



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“PROCESO ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
DEL ÁREA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DEL PODER JUDICIAL  
DE LIMA NORTE, 2018”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**RIVEROS MOGOLLON, JULIO CESAR ANTONIO**

**ASESOR:**

**Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO**


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

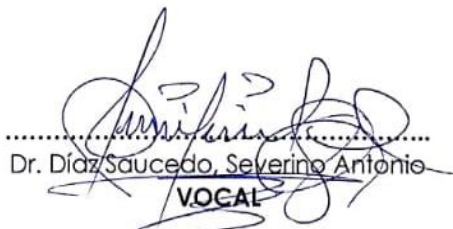
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **RIVEROS MOGOLLON JULIO CESAR ANTONIO** cuyo título es: "**PROCESO ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL AREA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DEL PODER JUDICIAL DE LIMA NORTE, 2018**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **14** (número) **CATORCE** (letras).

Lugar y fecha: Lima 29 de noviembre del 2018

  
.....  
Dr. Tantalean Tapia, Iván Orlando  
**PRESIDENTE**

  
.....  
Mg. Casmá Zófate, Carlos Antonio  
**SECRETARIO**

  
.....  
Dr. Díaz Saucedo, Severino Antonio  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres Rosa y José pues ellos fueron mi cimiento para la construcción de mi vida profesional, ellos son mis principales motivos de inspiración para hacer de mí una persona responsable, inculcándome valores y principios. A mis hermanos por haberme ofrecido sus conocimientos y experiencias. A mi novia por su apoyo incondicional para lograr mis metas y objetivos propuestos.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de llegar a desarrollar este trabajo de investigación. Al asesor, Dr. Antonio Díaz Saucedo por su apoyo incondicional para lograr culminar esta investigación

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Julio Cesar Antonio Riveros Mogollon con DNI N° 71246483, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de noviembre del 2018



---

Julio Cesar Antonio Riveros Mogollon

DNI: 71246483

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores miembros del Jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Proceso Administrativo y Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciado en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticulado que tiene como objetivo demostrar como el Proceso Administrativo se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

*Riveros Mogollon Julio Cesar Antonio*

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DE JURADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xi</b>
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.2.1. Tesis nacionales .....	14
1.2.2. Tesis internacionales.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	18
1.3.1. Definición de Proceso Administrativo.....	20
1.3.2. Definición de Servicios Administrativos.....	23
1.4. Formulación del problema.....	27
1.4.1. Problema general:.....	27
1.4.2. Problemas especiales:.....	27
1.5. Justificación del estudio .....	28
1.5.1. Justificación teórica:.....	28
1.5.2. Justificación práctica:.....	28
1.5.3. Justificación metodológica:.....	28
1.6. Hipótesis.....	28
1.6.1. Hipótesis general: .....	28
1.6.2. Hipótesis específicas: .....	29
1.7. Formulación del objetivo .....	29
1.7.1. Objetivo general:.....	29
1.7.2. Objetivos específicos: .....	29
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>30</b>
2.1. Diseño de Investigación .....	31
2.1.1. Método .....	31
2.1.2. Tipo .....	31

2.1.3. Nivel .....	31
2.1.4. Diseño .....	32
2.2. Variables y Operacionalización .....	32
2.3. Población y muestra.....	34
2.3.1. Población.....	34
2.3.2. Muestra .....	34
2.3.2.1. Muestreo.....	34
2.3.2.2. Muestreo no probabilístico.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	35
2.4.1. Técnica: .....	35
2.4.2. Instrumento: .....	35
2.4.3. Validación:.....	35
2.4.4. Confiabilidad: .....	36
2.5. Métodos de análisis de datos .....	37
2.6. Aspectos éticos .....	37
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
3.1. Análisis de Resultados descriptivos .....	39
3.2. Prueba de las hipótesis .....	44
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>51</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>65</b>
Instrumento de recolección de datos .....	66
Matriz de consistencia .....	67
Validación de Instrumento.....	68
Base de datos de la prueba piloto .....	74
Turnitin.....	755



## RESUMEN

La tesis presentada tiene como objetivo “Demostrar cómo el proceso administrativo se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018”, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo. Teniendo como población 40 trabajadores del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte sede Macedo. Para ello se hizo una investigación de los trabajadores que laboran o hacen prácticas en la organización, con el fin de demostrar el proceso administrativo y el servicio administrativo, una vez identificado el proceso administrativo se identificó si la propuesta es factible para la organización y sus trabajadores, y si eso tiene relación con los servicios administrativos. Teniendo como resultados lo siguiente: que el 40% que representa a 16 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, casi nunca relaciona el proceso administrativo con el servicio administrativo, mientras que 2 encuestados que representan un 5% refieren que casi siempre relacionan el proceso administrativo. Lo cual podemos deducir que los encuestados se encuentran en desconocimiento en relación a la variable proceso administrativo. Se concluye que se demostró que se cumplió el objetivo general, entonces el proceso administrativo si se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.660). este cumplimiento demuestra que la Hipótesis es verdadera.

Palabras clave: *Proceso administrativo, Servicio Administrativo, cuantitativo, organización, notificaciones, correlacional, hipótesis.*

## ABSTRACT

The thesis presented aims to "Demonstrate how the administrative process is related to the administrative services of the central area of notifications of the judicial power of Lima, 2018", the type of investigation was descriptive correlational with quantitative approach. With a population of 40 workers from the central area of notifications of the judicial power of Lima, Macedo headquarters. To this end, an investigation was made of the workers who work or practice in the organization, in order to demonstrate the administrative process and the administrative service, once the administrative process was identified, it was identified if the proposal is feasible for the organization and its workers. and if that is related to administrative services. Having as results the following: that the 40% that represents 16 workers stated that the central area of notifications of the judicial power of Lima, almost never relates the administrative process with the administrative service, while 2 respondents who represent 5% refer that almost always relate the administrative process. Which we can deduce that the respondents are in ignorance in relation to the variable administrative process. It is concluded that it was demonstrated that the general objective was met, then the administrative process if it is related to the administrative services of the central area of notifications of the judicial power of North Lima, 2018. (bilateral sign = 0.000 < 0.05, Rho = 0.660). this fulfillment shows that the Hypothesis is true.

Keywords: *Administrative process, Administrative Service, quantitative, organization, notifications, correlation, hypothesis.*

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

La falta de proceso administrativo afecta a la organización ya que, no tiene una influencia en equipo para el logro de una visión y el posicionamiento de metas. Estas necesitan una buena planeación, organización, dirección y control para ser sostenible en el tiempo, los empleados se deben sentir motivados y comprometidos porque el líder es un modelo de conducta de equipo.

Según nos dice Cruz del artículo de revista Gestiopolis a nivel internacional es muy importante recordar que es uno de los métodos más importantes para llevar a cabo los procesos que son planeación, organización, dirección y control, de acuerdo a ese orden se lleva una excelente administración, podemos reflejarnos en una empresa que tenga éxito, no es un secreto hoy día que de los recursos con que cuenta una organización el más importante es el humano y como tal debe ser tratado, tanto por su condición natural como por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad, luego categóricamente podemos afirmar que “las personas son el activo más importante con que cuenta cualquier organización”.

La actitud del trabajador está en un bajo nivel del servicio administrativo que está dado por las percepciones compartidas por los miembros de la organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Esta investigación analizo la actualidad del fenómeno del proceso administrativo y su relación en los servicios administrativo del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, que engloba con la productividad.

Si una empresa labora de forma tradicional no podrá desarrollar las gestiones empresariales, por la alta competencia que hoy en día existe y es por ello que las organizaciones deben localizar los puntos críticos y realizar mejoras tanto en la parte administrativa como en la gestión de producción.

A nivel nacional Torres de la revista Noticiero Contable nos dice que uno de los problemas que afronta las pyme en un contexto de globalización, competitividad y del conocimiento que caracteriza a las sociedades actuales, es imposible el desarrollo de las empresas (de cualquier tipo) y con mayor razón de las pyme si en la ciencia, tecnología e innovación no están activamente presentes en la vida cotidiana de la empresa, por otra parte, nos comenta que la

documentación muchas veces confusa crea organizaciones informales afectando al Estado pues no se perciben los impuestos.

