio a favor de los usuarios judiciales.

REFERENCIAS

- Andrews, R., Beynon, M. J., & McDermott, A. (2019). Configurations of New Public Management reforms and the efficiency, effectiveness and equity of public healthcare systems: a fuzzy-set Qualitative Comparative Analysis. *Public Management Review*, 21(8), 1–39. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1561927>
- Aguado, G. (2019). Violaciones al debido proceso en el debido procedimiento administrativo por contribuciones omitidas. Un análisis a luz de los derechos humanos. *Ciencia Jurídica*, 8(16), 171–191. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7103702.pdf>
- Angulo, K. (2019). *Gestión administrativa y productividad en la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú - Rímac, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76410/Angulo_HKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal De Saneamiento Ambiental De Babahoyo – Emsaba E.P.* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2083/T-UTB-CEPOS-MAE-000035.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campanelli, M. (2019). El derecho administrativo tradicional en el Estado postmoderno: globalización, buena administración y supranacionalidad. (El caso OCDE-Colombia). *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 21, 201–219. <https://doi.org/10.18601/21452946.n21.10>
- Castañeda, Y., & Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la*

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Centro de Estudios de Justicia de las Américas & Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales (2021). *Justicia y Tecnología. Sistemas Judiciales*, (24), 1-208.

Chacón, J., & Olmedo, K. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la productividad de las microempresas agrícolas productoras de baby banano del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi].
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7379/1/UTC-PIM-000325.pdf>

Comisión Iberoamericana de Ética Judicial (2020). *Octavo Dictamen, de 12 de marzo de 2020, de la Comisión Iberoamericana de Ética Judicial sobre la justicia en plazo y los problemas estructurales de la administración de justicia en clave ética*.
<https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/CIEJ/Dictamenes/?vgnnextlocale=es&startAt=15&pag01=2>

Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (2015). *Resolución Administrativa 069-2015-CE-PJ. Que aprueba el proyecto denominado “Implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE) en el ámbito nacional y en todas las especialidades” y su implementación*.
https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/50f2960047ad16e688d09dd87f5ca43e/RA_069_2015_CE_PJ+-+12_02_2015.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=50f2960047ad16e688d09dd87f5ca43e

Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (2018). *Resolución Administrativa 090-2018-CE-PJ. Que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones de*

las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3435808/ROF.pdf>

Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (2019). *Resolución Administrativa 233-2019-CE-PJ. Que aprueba el Plan para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Poder Judicial.*
<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/15f46f804ae8c3b68151c9d1306a5ccd/Plan+para+la+Implementacion+de+la+Gestion+por+Porcoeso+en+el+Poder+Judicial.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=15f46f804ae8c3b68151c9d1306a5ccd>

Corte Superior de Justicia de Lima Norte (2013). *Resolución administrativa 528-2021-CSJLN-PJ. Que aprueba la Directiva N°001-2013-P-CSJLN/PJ “Procedimiento para el Diligenciamiento de las Cédulas de Notificación emitidas por órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte”.*
[https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/22ee670041216077ba93fb54c6ece4d7/RP+564-2013-P-CSJLN-PJ\(20.08.13\).PDF?MOD=AJPERES&CACHEID=22ee670041216077ba93fb54c6ece4d7](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/22ee670041216077ba93fb54c6ece4d7/RP+564-2013-P-CSJLN-PJ(20.08.13).PDF?MOD=AJPERES&CACHEID=22ee670041216077ba93fb54c6ece4d7)

Corte Superior de Justicia de Lima Norte (2021). *Resolución administrativa 528-2021-P-CSJLIMANORTE-PJ. Que aprueba el “Protocolo de Plazos en el Diligenciamiento de las Notificaciones Judiciales Físicas por parte del SERNOT” en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3824410/RESOLUCION%20ADMINISTRATIVA-000528-2021-P-CSJLIMANORTE.pdf.pdf>

Corte Superior de Justicia de Lima Norte (2021). *Resolución administrativa 1011-2021-P-CSJLIMANORTE-PJ. Que aprueba la implementación y puesta en producción del “SISTEMA DE CARGOS DE NOTIFICACIÓN DEL SERNOT” para los órganos jurisdiccionales que conforman la Corte Superior de Justicia de*
Lima
Norte.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3955216/RESOLUCION%20ADMINISTRATIVA001011-2021-P-CSJLIMANORTE-PJIndependencia20211118.pdf.pdf>

Crano, W., Brewer, M. & Lac, A. (2015). *Principles and Methods of Social Research* (3rd ed.). Routledge.

Creswell, J. (2014). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. OSAGE

Cueva, M. & Guayasamín, M. (2017). Evaluación de la Gestión Administrativa y su impacto en el desempeño institucional de la Unidad Ejecutora Cotogchoa del Cantón Rumiñahui de la Provincia de Pichincha, en el año 2016- 2017 [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25729/1/Cueva%20-%20Guayasamin.pdf>

Da Silva, F., Castro F. y Medeiros, C. (2010). *Metodología da pesquisa: um guia prático*. Via Litterarum Editora.

Danós, J. (2019). La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú. *Revista de Derecho Administrativo*, 17, 26–50. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22164/21480>

Estrada, F. (2021). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Módulo Penal de Chanchamayo de la Selva Central, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72908/Estrada_GFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Groves, R., Fowler, F., Couper, M., Lepkowski, J., Singer, E. & Tourangeau, R. (2009). *Survey Methodology*. WILEY.

- Gutiérrez, H. (2020). *Calidad total y productividad*. 5ta. edición, México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Kember, D. & Corbett, M. (2008). *Structuring the Thesis Matching Method, Paradigm, Theories and Findings*. Springer.
- Khotari, C. (2004). *Research Methodology: Methods & Techniques* (2rd ed.). New Age international Publishers.
- Kumar, Y. (2006). *Fundamental of Research Methodology and Statistics*. New Age International.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology. A step-by-step guide for beginners*. SAGE.
- Lodico, M., Spaulding, D. & Voegtle, K. (2010). *Methods in Educational Research. From Theory to Practice*. Jossey Bass.
- López, L. (2020). *Gestión administrativa y productividad laboral en el Poder Judicial Sede Santa Rosa, San Juan de Lurigancho, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52888/Lopez_SLM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Naamati, L. (2020). Strategic management as adaptation to changes in the ecosystems of public hospitals in Israel. *Israel Journal of Health Policy Research*, 9(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s13584-020-00424-y>
- Nuti, S., Noto, G., Ruggieri, T., & Vainieri, M. (2021). The challenges of hospitals'

planning & control systems: The path toward public value management. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052732>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4.^a ed.). Ediciones de la U.

Omelchuk, O., Koltun, V., Deineha, O., Popov, M., Korchynska, O., & Trusii, O. (2020). Reforming management activities to improve the efficiency and effectiveness of public administration. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(3).

Pandey, P. & Pandey, M. (2015). *Research Methodology: tools and techniques*. Bridge Center.

Paschoalotto, M., Passador, J., Passador, C., & Henrique, P. (2020). Local government performance: evaluating efficiency, efficacy, and effectiveness at the basic education level. *BAR - Brazilian Administration Review*, 17(4), 1–17. <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2020190149>

Poder Judicial de la República de Costa Rica (2012). *Costa Rica destaca avances y logros de proyectos para Cooperación Internacional*. Observatorio Judicial. https://actualidadjudicial.poder-judicial.go.cr/vol138/noticias_judiciales/nj1.html

Presidencia de la República del Perú (2002). *Ley 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)

Presidencia de la República del Perú (2013). *Decreto Supremo 004-2013-PCM. Que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf?v=1567454992>

Presidencia de la República del Perú (2014). *Ley 30229. Ley que adecua 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.* <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30229.pdf>

Presidencia de la República del Perú (2018). *Decreto Supremo 123-2018-PCM. Que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.* https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/265593/DS_N_123-2018-PCM.pdf?v=1546552624

Presidencia de la República del Perú (2022). *Decreto Supremo 103-2022-PCM. Que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.* <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-moderniz-decreto-supremo-n-103-2022-pcm-2097747-1/#:~:text=N%C2%BA%20103%2D2022%2DPCM&text=La%20conducci%C3%B3n%20de%20la%20Pol%C3%ADtica,Modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%ABlica.>

Presidencia del Poder Judicial (2022). *Resolución Administrativa 197-2022-P-PJ. Que autoriza la publicación del "Informe de Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2030 y periodo 2021".* <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/5ad31980473d50918679b7ac3a3d691d/RA-197-2022-P-PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=5ad31980473d50918679b7ac3a3d6>

Quiroga, R. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño*

laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil
[Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21632/1/UPS-GT003568.pdf>

Raffino M. (10 de octubre de 2020). *Concepto de Gestión Administrativa*
<https://es.scribd.com/document/453488307/Gestion->

Reátegui, C. (2016). *La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1245/reategui_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roldán, V. (2018). *Gestión administrativa y su relación con la productividad de los colaboradores, de la empresa Tottus Perú S.A, Independencia, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19309/Roldan_AVO.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Sanaguano, J. (2017). *La Gestión administrativa y su incidencia en la salud ocupacional y riesgo laboral en la Empresa Haro madera, durante el periodo 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo].
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3794/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0013.pdf>

Sara, I., Saputra, K. & Utama, I. (2021). The Effects of Strategic Planning, Human Resource and Asset Management on Economic Productivity: A Case Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4).
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0381>

Sierra, H. (2015). *Responsabilidad de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el procedimiento administrativo sancionatorio en Colombia*

[Artículo de reflexión como opción de grado, Universidad Militar Nueva Granada].

https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7502/ARTICULO_REFLEXION%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, J. (2019). *La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40134/Silva_RSJS.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 280–294.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>

Stoner, F., Freeman, E. & Gilbert, R. (2019). *Administración* (6ª ed.). Pearson Educación de México.

Tam, F. (2019). *Gestión administrativa y productividad, Caso: Super Rey SAC, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21849/Tam%20Cuba%20F%c3%a9lix%20Luciano%20Junior.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, A. (2019). *Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Maquinarias y Servicios del Oriente EIRL, Tarapoto - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34367/V%c3%a1squez_AAC-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLE 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Gestión Administrativa	Según Raffino, María (2020) citada por Soledispa, Pionce y Sierra (2022), menciona que la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. (p. 3).	En la presente investigación se elaboró un cuestionario con 20 ítems para recolectar información que se evaluó a través de las respuestas de 5 reactivos, para ello se empleó la Escala de Likert: 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Planificación: Definir metas, establecer una estrategia y desarrollar planes para coordinar actividades.	1. Plan 2. Programa 3. Objetivos 4. Estrategia 5. Actividades	1,2,3,4,5	Ordinal
			Organización: Determinar lo que se necesita hacer, como hacer, cómo se hará y quién lo va hacer	1. Organigrama 2. Autoridad 3. Metas 4. Funciones 5. Obligaciones	6,7,8,9,10	Ordinal
			Dirección: Dirigir y coordinar las actividades laborales de los miembros de una organización	1. Coordinación 2. Liderazgo 3. Motivación 4. Comunicación eficaz 5. Jerarquía	11,12,13,14,15	Ordinal
			Control: Monitorear las actividades para garantizar que se lleven a cabo según lo planeado	1. Seguimiento 2. Monitoreo 3. Fiscalización 4. Evaluación 5. Supervisión	16,17,18,19,20	Ordinal

VARIABLE 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Productividad	Expresa Gutiérrez (2020) que la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, en función de los recursos empleados, por lo que, en general, se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados (p. 21).	<p>En la presente investigación se elaborará un cuestionario con 20 ítems para recolectar información que se evaluará a través de las respuestas de 5 reactivos, para ello se empleó en la escala de medición la Escala de Likert.</p> <p>5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca</p>	Eficiencia: Como relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados	1. Estimación 2. Satisfacción 3. Seguridad 4. Recursos 5. Producto	1,2,3,4,5	Ordinal
			Eficacia: Es el grado en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.	1. Precisión 2. Operatividad 3. Capacidad 4. Resultado 5. Comparación	6,7,8,9,10	Ordinal
			Efectividad: Es una medida de la idoneidad de los objetivos elegidos y el grado en que se logran.	1. Medida 2. Idoneidad 3. Objetivos 4. Grado 5. Logros	11,12,13,14,15	Ordinal

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y productividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.							
Autor: Mariela Lyda Mendoza Ortiz							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1: Gestión Administrativa				
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles de rango
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021	Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.	Planificación	1. Plan 2. Programa 3. Objetivos 4. Estrategia 5. Actividades	1,2,3,4,5	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Resultados Óptimo (74 - 100) Regular (47 - 73) Pésimo (20 - 46)
1. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia de los trabajadores de servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021?	1. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia de los trabajadores de servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.	1. Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la eficiencia de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.	Organización	1. Organigrama 2. Autoridad 3. Metas 4. Funciones 5. Obligaciones	6,7,8,9,10		
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficacia de los trabajadores de servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021?	2. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficacia de los trabajadores de servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.	2. Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la eficacia de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.	Dirección	1. Coordinación 2. Liderazgo 3. Motivación 4. Comunicación eficaz 5. Jerarquía	11,12,13,14,15		

3. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la efectividad de los trabajadores de servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021?	3. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la efectividad de los trabajadores de servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.	3. Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la efectividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.	Control	1. Desempeño 2. Producción 3. Tiempo 4. Validez 5. Realidad	16,17,18,19,20		
			Variable 2: Productividad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles de rango
			Eficiencia	1. Estimación 2. Satisfacción 3. Seguridad 4. Recursos 5. Producto	1,2,3,4,5	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Óptimo (74 - 100) Regular (47 - 73) Pésimo (20 - 46)
			Eficacia	1. Precisión 2. Operatividad 3. Capacidad 4. Resultado 5. Comparación	6,7,8,9,10		
			Efectividad	1. Medida 2. Idoneidad 3. Objetivos 4. Grado 5. Logros	11,12,13,14,15		
Tipo y diseño de Investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar				
Enfoque: Cuantitativo Hernández y Mendoza (2019), usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para	Población: 50 trabajadores del servicio de notificaciones de una entidad de justicia Lima 2021 Tipo de muestreo: Probabilístico	Variable 1: Gestión Administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Metodología de la Investigación Hernández y Mendoza	Descriptiva: se procesarán los datos recolectados sobre ambas variables y sus dimensiones. Presentando resultados mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras. Hernández y Mendoza (2019). Análisis de datos con SPSS, es un paquete estadístico para ingresar y analizar datos en ciencias sociales. Siendo la principal tabla de frecuencias. (p.228)				

<p>establecer patrones de comportamiento. (p. 5)</p> <p>Método: Hipotético – deductivo Hernández y Mendoza (2019) consiste en realizar el análisis de lo general a lo específico. (p.6)</p> <p>Tipo: Básica De acuerdo con el Hernández y Mendoza (2019) el tipo de investigación utilizado es "Investigación Básica: sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica (p. 6)</p> <p>Nivel: Correlacional Hernández y Mendoza (2019) investigación de segundo nivel, comprende la recolección de datos para probar hipótesis. (p.108)</p> <p>Diseño: No experimental Hernández y Mendoza (2019) diseño de investigación descriptiva, corresponde al nivel más simple de la investigación científica. (p.150)</p>	<p>Según Hernández y Mendoza (2019, p. 198) expresan que: "Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones".</p> <p>Tamaño de la muestra: 44 trabajadores del servicio de notificaciones de una entidad de justicia Lima 2021.</p> $n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$ <p>Reemplazando en la fórmula la muestra sería: $n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 50}{0.05^2 * (50-1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$ $n = 44$</p>	<p>(2019)</p> <p>Variable 2: Productividad</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Metodología de la Investigación Hernández y Mendoza (2019)</p>	<p>Inferencial: Se aplicará la prueba estadística Rho de Spearman. Tanto la variable gestión administrativa y productividad son de tipo ordinal y cumplen requisitos para esta prueba de correlación.</p> <p>Hernández y Mendoza (2019) estadística inferencial sirve para estimar parámetros y probar hipótesis con base en la distribución muestral (p. 226).</p>
---	---	---	--

Anexo 3: Cuestionario

Tesis: “Gestión administrativa y productividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.”

Estimado Señor (a):

Solicito a Ud. se sirva responder el siguiente cuestionario, marcando con una “X” en cada enunciado. Este cuestionario es anónimo. Agradecemos desde ya su valiosa colaboración.

ÍTEMS		ESCALA DE LIKERT				
		Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Variable 1: Gestión administrativa						
Dimensión: Planificación						
1	La entidad cuenta con un plan operativo aprobado por el Poder Judicial.					
2	La gerencia de recursos humanos formula programas para mejorar el desempeño del personal administrativo.					
3	La administración distrital de la Unidad Ejecutora establece objetivos para el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.					
4	El plan estratégico institucional incluye todos los objetivos del Poder Judicial de acuerdo a su realidad del distrito judicial.					
5	Las actividades se encuentran interrelacionados con la política institucional					
Dimensión: Organización						
6	El organigrama de la entidad identifica a todas las áreas de la entidad judicial.					
7	Conoce si el principio de autoridad se señala en la Ley Orgánica del Poder Judicial.					
8	La administración distrital lo capacito sobre las metas a cumplir en el plan operativo institucional de la Unidad Ejecutora					
9	Conoce las funciones del trabajador administrativo definido en el Manuales de Organización y					

	Funciones de la Unidad Ejecutora del Poder Judicial					
10	El personal administrativo tiene definidas sus derechos, deberes y obligaciones en el reglamento interno de trabajo del Poder Judicial					
	Dimensión: Dirección					
11	Conoce si la dirección o lineamiento laboral se establece en concordancia con la política institucional del Poder Judicial					
12	Se practica el liderazgo desde la administración distrital y la jefatura, coordinación del área al que pertenece					
13	Cuenta con la motivación necesaria para un efectivo desempeño de las funciones asignadas en la entidad judicial.					
14	Existe una comunicación eficaz con su jefe inmediato y, en todos los niveles de la entidad.					
15	La jerarquía en la entidad se establece en la Ley Orgánica del Poder Judicial					
	Dimensión: Control					
16	La gerencia distrital realiza el seguimiento de las actividades de apoyo administrativo para el logro de las metas.					
17	El monitoreo cumplimiento de metas y desempeño de los trabajadores se realiza por jefe inmediato y/o la administración distrital.					
18	La fiscalización de cumplimiento de los procedimientos y protocolos administrativos para desarrollo de la función, está a cargo del órgano de control interno de la entidad.					
19	La evaluación del desempeño de los trabajadores se realiza permanentemente por el jefe inmediato y/o gerencia de administración distrital.					
20	La gerencia administrativa distrital realiza la supervisión directa o a través de línea de mando para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.					

Variable 2: Productividad						
	Dimensión: Eficiencia					
21	La entidad judicial promueve la estimación de un sistema de costos por actividad para una mayor productividad en el rendimiento de los trabajadores					
22	La administración judicial ha establecido un nivel óptimo de satisfacción para cerrar la brecha de servicios judiciales.					
23	La seguridad de la información se garantiza a través de la simplificación de las TICs de fácil acceso a los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos ante la administración de justicia.					
24	La entidad judicial cuenta con un plan operativo institucional para el desarrollo de los objetivos estratégicos institucionales.					
25	La gerencia distrital realiza la evaluación de calidad de los productos entregados por el trabajador administrativo de las diferentes áreas del Poder Judicial.					
	Dimensión: Eficacia					
26	La gerencia distrital realiza con precisión la verificación de la cantidad idónea de personal administrativo y jurisdiccional para el cumplimiento del plan operativo institucional.					
27	El monitoreo al desempeño del trabajo administrativo va de la mano con el fortalecimiento de la formación, capacitación y perfeccionamiento en todos los niveles de la entidad judicial.					
28	La capacidad de fiscalización a nivel interno se desarrolla por el órgano de auditoría o control interno de la entidad judicial.					
29	La administración distrital a través de sus órganos competentes evalúa el resultado alcanzado, para asegurar el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.					
30	Se realiza una comparación entre los resultados alcanzados y la capacidad de reducir la brecha de servicios judiciales.					

Dimensión: Efectividad						
31	La gerencia distrital establece una medida para el desempeño de los trabajadores a través de la gestión del conocimiento y fortalecimiento de la función administrativa.					
32	La idoneidad de la producción es realizada con la supervisión de la administración distrital.					
33	La entidad del Poder Judicial establece medidas para el logro de sus objetivos en cada Distrito Judicial.					
34	El grado de la validez de la información es fundamental para el fortalecimiento de la gestión institucional del Poder Judicial.					
35	Los logros de la cultura organizacional de la entidad judicial, permite definir la orientación deseada de cara a prevención de actos de corrupción.					

Anexo 4: Validación de los Expertos al Instrumento

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 1: Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	La entidad cuenta con un plan operativo aprobado por el Poder Judicial	X		X		X		
2	La gerencia de recursos humanos formula programas para mejorar el desempeño del personal administrativo.	X		X		X		
3	La administración distrital de la Unidad Ejecutora establece objetivos para el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.	X		X		X		
4	El plan estratégico institucional incluye todos los objetivos del Poder Judicial de acuerdo a su realidad del distrito judicial.	X		X		X		
5	Las actividades se encuentran interrelacionados con la política institucional	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El organigrama de la entidad identifica a todas las áreas de la entidad judicial.	X		X		X		
7	Conoce si el principio de autoridad se señala en la Ley Orgánica del Poder Judicial.	X		X		X		
8	La administración distrital lo capacito sobre las metas a cumplir en el plan operativo institucional de la Unidad Ejecutora	X		X		X		
9	Conoce las funciones del trabajador administrativo definido en el Manuales de Organización y Funciones de la Unidad Ejecutora del Poder Judicial	X		X		X		
10	El personal administrativo tiene definidas sus derechos, deberes y obligaciones en el reglamento interno de trabajo del Poder Judicial	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La alta dirección realiza la coordinación de las actividades laborales en función a la política institucional del Poder Judicial	X		X		X		
12	Se practica el liderazgo desde la administración distrital y la jefatura, coordinación del área al que pertenece	X		X		X		

13	Cuenta con la motivación necesaria para un efectivo desempeño de las funciones asignadas en la entidad judicial.	X		X		X		
14	Existe una comunicación eficaz con su jefe inmediato y, en todos los niveles de la entidad.	X		X		X		
15	La jerarquía en la entidad se establece en la Ley Orgánica del Poder Judicial	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La gerencia distrital realiza el seguimiento de las actividades de apoyo administrativo para el logro de las metas.	X		X		X		
17	El monitoreo cumplimiento de metas y desempeño de los trabajadores se realiza por jefe inmediato y/o la administración distrital.	X		X		X		
18	La fiscalización de cumplimiento de los procedimientos y protocolos administrativos para desarrollo de la función, está a cargo del órgano de control interno de la entidad.	X		X		X		
19	La evaluación del desempeño de los trabajadores se realiza permanentemente por el jefe inmediato y/o gerencia de administración distrital.	X		X		X		
20	La gerencia administrativa distrital realiza la supervisión directa o a través de línea de mando para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Aplicar _____

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

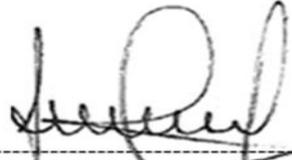
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ...**Dra. Beatriz Panche Rodríguez**..... DNI:09586832.....