Se presenta un servicio administrativo de conducta laboral en parte de los trabajadores de oficina tanto como los notificadores de campo, falta de coordinación y proceso administrativo ante la importancia estratégica que adquieren las actividades de investigación y desarrollo experimental para el crecimiento.

Este problema se presenta en el poder judicial de lima norte ubicada en el distrito de independencia, lima Perú. Dedicada a notificar procesos, citas y audiencias legales donde se investigara la relación del proceso administrativo y el servicio administrativo del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, ya que el problema es similar a la que se ha descrito por el ineficiente proceso de gestión administrativa, incide en la producción del área de notificaciones, un gran porcentaje de trabajadores se denota una ausencia de compromiso con la organización perjudicando en la elaboración de los productos por la desorganización administrativa, esto genera el retraso de entrega en sus productos afectando la imagen de la organización

En la actualidad la empresa se enfrenta a un proceso administrativo que no es la deseada ya que no encontramos una planificación que establezca con claridad los fines que se persiguen a un largo plazo y sobre todo que se socialice con los colaboradores, en la parte de organización no encontramos una estructura organizacional donde se especifique las actividades a realizar por parte de los colaboradores, aún le falta contar con los instrumentos de gestión que le permita ordenar los procesos, en el tema de dirección no se cuenta con un líder que se identifique con la empresa, y menos que guie al colaborador en sus tareas, además de la falta de preocupación por la motivación al personal, provocando la baja productividad; por ultimo existe una gran falta de control en la organización, ya que notamos que las actividades que se realizan no es el esperado.

Se debe detectar los puntos críticos donde se plantee el diseño de la misión, visión, organigrama y objetivos organizacionales, ya que esto ayudara establecer el orden jerárquico y mejorara positivamente en el planteamiento, dirección y programación de las estrategias ya que es parte fundamental en la organización.

Finalmente, se propone realizar una investigación de nivel descriptivo correlacional que mida las variables proceso administrativo y servicio administrativo en el área central de notificaciones del poder judicial. para establecer la relación que existe entre ambas.

## **1.2. Trabajos previos**

Para obtener la información, se consultó en los diferentes medios de información, encontramos con los siguientes antecedentes.

### **1.2.1. Tesis nacionales**

Según Calero (2016) con la tesis, "*Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*". tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, el tipo de investigación fue no experimental y transversal. Da como conclusión que la presente investigación desarrollada en la municipalidad provincial de Huaral, tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto, debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto, expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto. Se comprobó la Hipotesis que afirmaba que existe relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.

Roque (2016) con la tesis, *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en La mype comercial san Martin – Chiclayo*. Tuvo como objetivo proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Mype Comercial "San Martín" – Chiclayo. El tipo de investigación fue descriptivo con un diseño no experimental. Concluyendo que el nivel de la gestión administrativa en la mype comercial "san Martin" es medio, debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplican estrategias de gestión administrativa. Se comprobó la Hipotesis general que la propuesta de estrategias de gestión administrativa si mejora la calidad de servicio en la MYPE Comercial "San Martin"

Tirado (2014) en la tesis, *Gestion administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la libertad – Trujillo*. Que tuvo como objetivo fundamentar de que manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al cliente en el colegio

químico farmacéutico de la libertad. El tipo de investigación fue no experimental, transversal de tipo explicativo, Concluyendo que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomado como referente la contrastación de la hipótesis, que ha permitido determinar que ambas variables tienen relación entre ellas. Se comprobó la Hipotesis general que la Gestión administrativa influye de manera directa en la calidad del servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad – Trujillo.

Tistano (2013) con la tesis, *Mejoramiento en los procesos administrativos de la ugel N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Tuvo como objetivo determinar en qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá a elevar el grado de satisfacción del docente y por ende contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción. El tipo de investigación fue descriptivo y de corte transversal, correlacional lo cual se describe como no necesario una realización de investigación experimental, es decir no pretende manipular variables para analizar las consecuencias de esta acción ya que el análisis se realizará en su contexto natural. Concluyendo que dentro de los procesos administrativos más comunes identificados en la ugel N° 01 el porvenir, se observa que existen algunas funciones asignadas a cada una de las áreas de la sede que no tienen autonomía, lo que imposibilita una rápida fluidez en el proceso administrativo. Se comprobó la Hipotesis general que el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá positivamente a elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el año 2013.

Según García, M. (2004) en la tesis titulada. *“El diseño organizacional del centro educativo en sus formas de planificación y organización”*, Lima Perú. Dela Pontificia Universidad Católica del Perú, facultad de educación presenta en su objetivo general determinar las características que tienen los procesos de planificación y organización en el diseño organizacional del centro educativo. El tipo de investigación fue no experimental con corte trasversal. Concluye que la forma de planificar que tiene el Centro Educativo, usando el planeamiento estratégico, es el resultado de varios años de aplicación a través de los cuales se han producido mejoras, modificaciones, adaptaciones a la realidad de la institución. Con ello se confirman afirmaciones de investigadores como Thompson (1995) acerca que un plan de acción estratégico es dinámico, y que continuamente sufre revisiones, refinamiento y mejoras. La revisión anual del plan y sus modificaciones son la expresión que se trata de encontrar la mejor forma de obtener el máximo rendimiento del proceso de planificación.

### 1.2.2. Tesis internacionales

Campo y loza (2011) en su tesis. *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "pedro Moncayo"* de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. Que encuentra como problemática, cómo incide la falta de procesos de gestión administrativa en la calidad de servicios a los usuarios de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra. Su metodología de investigación fue descriptiva para ayudar a buscar la definición clara del objetivo, con tipo documental porque se apoya en los documentos para obtener información escrita, con método científico analítico sintético para manejar juicios. Dando como concluido Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta.

Según Yanez (2014) con la tesis, *Propuesta De Mejora Del Proceso Administrativo Financiero De Una Institución De Asistencia Privada*. Encuentra la problemática de Proponer una mejora del proceso administrativo financiero en la institución de asistencia privada llamada comunicación y redes para la educación emocional (CORE). Su metodología fue de Investigación descriptiva con diseño experimental. Finalmente concluye que La evolución de las OSC's ha sido de crecimiento y presencia dentro de la vida social del país, pero no ha logrado una consolidación real como agente de cambio, ni ha llegado a solucionar las necesidades esenciales de los individuos, situación que se ha presentado por los problemas económicos, políticos que surgen ante la demanda de las estructuras sociales (organizaciones civiles, grupos vulnerables). Ante esto es notable que la capacidad de respuesta no es la suficiente para atender los problemas macro- sociales, como es el rezago educativo, la problemática indígena y/o desigualdad de género, entre otros.

Flores (2015) en la tesis titulada, *Proceso Administrativo Y Gestión Empresarial En Coproabas, Jinotega*. Da como problemática, cuál es la incidencia del Proceso Administrativo y Gestión empresarial en COPROABAS R.L., de la ciudad de Jinotega en el periodo 2010-2013 y analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013 como objetivo principal al tema. Basándose en las teorías da como conclusión que En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, su metodología fue de un tipo de estudio descriptivo, no experimental, corte transversal se concluye que el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de producto de alimentos básicos RL,



se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Según Osorio (2014) con la tesis, *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango*. Encuentra la problemática de cómo emplean el proceso administrativo y cuáles son los efectos que presenta en a los establecimientos educativos privados de la ciudad de Quetzaltenango. Su tipo de investigación es descriptivo es aquella que estudia, interpreta lo que aparece y que abarca la recolección de datos, tabulación, interpretación evaluación. Con la conclusión de que se presenta como válida la hipótesis alterna, en donde los establecimientos educativos privados utilizan incorrectamente el Proceso Administrativo; y de los cuales se presentan efectos negativos como: poco ingreso de alumnos cada año, una deserción preocupante y no hay utilidades que cubran los gastos que realizan. Además, algunos colegios llevan 5 años en el mercado educativo, donde no presenta aumento satisfactorio de alumnos; y no pueda aumentar el sueldo al personal cada año. Asimismo, se rechaza la hipótesis nula.