Especialidad del validador: **Doctora en gestión pública y gobernabilidad**.....

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

.....**2 .de noviembre del 2022**

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



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 2: Productividad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	La entidad judicial promueve la estimación de un sistema de costos por actividad para una mayor productividad en el rendimiento de los trabajadores	X		X		X		
2	La administración judicial ha establecido un nivel óptimo de satisfacción para cerrar la brecha de servicios judiciales.	X		X		X		
3	La seguridad de la información se garantiza a través de la simplificación de las TICs de fácil acceso a los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos ante la administración de justicia.	X		X		X		
4	El plan operativo institucional del Poder Judicial, dispone el adecuado uso de los recursos para una entrega oportuna de los productos que, contribuye al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
5	La gerencia distrital realiza la evaluación de calidad de los productos entregados por el trabajador administrativo de las diferentes áreas del Poder Judicial.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La gerencia distrital realiza con precisión la verificación de la cantidad idónea de personal administrativo y jurisdiccional para el cumplimiento del plan operativo institucional.	X		X		X		
7	El monitoreo al desempeño laboral busca mejorar la productividad a partir de la capacitación por competencias y perfeccionamiento en todos los niveles de la operatividad del trabajador judicial.	X		X		X		
8	La capacidad de fiscalización a nivel interno se desarrolla por el órgano de auditoría o control interno de la entidad judicial.	X		X		X		
9	La administración distrital a través de sus órganos competentes evalúa el resultado alcanzado, para asegurar el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.	X		X		X		
10	Se realiza una comparación entre los resultados alcanzados y la capacidad de reducir la brecha de servicios judiciales.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La gerencia distrital establece una medida para el desempeño de los trabajadores a través de la gestión del conocimiento y fortalecimiento de la función administrativa.	X		X		X		
12	La idoneidad de la producción es realizada con la supervisión de la administración distrital.	X		X		X		
13	La entidad del Poder Judicial establece medidas para el logro de sus objetivos en cada Distrito Judicial.	X		X		X		
14	El grado de validez de la información es fundamental para el fortalecimiento de la gestión institucional del Poder Judicial.	X		X		X		
15	Los logros de la cultura organizacional de la entidad judicial, permite definir la orientación deseada de cara a prevención de actos de corrupción.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Aplicar _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ...**Dra. Beatriz Panche Rodríguez**..... **DNI: 09586832**.....

Especialidad del validador: **Doctora en gestión pública y gobernabilidad**.....

.....**2 .de noviembre del 2022**

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

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



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 1: Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	La entidad cuenta con un plan operativo aprobado por el Poder Judicial	x		x		x		
2	La gerencia de recursos humanos formula programas para mejorar el desempeño del personal administrativo.	x		x		x		
3	La administración distrital de la Unidad Ejecutora establece objetivos para el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.	x		x		x		
4	El plan estratégico institucional incluye todos los objetivos del Poder Judicial de acuerdo a su realidad del distrito judicial.	x		x		x		
5	Las actividades se encuentran interrelacionados con la política institucional	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El organigrama de la entidad identifica a todas las áreas de la entidad judicial.	x		x		x		
7	Conoce si el principio de autoridad se señala en la Ley Orgánica del Poder Judicial.	x		x		x		
8	La administración distrital lo capacito sobre las metas a cumplir en el plan operativo institucional de la Unidad Ejecutora	x		x		x		
9	Conoce las funciones del trabajador administrativo definido en el Manuales de Organización y Funciones de la Unidad Ejecutora del Poder Judicial	x		x		x		
10	El personal administrativo tiene definidas sus derechos, deberes y obligaciones en el reglamento interno de trabajo del Poder Judicial	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La alta dirección realiza la coordinación de las actividades laborales en función a la política institucional del Poder Judicial	x		x		x		
12	Se practica el liderazgo desde la administración distrital y la jefatura, coordinación del área al que pertenece	x		x		x		

13	Cuenta con la motivación necesaria para un efectivo desempeño de las funciones asignadas en la entidad judicial.	x		x		x		
14	Existe una comunicación eficaz con su jefe inmediato y, en todos los niveles de la entidad.	x		x		x		
15	La jerarquía en la entidad se establece en la Ley Orgánica del Poder Judicial	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La gerencia distrital realiza el seguimiento de las actividades de apoyo administrativo para el logro de las metas.	x		x		x		
17	El monitoreo cumplimiento de metas y desempeño de los trabajadores se realiza por jefe inmediato y/o la administración distrital.	x		x		x		
18	La fiscalización de cumplimiento de los procedimientos y protocolos administrativos para desarrollo de la función, está a cargo del órgano de control interno de la entidad.	x		x		x		
19	La evaluación del desempeño de los trabajadores se realiza permanentemente por el jefe inmediato y/o gerencia de administración distrital.	x		x		x		
20	La gerencia administrativa distrital realiza la supervisión directa o a través de línea de mando para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PAUL GREGORIO PAUCAR LLANOS DNI:25691179

Especialidad del validador: ECONOMISTA

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

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

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

.....**2.de.....11....del 2022.**



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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 2: Productividad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	La entidad judicial promueve la estimación de un sistema de costos por actividad para una mayor productividad en el rendimiento de los trabajadores	X		X		X		
2	La administración judicial ha establecido un nivel óptimo de satisfacción para cerrar la brecha de servicios judiciales.	X		X		X		
3	La seguridad de la información se garantiza a través de la simplificación de las TICs de fácil acceso a los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos ante la administración de justicia.	X		X		X		
4	El plan operativo institucional del Poder Judicial, dispone el adecuado uso de los recursos para una entrega oportuna de los productos que, contribuye al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
5	La gerencia distrital realiza la evaluación de calidad de los productos entregados por el trabajador administrativo de las diferentes áreas del Poder Judicial.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La gerencia distrital realiza con precisión la verificación de la cantidad idónea de personal administrativo y jurisdiccional para el cumplimiento del plan operativo institucional.	X		X		X		
7	El monitoreo al desempeño laboral busca mejorar la productividad a partir de la capacitación por competencias y perfeccionamiento en todos los niveles de la operatividad del trabajador judicial	X		X		X		
8	La capacidad de fiscalización a nivel interno se desarrolla por el órgano de auditoría o control interno de la entidad judicial.	X		X		X		
9	La administración distrital a través de sus órganos competentes evalúa el resultado alcanzado, para asegurar el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.	X		X		X		
10	Se realiza una comparación entre los resultados alcanzados y la capacidad de reducir la brecha de servicios judiciales.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La gerencia distrital establece una medida para el desempeño de los trabajadores a través de la gestión del conocimiento y fortalecimiento de la función administrativa.	X		X		X		
12	La idoneidad de la producción es realizada con la supervisión de la administración distrital.	X		X		X		
13	La entidad del Poder Judicial establece medidas para el logro de sus objetivos en cada Distrito Judicial.	X		X		X		
14	El grado de la validez de la información es fundamental para el fortalecimiento de la gestión institucional del Poder Judicial.	X		X		X		
15	Los logros de la cultura organizacional de la entidad judicial, permite definir la orientación deseada de cara a prevención de actos de corrupción.	X		XX		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...PAUL GREGORIO PAUCAR LLANOS.....DNI 25691179

Especialidad del validador: ECONOMISTA

.....2.....de.....11.....del 2022.....

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

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

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 1: Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	La entidad cuenta con un plan operativo aprobado por el Poder Judicial	X		X		X		
2	La gerencia de recursos humanos formula programas para mejorar el desempeño del personal administrativo.	X		X		X		
3	La administración distrital de la Unidad Ejecutora establece objetivos para el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.	X		X		X		
4	El plan estratégico institucional incluye todos los objetivos del Poder Judicial de acuerdo a su realidad del distrito judicial.	X		X		X		
5	Las actividades se encuentran interrelacionados con la política institucional	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El organigrama de la entidad identifica a todas las áreas de la entidad judicial.	X		X		X		
7	Conoce si el principio de autoridad se señala en la Ley Orgánica del Poder Judicial.	X		X		X		
8	La administración distrital lo capacito sobre las metas a cumplir en el plan operativo institucional de la Unidad Ejecutora	X		X		X		
9	Conoce las funciones del trabajador administrativo definido en el Manuales de Organización y Funciones de la Unidad Ejecutora del Poder Judicial	X		X		X		
10	El personal administrativo tiene definidas sus derechos, deberes y obligaciones en el reglamento interno de trabajo del Poder Judicial	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La alta dirección realiza la coordinación de las actividades laborales en función a la política institucional del Poder Judicial	X		X		X		
12	Se practica el liderazgo desde la administración distrital y la jefatura, coordinación del área al que pertenece	X		X		X		

13	Cuenta con la motivación necesaria para un efectivo desempeño de las funciones asignadas en la entidad judicial.	X		X		X		
14	Existe una comunicación eficaz con su jefe inmediato y, en todos los niveles de la entidad.	X		X		X		
15	La jerarquía en la entidad se establece en la Ley Orgánica del Poder Judicial	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La gerencia distrital realiza el seguimiento de las actividades de apoyo administrativo para el logro de las metas.	X		X		X		
17	El monitoreo cumplimiento de metas y desempeño de los trabajadores se realiza por jefe inmediato y/o la administración distrital.	X		X		X		
18	La fiscalización de cumplimiento de los procedimientos y protocolos administrativos para desarrollo de la función, está a cargo del órgano de control interno de la entidad.	X		X		X		
19	La evaluación del desempeño de los trabajadores se realiza permanentemente por el jefe inmediato y/o gerencia de administración distrital.	X		X		X		
20	La gerencia administrativa distrital realiza la supervisión directa o a través de línea de mando para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LUZ MARLENE RICALDE CHUCO DNI:41844177

Especialidad del validador : GESTIÓN PÚBLICA

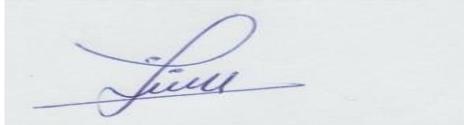
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 02 de noviembre de 2022



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 2: Productividad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	La entidad judicial promueve la estimación de un sistema de costos por actividad para una mayor productividad en el rendimiento de los trabajadores	X		X		X		
2	La administración judicial ha establecido un nivel óptimo de satisfacción para cerrar la brecha de servicios judiciales.	X		X		X		
3	La seguridad de la información se garantiza a través de la simplificación de las TICs de fácil acceso a los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos ante la administración de justicia.	X		X		X		
4	El plan operativo institucional del Poder Judicial, dispone el adecuado uso de los recursos para una entrega oportuna de los productos que, contribuye al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
5	La gerencia distrital realiza la evaluación de calidad de los productos entregados por el trabajador administrativo de las diferentes áreas del Poder Judicial.	X		X		x		
	DIMENSIÓN 3: Eficacia							
6	La gerencia distrital realiza con precisión la verificación de la cantidad idónea de personal administrativo y jurisdiccional para el cumplimiento del plan operativo institucional.	X		X		X		
7	El monitoreo al desempeño laboral busca mejorar la productividad a partir de la capacitación por competencias y perfeccionamiento en todos los niveles de la operatividad del trabajador judicial	X		X		X		
8	La capacidad de fiscalización a nivel interno se desarrolla por el órgano de auditoría o control interno de la entidad judicial.	X		X		X		
9	La administración distrital a través de sus órganos competentes evalúa el resultado alcanzado, para asegurar el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.	X		X		X		

10	Se realiza una comparación entre los resultados alcanzados y la capacidad de reducir la brecha de servicios judiciales.	x		x		x	
DIMENSIÓN 3: Efectividad		Si	No	Si	No	Si	No
11	La gerencia distrital establece una medida para el desempeño de los trabajadores a través de la gestión del conocimiento y fortalecimiento de la función administrativa.	X		X		X	
12	La idoneidad de la producción es realizada con la supervisión de la administración distrital.	X		X		X	
13	La entidad del Poder Judicial establece medidas para el logro de sus objetivos en cada Distrito Judicial.	X		X		X	
14	El grado de la validez de la información es fundamental para el fortalecimiento de la gestión institucional del Poder Judicial.	X		X		X	
15	Los logros de la cultura organizacional de la entidad judicial, permite definir la orientación deseada de cara a prevención de actos de corrupción.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable

[] Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LUZ MARLENE RICALDE CHUCO DNI:41844177 Especialidad del validador:

GESTIÓN PÚBLICA

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

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

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

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

Lima 02 de noviembre de 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

Tamaño de la muestra

n	Tamaño de la muestra	?
N	Tamaño de la población	50
Z	Nivel de confianza	1.96
E	Máximo error permisible 5%	0.05
P	Probabilidad a favor 50%	0.5
Q	Probabilidad en contra 50%	0.5

Reemplazando en la fórmula la muestra sería:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 50}{0.05^2 * (50-1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 44$$

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	44	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	44	100,0

Fuente: SPSS-v25.

Variable 1: Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	35

Fuente: SPSS-v25.

Variable 2: Productividad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	35

Fuente: SPSS-v25.

Confiabilidad del Cuestionario

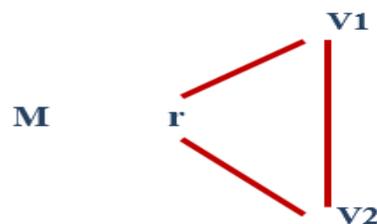
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,859	,872	35

Anexo 7: Diseño de investigación

Según Hernández y Mendoza (2019), este trabajo constituye un diseño no experimental porque indica “examinar únicamente los hechos del medio natural que se realizan y analizan sin manipular variables” (p.152). Es transversal porque su propósito es "describir variables y analizar su ocurrencia e interrelaciones en momentos específicos". Además, señalan que el estudio muestra un nivel de causalidad ya que revela descripción y relación para las variables estudiadas. (p. 154)

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra probabilística

V1: Variable Gestión Administrativa

V2: Variable Productividad

r : Relación entre las variables

Anexo 9: Base de datos de las variables de estudio en el SPSS

SPSS MARIELA - BASE DE DATOS sav.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P1DIM1VAR1 5,00 Visible: 40 de 40 variables

	P1DIM1V AR1	P2DIM1V AR1	P3DIM1V AR1	P4DIM1V AR1	P5DIM1V AR1	P1DIM2V AR1	P2DIM2V AR1	P3DIM2V AR1	P4DIM2V AR1	P5DIM2V AR1	P1DIM3V AR1	P2DIM3V AR1	P3DIM3V AR1	P4DIM3V AR1	P5DIM3V AR1	P
1	5,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	3,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	
2	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	1,00	1,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
3	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	5,00	2,00	1,00	1,00	5,00	5,00	
4	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	
5	5,00	2,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	1,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	
6	5,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00	5,00	5,00	
7	1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	4,00	5,00	
9	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
10	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	
11	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	
12	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	
13	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
14	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	
15	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	5,00	3,00	5,00	1,00	5,00	5,00	
16	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	
17	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	
18	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	
19	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	1,00	1,00	5,00	3,00	5,00	1,00	3,00	5,00	
20	5,00	1,00	1,00	1,00	2,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	
21	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
22	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00	5,00	5,00	

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 10: Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra: n:20

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Fuente: SPSS-v25.

Variable 1: Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	20

Fuente: SPSS-v25.

Variable 2: Productividad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	20

Fuente: SPSS-v25.

Confiabilidad del Cuestionario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	40

Fuente: SPSS-v25.

Anexo 11: Estadística de cada pregunta realizada en la muestra

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
La entidad cuenta con un plan operativo aprobado por el Poder Judicial	4,0909	1,69566	44
La gerencia de recursos humanos formula programas para mejorar el desempeño del personal administrativo.	1,8864	1,41776	44
La administración distrital de la Unidad Ejecutora establece objetivos para el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.	1,6364	1,34840	44
El plan estratégico institucional incluye todos los objetivos del Poder Judicial de acuerdo a su realidad del distrito judicial.	1,4318	1,12885	44
Las actividades se encuentran interrelacionados con la política institucional	1,8636	1,47208	44
El organigrama de la entidad identifica a todas las áreas de la entidad judicial.	3,0455	1,82941	44
Conoce si el principio de autoridad se señala en la Ley Orgánica del Poder Judicial.	3,9091	1,55247	44
La administración distrital lo capacito sobre las metas a cumplir en el plan operativo institucional de la Unidad Ejecutora	1,7727	1,37863	44
Conoce las funciones del trabajador administrativo definido en el Manuales de Organización y Funciones de la Unidad Ejecutora del Poder Judicial	2,8182	1,84609	44
El personal administrativo tiene definidas sus derechos, deberes y obligaciones en el reglamento interno de trabajo del Poder Judicial	4,0455	1,59876	44
Conoce si la dirección o lineamiento laboral se establece en concordancia con la política institucional del Poder Judicial	2,9091	1,74966	44
Se practica el liderazgo desde la administración distrital y la jefatura, coordinación del área al que pertenece	3,7273	1,79617	44

Cuenta con la motivación necesaria para un efectivo desempeño de las funciones asignadas en la entidad judicial.	2,4773	1,83618	44
Existe una comunicación eficaz con su jefe inmediato y, en todos los niveles de la entidad.	4,5000	1,06749	44
La jerarquía en la entidad se establece en la Ley Orgánica del Poder Judicial	4,8409	,64495	44
La gerencia distrital realiza el seguimiento de las actividades de apoyo administrativo para el logro de las metas.	1,5455	1,20955	44
El monitoreo cumplimiento de metas y desempeño de los trabajadores se realiza por jefe inmediato y/o la administración distrital.	4,7500	,75097	44
La fiscalización de cumplimiento de los procedimientos y protocolos administrativos para desarrollo de la función, está a cargo del órgano de control interno de la entidad.	4,5227	,92733	44
La evaluación del desempeño de los trabajadores se realiza permanentemente por el jefe inmediato y/o gerencia de administración distrital.	4,6818	,93443	44
La gerencia administrativa distrital realiza la supervisión directa o a través de línea de mando para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.	3,5455	1,77128	44
La entidad judicial promueve la estimación de un sistema de costos por actividad para una mayor productividad en el rendimiento de los trabajadores	3,4091	1,88406	44
La administración judicial ha establecido un nivel óptimo de satisfacción para cerrar la brecha de servicios judiciales.	4,2727	1,42018	44
La seguridad de la información se garantiza a través de la simplificación de las TICs de fácil acceso a los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos ante la administración de justicia.	4,6591	,86113	44
La entidad judicial cuenta con un plan operativo institucional para el desarrollo de los objetivos estratégicos institucionales.	3,4773	1,54752	44

La gerencia distrital realiza la evaluación de calidad de los productos entregados por el trabajador administrativo de las diferentes áreas del Poder Judicial.	1,6136	1,29787	44
La gerencia distrital realiza con precisión la verificación de la cantidad idónea de personal administrativo y jurisdiccional para el cumplimiento del plan operativo institucional.	1,3409	1,05529	44
El monitoreo al desempeño del trabajo administrativo va de la mano con el fortalecimiento de la formación, capacitación y perfeccionamiento en todos los niveles de la entidad judicial.	4,5227	1,10997	44
La capacidad de fiscalización a nivel interno se desarrolla por el órgano de auditoría o control interno de la entidad judicial.	4,5909	1,10639	44
La administración distrital a través de sus órganos competentes evalúa el resultado alcanzado, para asegurar el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.	2,2273	1,73693	44
Se realiza una comparación entre los resultados alcanzados y la capacidad de reducir la brecha de servicios judiciales.	4,1136	1,61700	44
La gerencia distrital establece una medida para el desempeño de los trabajadores a través de la gestión del conocimiento y fortalecimiento de la función administrativa.	1,5909	1,40296	44
La idoneidad de la producción es realizada con la supervisión de la administración distrital.	1,5227	1,28477	44
La entidad del Poder Judicial establece medidas para el logro de sus objetivos en cada Distrito Judicial.	1,5000	1,28498	44
El grado de la validez de la información es fundamental para el fortalecimiento de la gestión institucional del Poder Judicial.	4,7955	,76492	44
Los logros de la cultura organizacional de la entidad judicial, permite definir la orientación deseada de cara a prevención de actos de corrupción.	2,5455	1,89804	44

Anexo 12: Estadísticas del total de preguntas realizadas en la presente investigación

	Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La entidad cuenta con un plan operativo aprobado por el Poder Judicial	106,0909	407,340	,255	,868	,858
La gerencia de recursos humanos formula programas para mejorar el desempeño del personal administrativo.	108,2955	405,887	,346	,855	,855
La administración distrital de la Unidad Ejecutora establece objetivos para el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.	108,5455	416,254	,175	,923	,859
El plan estratégico institucional incluye todos los objetivos del Poder Judicial de acuerdo a su realidad del distrito judicial.	108,7500	407,494	,415	,927	,854
Las actividades se encuentran interrelacionados con la política institucional	108,3182	415,757	,163	,947	,860
El organigrama de la entidad identifica a todas las áreas de la entidad judicial.	107,1364	396,167	,387	,967	,855
Conoce si el principio de autoridad se señala en la Ley Orgánica del Poder Judicial.	106,2727	393,738	,512	,913	,851
La administración distrital lo capacito sobre las metas a cumplir en el plan operativo institucional de la Unidad Ejecutora	108,4091	418,759	,125	,844	,860
Conoce las funciones del trabajador administrativo definido en el Manuales de Organización y Funciones de la Unidad Ejecutora del Poder Judicial	107,3636	385,353	,537	,931	,850
El personal administrativo tiene definidas sus derechos, deberes y obligaciones en el reglamento interno de trabajo del Poder Judicial	106,1364	398,493	,417	,931	,854
Conoce si la dirección o lineamiento laboral se establece en concordancia con la política institucional del Poder Judicial	107,2727	396,203	,408	,899	,854
Se practica el liderazgo desde la administración distrital y la jefatura, coordinación del área al que pertenece	106,4545	397,928	,370	,809	,855

Cuenta con la motivación necesaria para un efectivo desempeño de las funciones asignadas en la entidad judicial.	107,7045	404,446	,269	,941	,858
Existe una comunicación eficaz con su jefe inmediato y, en todos los niveles de la entidad.	105,6818	420,641	,135	,952	,859
La jerarquía en la entidad se establece en la Ley Orgánica del Poder Judicial	105,3409	415,672	,441	,987	,856
La gerencia distrital realiza el seguimiento de las actividades de apoyo administrativo para el logro de las metas.	108,6364	402,841	,482	,951	,853
El monitoreo cumplimiento de metas y desempeño de los trabajadores se realiza por jefe inmediato y/o la administración distrital.	105,4318	413,460	,447	,988	,855
La fiscalización de cumplimiento de los procedimientos y protocolos administrativos para desarrollo de la función, está a cargo del órgano de control interno de la entidad.	105,6591	412,695	,375	,972	,855
La evaluación del desempeño de los trabajadores se realiza permanentemente por el jefe inmediato y/o gerencia de administración distrital.	105,5000	411,140	,414	,945	,855
La gerencia administrativa distrital realiza la supervisión directa o a través de línea de mando para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.	106,6364	394,981	,420	,970	,853
La entidad judicial promueve la estimación de un sistema de costos por actividad para una mayor productividad en el rendimiento de los trabajadores	106,7727	414,180	,130	,940	,863
La administración judicial ha establecido un nivel óptimo de satisfacción para cerrar la brecha de servicios judiciales.	105,9091	393,712	,567	,972	,850
La seguridad de la información se garantiza a través de la simplificación de las TICs de fácil acceso a los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos ante la administración de justicia.	105,5227	414,162	,365	,940	,856
La entidad judicial cuenta con un plan operativo institucional para el desarrollo de los objetivos estratégicos institucionales.	106,7045	396,771	,463	,951	,852

La gerencia distrital realiza la evaluación de calidad de los productos entregados por el trabajador administrativo de las diferentes áreas del Poder Judicial.	108,5682	404,065	,420	,957	,854
La gerencia distrital realiza con precisión la verificación de la cantidad idónea de personal administrativo y jurisdiccional para el cumplimiento del plan operativo institucional.	108,8409	416,555	,233	,966	,858
El monitoreo al desempeño del trabajo administrativo va de la mano con el fortalecimiento de la formación, capacitación y perfeccionamiento en todos los niveles de la entidad judicial.	105,6591	406,742	,440	,966	,854
La capacidad de fiscalización a nivel interno se desarrolla por el órgano de auditoría o control interno de la entidad judicial.	105,5909	414,852	,258	,930	,857
La administración distrital a través de sus órganos competentes evalúa el resultado alcanzado, para asegurar el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.	107,9545	403,440	,304	,934	,857
Se realiza una comparación entre los resultados alcanzados y la capacidad de reducir la brecha de servicios judiciales.	106,0682	407,414	,271	,742	,858
La gerencia distrital establece una medida para el desempeño de los trabajadores a través de la gestión del conocimiento y fortalecimiento de la función administrativa.	108,5909	392,852	,591	,978	,849
La idoneidad de la producción es realizada con la supervisión de la administración distrital.	108,6591	400,928	,488	,967	,852
La entidad del Poder Judicial establece medidas para el logro de sus objetivos en cada Distrito Judicial.	108,6818	398,548	,536	,963	,851
El grado de la validez de la información es fundamental para el fortalecimiento de la gestión institucional del Poder Judicial.	105,3864	414,010	,421	,943	,855
Los logros de la cultura organizacional de la entidad judicial, permite definir la orientación deseada de cara a prevención de actos de corrupción.	107,6364	391,121	,439	,881	,853

Estadísticas de escala de la muestra de la presente investigación

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
110,1818	427,687	20,68060	35

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARGESTIADM	,096	44	,000*	,980	44	,001
VARPRODUCT	,263	44	,000	,910	44	,002

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Estadística descriptiva de la muestra aplicada a la presente investigación. Tamaño de muestra: n = 44 (parte 2)

Conoce si la dirección o lineamiento laboral se establece en concordancia con la política institucional del Poder Judicial	Se practica el liderazgo desde la administración distrital y la jefatura, coordinación del área al que pertenece	Cuenta con la motivación necesaria para un efectivo desempeño de las funciones asignadas en la entidad judicial.	Existe una comunicación eficaz con su jefe inmediato y, en todos los niveles de la entidad.	La jerarquía en la entidad se establece en la Ley Orgánica del Poder Judicial	La gerencia distrital realiza el seguimiento de las actividades de apoyo administrativo para el logro de las metas.	El monitoreo cumplimiento de metas y desempeño de los trabajadores se realiza por jefe inmediato y/o la administración distrital.	La fiscalización de cumplimiento de los procedimientos y protocolos administrativos para desarrollo de la función, está a cargo del órgano de control interno de la entidad.	La evaluación del desempeño de los trabajadores se realiza permanentemente por el jefe inmediato y/o gerencia de administración distrital.	La gerencia administrativa distrital realiza la supervisión directa o a través de línea de mando para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.	La entidad judicial promueve la estimación de un sistema de costos por actividad para una mayor productividad en el rendimiento.	La administración judicial ha establecido un nivel óptimo de satisfacción para cerrar brechas de
44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2,9091	3,7273	2,4773	4,5000	4,8409	1,5455	4,7500	4,5227	4,6818	3,5455	3,4091	4,27
3,0000	5,0000	1,0000	5,0000	5,0000	1,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,00
1,00	5,00	1,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
1,74966	1,79617	1,83618	1,06749	,64495	1,20955	,75097	,92733	,93443	1,77128	1,88406	1,420
3,061	3,226	3,372	1,140	,416	1,463	,564	,860	,873	3,137	3,550	2,0
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Efectúe una doble pulsación para activar

Anexo 13. Resultados de la Investigación, Tablas de frecuencia e Histogramas del análisis de datos.

Tabla 1. La entidad cuenta con un plan operativo aprobado por el Poder Judicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	22,7	22,7	22,7
	Siempre	34	77,3	77,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

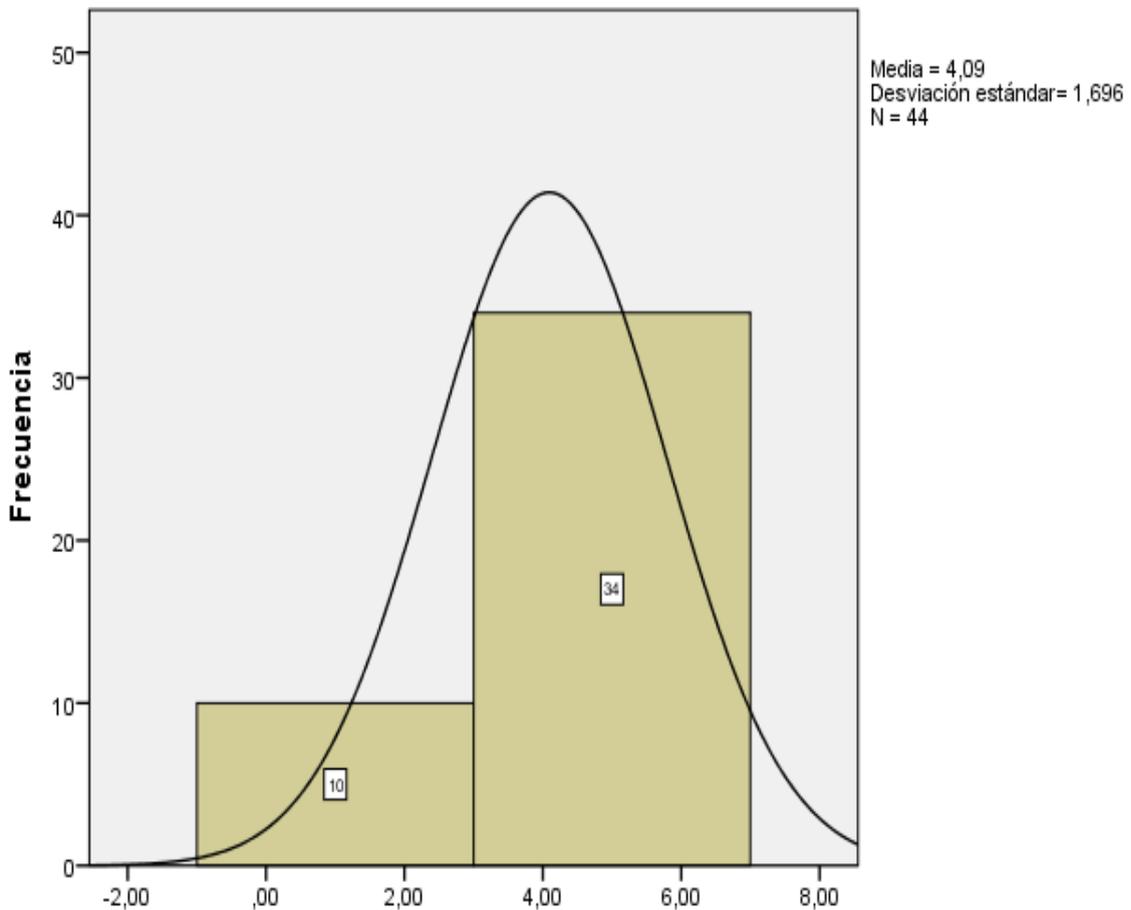


Gráfico 1. Resultado del ítem 1

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 77.3% responde que siempre la entidad cuenta con un plan operativo aprobado por el Poder Judicial, mientras que el 22.7% restante indica nunca.

Tabla 2. La gerencia de recursos humanos formula programas para mejorar el desempeño del personal administrativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	63,6	63,6	63,6
	Casi nunca	6	13,6	13,6	77,3
	A veces	2	4,5	4,5	81,8
	Casi siempre	3	6,8	6,8	88,6
	Siempre	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

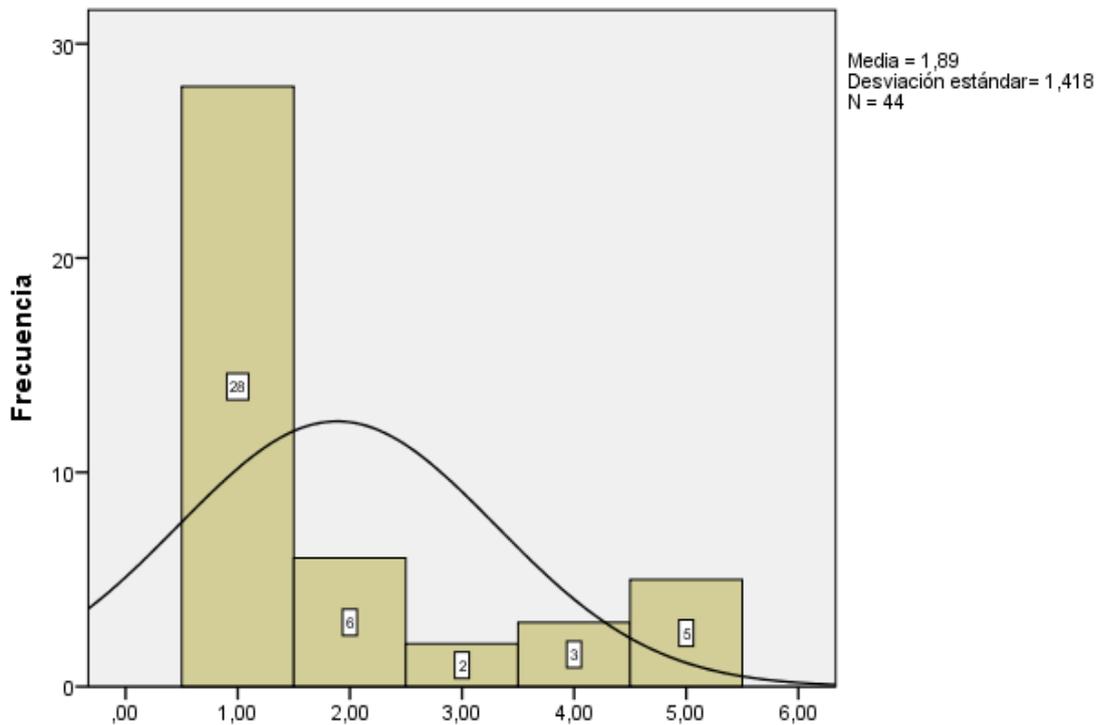


Gráfico 2. Resultado del ítem 2

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 11.4% responde que siempre la gerencia de recursos humanos formula programas para mejorar el desempeño del personal administrativo, el 6.8% indica casi siempre, el 4.5% a veces, el 13.6% casi nunca y el 63.6% restante responde nunca.

Tabla 3. La administración distrital de la Unidad Ejecutora establece objetivos para el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	77,3	77,3	77,3
	Casi nunca	3	6,8	6,8	84,1
	A veces	1	2,3	2,3	86,4
	Casi siempre	1	2,3	2,3	88,6
	Siempre	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

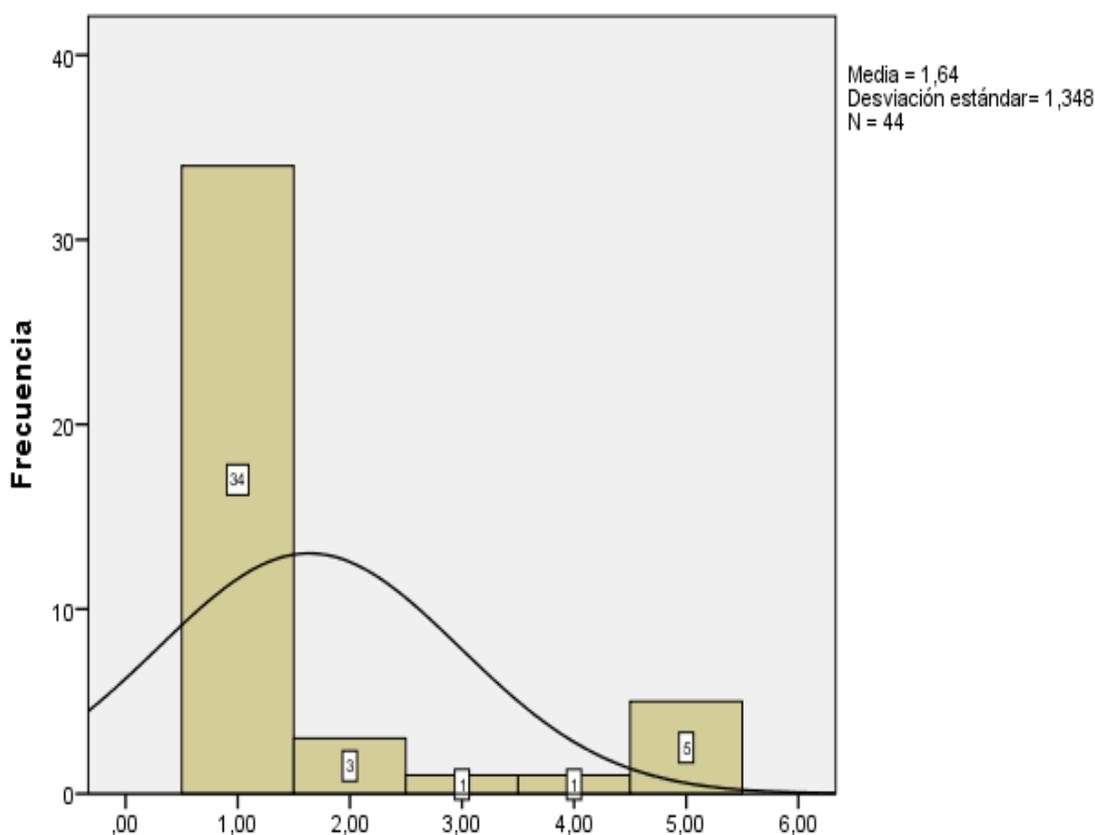


Gráfico 3. Resultado del ítem 3

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 11.4% responde que siempre la administración distrital de la Unidad Ejecutora establece objetivos para el adecuado funcionamiento de la entidad judicial, el 2.3% indica casi siempre, el 2.3% a veces, el 6.8% casi nunca y el 77.3% restante responde nunca.

Tabla 4. El plan estratégico institucional incluye todos los objetivos del Poder Judicial de acuerdo a su realidad del distrito judicial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	84,1	84,1	84,1
	Casi nunca	2	4,5	4,5	88,6
	A veces	1	2,3	2,3	90,9
	Casi siempre	1	2,3	2,3	93,2
	Siempre	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

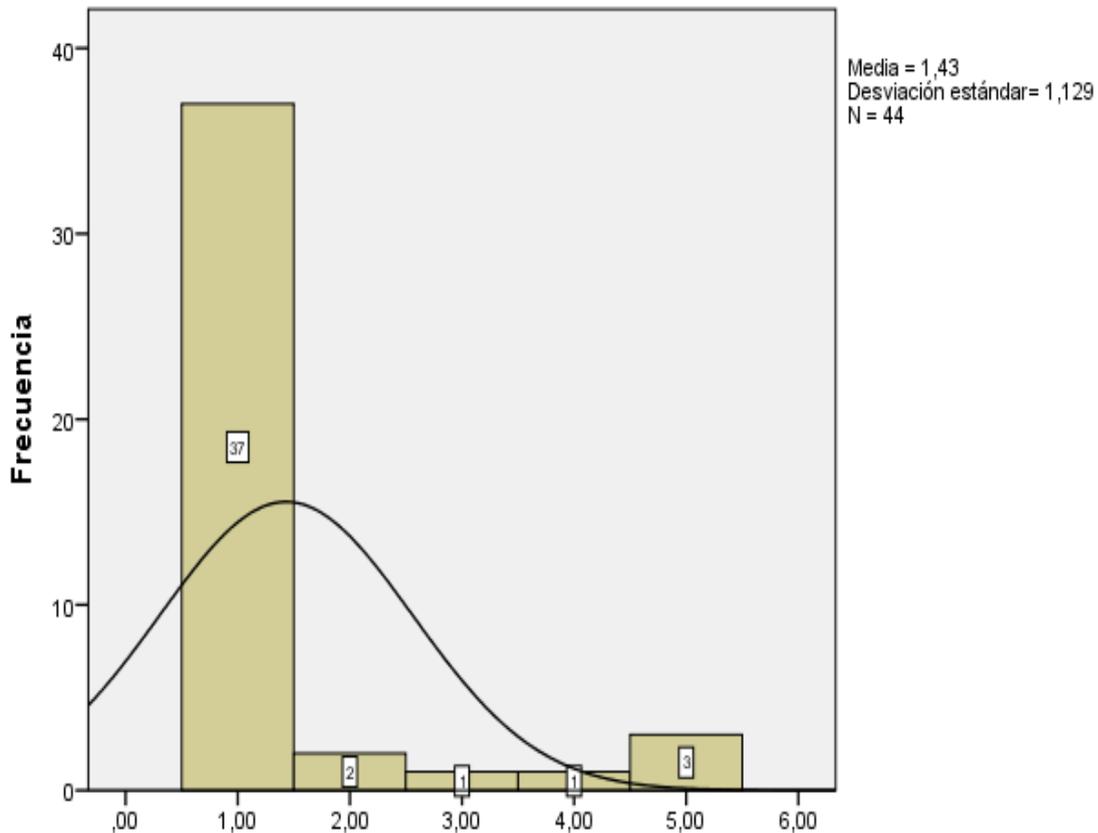


Gráfico 4. Resultado del ítem 4

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 6.8% responde que siempre el plan estratégico institucional incluye todos los objetivos del Poder Judicial de acuerdo a su realidad del distrito judicial, el 2.3% indica casi siempre, el 2.3% a veces, el 4.5% casi nunca y el 84.1% restante responde nunca.