Para López (2013) en la tesis de título, *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa mercredi S.A. ubicada en el cantón el triunfo, provincia de las guayas*. Con una problemática de como incide el proceso administrativo, en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A. ubicada en el cantón el triunfo, provincia del Guayas. Su metodología fue de tipo y diseño de investigación teórica o aplicada, de campo, descriptiva y de forma explicativa. Que finalmente da conclusiones de que En MERCREDI S.A el proceso administrativo es deficiente, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente, por tal razón los empleados tienen dificultades para realizar sus labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente. Y Evaluar la gestión administrativa en periodos trimestrales, en base al logro de metas establecidas, aporte de la misión y visión, cumplimiento de las funciones del personal, lograr empleados motivados y comprometidos con la empresa, y aplicación de los formatos de control y verificación de la información como una recomendación al tema.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Teoría de la Administración Clásica**

Henri Fayol (1841-1920) fue el autor que determinó las cuatro funciones vitales en la administración, bajo la creencia de la necesidad de sistematizar las tareas de una empresa. Su aportación a la disciplina es importante hasta nuestros días (p.43).

La teoría clásica se centraba en definir la estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean éstos órganos (secciones, departamentos) o personas (ocupantes de cargos y ejecutantes de tareas). La tarea administrativa no debe ser una carga para las autoridades, sino más bien una responsabilidad compartida con los subordinados. Fayol creó escenarios propicios para la eficiencia administrativa y, por ende, para la generación de utilidades para la empresa. Estos escenarios estuvieron respaldados por un instrumento de investigación y aplicación de la práctica administrativa llamado proceso administrativo (prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar).

#### **Teoría de la Administración Científica**

Frederick Winslow Taylor (1856-1915), ingeniero industrial de profesión, nació en Filadelfia (Estados Unidos), y se le ha calificado como el padre de la administración científica por haber investigado en forma sistemática las operaciones fabriles, sobre todo en el área de producción bajo el método científico. Frederick Taylor desarrolló métodos para organizar el trabajo, considerando los materiales, el equipo y las habilidades de cada individuo. Éstos se han llamado tiempos y movimientos, hoy conocidos como operaciones del proceso o sistema.

El gran aporte de Taylor fue el haber propuesto desarrollar una ciencia del trabajo y una Administración Científica a partir de los siguientes principios:

- a. Organización del Trabajo
- b. Selección y entrenamiento del trabajador
- c. Cooperación y remuneración por rendimiento individual
- d. Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo.

#### **Teoría de la Administración Moderna**

Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración. Estos mismos elementos constituyen el proceso administrativo

que pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales. Desglosando estos elementos:

1. Planeación: involucra la evaluación del futuro y el aprovechamiento en función de él.
2. Organización: proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y social.
3. Dirección: conduce la organización a funcionar. Su objeto es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales.
4. Coordinación: armoniza todas las actividades del negocio, facilitando su trabajo y sus resultados. Sincroniza acciones y adapta los medios a los fines.
5. Control: consiste en la verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición.

### **Los 14 principios de Fayol**

Todas las ciencias, incluso la administración, se deben basar en leyes. Fayol trató de definir sus principios generales de la siguiente manera:

1. División del trabajo: consiste en la especialización de las tareas.
2. Autoridad y responsabilidad: la primera es el derecho de dar órdenes, la otra es una consecuencia natural de la primera. Ambas deben estar equilibradas.
3. Disciplina: depende de la obediencia a los acuerdos establecidos.
4. Unidad de mando: cada empleado debe recibir órdenes de sólo un superior.
5. Unidad de dirección: una cabeza y un plan para cada grupo de actividades que tengan un mismo un mismo objetivo.
6. Subordinación de los intereses individuales a los intereses generales.
7. Remuneración del personal: debe haber una justa y garantizada retribución para los empleados y para la organización.
8. Centralización: se refiere a la concentración de la autoridad en la alta jerarquía de la organización.

9. Jerarquía o cadena escalar: es la línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo.
10. Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
11. Equidad: amabilidad y justicia para alcanzar la lealtad del personal.
12. Estabilidad y duración (en un cargo) del personal: la rotación tiene un impacto negativo sobre la eficiencia de la organización.
13. Iniciativa: la capacidad de visualizar un plan y de asegurar su éxito.
14. Espíritu de equipo: la armonía y la unión entre las personas constituyen grandes fuerzas para la organización, en una palabra, son las bases de la administración.

### **1.3.1. Definición de Proceso Administrativo**

El proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa. En el área de la administración como el enfoque de negocio, junto con su perspectiva internacional y el ambiente de las organizaciones.

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una diligencia. El proceso administrativo se define como el compuesto de pasos o etapas sucesivas e interrelacionadas naturalmente, a través de las cuales se efectúa la gestión. Un proceso administrativo es una sucesión o una cadena de actos regidos por un vínculo de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una sociedad u organización, con la intención de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales.

Para Blandez, M. (2014) manifiesta:

El proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa. (...) Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos. (p. 123)

### **1.3.1.1. Dimensiones del proceso administrativo**

#### **D1: Planeación**

Esta función es la primera que debe ejercer el cuerpo administrativo de una empresa. Aquí es donde serán previstos los objetivos y metas que deberá cumplir la empresa y los métodos a llevar a cabo.

¿Qué se va trabajar? Objetivos, políticas, diagnósticos, programas y presupuestos. Disposición referente a los objetivos, relación de planes para alcanzarlos y clasificación de actividades.

Según Luna, A. (2012) manifiesta que:

La planeación es la elección y correlación de hechos, asimismo como la formulación y práctica de suposiciones respecto al por hacer en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para lograr los resultados deseados. (...) Planificación es la unión de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos; partiendo de una suposición, para que la corporación en general cuente con las bases que se requieren encause discretamente las otras fases del proceso administrativo. (p. 58)

#### **D2: Organización**

Luego de la planeación de los objetivos y actividades futuras a realizar para lograr las metas propuestas, el siguiente paso es distribuir cada actividad a los diferentes grupos de trabajos que componen a una empresa.

¿Cómo se dividirá el trabajo? Unidades de mando y procedimientos. Los recursos y actividades para alcanzar los objetivos, atribución de autoridades y responsabilidad.

Según Luna, A. (2012) nos define que:

La organización es una ocupación que persigue lograr un desenlace, que fue anticipadamente determinado a través de la planeación. Busca verificar una sucesión de actividades y posteriormente coordinarlas de tal forma que el vínculo de las mismas actúe como una sola, para alcanzar propósitos comunes. (...) El proceso de organizar es primordial para todos los tipos de empresa. Una vez formulados los objetivos y planes, la administración debe establecer un procedimiento ordenado de agrupar medios físicos y humanos efectivos para conseguir las metas de la empresa (p. 73)

### **D3: Dirección**

Aquí es necesaria la figura de un gerente capaz de dirigir, tomar decisiones, instruir y ayudar a los diferentes sectores laborales. En la ejecución se busca dar el primer paso en la realización de las actividades designadas a cada grupo de trabajo y que los mismos continúen realizando dichas actividades de manera periódica y eficaz.

¿Cómo se debe formar? Mando, dirección, toma de decisiones, supervisión, dependencia, disposiciones e información. Nombramiento de cargos, liderazgo y motivación, orientación para los objetivos.

Según luna, A. (2012)

Aclara que la dirección es la ocupación de los administradores que implica el progreso de actuar relativamente las personas para que contribuyan las metas de la institución y del equipo; se relaciona principalmente con el semblante interpersonal de dirigir. (...) Dirección es practicar el liderazgo mediante una adecuada notificación, motivación, supervisión y toma de decisiones para conseguir de manera efectiva lo proyectado, organizado, y de esta cualidad alcanzar los propósitos de la institución general. (p. 106)

### **D4: Control**

El control es una tarea administrativa, la cual debe ser ejercida con profesionalidad y de forma transparente. El control de las actividades que se desarrollan en una empresa sirve para analizar los puntos altos y los puntos bajos de las mismas.