Tabla 5. Las actividades se encuentran interrelacionados con la política institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	68,2	68,2	68,2
	Casi nunca	4	9,1	9,1	77,3
	A veces	2	4,5	4,5	81,8
	Casi siempre	2	4,5	4,5	86,4
	Siempre	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

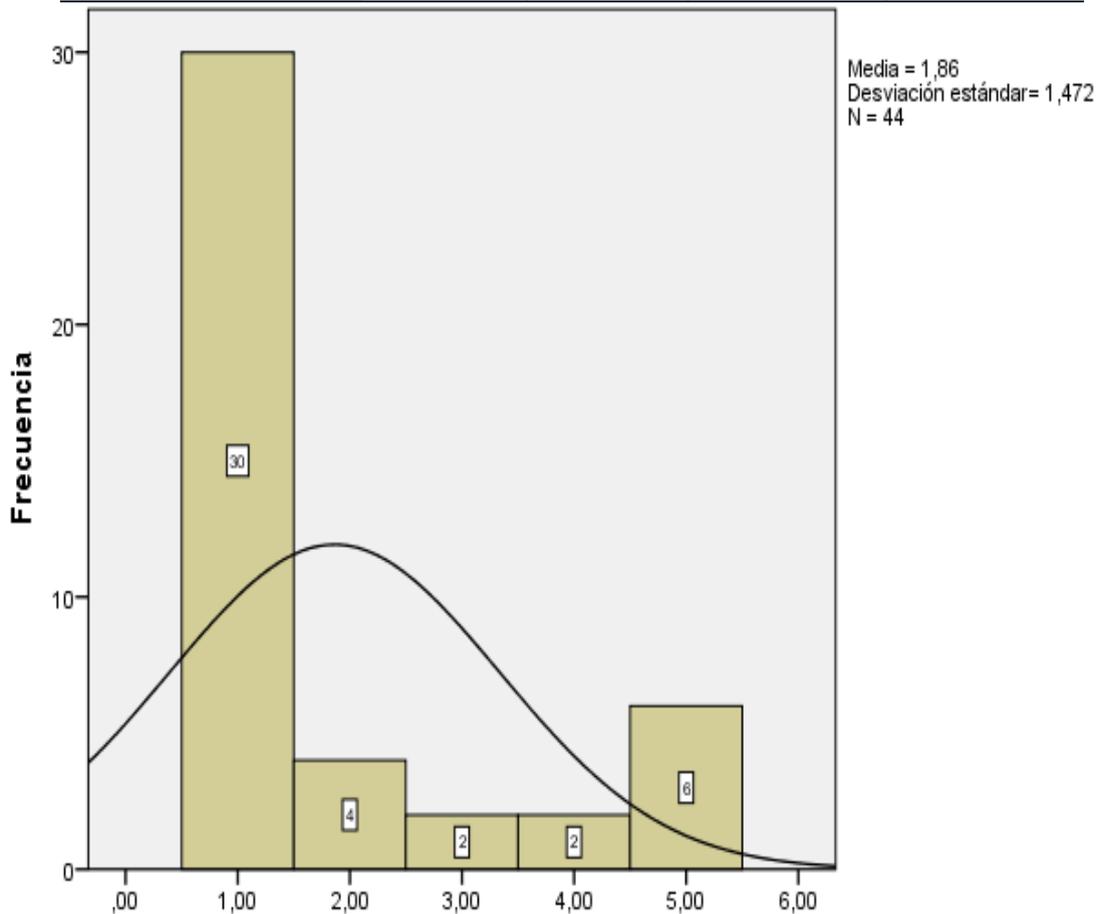


Gráfico 5. Resultado del ítem 5

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 13.6% responde que siempre las actividades se encuentran interrelacionados con la política institucional, el 4.5% indica casi siempre, el 4.5% a veces, el 9.1% casi nunca y el 68.2% restante responde nunca.

Tabla 6. El organigrama de la entidad identifica a todas las áreas de la entidad judicial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	38,6	38,6	38,6
	Casi nunca	2	4,5	4,5	43,2
	A veces	5	11,4	11,4	54,5
	Casi siempre	2	4,5	4,5	59,1
	Siempre	18	40,9	40,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

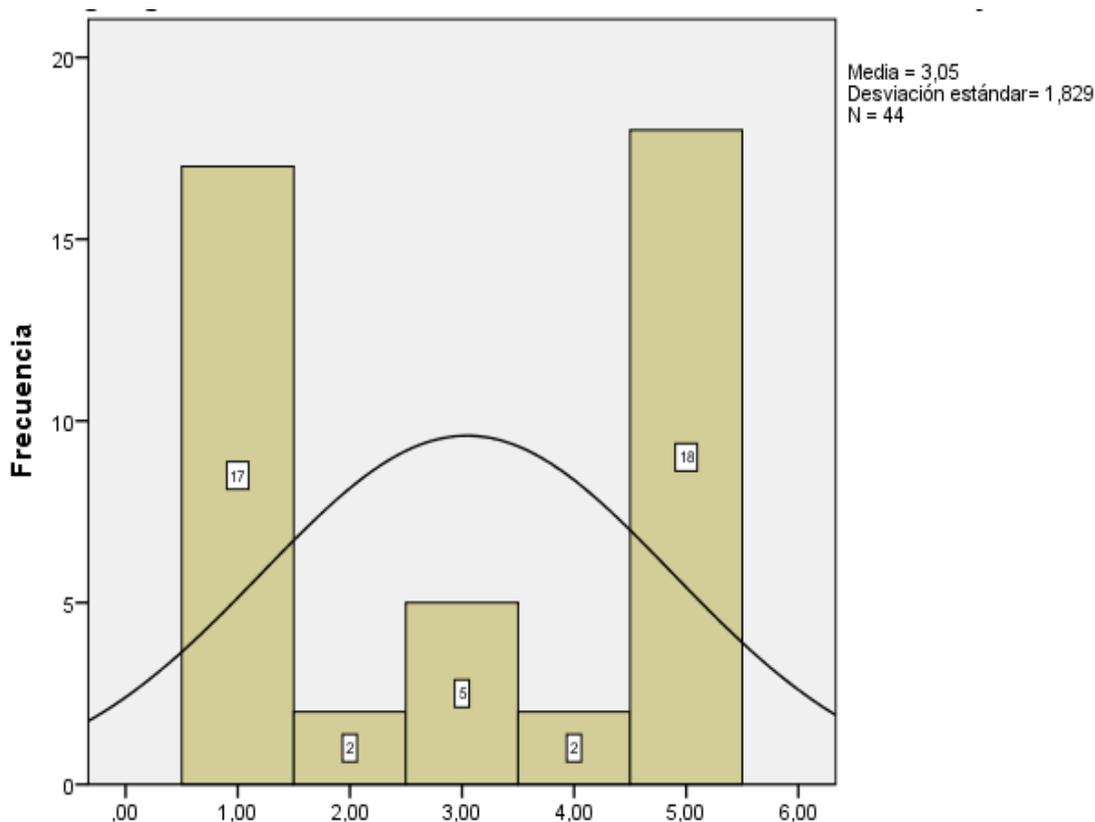


Gráfico 6. Resultado del ítem 6

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 40.9% responde que siempre el organigrama de la entidad identifica a todas las áreas de la entidad judicial, el 4.5% indica casi siempre, el 11.4% a veces, el 4.5% casi nunca y el 38.6% restante responde nunca.

Tabla 7. Conoce si el principio de autoridad se señala en la Ley Orgánica del Poder Judicial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	18,2	18,2	18,2
	Casi nunca	1	2,3	2,3	20,5
	A veces	3	6,8	6,8	27,3
	Casi siempre	7	15,9	15,9	43,2
	Siempre	25	56,8	56,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

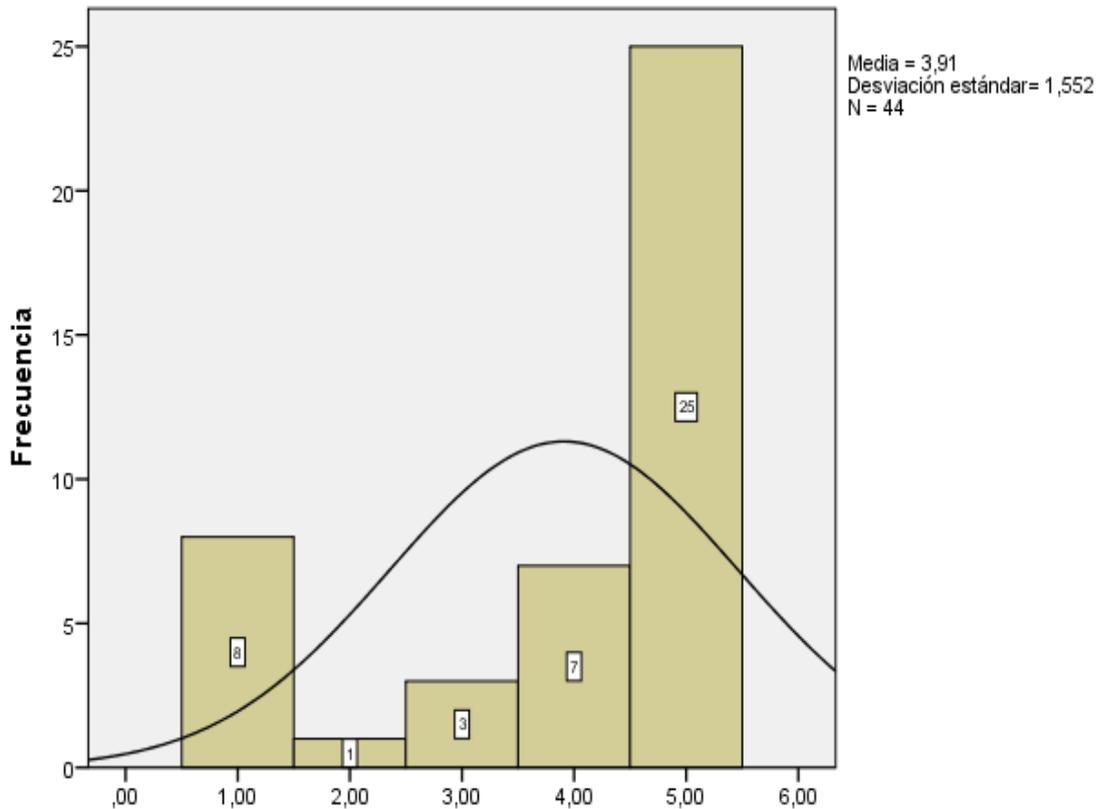


Gráfico 7. Resultado del ítem 7

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 56.8% responde que siempre conoce si el principio de autoridad se señala en la Ley Orgánica del Poder Judicial, el 15.9% indica casi siempre, el 6.8% a veces, el 2.3% casi nunca y el 18.2% restante responde nunca.

Tabla 8. La administración distrital lo capacitó sobre las metas a cumplir en el plan operativo institucional de la Unidad Ejecutora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	68,2	68,2	68,2
	Casi nunca	6	13,6	13,6	81,8
	A veces	1	2,3	2,3	84,1
	Casi siempre	2	4,5	4,5	88,6
	Siempre	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

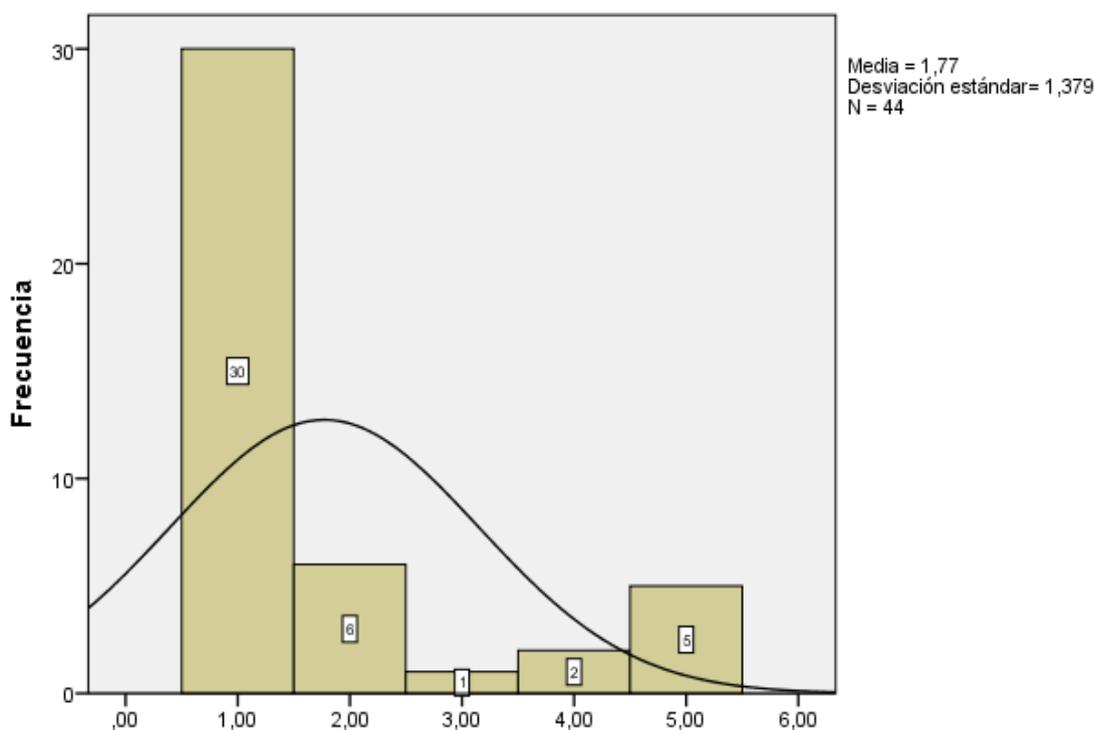


Gráfico 8. Resultado del ítem 8

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 11.4% responde que siempre la administración distrital lo capacitó sobre las metas a cumplir en el plan operativo institucional de la Unidad Ejecutora, el 4.5% indica casi siempre, el 2.3% a veces, el 13.6% casi nunca y el 68.2% restante responde nunca.

Tabla 9. Conoce las funciones del trabajador administrativo definido en el Manuales de Organización y Funciones de la Unidad Ejecutora del Poder Judicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	40,9	40,9	40,9
	Casi nunca	7	15,9	15,9	56,8
	A veces	1	2,3	2,3	59,1
	Casi siempre	1	2,3	2,3	61,4
	Siempre	17	38,6	38,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

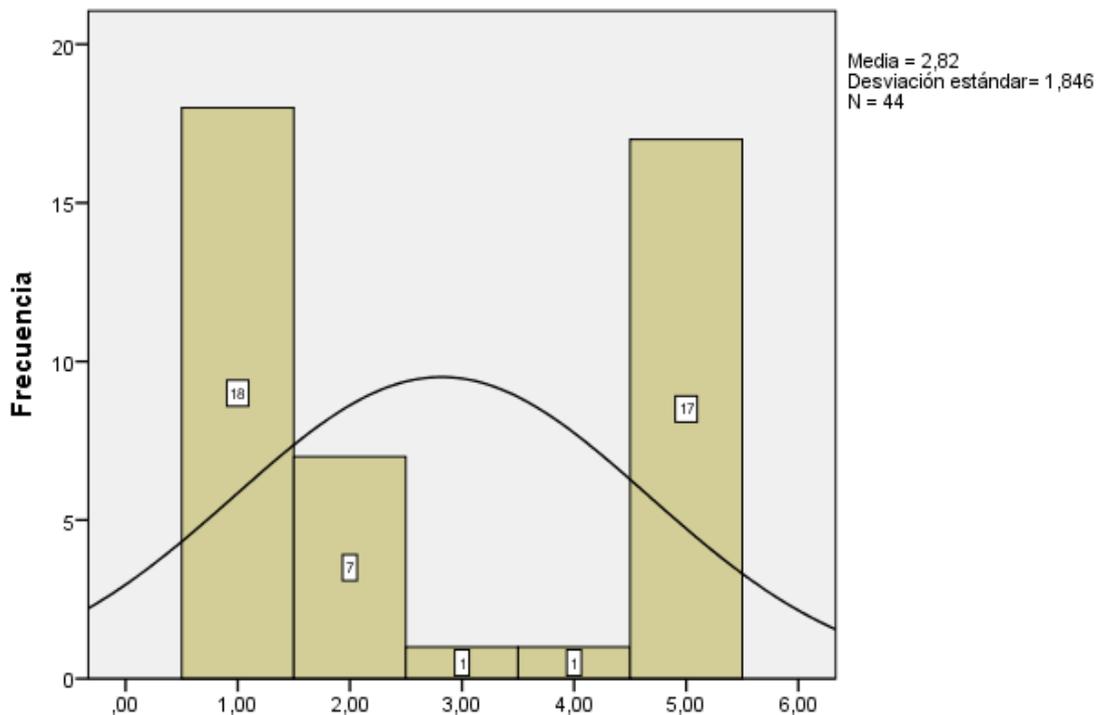


Gráfico 9. Resultado del ítem 9

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 38.6% responde que siempre conoce las funciones del trabajador administrativo definido en el Manuales de Organización y Funciones de la Unidad Ejecutora del Poder Judicial, el 2.3% indica casi siempre, el 2.3% a veces, el 15.9% casi nunca y el 40.9% restante responde nunca.

Tabla 10. El personal administrativo tiene definidas sus derechos, deberes y obligaciones en el reglamento interno de trabajo del Poder Judicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	18,2	18,2	18,2
	Casi nunca	2	4,5	4,5	22,7
	Casi siempre	4	9,1	9,1	31,8
	Siempre	30	68,2	68,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

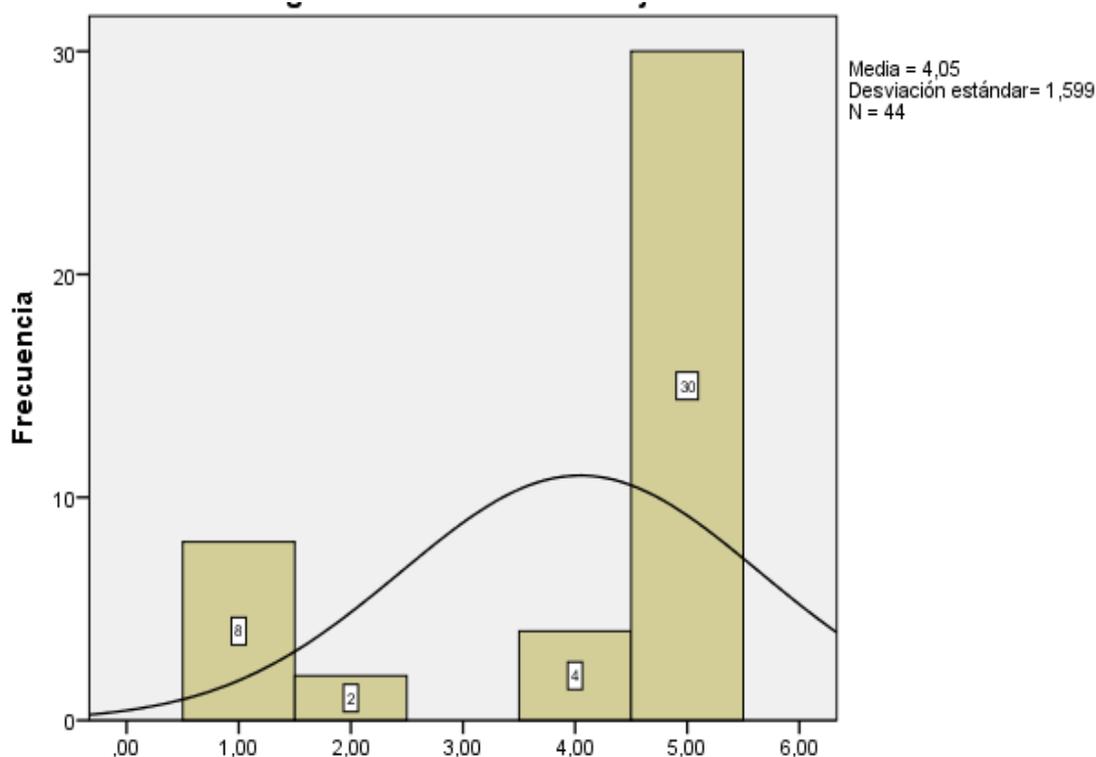


Gráfico 10. Resultado del ítem 10

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 68.2% responde que siempre el personal administrativo tiene definidas sus derechos, deberes y obligaciones en el reglamento interno de trabajo del Poder Judicial, el 9.1% indica casi siempre, el 4.5% casi nunca y el 18.2% restante responde nunca.

Tabla 11. Conoce si la dirección o lineamiento laboral se establece en concordancia con la política institucional del Poder Judicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	38,6	38,6	38,6
	Casi nunca	3	6,8	6,8	45,5
	A veces	5	11,4	11,4	56,8
	Casi siempre	5	11,4	11,4	68,2
	Siempre	14	31,8	31,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

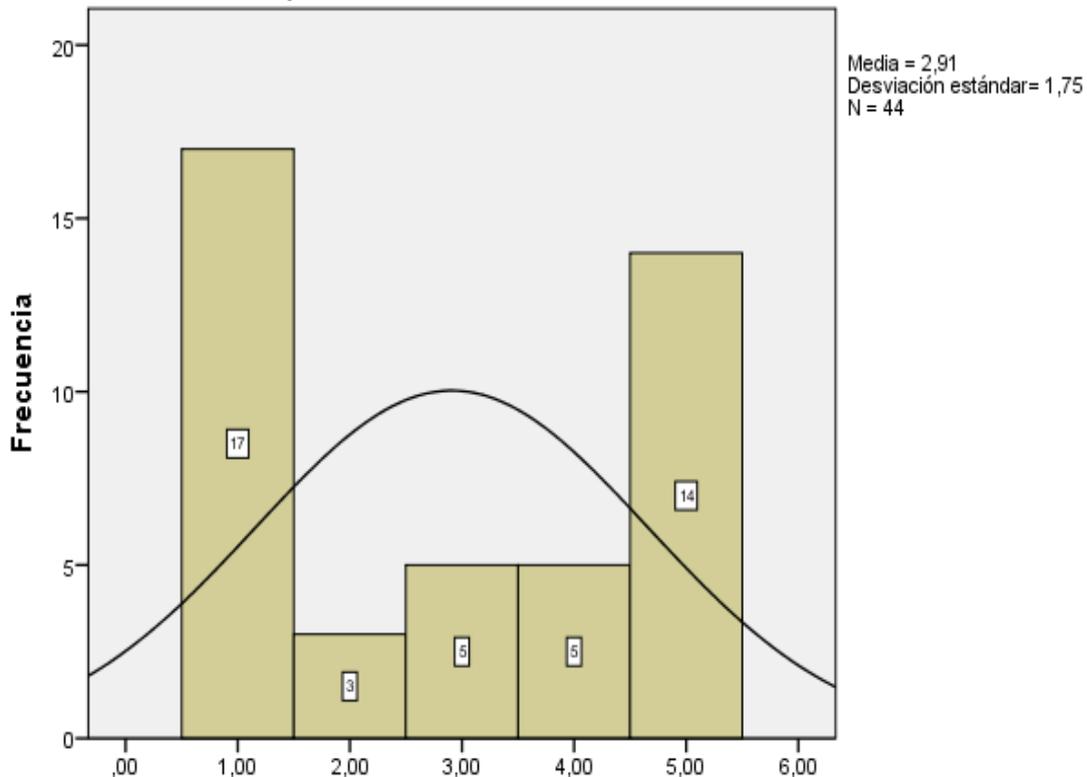


Gráfico 11. Resultado del ítem 11

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 31.8% responde que siempre conoce si la dirección o lineamiento laboral se establece en concordancia con la política institucional del Poder Judicial, el 11.4% indica casi siempre, el 11.4% a veces, el 6.8% casi nunca y el 38.6% restante responde nunca.