¿Cómo se hizo? Valoración, comprobación, autodeterminación de las desviaciones, educación de fallas y retroalimentación. Declaración de estándares para calcular el desempeño, censurar desviaciones y avalar que se realice la planificación.

Según Luna, A. (2012) manifiesta que

El Control es el progreso para establecer lo que se está llevando a límite, valorizándolo y, si es forzoso, aplicando medidas correctivas, de modo que la realización se desarrolle a relación con lo proyectado. (...) Control consiste en comprobar si todo ocurre en aprobación con el procedimiento aceptado, con las disposiciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como conclusión señalar las debilidades y errores a cabo de rectificarlos e interrumpir que se produzcan reiteradamente. (p. 117)

### **1.3.2. Definición de Servicios Administrativos**

El servicio administrativo es la cualidad en que se utilizan los medios escasos para obtener los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.

El servicio administrativo es el compuesto de actividades que se realizan para administrar una organización. Recordemos que cuando hablamos de empresa no exclusivamente debemos preocuparse en la organización con fines de logro que se dedica a actividades industriales, o de servicios.

Según Luna, A. (2012) manifiesta:

El servicio administrativo es un proceso planificado que se despliega a todo lo ancho de la organización, que es dirigido desde cúspide con el propósito de aumentar la efectividad y salud de la organización a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales haciendo uso de los conocimientos de las ciencias del comportamiento. (p. 134)

Por lo tanto, el servicio administrativo en una compañía se encarga de ejecutar estos procesos recién mencionados utilizando todos los medios que se presenten en una organización con el final de conseguir aquellas metas que fueron planteadas al inicio de la misma.

En definitiva, se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente. Un proceso como el servicio administrativo es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas.

#### **1.3.1.2. Dimensiones de Servicios Administrativos**

##### **D1: Eficiencia**

La eficiencia es medible actualmente sea a través de un indicador o un complejo de ellos. Constituye una de las bases para conseguir la capacidad y la rapidez de marketing en la organización. Eficiencia es la cabida de lograr los mayores resultados con la mínima inversión. Se define como "hacer las cosas apropiadas". Es conseguir que el producto sea favorable o sea es obtener el máximo logro con una suma determinada o mínima de insumos o medios, alcanzar los resultados predeterminados o previstos con un pequeño recurso.

Según los autores Mochón, Mochón y Sáez (2014) manifiestan: “La eficiencia hace referencia al cumplimiento de los objetivos con la menor cantidad de recursos posible. Pone el énfasis en los medios utilizados. Se plantea si es correcta la forma en que se están haciendo las cosas, o si es posible mejorarlas, ahorrando costos” (p. 522)

## **Indicadores de la Eficiencia**

### **I1: Productividad laboral**

La productividad empresarial es uno de los factores determinantes de cualquier negocio. Cualquier empresa, no importa su tamaño o su cometido, tiene como objetivo principal producir lo máximo y mejor posible. Esforzarse por lograr la máxima eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos llevados a cabo dentro de la empresa debería ser una prioridad absoluta. La productividad es un indicador crucial, pero muchas veces se pasa por alto. Debería medirse de forma objetiva y rigurosa, y todas las empresas deberían ser capaces de saber exactamente cómo es su productividad, en qué se basa esta y en qué fallan. Es un indicador igual de importante (o más) que el rendimiento económico de la compañía. Tenemos que conocer la fórmula de la productividad de nuestra empresa.

### **I2: Consumo de materiales**

El consumo de materiales puede llegar a ser el problema de la producción ya que agrega poco valor al producto, consume una parte del presupuesto de manufactura. Este consumo de materiales incluye consideraciones de:

- a. Movimiento
- b. Lugar
- c. Tiempo
- d. Espacio
- e. Cantidad

El consumo de materiales debe asegurar que las partes, materias primas, material en proceso, productos terminados y suministros se desplacen periódicamente de un lugar a otro. Cada operación del proceso requiere materiales y suministros a tiempo en un punto en particular, el eficaz consumo de materiales se asegura de que los materiales serán entregados en el momento y lugar adecuado, así como, la cantidad correcta.



### **I3: Costo de realización de producto**

se incorporan al valor de los productos fabricados, a través de cuentas de activo y se aplican a los resultados mediata y paulatinamente conforme se venden tales productos, situación que puede ocurrir en el periodo de fabricación y contabilización posterior al periodo durante el cual se incurrieron los costos del producto. la ejecución de un producto o prestación de un servicio debe llevarse a cabo mediante procesos planificados previamente como garantía de que va a concluir de forma conforme, de que se van a cumplir los objetivos de calidad marcados y de que se va a conseguir la satisfacción del cliente.

### **D2: Eficacia**

Eficacia es mejorar las actividades para obtener las metas de la organización con todos los medios disponibles. Se define como "crear las cosas correctas". Es la calidad en que el beneficio o servicio satisface las necesidades reales y potenciales o expectativas de los clientes o destinatarios.

Según los autores Mochón, Mochón y Sáez (2014) definen: “La eficacia hace referencia al cumplimiento de los objetivos. Pone el énfasis en los resultados. Se plantea se las cosas que se están haciendo son las correctas para conseguir los objetivos” (p. 522)

### **Indicadores de la eficacia**

#### **I1: Satisfacción del cliente**

Hoy en día la satisfacción al cliente es esencial para las empresas, no importa el rubro al que pertenezca, ya no basta con llegar primero al mercado, El consumidor tiene una elección difícil a la hora de adquirir un producto o servicio, delante de él se encuentran 50 marcas del mismo tipo que buscan su preferencia, pero, ¿cómo lograr que consuman tu producto o servicio? la respuesta es sencilla: Logra la satisfacción al cliente, aunque de seguro será más difícil de lo que parece.

#### **I2: Oportunidad de entrega del producto**

Un método de entrega es un método mediante el cual se pueden emitir o recibir transacciones financieras de un producto. Los métodos de entrega solo se pueden aplicar a productos de prestación, solo a productos de obligatoriedad, Al crear un nuevo producto, los administradores

pueden seleccionar un método de entrega o facturación existente de la lista desplegable de métodos existentes que se han configurado en la aplicación de administración.

### **I3: Calidad del producto**

La calidad no solo debe incidir en el producto a entregar sino también en el proceso que ayuda a desarrollarlo, forma parte muy importante del proyecto, pese a que muchas veces no se le dé la importancia que merece, y es aún más relevante la acción de calidad en la unidad organizativa de cada proyecto.

### **D3: Innovación**

La innovación puede partir de una invención básica, puede ser una manera mejor de administrar o realizar los negocios, puede consistir en el perfeccionamiento de ideas o simplemente puede ser la introducción de algo bien conocido, excepto en los lugares en donde se necesita. La gran mayoría de las ideas se queda a este nivel, porque falta perseverancia para llevarlas a la practicas o no existe el empresario capaz de financiar su innovación.

El proceso innovativo permite convertir una idea en una realidad comercial por primera vez. Es la introducción exitosa de un producto o de un servicio en el mercado, o puede ser la reorganización de una empresa para lograr mejores resultados.

Según los autores Mochón, Mochón y Sáez (2014)

Para innovar, además de recursos y tiempo, se requiere creatividad y talento. Por ello, los líderes que desean que su organización sea innovadora se deberán ocupar de poner en marcha programas de desarrollo del talento. El talento hay que atraerlo, alimentarlo, cuidarlo, recompensarlo y, además hay que crear un contexto en el que pueda prosperar. (p. 370)

### **Indicadores de la innovación**

#### **I1: Desarrollo**

Son muchos los métodos y técnicas de entrenamiento de que se dispone, dado que cada uno tiene sus propias ventajas y limitaciones, no hay un método al que se le considere universal, su eficacia depende de la capacidad de las personas. Desarrollo de habilidades. Incluye métodos, técnicas, sistemas y patrones que brindan herramientas concretas para poner en práctica los conocimientos para mejorar cuantitativa y cualitativamente los resultados.

## **I2: Conocimiento**

Llevar personas con conocimientos tácitos (no solo científicos) de un lugar a otro genera un efecto de contagio a partir de las nuevas conexiones que se crean en el nuevo entorno y hace posible la creación de nuevos conocimientos y nuevas oportunidades para no solamente hacer mejor las cosas que hacemos sino también hacer mejores cosas.

## **I3: Creatividad**

La creatividad se trata de un pensamiento original, una imaginación constructiva, un pensamiento divergente o pensamiento creativo, es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales. Tips para desarrollar la creatividad de los empleados:

- a. Mantener la mente activa.
- b. Dar confianza.
- c. Incentivar al entusiasmo.
- d. Fomentar la comunicación e intercambio de ideas.
- e. Organizar el tiempo para hacer varias cosas a la par.
- f. Ampliar las ideas.
- g. Aprovechar la diversidad.
- h. Impulsar a que el empleado sea un experto.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1. Problema general:**

¿Cómo el Proceso Administrativo se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018?

#### **1.4.2. Problemas especiales:**

P<sub>1</sub>. ¿Cómo la Planeación se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018?

P<sub>2</sub>. ¿Cómo la organización se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018?

P<sub>3</sub>. ¿Cómo la dirección se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018?

P4. ¿Cómo el control se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación teórica:**

La presente investigación se realiza con el propósito de buscar mediante aplicaciones de teorías y conceptos básicos que existen dentro de una organización y encontrar relación entre las dos variables que se está investigando cuyos resultados se podrá organizar una iniciativa para ser anexado en la corte suprema de justicia del poder judicial de lima norte, motivo por el cual existe una insuficiente planeación, organización, dirección y control. La teoría de organización es fundamental para esta investigación ya que es para un correcto funcionamiento de la empresa.

### **1.5.2. Justificación práctica:**

Esta investigación se realiza de acuerdo con los objetivos a estudiar, será utilizada como material de apoyo para el estudio del proceso administrativo y su relación en los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte. El presente trabajo podrá ser analizado en personas interesadas en el presente tema que busquen solución en el proceso administrativo y su impacto en los servicios administrativos. Los resultados del presente trabajo procura resumir en una sugerencia para manifestar mejoras en la gestión empresarial.

### **1.5.3. Justificación metodológica:**

Para obtener resultados y cumplir con los objetivos propuestos de esta investigación se auxiliará con herramientas de medición para las dos variables a investigar las cuales son el proceso administración y el servicio administrativo. Se utilizará técnicas de investigación como el cuestionario y debidamente procesado por el software SPSS para medir las dos variables, es por ello que nos apoyamos en técnicas de investigación validas en la actualidad.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general:**

El Proceso Administrativo se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas:**

La Planeación se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018

La organización se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018

La dirección se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018

El control se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018

### **1.7. Formulación del objetivo**

#### **1.7.1. Objetivo general:**

Demostrar como el Proceso Administrativo se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

#### **1.7.2. Objetivos específicos:**

O<sub>1</sub>: Demostrar como la planeación se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

O<sub>2</sub>: Demostrar como la organización se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones de poder judicial de lima norte, 2018.

O<sub>3</sub>: Demostrar como la dirección se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

O<sub>4</sub>: Demostrar como el control se relaciona con los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

## **II. MÉTODO**

## **2.1. Diseño de Investigación**

### **2.1.1. Método**

Se realizó mediante el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo; hipotético deductivo ya que se plantearon hipótesis sobre las posibles soluciones al problema, donde su veracidad fue comprobada con posterioridad. Cerda (2007) manifiesta que el método hipotético-deductivo “es un procedimiento que toma unas aseveraciones en calidad de hipótesis y comprueba tales hipótesis, deduciendo de ellas, en conjunto con otros conocimientos que poseemos, conclusiones que confrontamos con los hechos” (p.75).

La investigación se ejecutó a través del enfoque cuantitativo porque se comprobaron las hipótesis mediante un análisis estadístico. Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiesta que se define enfoque cuantitativo porque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4)

### **2.1.2. Tipo**

El tipo de investigación es Aplicado con enfoque cuantitativo.

Según Cegarra, J. (2012) define “La investigación aplicada o también llamada investigación técnica, procura solucionar problemas o desarrolla nuevas ideas, a corto o medio plazo, las mismas que están encaminadas a conseguir innovaciones, mejoras de procesos o productos, incremento de calidad y productividad, etc.” (p. 42).

Merino, M. y Pintado, T. (2015) nos menciona que;

La investigación cuantitativa conlleva un enfoque diferente al de la Investigación Cualitativa, ya que brinda datos medibles y argumenta a interrogantes tales como el ¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? Y ¿Cómo? Tiene como objetivo primordial cuantificar los resultados alcanzados. En este tipo de indagación, la búsqueda es proporcionados por muestras seleccionadas de carácter aleatoria siempre que sea operable, son representativas estadísticamente; también los resultados obtenidos son utilizados y analizados mediante procedimientos estadísticos. (p. 6).

### **2.1.3. Nivel**

El nivel de investigación que se aplicara es el Descriptivo ya que se describirá ciertos fenómenos y/o situaciones las cuales serán sometidas a análisis; y Correlacional puesto que

determinará el grado de relación de las variables aplicando técnicas estadísticas, la cual no nos brindara cuales son las relaciones causales.

Tomando como base a Hernández y Baptista (2014) “Se considera un tipo de estudio Descriptiva Correlacional puesto que describe la situación encontrada y tiene como finalidad conocer la asociación o grado relación de las variables de estudio” (p. 92, 93).

Bernal, Cesar (2006) nos dice que: “La investigación Correlacional tiene como finalidad de evidenciar o inspeccionar la relación entre variables o resultados de variables... Dicho de otra manera, la correlación comprueba asociaciones, pero no relaciones causales, en el que el cambio de un representante influye directamente en un cambio y en otro.” (p. 113).

#### **2.1.4. Diseño**

En esta investigación se aplicará el diseño no experimental, ya que no se manipularán ninguna de las variables, y de corte transversal puesto que los datos se recolectarán en un solo momento.

Castillo, M. y Torregroza, E. (2013) manifiestan que:

El diseño No Experimental se explica como la investigación que se ejecuta sin manipular las variables. Es un estudio donde no se hace variar la variable independiente para ver su impacto sobre otras variables. Consiste en observar diversas situaciones que se dan en un ambiente natural, para estudiarlos posteriormente en un estudio No Experimental. (p. 270).

Castillo, M. y Torregroza, E. (2013) definen: “El corte Transversal se encarga de recolectar datos en un momento determinado” (p. 270).

### **2.2. Variables y Operacionalización**

A continuación, se presenta en la “Tabla 1” las variables a investigar en la presente investigación:

**Tabla 1:**

*Variables de estudio*

<b>Variable 1</b>	Proceso administrativo
<b>Variable 2</b>	Servicio administrativo

*Fuente: Elaboración propia*



**Tabla 2:**

*Cuadro de Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN	
			POSICIÓN	N.º ÍTEMS			
1	PROCESO ADMINISTRATIVO	PLANEACIÓN	MISIÓN	1	1	CUESTIONARIO DE TIPO ESCALA DE LIKERT	ORDINAL
			VISIÓN	2	1		
			OBJETIVOS	3	1		
		ORGANIZACIÓN	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	4	1		
			DEPARTAMENTALIZACIÓN	5	1		
			JERARQUÍA ADMINISTRATIVA	6	1		
		DIRECCIÓN	COMUNICACIÓN	7	1		
			LIDERAZGO	8	1		
			MOTIVACIÓN	9	1		
		CONTROL	SUPERVISIÓN	10	1		
			RETROALIMENTACIÓN	11	1		
			ESTRATEGIA	12	1		
2	EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD LABORAL	13	1	CUESTIONARIO DE TIPO ESCALA DE LIKERT	ORDINAL	
			CONSUMO DE MATERIALES	14			1
			COSTO DE REALIZACIÓN DE PRODUCTO	15			1
	EFICACIA	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	16	1			
		OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE PRODUCTO	17	1			
		CALIDAD DE PRODUCTO	18	1			
	INNOVACIÓN	DESARROLLO	19	1			
		CONOCIMIENTO	20	1			
		CREATIVIDAD	21	1			

*Fuente: Elaboración propia*

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población de esta investigación fue constituida por 40 colaboradores del área central de notificadores del poder judicial de lima norte-sede Macedo.