Tabla 12. Se practica el liderazgo desde la administración distrital y la jefatura, coordinación del área al que pertenece

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	27,3	27,3	27,3
	Casi nunca	1	2,3	2,3	29,5
	A veces	2	4,5	4,5	34,1
	Casi siempre	1	2,3	2,3	36,4
	Siempre	28	63,6	63,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

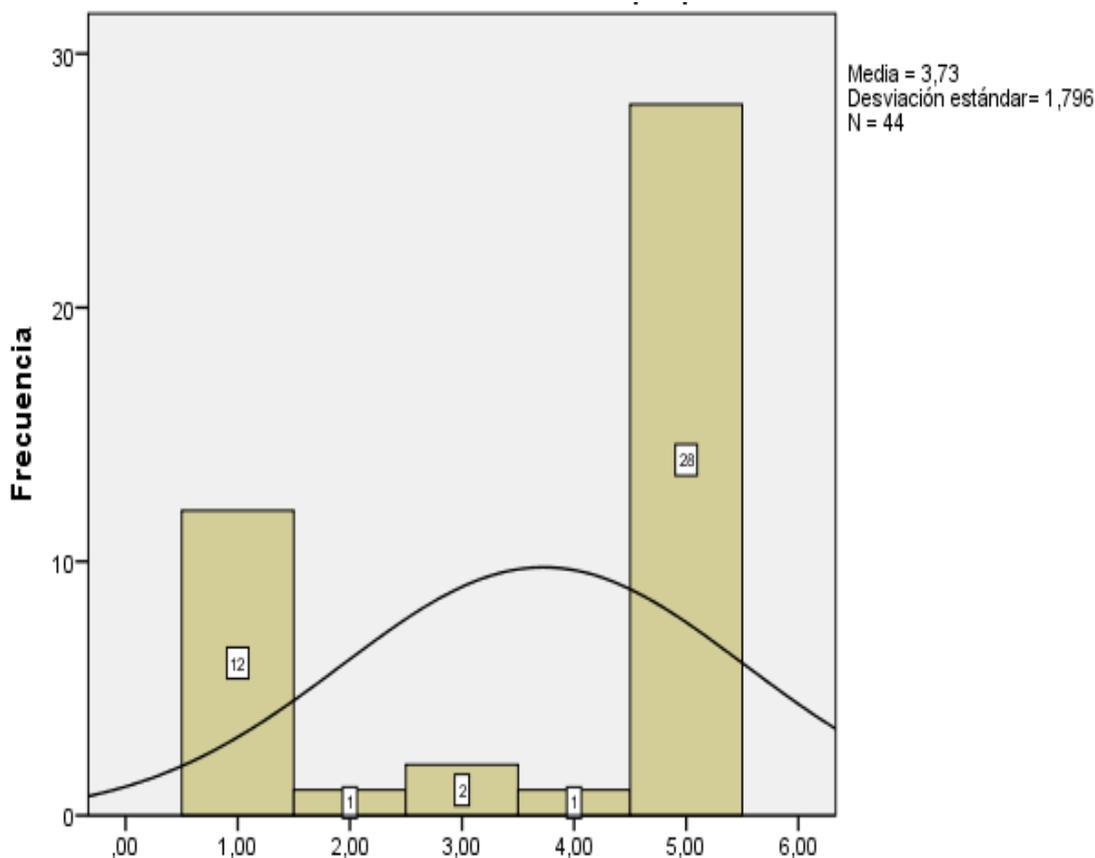


Gráfico 12. Resultado del ítem 12

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 63.6% responde que siempre se practica el liderazgo desde la administración distrital y la jefatura, coordinación del área al que pertenece, el 2.3% indica casi siempre, el 4.5% a veces, el 2.3% casi nunca y el 27.3% restante responde nunca.

Tabla 13. Cuenta con la motivación necesaria para un efectivo desempeño de las funciones asignadas en la entidad judicial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	59,1	59,1	59,1
	A veces	1	2,3	2,3	61,4
	Casi siempre	5	11,4	11,4	72,7
	Siempre	12	27,3	27,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

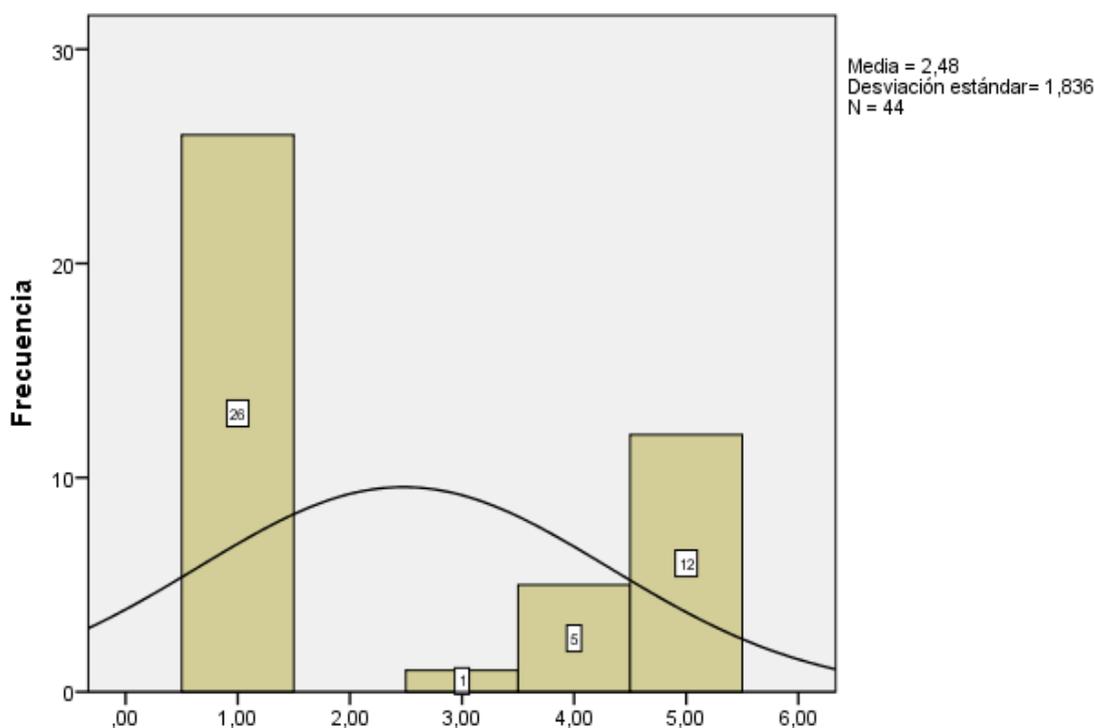


Gráfico 13. Resultado del ítem 13

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 27.3% responde que siempre se cuenta con la motivación necesaria para un efectivo desempeño de las funciones asignadas en la entidad judicial, el 11.4% indica casi siempre, el 2.3% a veces y el 59.1% restante responde nunca.

Tabla 14. Existe una comunicación eficaz con su jefe inmediato y en todos los niveles de la entidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,5	4,5	4,5
	Casi nunca	1	2,3	2,3	6,8
	A veces	4	9,1	9,1	15,9
	Casi siempre	3	6,8	6,8	22,7
	Siempre	34	77,3	77,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

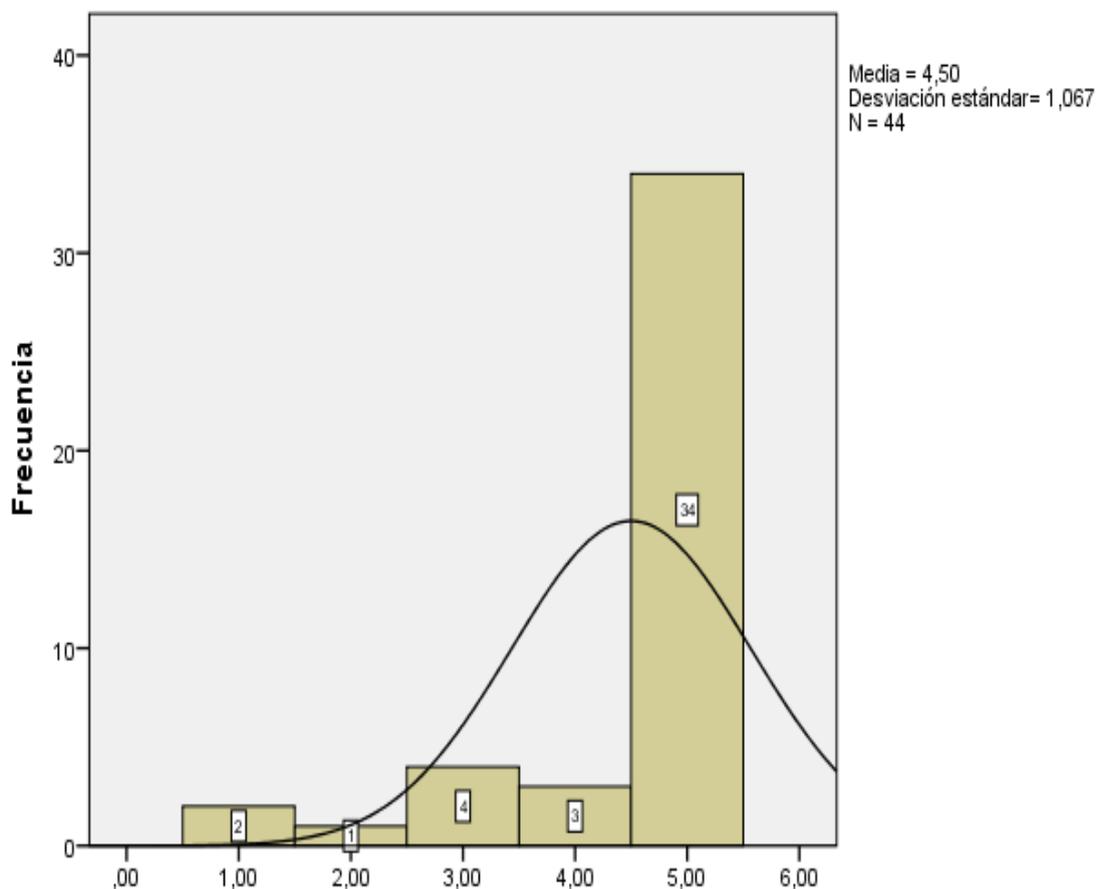


Gráfico 14. Resultado del ítem 14

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 77.3% responde que siempre existe una comunicación eficaz con su jefe inmediato y en todos los niveles de la entidad, el 6.8% indica casi siempre, el 9.1% a veces, el 2.3% casi nunca y el 4.5% restante responde nunca.

Tabla 15. La jerarquía en la entidad se establece en la Ley Orgánica del Poder Judicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi siempre	3	6,8	6,8	9,1
	Siempre	40	90,9	90,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

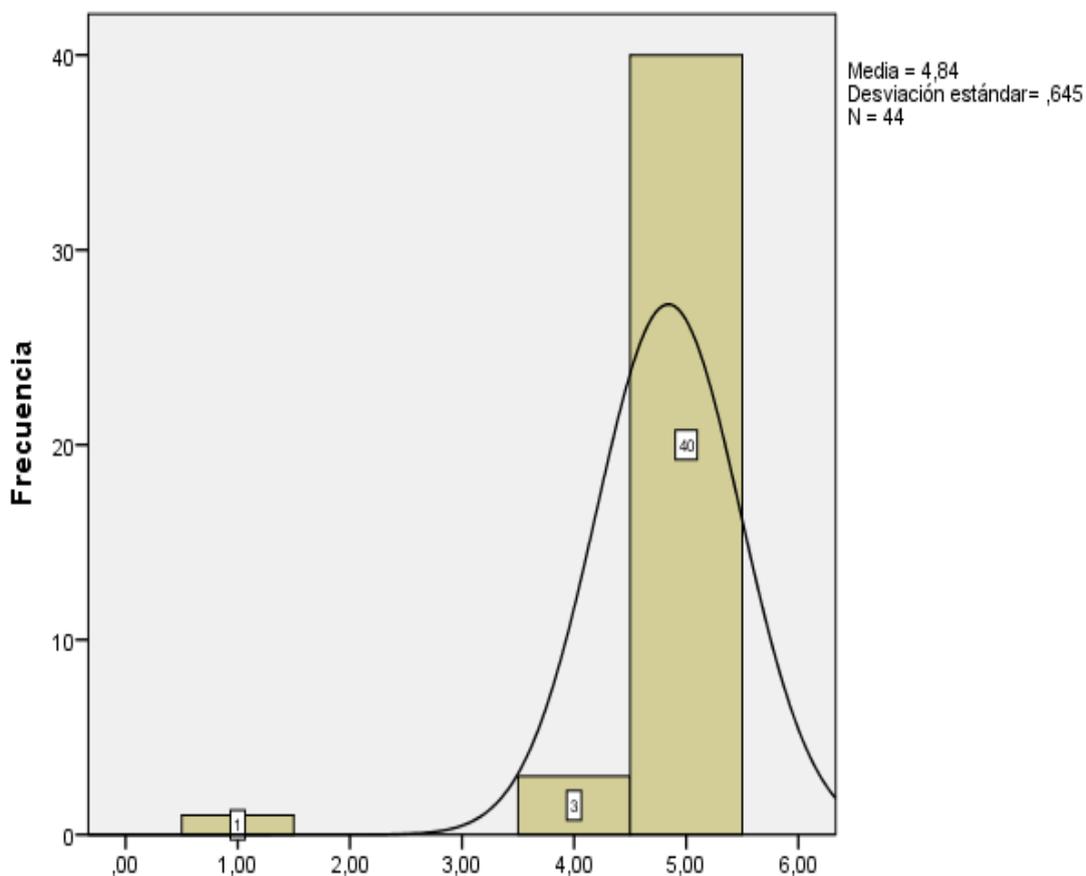


Gráfico 15. Resultado del ítem 15

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 90.9% responde que siempre la jerarquía en la entidad se establece en la Ley Orgánica del Poder Judicial, el 6.8% indica casi siempre y el 2.3% restante responde nunca.

Tabla 16. La gerencia distrital realiza el seguimiento de las actividades de apoyo administrativo para el logro de las metas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	79,5	79,5	79,5
	Casi nunca	2	4,5	4,5	84,1
	A veces	2	4,5	4,5	88,6
	Casi siempre	2	4,5	4,5	93,2
	Siempre	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

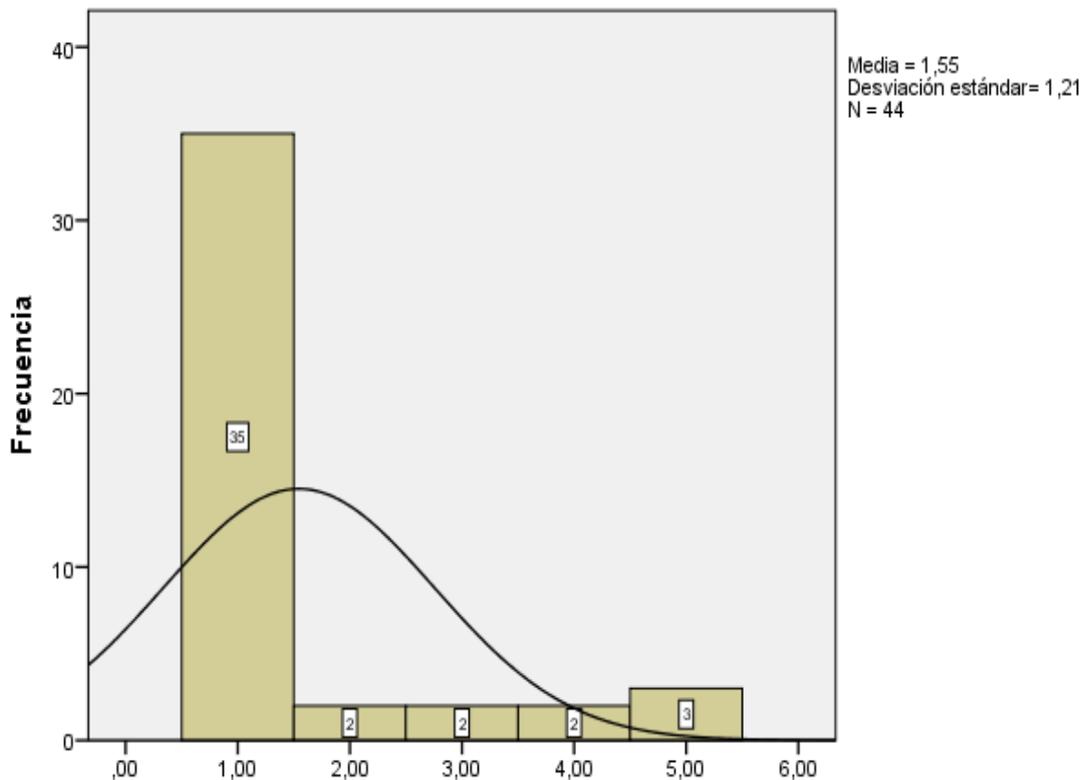


Gráfico 16. Resultado del ítem 16

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 6.8% responde que siempre la gerencia distrital realiza el seguimiento de las actividades de apoyo administrativo para el logro de las metas, el 4.5% indica casi siempre, el 4.5% a veces, el 4.5% casi nunca y el 79.5% restante responde nunca.

Tabla 17. El monitoreo, cumplimiento de metas y desempeño de los trabajadores se realiza por jefe inmediato y/o la administración distrital.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	A veces	2	4,5	4,5	6,8
	Casi siempre	3	6,8	6,8	13,6
	Siempre	38	86,4	86,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

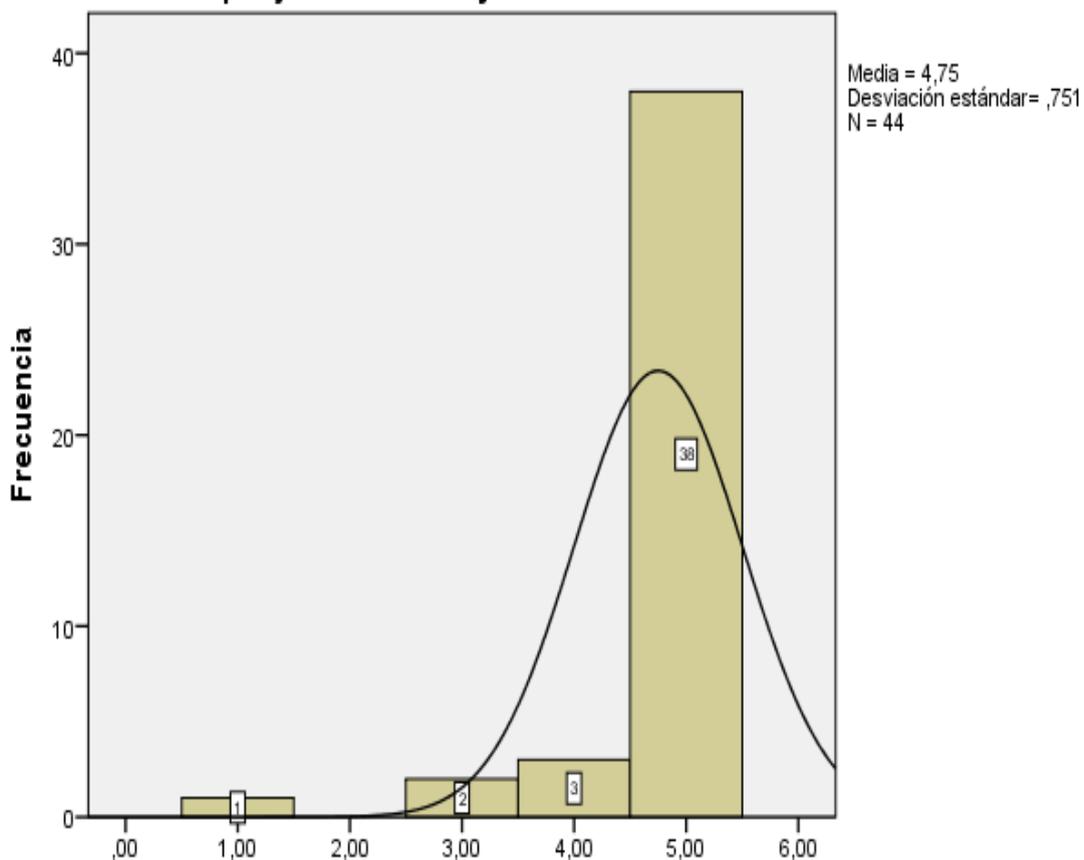


Gráfico 17. Resultado del ítem 17

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 86.4% responde que siempre el monitoreo, cumplimiento de metas y desempeño de los trabajadores se realiza por jefe inmediato y/o la administración distrital, el 6.8% indica casi siempre, el 4.5% a veces y el 2.3% restante responde nunca.