Según Gonzales (2013) nos da a conocer que: “dentro de la estadística se le llama población a total de elementos con ciertas características usuales y que se desee obtener alguna información o elaborar algún análisis. El tamaño de la población es el número de individuos de esta colección se denota con la letra N” (p. 10).

### **2.3.2. Muestra**

Por ser una población pequeña, se tomó como muestra a los 40 colaboradores es decir a toda la población, por lo tanto, es un muestreo no probabilístico.

Pérez (2015) nos dice que “Se define como una parte representativa de la población, de forma que el estudio que hagamos en ella se pueda generalizar después a toda la población” (p. 14).

#### **2.3.2.1. Muestreo**

Echandi (2010) lo define como “Una herramienta de la investigación científica, cuya función básica es determinar que parte de una población debe examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población” (p. 22).

#### **2.3.2.2. Muestreo no probabilístico**

La investigación fue de Muestreo no Probabilístico.

Bologna (2013) menciona que:

El método que estima valores de la población a partir de resultados muestrales solo podría utilizarse cuando sea posible asignar probabilidades a priori a los miembros que forman parte de la muestra. Siempre y cuando no se cumplan con este requisito, las técnicas de muestreo no probabilísticas se utilizaran en situaciones en que se desee adquirir un conocimiento inicial de un

problema que se encuentra difícilmente delimitado, como ocurre en los estudios de tipo exploratorio (p. 287).

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

### **2.4.1. Técnica:**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta.

Pérez, R., Caso, C., Rio, M. y López, A. (2012) “Se entiende por encuesta al método que se sigue para la recolección de información. Su extensión, es decir, el conjunto de elementos de la población a los que se les pide la información” (p. 9).

### **2.4.2. Instrumento:**

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, el cual consistió de 20 de preguntas.

Grande, Ildefonso y Abascal, Elena (2013) nos dice que “un cuestionario es un conglomerado y coherente de preguntas con el cual se obtiene información necesaria para poder realizar la investigación que se solicita” (p.156).

Asimismo, la encuesta utilizó la escala de Likert, la cual estuvo compuesta por tres categorías: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre; esta escala permitió de forma veraz medir las reacciones de los sujetos.

### **2.4.3. Validación:**

El instrumento ha sido por el juicio de expertos docentes reconocidos en la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, como son:

<b>Nº</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>CALIFICACIÓN INSTRUMENTO</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>
<b>EXPERTO 1</b>	Dr. Delgado Céspedes Carlos	Aplicable	Investigador
<b>EXPERTO 2</b>	Dr. Cárdenas Saavedra Abraham	Aplicable	Investigador
<b>EXPERTO 3</b>	Dr. Aliaga Correa David	Aplicable	Investigador

*Fuente: Elaboración propia*

#### 2.4.4. Confiabilidad:

Hernández (2014) afirma que la confiabilidad de un instrumento de medición, refleja el grado de aplicación similar o repetida al mismo objeto, produciendo resultados iguales.

En esta investigación se analizó la confiabilidad de los instrumentos teniendo en cuenta que el estudio del proceso administrativo y el servicio administrativo a las cuales se les aplicó la encuesta.

Se realizó una prueba piloto a 10 colaboradores, ingresando los resultados al programa estadístico SPSS 22 en el cual se realizó el método de Alfa de Crombach.

A continuación, se presentará en las siguientes tablas los resultados SPSS de la confiabilidad de la investigación realizada mediante el Alfa de Crombach.

**Tabla 3**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

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

*Fuente: Elaborada por el programa SPSS*

**Tabla 4:**

*Niveles de confiabilidad*

Rango	Confiabilidad/Dimensión
De 0.0 a 0.20	Muy baja (rehacer instrumento)
De 0.21 a 0.40	Baja (revisión de reactivos)
De 0.41 a 0.60	Media (instrumento poco confiable)
De 0.61 a 0.80	Alta (instrumento confiable y aceptable)
De 0.81 a 1	Muy alta (instrumento altamente confiable)

*Fuente: Elaborado por Vilches, L. (2002)*

**Tabla 5:***Estadísticas de fiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	18

*Fuente: Elaborada por el programa SPSS*

**Interpretación:** En la tabla 5, en el programa SPSS nos dio como resultado 0,870 en la estadística de fiabilidad, lo que nos indica que la prueba es de Muy Alta Confiabilidad, como indica en la tabla 4, es decir que los ítems y los instrumentos son de alta fiabilidad.

**2.5. Métodos de análisis de datos**

La técnica que se ha utilizado para el procesamiento de datos fue el programa SPSS que nos arrojará información acerca de las encuestas, un sistema estadístico muy útil es estos últimos años, que facilita nuestra investigación al lograr darnos nuestro cuadro de frecuencia y figuras en barra con sus respectivos porcentajes para su determinada explicación o interpretación de acuerdo a los datos ingresados.

**2.6. Aspectos éticos**

En la investigación se respetará la autenticidad de los resultados obtenidos, la confiabilidad de los datos proporcionados, se respetará la propiedad intelectual, así como honrar la autonomía y anonimato de los encuestados, donde no se consignará información las cuales permitan conocer la identidad de los implicados en la investigación.

- a) Respeto
- b) Veracidad
- c) Honestidad
- d) Compromiso

# **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis de Resultados descriptivos

El análisis de los resultados se dio gracias a la colaboración de 40 trabajadores del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. El resultado del procesamiento de datos se muestra a continuación:

**Tabla 6**

*Frecuencia de la Variable Proceso Administrativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	16	40,0	40,0	60,0
	A VECES	14	35,0	35,0	95,0
	CASI SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*

**Interpretación:** Visto en la tabla 6 se observa que el 40% que representa a 16 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, casi nunca relaciona el proceso administrativo con el servicio administrativo, mientras que 2 encuestados que representan un 5% refieren que casi siempre relacionan el proceso administrativo. Lo cual podemos deducir que los encuestados se encuentran en desconocimiento en relación a la variable proceso administrativo.

**Tabla 7**

*Frecuencia de la Dimensión Planeación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	25,0	25,0	25,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	45,0
	A VECES	16	40,0	40,0	85,0
	CASI SIEMPRE	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*

**Interpretación:** Visto en la tabla 7 se observa que el 40% que representa a 16 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, a veces se relacionan con la planeación, mientras que 6 encuestados que representan un 15% refieren que casi siempre se relacionan con la planeacion. Lo cual podemos deducir que los encuestados no tienen una buena fluidez comunicativa entre ellos.

**Tabla 8**

*Frecuencia de la Dimensión Organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	20	50,0	50,0	60,0
	A VECES	12	30,0	30,0	90,0
	CASI SIEMPRE	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*

**Interpretación:** Visto en la tabla 8 se observa que el 50% que representa a 20 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, casi nunca se observa la dimensión de la organización, mientras que 4 encuestados que representan un 10% refieren que casi siempre se observa responsabilidad en el área de trabajo. Lo cual podemos deducir que los encuestados tienen poco interés en la organización que es asignada.

**Tabla 9**

*Frecuencia de la Dimensión Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	15,0	15,0	15,0
	CASI NUNCA	10	25,0	25,0	40,0
	A VECES	18	45,0	45,0	85,0
	CASI SIEMPRE	4	10,0	10,0	95,0
	SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*



**Interpretación:** Visto en la tabla 9 se observa que el 45% que representa a 18 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, a veces se observa la dimensión de la dirección, mientras que 2 encuestados que representan un 5% refieren que siempre se relacionan con la dirección laboral en el área de trabajo. Lo cual podemos deducir que los encuestados tienen poco respeto en las acciones que realizan.

**Tabla 10**

*Frecuencia de la Dimensión Control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	15,0	15,0	15,0
	CASI NUNCA	10	25,0	25,0	40,0
	A VECES	18	45,0	45,0	85,0
	CASI SIEMPRE	4	10,0	10,0	95,0
	SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*

**Interpretación:** Visto en la tabla 10 se observa que el 45% que representa a 18 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, a veces se observa la dimensión del control, mientras que 2 encuestados que representan un 5% refieren que siempre tienen un buen control laboral en el área de trabajo.

**Tabla 11**

*Frecuencia de la Variable Servicio Administrativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	16	40,0	40,0	60,0
	A VECES	14	35,0	35,0	95,0
	CASI SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*

**Interpretación:** Visto en la tabla 11 se observa que el 40% que representa a 16 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, casi nunca relaciona el servicio administrativo con el proceso administrativo, mientras que 2 encuestados que representan un 5% refieren que casi siempre relacionan el proceso administrativo. Lo cual podemos deducir que los encuestados se encuentran en desconocimiento en relación a la variable servicio administrativo.

**Tabla 12**

*Frecuencia de la Dimensión Eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	25,0	25,0	25,0
	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	45,0
	A VECES	16	40,0	40,0	85,0
	CASI SIEMPRE	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*

**Interpretación:** Visto en la tabla 12 se observa que el 40% que representa a 16 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, a veces se relacionan con la eficiencia, mientras que 6 encuestados que representan un 15% refieren que casi siempre se relacionan con la eficiencia. Lo cual podemos deducir que los encuestados no tienen una buena capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

**Tabla 13**

*Frecuencia de la Dimensión Eficacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	20	50,0	50,0	60,0
	A VECES	12	30,0	30,0	90,0
	CASI SIEMPRE	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*

**Interpretación:** Visto en la tabla 13 se observa que el 50% que representa a 20 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, casi nunca se relacionan con la eficacia, mientras que 12 encuestados que representan un 30% refieren que a veces se relacionan con la eficacia. Lo cual podemos deducir que los encuestados no tienen una buena capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

**Tabla 14**

*Frecuencia de la Dimensión Innovación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	15,0	15,0	15,0
	CASI NUNCA	10	25,0	25,0	40,0
	A VECES	18	45,0	45,0	85,0
	CASI SIEMPRE	4	10,0	10,0	95,0
	SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*

**Interpretación:** Visto en la tabla 14 se observa que el 45% que representa a 18 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, a veces se relacionan con la innovación, mientras que 2 encuestados que representan un 5% refieren que siempre se relacionan con la innovación. Lo cual podemos deducir que los encuestados tienen poco conocimiento en convertir un problema en una solución, puede realizarse a través de mejoras.

### 3.2. Prueba de las hipótesis

Teniendo en cuentas que las variables de la investigación son cualitativas y los datos obtenidos son categóricos (no numéricos), entonces la escala de medición es ordinal, en consecuencia, para la prueba de las hipótesis del trabajo se escoge el estadístico de prueba Rho de Spearman.

#### 3.2.1. Contrastación de la hipótesis general

Para el análisis de la correlación se aplicó la siguiente tabla

**Tabla 15**

*Escala de coeficiente de correlación*

RANGO	RELACION
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Hernández, Fernández & bautista (2010 pág. 132)*

#### Planteamiento de la Hipótesis General

HG: El proceso administrativo se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

H<sub>0</sub>: El proceso administrativo no se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

H<sub>1</sub>: El proceso administrativo si se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

Nivel de Aceptación: 95%,  $Z=1.96$

Nivel de Significancia: 5% = 0,05 (t)

Regla de Decisión:

Si la Sig e < Sig t; entonces se rechaza  $H_0$ .; Si la Sig e > Sig t; entonces se acepta  $H_0$ .

### Tabla 16

*Correlación de Rho Spearman de la Hipótesis General entre la variable 1, variable 2: Proceso administrativo y Servicio administrativo.*

		PROCESO	SERVICIO	
		ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO	
		(agrupado)	(agrupado)	
Rho de	PROCESO	Coefficiente de correlación	1,000	,660**
Spearman	ADMINISTRATIVO	Sig. (bilateral)	.	,000
	(agrupado)	N	40	40
	SERVICIO	Coefficiente de correlación	,660**	1,000
	ADMINISTRATIVO	Sig. (bilateral)	,000	.
	(agrupado)	N	40	40

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

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla 16 se aprecia un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.660 para ambas variables que al ubicar en la tabla 15 de Hernández (2014) nos indica que es una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia 0,000 es menor a 0,05, es decir ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $Z= 1,96$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) por lo que se decide que: El proceso administrativo si se relación con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

### 3.2.2. Contrastación de la Hipótesis específica 1

$HE_1$ : La planeación se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

$H_0$ : La planeación no se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

H<sub>1</sub>: La planeación si se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

Nivel de Aceptación: 95%, Z=1.96

Nivel de Significancia: 5% = 0,05 (t)

Regla de Decisión:

Si la Sig e < Sig t; entonces se rechaza Ho.

Si la Sig e > Sig t; entonces se acepta Ho.

**Tabla 17**

*Correlación de Rho Spearman de la dimensión 1, (variable 2): Planeación y Servicio administrativo.*

			PLANEACIÓN (agrupado)	SERVICIO ADMINISTRATIVO (agrupado)
Rho de Spearman	PLANEACIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SERVICIO ADMINISTRATIVO (agrupado)	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: programa SPSS Statistics 22

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 17 se aprecia para la dimensión planeación es una correlación positiva considerable tomando en cuenta la tabla 15 de Hernández (2014), y para la variable servicio administrativo se visualiza un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,715. Además, el nivel de significancia 0,000 es menor a 0,05, es decir (0,000 < 0,05; 95%; z=1,96), por tanto, se rechaza la Hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) por lo que se decide que: La planeación si se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

### 3.2.3. Contrastación de la Hipótesis específica 2

HE<sub>2</sub>: La organización se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

H<sub>0</sub>: La organización no se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

H<sub>1</sub>: La organización si se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

Nivel de Aceptación: 95%, Z=1.96

Nivel de Significancia: 5% = 0,05 (t)

Regla de Decisión:

Si la Sig e < Sig t; entonces se rechaza Ho.

Si la Sig e > Sig t; entonces se acepta Ho.

#### Tabla 18

*Correlación de Rho Spearman de la dimensión 2, (variable 2): Organización y Servicio administrativo.*

			ORGANIZACION (agrupado)	SERVICIO ADMINISTRATIVO (agrupado)
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SERVICIO ADMINISTRATIVO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 18 se aprecia para la variable servicio administrativo es una correlación positiva media tomando en cuenta la tabla 15 de Hernández (2014), y para la dimensión Organización se visualiza un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,700. Además, el

nivel de significancia 0,000 es menor a 0,05, es decir ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $z=1,96$ ), por tanto, se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis alterna ( $H_1$ ) por lo que se decide que: La organización si se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

### 3.2.4. Contrastación de la Hipótesis específica 3

$HE_3$ : La dirección se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

$H_0$ : La dirección no se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

$H_1$ : La dirección si se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

Nivel de Aceptación: 95%,  $Z=1.96$

Nivel de Significancia: 5% = 0,05 (t)

Regla de Decisión:

Si la Sig e < Sig t; entonces se rechaza  $H_0$ .

Si la Sig e > Sig t; entonces se acepta  $H_0$ .

### Tabla 19

*Correlación de Rho Spearman de la dimensión 3, (variable 2): Dirección y Servicio administrativo.*

			DIRECCIÓN (agrupado)	SERVICIO ADMINISTRATIVO (agrupado)
Rho de Spearman	DIRECCIÓN (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,173
		Sig. (bilateral)	.	,286
		N	40	40
	SERVICIO ADMINISTRATIVO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,173	1,000
		Sig. (bilateral)	,286	.
		N	40	40

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*



**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 19 se aprecia para la variable servicio administrativo es una correlación positiva muy débil tomando en cuenta la tabla 15 de Hernández (2014), para la dimensión dirección se visualiza un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,173. Además, el nivel de significancia 0,286 es mayor a 0,05, es decir ( $0,286 > 0,05$ ; 95%;  $z=1,96$ ), por tanto, se rechaza la Hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se acepta la Hipótesis nula ( $H_0$ ) por lo que se decide que: La dirección no se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

#### **3.2.4. Contrastación de la Hipótesis específica 4**

$HE_2$ : El control se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

$H_0$ : El control no se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

$H_1$ : El control si se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

Nivel de Aceptación: 95%,  $Z=1.96$

Nivel de Significancia: 5% = 0,05 (t)

Regla de Decisión:

Si la Sig e < Sig t; entonces se rechaza  $H_0$ .