Tabla 18. La fiscalización de cumplimiento de los procedimientos y protocolos administrativos para desarrollo de la función, está a cargo del órgano de control interno de la entidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	2	4,5	4,5	6,8
	A veces	1	2,3	2,3	9,1
	Casi siempre	9	20,5	20,5	29,5
	Siempre	31	70,5	70,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

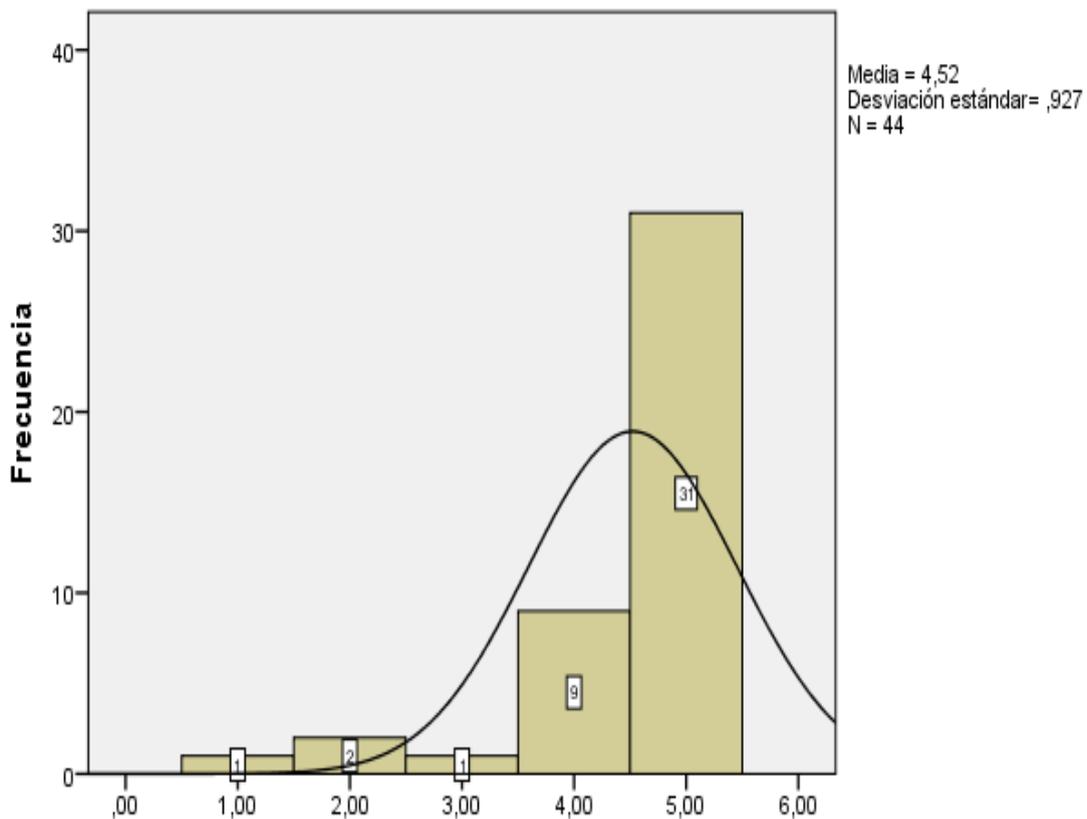


Gráfico 18. Resultado del ítem 18

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 70.5% responde que siempre la fiscalización de cumplimiento de los procedimientos y protocolos administrativos para desarrollo de la función, está a cargo del órgano de control interno de la entidad, el 20.5% indica casi siempre, el 2.3% a veces, el 4.5% casi nunca y el 2.3% restante responde nunca.

Tabla 19. La evaluación del desempeño de los trabajadores se realiza permanentemente por el jefe inmediato y/o gerencia de administración distrital.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,5	4,5	4,5
	A veces	2	4,5	4,5	9,1
	Casi siempre	2	4,5	4,5	13,6
	Siempre	38	86,4	86,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

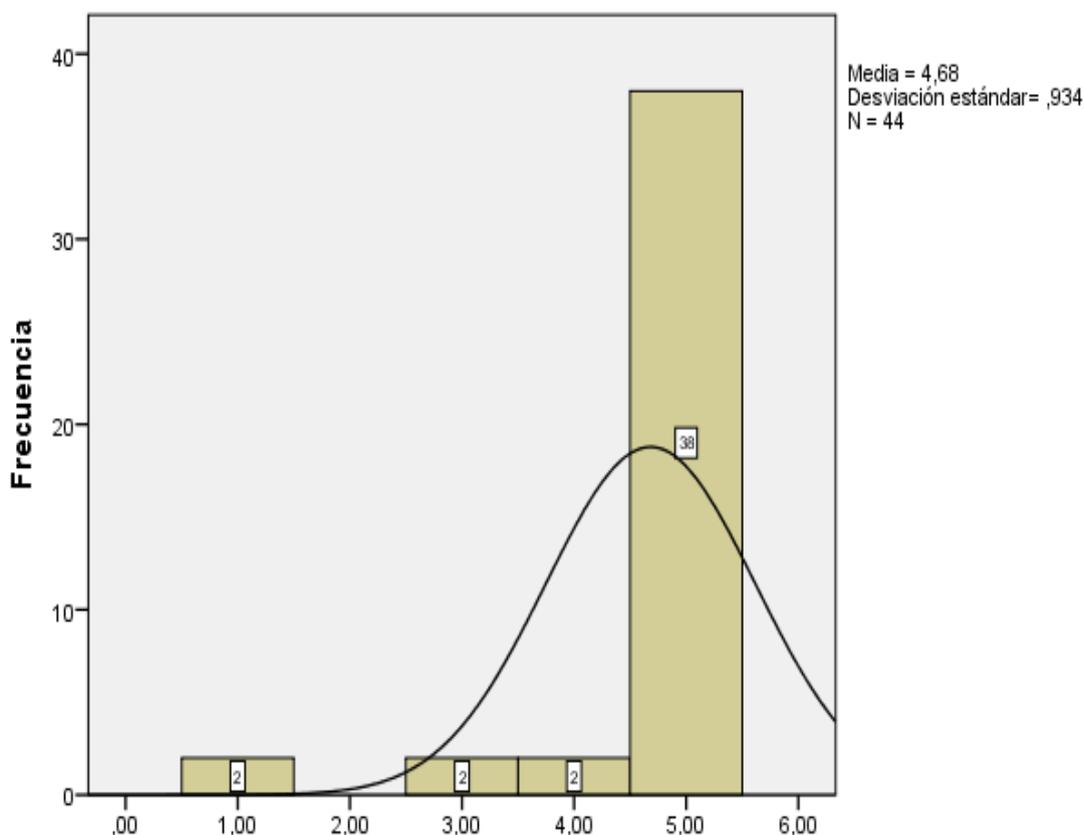


Gráfico 19. Resultado del ítem 19

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 86.4% responde que siempre la evaluación del desempeño de los trabajadores se realiza permanentemente por el jefe inmediato y/o gerencia de administración distrital, el 4.5% indica casi siempre, el 4.5% a veces, y el 4.5% restante responde nunca.

Tabla 20. La gerencia administrativa distrital realiza la supervisión directa o a través de línea de mando para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	29,5	29,5	29,5
	A veces	4	9,1	9,1	38,6
	Casi siempre	4	9,1	9,1	47,7
	Siempre	23	52,3	52,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

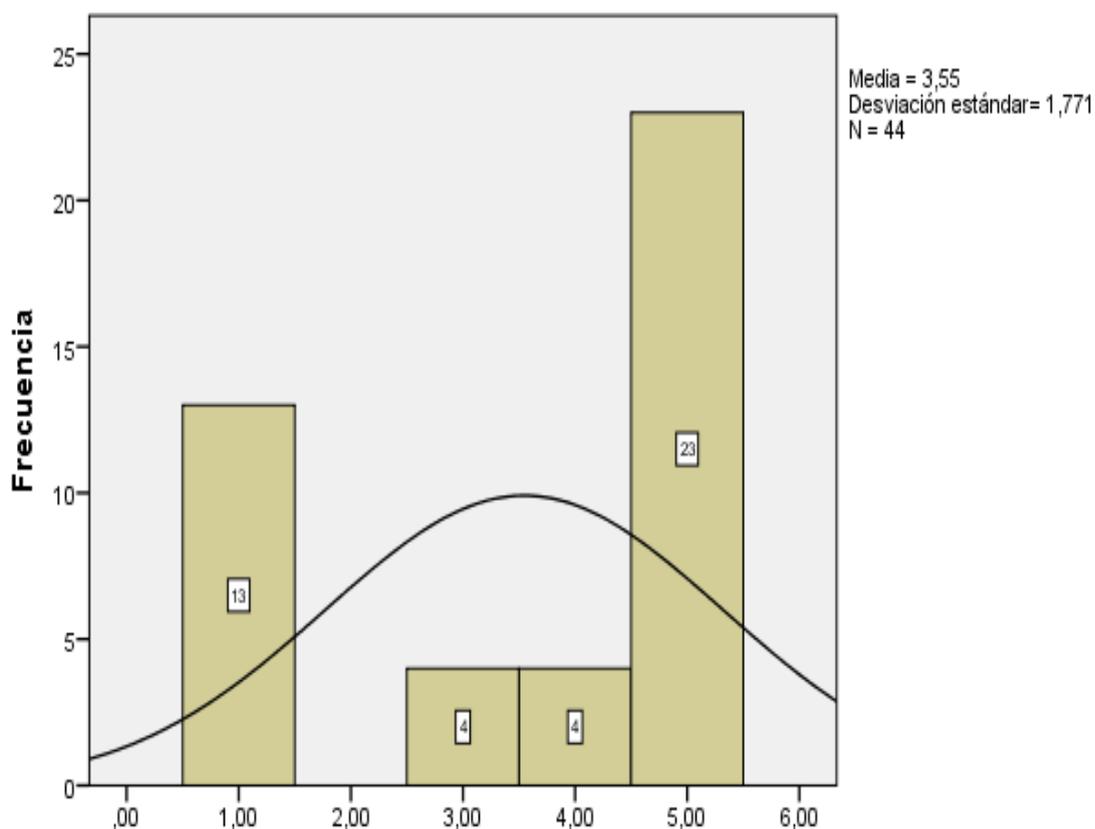


Gráfico 20. Resultado del ítem 20

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 52.3% responde que siempre la gerencia administrativa distrital realiza la supervisión directa o a través de línea de mando para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, el 9.1% indica casi siempre, el 9.1% a veces y el 29.5% restante responde nunca.

Tabla 21. La entidad judicial promueve la estimación de un sistema de costos por actividad para una mayor productividad en el rendimiento de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	31,8	31,8	31,8
	Casi nunca	4	9,1	9,1	40,9
	A veces	1	2,3	2,3	43,2
	Siempre	25	56,8	56,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

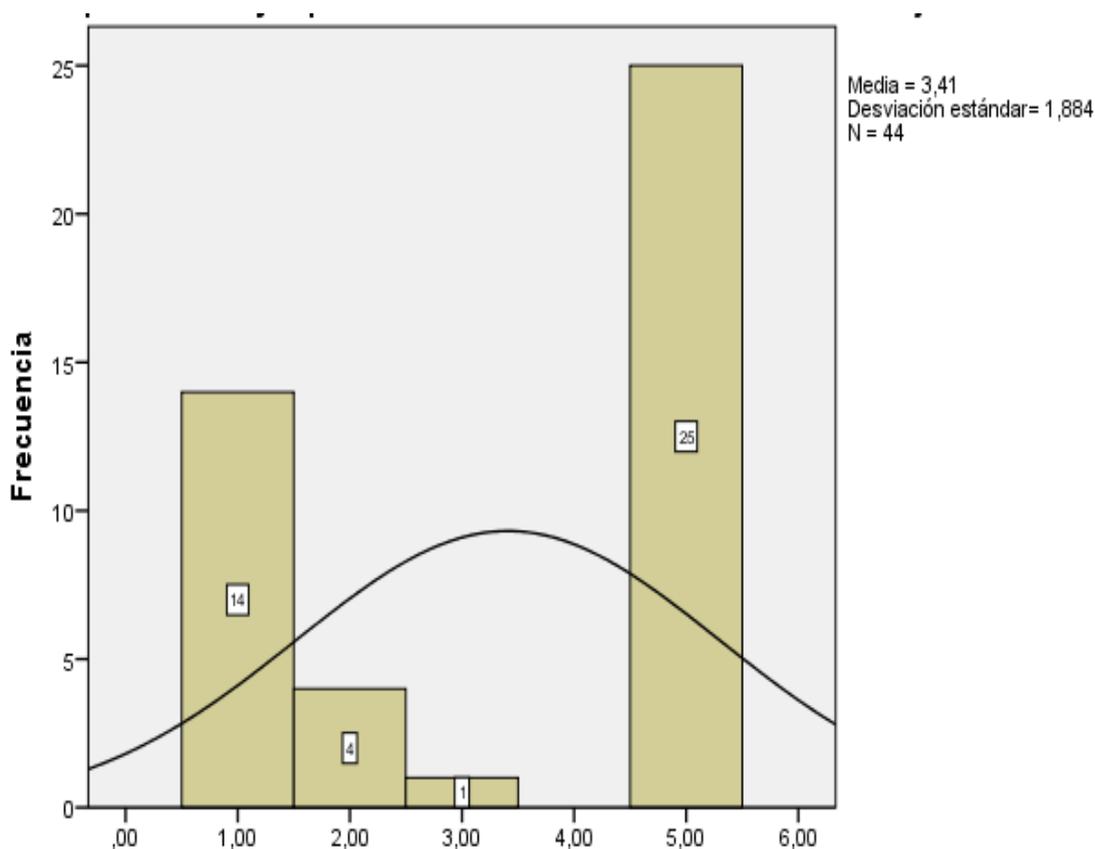


Gráfico 21. Resultado del ítem 21

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 56.8% responde que siempre la entidad judicial promueve la estimación de un sistema de costos por actividad para una mayor productividad en el rendimiento de los trabajadores, el 2.3% a veces, el 9.1% casi nunca y el 31.8% restante responde nunca.

Tabla 22. La administración judicial ha establecido un nivel óptimo de satisfacción para cerrar la brecha de servicios judiciales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	11,4	11,4	11,4
	Casi nunca	3	6,8	6,8	18,2
	Casi siempre	3	6,8	6,8	25,0
	Siempre	33	75,0	75,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

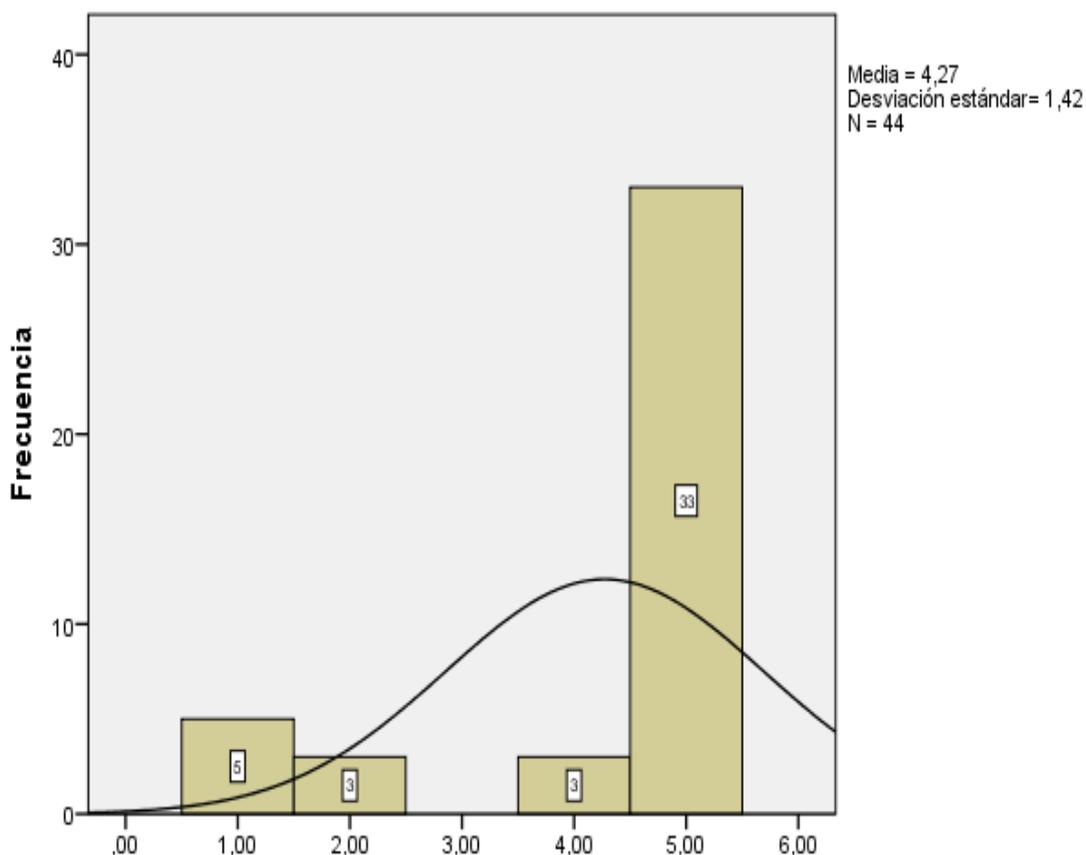


Gráfico 22. Resultado del ítem 22

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 75% responde que siempre la administración judicial ha establecido un nivel óptimo de satisfacción para cerrar la brecha de servicios judiciales, el 6.8% indica casi siempre, el 6.8% casi nunca y el 11.4% restante responde nunca.

Tabla 23. La seguridad de la información se garantiza a través de la simplificación de las TICs de fácil acceso a los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos ante la administración de justicia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	1	2,3	2,3	4,5
	A veces	2	4,5	4,5	9,1
	Casi siempre	4	9,1	9,1	18,2
	Siempre	36	81,8	81,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

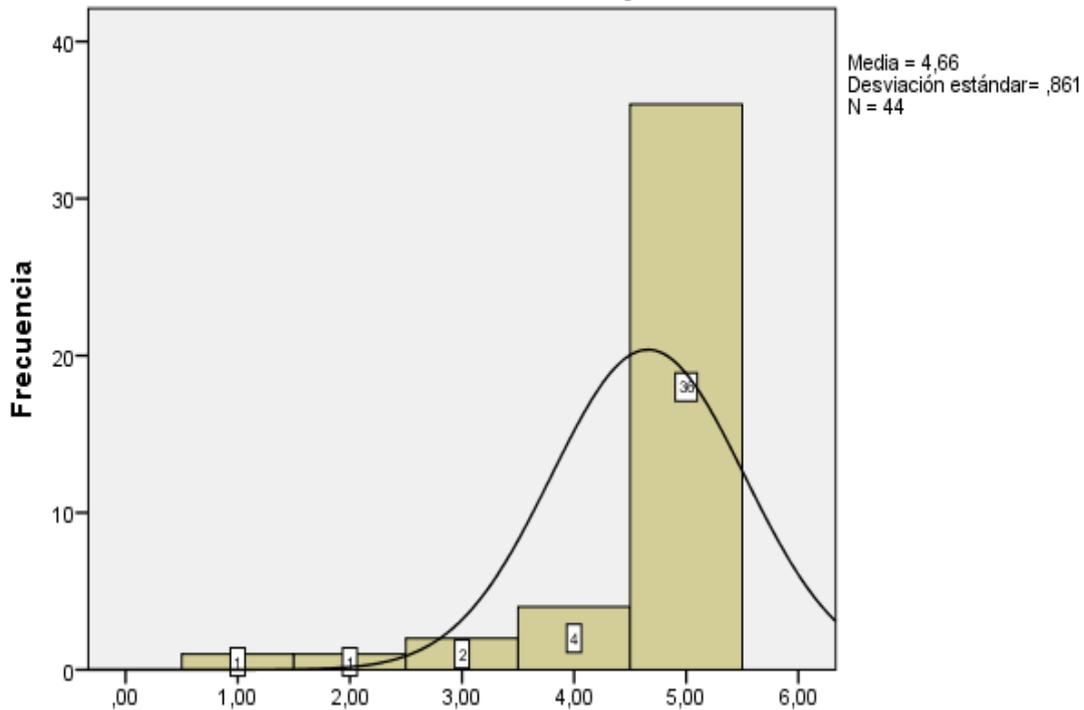


Gráfico 23. Resultado del ítem 23

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 81.8% responde que siempre la seguridad de la información se garantiza a través de la simplificación de las TICs de fácil acceso a los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos ante la administración de justicia, el 9.1% indica casi siempre, el 4.5% a veces, el 2.3% casi nunca y el 2.3% restante responde nunca.

Tabla 24. La entidad judicial cuenta con un plan operativo institucional para el desarrollo de los objetivos estratégicos institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	18,2	18,2	18,2
	Casi nunca	4	9,1	9,1	27,3
	A veces	9	20,5	20,5	47,7
	Casi siempre	5	11,4	11,4	59,1
	Siempre	18	40,9	40,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

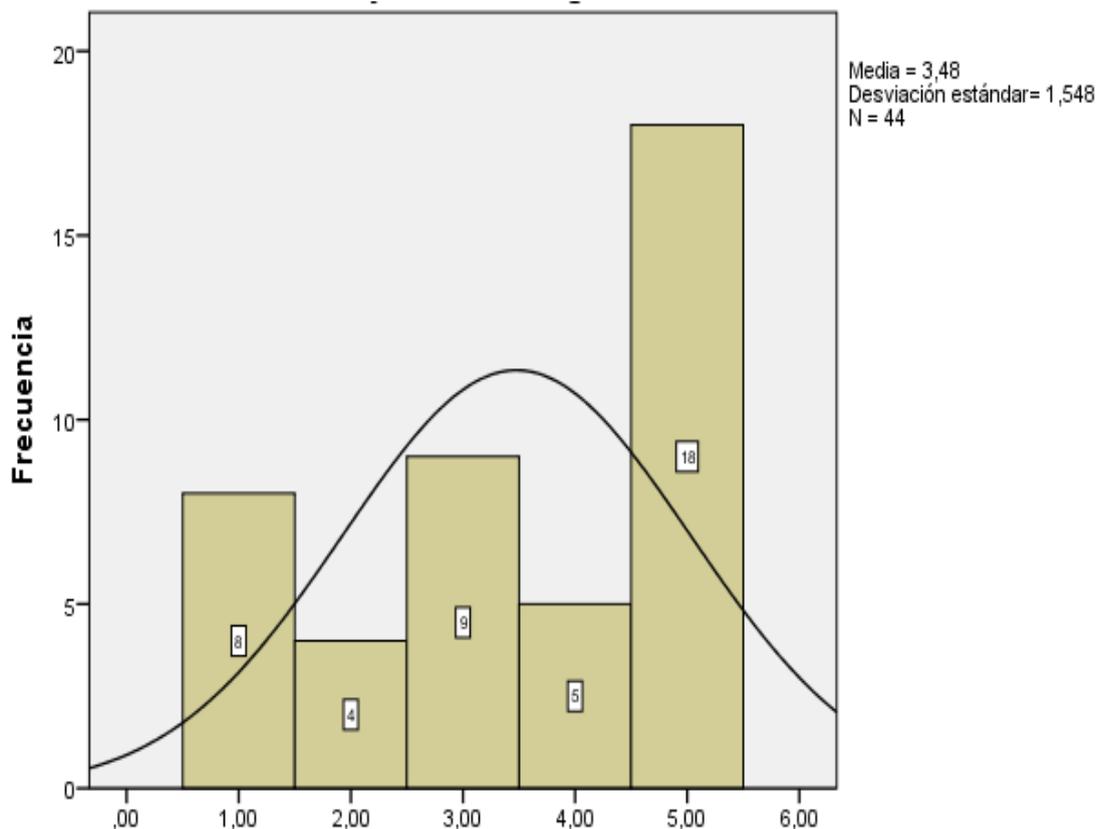


Gráfico 24. Resultado del ítem 24

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 40.9% responde que siempre la entidad judicial cuenta con un plan operativo institucional para el desarrollo de los objetivos estratégicos institucionales, el 11.4% indica casi siempre, el 20.5% a veces, el 9.1% casi nunca y el 18.2% restante responde nunca.

Tabla 25. La gerencia distrital realiza la evaluación de calidad de los productos entregados por el trabajador administrativo de las diferentes áreas del Poder Judicial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	75,0	75,0	75,0
	Casi nunca	5	11,4	11,4	86,4
	A veces	1	2,3	2,3	88,6
	Siempre	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

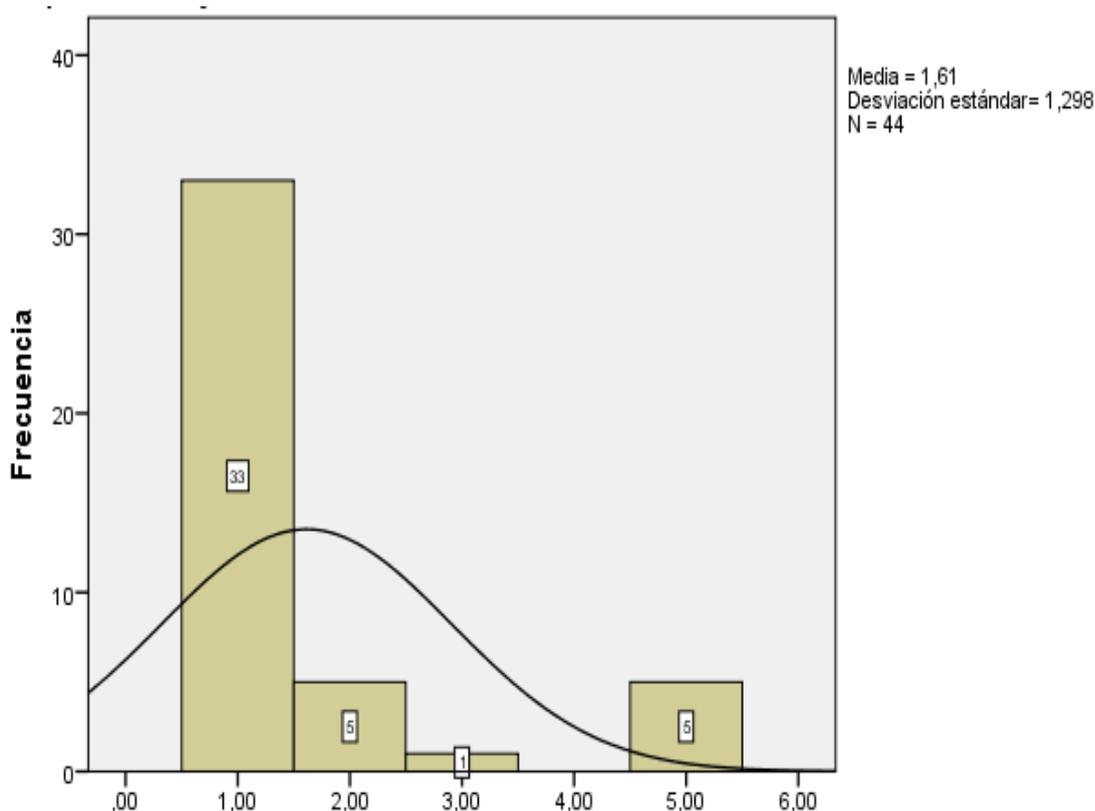


Gráfico 25. Resultado del ítem 25

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 11.4% responde que siempre la gerencia distrital realiza la evaluación de calidad de los productos entregados por el trabajador administrativo de las diferentes áreas del Poder Judicial, el 2.3% a veces, el 11.4% casi nunca y el 75% restante responde nunca.

Tabla 26. La gerencia distrital realiza con precisión la verificación de la cantidad idónea de personal administrativo y jurisdiccional para el cumplimiento del plan operativo institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	88,6	88,6	88,6
	Casi nunca	1	2,3	2,3	90,9
	A veces	1	2,3	2,3	93,2
	Siempre	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

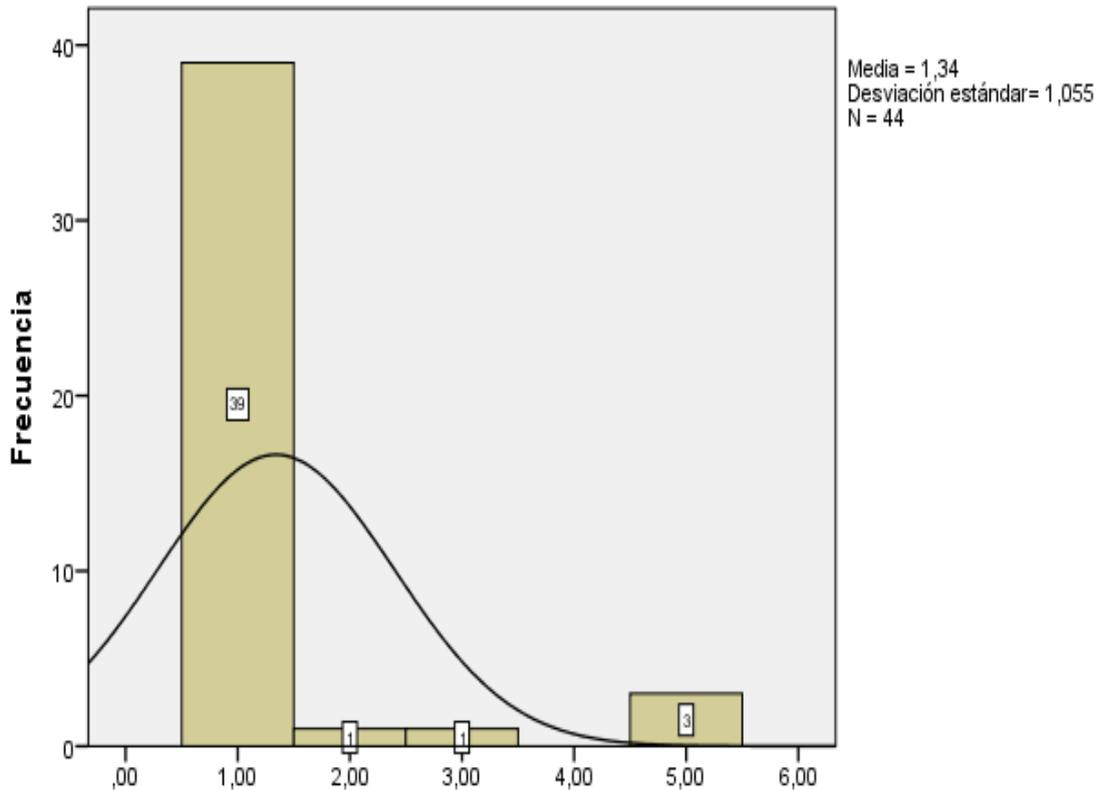


Gráfico 26. Resultado del ítem 26

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 6.8% responde que siempre la gerencia distrital realiza con precisión la verificación de la cantidad idónea de personal administrativo y jurisdiccional para el cumplimiento del plan operativo institucional, el 2.3% a veces, el 2.3% casi nunca y el 88.6% restante responde nunca.

Tabla 27. El monitoreo al desempeño del trabajo administrativo va de la mano con el fortalecimiento de la formación, capacitación y perfeccionamiento en todos los niveles de la entidad judicial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,8	6,8	6,8
	Casi nunca	1	2,3	2,3	9,1
	Casi siempre	6	13,6	13,6	22,7
	Siempre	34	77,3	77,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

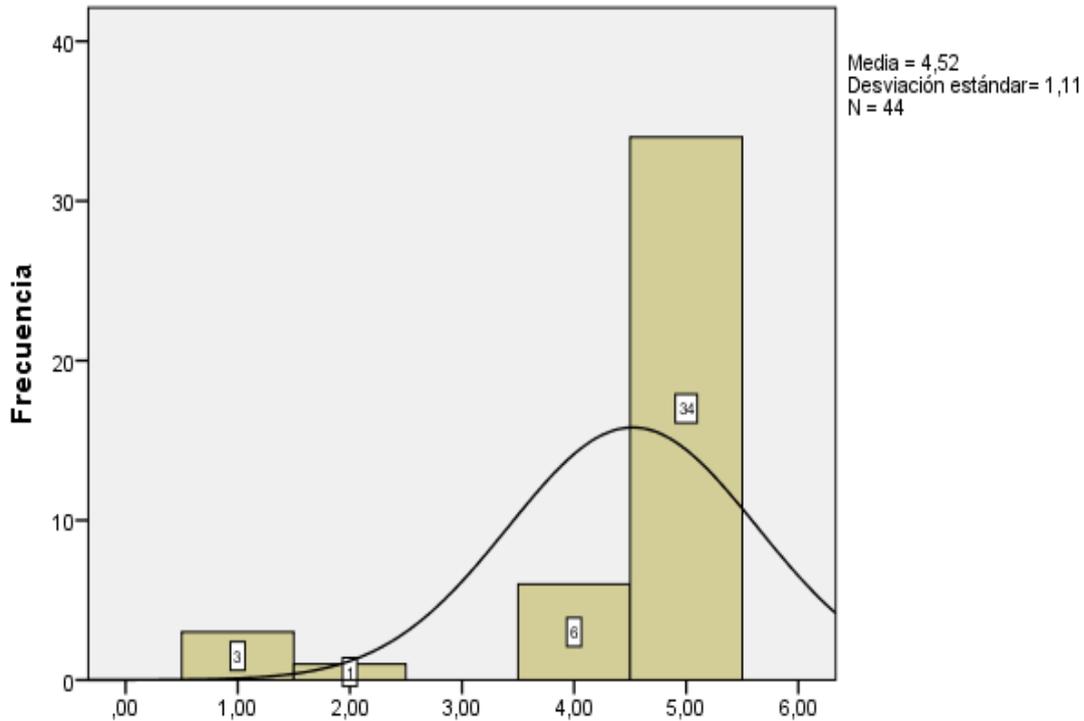


Gráfico 27. Resultado del ítem 27

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 11.4% responde que siempre el monitoreo al desempeño del trabajo administrativo va de la mano con el fortalecimiento de la formación, capacitación y perfeccionamiento en todos los niveles de la entidad judicial, el 6.8% indica casi siempre, el 4.5% a veces, el 13.6% casi nunca y el 63.6% restante responde nunca.

Tabla 28. La capacidad de fiscalización a nivel interno se desarrolla por el órgano de auditoría o control interno de la entidad judicial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,8	6,8	6,8
	Casi nunca	1	2,3	2,3	9,1
	Casi siempre	3	6,8	6,8	15,9
	Siempre	37	84,1	84,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

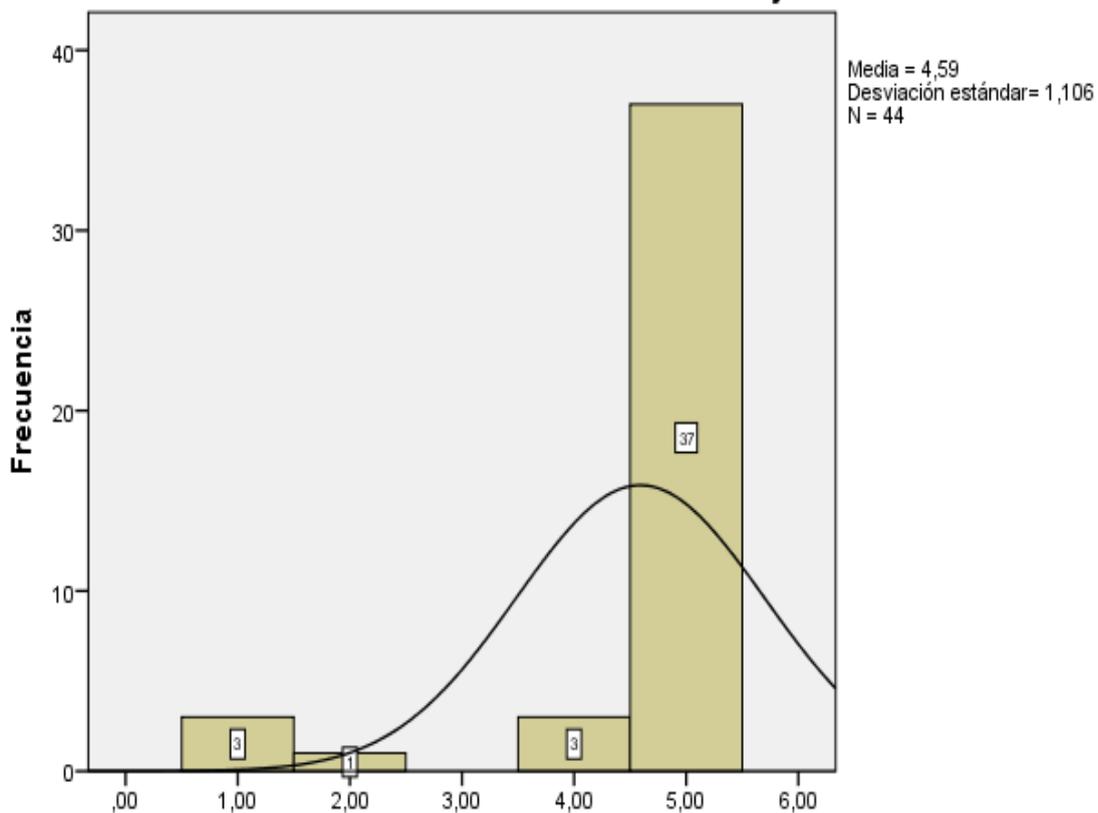


Gráfico 28. Resultado del ítem 28

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 84.1% responde que siempre la capacidad de fiscalización a nivel interno se desarrolla por el órgano de auditoría o control interno de la entidad judicial, el 6.8% indica casi siempre, el 2.3% casi nunca y el 6.8% restante responde nunca.

Tabla 29. La administración distrital a través de sus órganos competentes evalúa el resultado alcanzado, para asegurar el adecuado funcionamiento de la entidad judicial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	63,6	63,6	63,6
	Casi nunca	1	2,3	2,3	65,9
	A veces	2	4,5	4,5	70,5
	Casi siempre	3	6,8	6,8	77,3
	Siempre	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

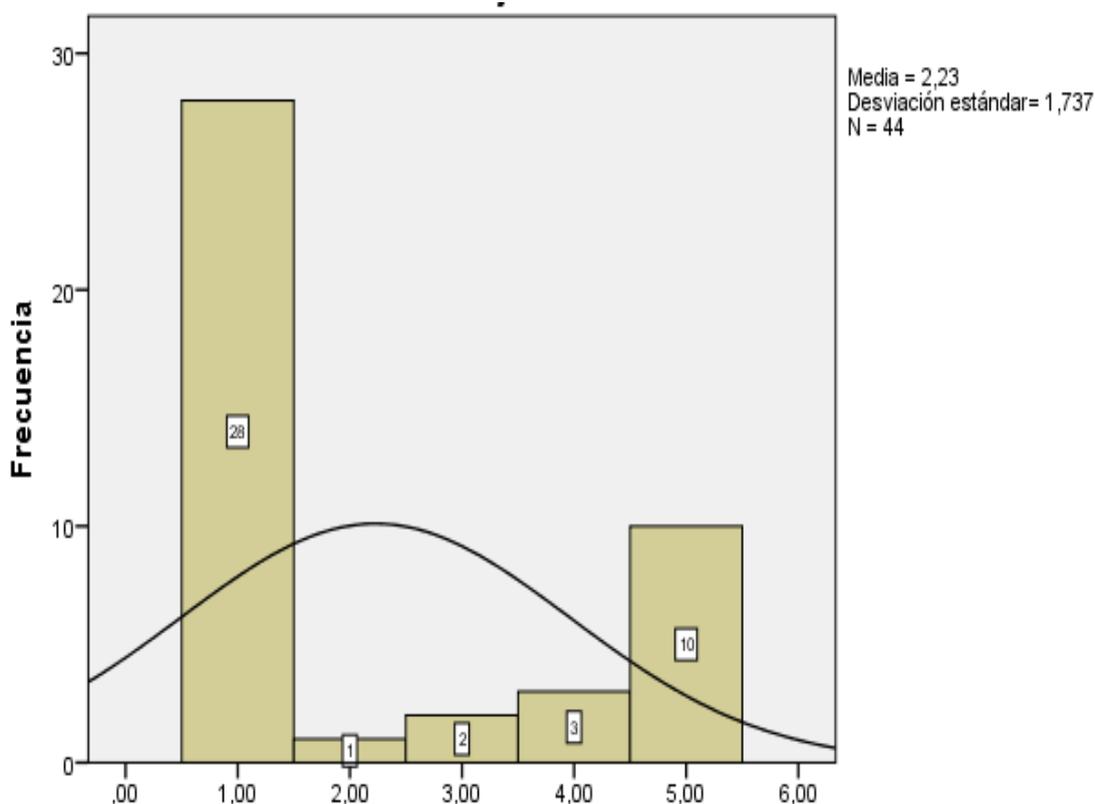


Gráfico 29. Resultado del ítem 29

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 22.7% responde que siempre la administración distrital a través de sus órganos competentes evalúa el resultado alcanzado, para asegurar el adecuado funcionamiento de la entidad judicial, el 6.8% indica casi siempre, el 4.5% a veces, el 2.3% casi nunca y el 63.6% restante responde nunca.

Tabla 30. Se realiza una comparación entre los resultados alcanzados y la capacidad de reducir la brecha de servicios judiciales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	20,5	20,5	20,5
	Casi siempre	3	6,8	6,8	27,3
	Siempre	32	72,7	72,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

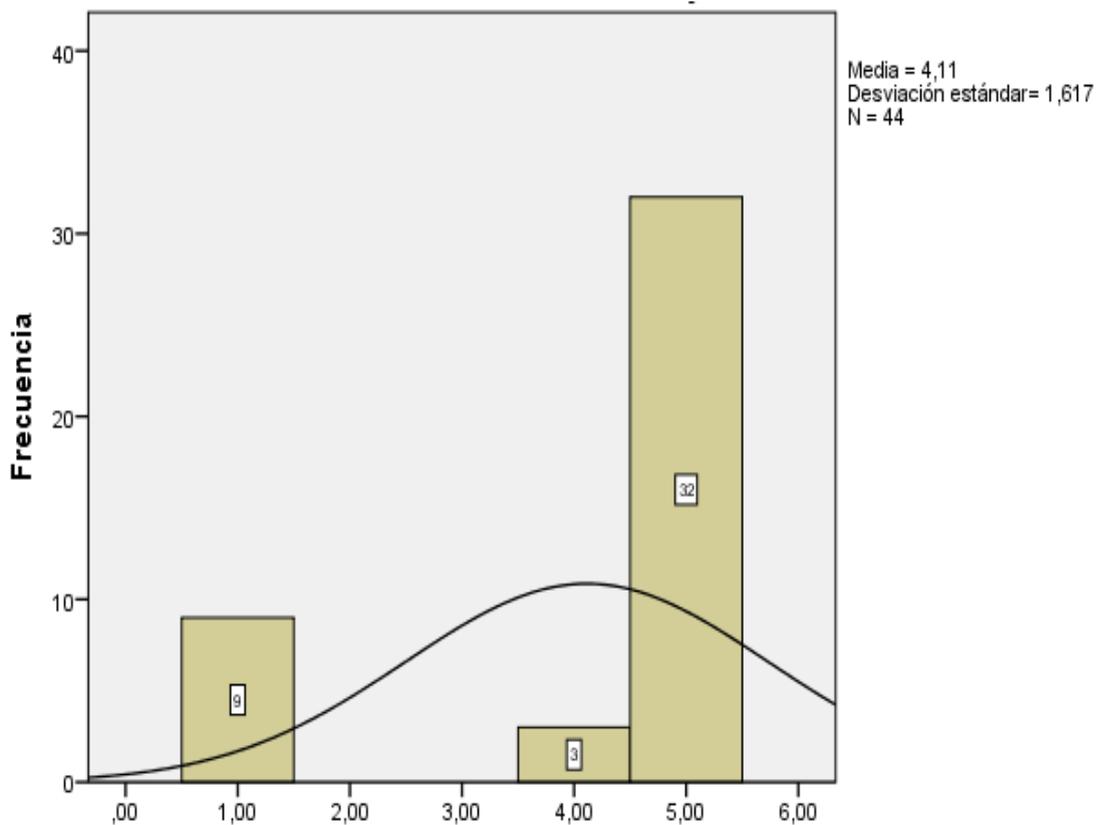


Gráfico 30. Resultado del ítem 30

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 72.7% responde que siempre se realiza una comparación entre los resultados alcanzados y la capacidad de reducir la brecha de servicios judiciales, el 6.8% indica casi siempre y el 20.5% restante responde nunca.

Tabla 31. La gerencia distrital establece una medida para el desempeño de los trabajadores a través de la gestión del conocimiento y fortalecimiento de la función administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	84,1	84,1	84,1
	A veces	1	2,3	2,3	86,4
	Siempre	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

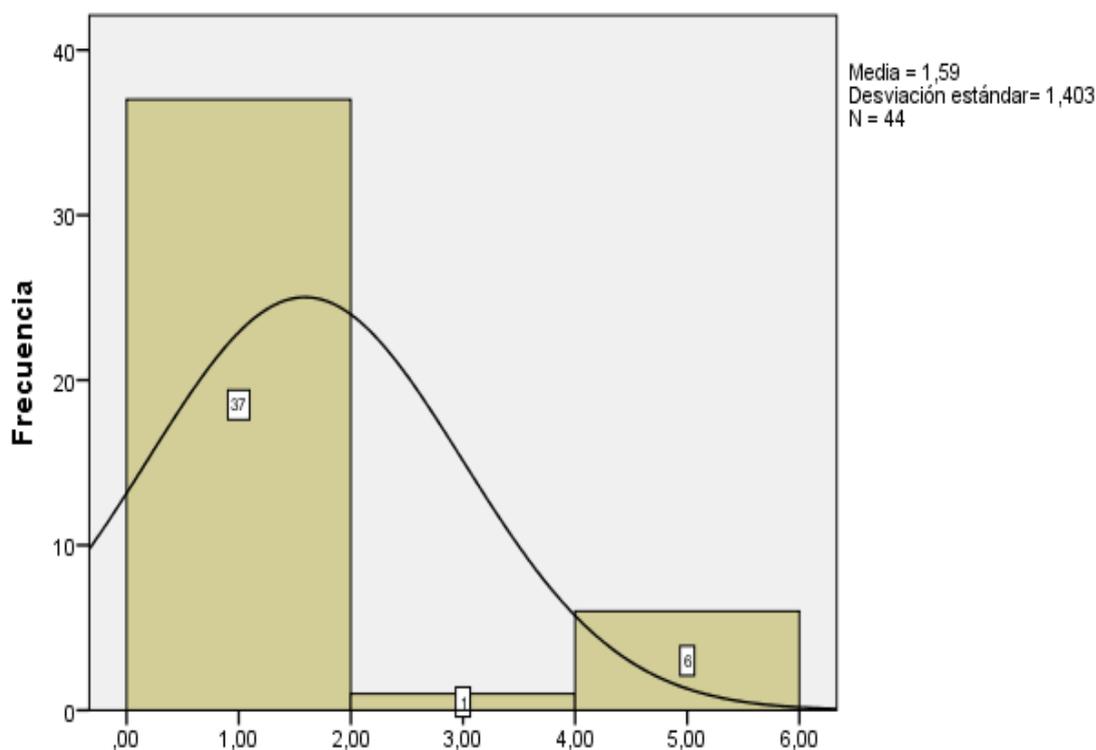


Gráfico 31. Resultado del ítem 31

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 13.6% responde que siempre la gerencia distrital establece una medida para el desempeño de los trabajadores a través de la gestión del conocimiento y fortalecimiento de la función administrativa, el 2.3% a veces y el 84.1% restante responde nunca.

Tabla 32. La idoneidad de la producción es realizada con la supervisión de la administración distrital.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	81,8	81,8	81,8
	Casi nunca	3	6,8	6,8	88,6
	Siempre	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

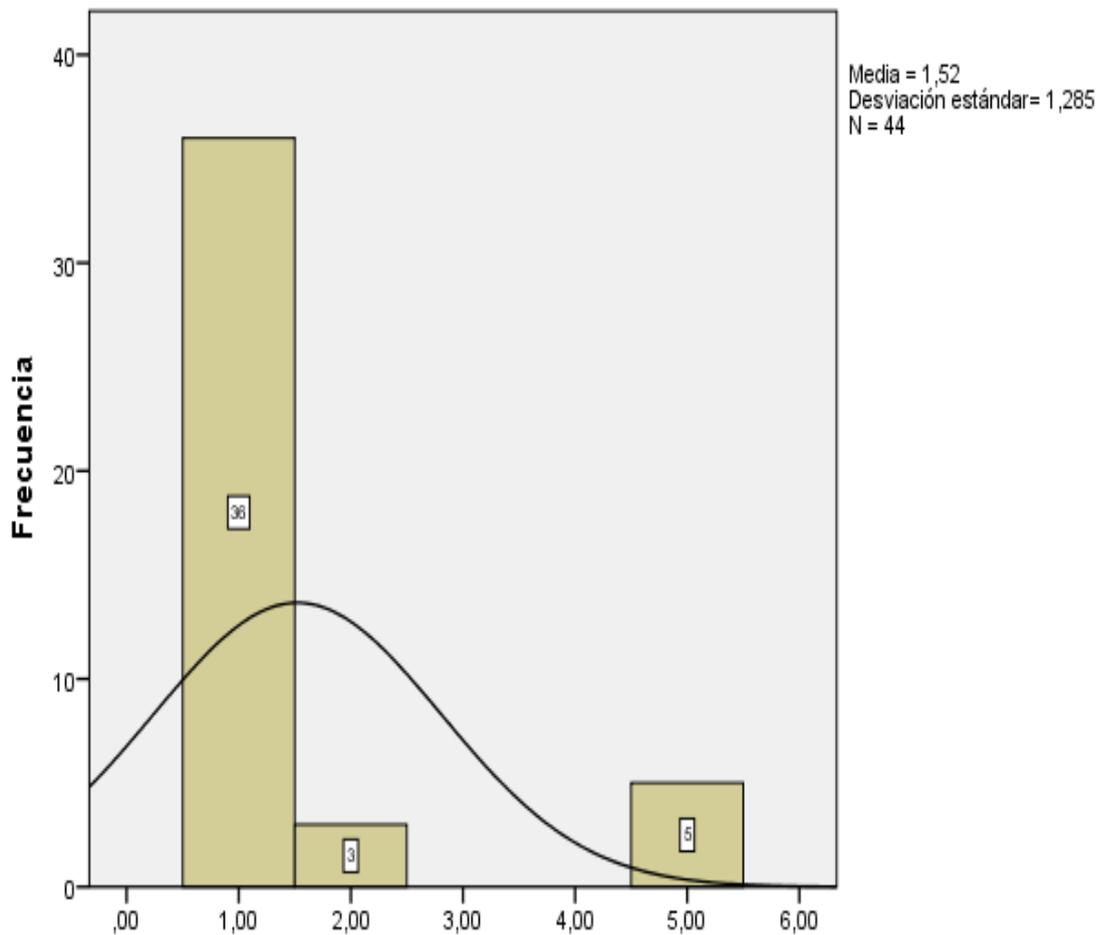


Gráfico 32. Resultado del ítem 32

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 11.4% responde que siempre la idoneidad de la producción es realizada con la supervisión de la administración distrital, el 6.8% casi nunca y el 81.8% restante responde nunca.

Tabla 33. La entidad del Poder Judicial establece medidas para el logro de sus objetivos en cada Distrito Judicial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	38	86,4	86,4	86,4
	Casi siempre	2	4,5	4,5	90,9
	Siempre	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

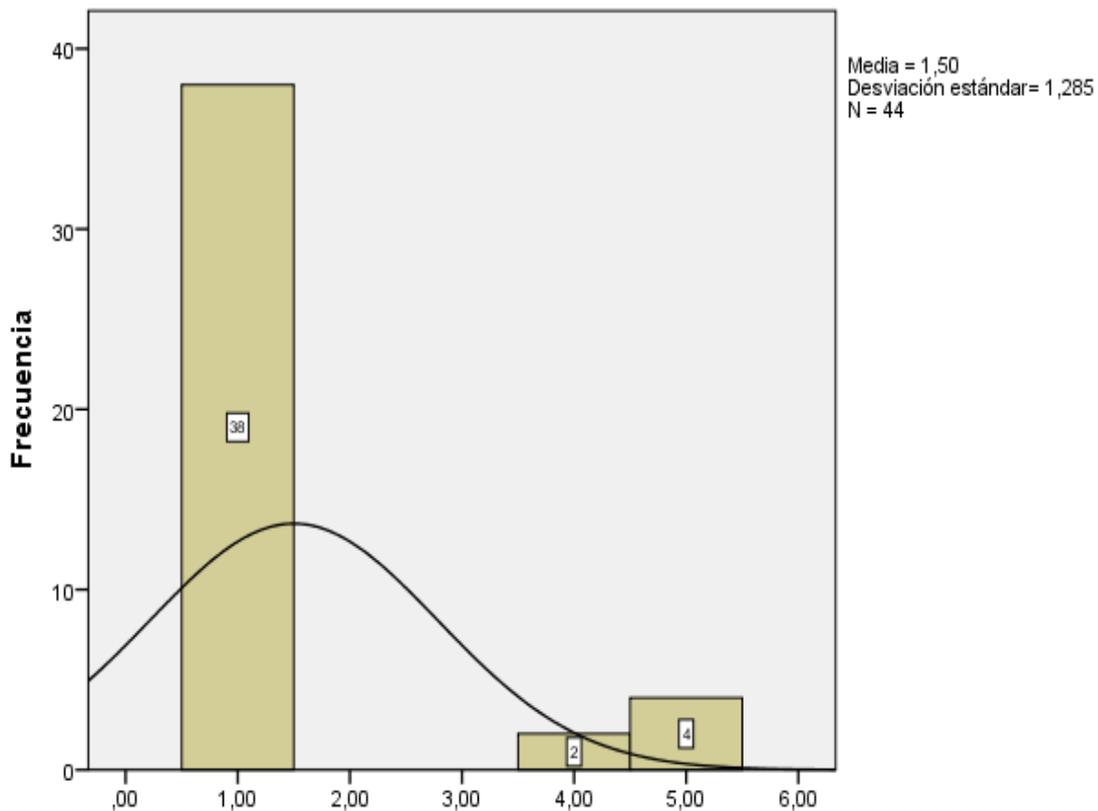


Gráfico 33. Resultado del ítem 33

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 9.1% responde que siempre la entidad del Poder Judicial establece medidas para el logro de sus objetivos en cada Distrito Judicial, el 4.5% indica casi siempre y el 86.4% restante responde nunca.

Tabla 34. El grado de la validez de la información es fundamental para el fortalecimiento de la gestión institucional del Poder Judicial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	1	2,3	2,3	4,5
	Casi siempre	2	4,5	4,5	9,1
	Siempre	40	90,9	90,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

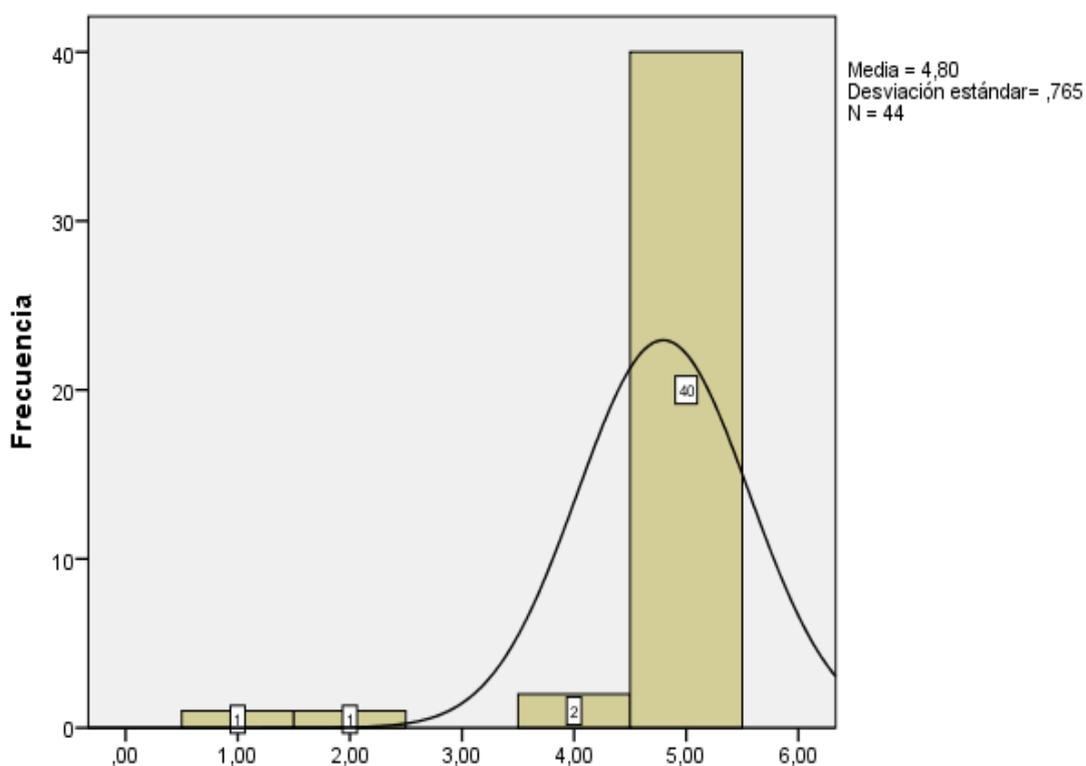


Gráfico 34. Resultado del ítem 34

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 90.9% responde que siempre el grado de la validez de la información es fundamental para el fortalecimiento de la gestión institucional del Poder Judicial, el 4.5% indica casi siempre, el 2.3% casi nunca y el 2.3% restante responde nunca.

Tabla 35. Los logros de la cultura organizacional de la entidad judicial, permite definir la orientación deseada de cara a prevención de actos de corrupción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	56,8	56,8	56,8
	Casi nunca	2	4,5	4,5	61,4
	Casi siempre	2	4,5	4,5	65,9
	Siempre	15	34,1	34,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

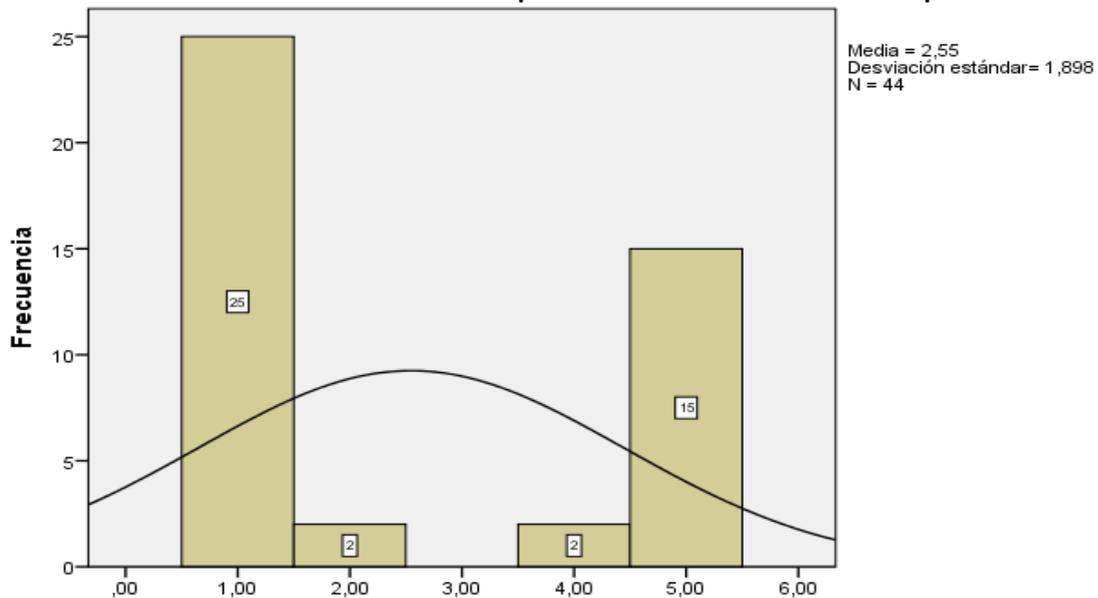


Gráfico 35. Resultado del ítem 35

Interpretación:

Como resultados de la tabla y la figura anteriores, se evidencia de la muestra encuestada, que el 34.1% responde que siempre los logros de la cultura organizacional de la entidad judicial, permite definir la orientación deseada de cara a prevención de actos de corrupción, el 4.5% indica casi siempre, el 4.5% casi nunca y el 56.8% restante responde nunca.

Anexo 14: Resultados de la Investigación y Análisis Inferencial

Tabla 36. Resultado de la prueba estadística de la hipótesis General.

H0: No existe una relación directa entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.

H1: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.

			VARGESTIADM	VARPRODUCT
Rho de Spearman	VARGESTIADM	Coefficiente de correlación	1,000	,898**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	44	44
	VARPRODUCT	Coefficiente de correlación	,898**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	44	44

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

CONCLUSIÓN:

Se evidencia una correlación muy buena y significativa entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021, por lo cual, se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 37. Resultado de la prueba estadística de hipótesis específica 1.

H0: No existe una relación directa entre la gestión administrativa y la eficiencia de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.

H1: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la eficiencia de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.

			Correlaciones	
			GESTION ADM	EFICIENCIA
Rho de Spearman	GESTION ADM	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	44	44
	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	44	44

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

CONCLUSIÓN:

Se evidencia una correlación buena y significativa entre la gestión administrativa y la eficiencia de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021, por lo cual, se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 38. Resultado de la prueba estadística de hipótesis específica 2.

H0: No existe una relación directa entre la gestión administrativa y la eficacia de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.

H1: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la eficacia de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.

			Correlaciones	
			GESTION ADM	EFICACIA
Rho de Spearman	GESTION ADM	Coeficiente de correlación	1,000	,835
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	44	44
	EFICACIA	Coeficiente de correlación	,835	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	44	44

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

CONCLUSIÓN:

Se evidencia una correlación buena y significativa entre la gestión administrativa y la eficacia de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021, por lo cual, se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 39. Resultado de la prueba estadística de hipótesis específica 3.

H0: No existe una relación directa entre la gestión administrativa y la efectividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.

H1: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la efectividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.

			Correlaciones	
			GESTION ADM	EFECTIVIDAD
Rho de Spearman	GESTION ADM	Coeficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	44	44
	EFECTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	44	44

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

CONCLUSIÓN:

Se evidencia una correlación buena y significativa entre la gestión administrativa y la efectividad de los trabajadores del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021, por lo cual, se acepta la hipótesis alternativa.

Anexo 15: Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y productividad en el servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021.

Investigador: Mariela Lyda Mendoza Ortiz

Propósito del estudio pública

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y productividad en el servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores del servicio de notificación de una entidad de justicia, Lima, 2021. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la entidad de justicia, Lima.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se pretende elevar el nivel de productividad en las dependencias de administración justicia, con la mejora de los procesos de soporte vinculados a los procesos misionales de la institución, para satisfacer las necesidades de las personas con la entrega oportuna de las resoluciones judiciales que resuelven los conflictos y/o solicitud de declaración de derechos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta de forma virtual, donde se recogen información de las variables gestión administrativa y productividad de la investigación titulada: “Gestión administrativa y productividad en el servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima, 2021”.
2. La encuesta se realizó en un tiempo aproximado de 30 minutos en la dependencia administrativa de la entidad de justicia de Lima con el personal que labora en forma presencial y, personal de campo, se remitirá a través de WhatsApp es cuestionarios. Las respuestas al cuestionario se realizaron de forma anónima.
3. Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio va a aportar un beneficio directo al trabajador, así como el resultado del estudio podrá implementarse para la mejora del servicio del puesto de control migratorio del Callao.

Confidencialidad (principio de justicia):

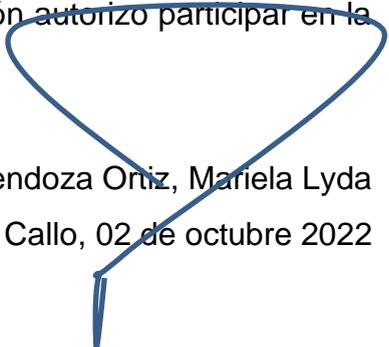
Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Mendoza Ortiz, Mariela Lyda, email: mmendozaor15@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Malca Valverde, Eduardo Narciso: emalcava@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.



Mendoza Ortiz, Mariela Lyda
Callo, 02 de octubre 2022

PD. La data evidenciada, se verifica con cada docente de aula, no se anexa en el producto de investigación.

	 PODER JUDICIAL DEL PERÚ
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte Gerencia de Administración Distrital Unidad de Servicios Judiciales	
<i>"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"</i> <i>"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"</i> <i>"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"</i>	
	 Firma Digital <small>Firmado digitalmente por: ELIAS VARGAS Yoel, JESUS P.V. 202601182275.pdf Número: Soy el autor del documento Fecha: 20/09/2022 12:43:31 -0500</small>
<p>Independencia, 20 de setiembre de 2022</p> <p>Sr(a). MARIELA LYDA MENDOZA ORTIZ DNI 15723553</p> <p>Asunto : Autorización para obtención de información para sustento de trabajo de investigación</p> <p>Referencia : Carta S/N de fecha 09 de setiembre de 2022</p> <p>Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla muy cordialmente y, en atención al asunto y en relación al documento de la referencia a), por el cual, se solicita se autorice a su persona, obtener información que le permita desarrollar su trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y productividad del servicio de notificación en una entidad de justicia Lima, 2021".</p> <p>En ese sentido, habiendo evaluado su petición, se expide la autorización correspondiente para el uso de la información que coadyuve al desarrollo del referido trabajo de investigación.</p> <p>Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.</p> <p>Atentamente,</p> <p style="text-align: center;">Documento firmado digitalmente</p> <p style="text-align: center;">_____ YOEL JESUS ELIAS VARGAS Coordinador de Servicios Judiciales y Recaudación de la CSJ de Lima Norte Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte</p> <p>YEV</p> 	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y productividad del servicio de notificación en una entidad de justicia, Lima 2021", cuyo autor es MENDOZA ORTIZ MARIELA LYDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CALLAO, 15 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO : 09428899 ORCID: 0000-0002-6427 -8648	Firmado electrónicamente por: EMALCAVA el 15-01- 2023 10:28:39

Código documento Trilce: INV - 1033742