Si la Sig e > Sig t; entonces se acepta  $H_0$ .

**Tabla 20**

*Correlación de Rho Spearman de la dimensión 4, (variable 2): Control y Servicio administrativo.*

			CONTROL (agrupado)	SERVICIO ADMINISTRATIVO (agrupado)
Rho de Spearman	CONTROL (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SERVICIO ADMINISTRATIVO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

*Fuente: programa SPSS Statistics 22*

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 20 se aprecia para la variable servicio administrativo es una correlación positiva media tomando en cuenta la tabla 15 de Hernández (2014), y para la dimensión Control se visualiza un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,700. Además, el nivel de significancia 0,000 es menor a 0,05, es decir ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $z=1,96$ ), por tanto, se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis alterna ( $H_1$ ) por lo que se decide que: El control si se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018.

## **IV. DISCUSIÓN**

Según el objetivo general, Al observar en la tabla 6 se observa que el 40% que representa a 16 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, casi nunca relaciona el proceso administrativo con el servicio administrativo, mientras que 2 encuestados que representan un 5% refieren que casi siempre relacionan el proceso administrativo con el servicio administrativo. Lo cual podemos deducir que los encuestados se encuentran en desconocimiento en relación a la variable proceso administrativo. Así mismo en la tabla 10 se observa que el 40% que representa a 16 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, casi nunca relaciona el servicio administrativo con el proceso administrativo, mientras que 2 encuestados que representan un 5% refieren que casi siempre relacionan el servicio administrativo con el proceso administrativo. Lo cual podemos deducir que los encuestados se encuentran en desconocimiento en relación a la variable servicio administrativo. De la misma forma, como se observa en la tabla 15 se aprecia un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.660 para ambas variables que al ubicar en la tabla 14 de Hernández (2014) nos indica que es una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia 0,000 es menor a 0,05, es decir ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $Z= 1,96$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) por lo que se decide que: El proceso administrativo si se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. Mientras que este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Calero (2016) en su tesis, “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015”. tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, el tipo de investigación fue no experimental y transversal. Da como conclusión que la presente investigación desarrollada en la municipalidad provincial de Huaral, tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto, debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio sea un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto, expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto. Se comprobó la Hipótesis que afirmaba que existían relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.

Según el objetivo específico 1, al observar la tabla 11 se observa que el 40% que representa a 16 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, a veces se relacionan con la eficiencia, mientras que 6 encuestados que representan un 15% refieren que casi siempre se relacionan con la eficiencia. Lo cual podemos deducir que los encuestados no tienen una buena capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función. Así mismo al ver la tabla 16 se aprecia para la variable proceso administrativo es una correlación positiva considerable tomando en cuenta la tabla 14 de Hernández (2014), y para la dimensión Eficiencia se visualiza un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,715. Además, el nivel de significancia 0,000 es menor a 0,05, es decir ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $z=1,96$ ), por tanto, se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis alterna ( $H_1$ ) por lo que se decide que: El Proceso Administrativo si se relaciona con la Eficiencia del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. Mientras que este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Roque (2016) con su tesis, “Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en La mype comercial san Martin – Chiclayo”. Tuvo como objetivo proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo. El tipo de investigación fue descriptivo con un diseño no experimental. Concluyendo que el nivel de la gestión administrativa en la mype comercial “San Martin” es medio, debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplican estrategias de gestión administrativa. Se comprobó la Hipótesis general que la propuesta de estrategias de gestión administrativa si mejora la calidad de servicio en la MYPE Comercial “San Martin”.

Según el objetivo específico 2, Visto en la tabla 12 se observa que el 50% que representa a 20 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, casi nunca se relacionan con la eficacia, mientras que 12 encuestados que representan un 30% refieren que a veces se relacionan con la eficacia. Lo cual podemos deducir que los encuestados no tienen una buena capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa. De la misma forma como se observa en la tabla 17 se aprecia para la variable proceso administrativo es una correlación positiva media tomando en cuenta la tabla 14 de Hernández (2014), y para la dimensión Eficacia se visualiza un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,700. Además, el nivel de significancia 0,000 es menor a 0,05, es decir ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $z=1,96$ ), por tanto, se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis alterna ( $H_1$ ) por lo

que se decide que: El Proceso Administrativo si se relaciona con la Eficacia del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. Mientras que este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Tirado (2014) en la tesis, “Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la libertad – Trujillo”. Que tuvo como objetivo fundamentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la libertad. El tipo de investigación fue no experimental, transversal de tipo explicativo, Concluyendo que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomado como referente la contrastación de la hipótesis, que ha permitido determinar que ambas variables tienen relación entre ellas. Se comprobó la Hipótesis general que la Gestión administrativa influye de manera directa en la calidad del servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad – Trujillo.

Según el objetivo específico 3, Visto en la tabla 13 se observa que el 45% que representa a 18 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, a veces se relacionan con la innovación, mientras que 2 encuestados que representan un 5% refieren que siempre se relacionan con la innovación. Lo cual podemos deducir que los encuestados tienen poco conocimiento en convertir un problema en una solución, puede realizarse a través de mejoras. de la misma forma, como se observa en la tabla 18 se aprecia para la variable proceso administrativo es una correlación positiva muy débil tomando en cuenta la tabla 14 de Hernández (2014), para la dimensión Innovación se visualiza un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,173. Además, el nivel de significancia 0,286 es mayor a 0,05, es decir ( $0,286 > 0,05$ ; 95%;  $z=1,96$ ), por tanto, se rechaza la Hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se acepta la Hipótesis nula ( $H_0$ ) por lo que se decide que: El Proceso Administrativo no se relaciona con la Innovación del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. En la investigación de Tistano (2013) con la tesis, “Mejoramiento en los procesos administrativos de la ugel N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013”. Tuvo como objetivo determinar en qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá a elevar el grado de satisfacción del docente y por ende contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción. El tipo de investigación fue descriptivo y de corte transversal, correlacional lo cual se describe como no necesario una realización de investigación experimental, es decir no pretende manipular variables para analizar las consecuencias de esta acción ya que el análisis se realizará en su contexto natural que es similar a mi trabajo. Concluyendo que dentro de los procesos

administrativos más comunes identificados en la ugel N° 01 el porvenir, se observa que existen algunas funciones asignadas a cada una de las áreas de la sede que no tienen autonomía, lo que imposibilita una rápida fluidez en el proceso administrativo. Se comprobó la Hipótesis general que el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá positivamente a elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el año 2013.

## **V. CONCLUSIONES**



**Primera:**

Se demostró que se cumplió el objetivo general, entonces el proceso administrativo si se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.660). este cumplimiento demuestra que la Hipótesis es verdadera.

**Segunda:**

Se demostró que se cumplió el objetivo específico 1, entonces el servicio administrativo si se relaciona con la planeación del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.715) Este cumplimiento demuestra que la Hipótesis es verdadera.

**Tercera:**

Se demostró que se cumplió el objetivo específico 2, entonces el servicio administrativo si se relaciona con la organización del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.700) Este cumplimiento demuestra que la Hipótesis es verdadera.

**Cuarta:**

Se demostró que no se cumplió el objetivo específico 3, por lo que el servicio administrativo no se relaciona con la dirección del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. (sig. bilateral = 0.286 < 0.05; Rho = 0.173) Este cumplimiento demuestra que la Hipótesis es falsa.

**Quinta:**

Se demostró que si se cumplió el objetivo específico 4, por lo que el servicio administrativo si se relaciona con el control del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. (0,000 < 0,05; 95%; z=1,96) Este cumplimiento demuestra que la hipótesis es verdadera.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:**

De acuerdo a la conclusión general se demostró que el proceso administrativo se relaciona con el servicio administrativo del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. En función de opinión de los trabajadores, se observa que el 40% que representa a 16 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, casi nunca relacionan el proceso administrativo con el servicio administrativo, mientras que 2 encuestados que representan un 5% refieren que casi siempre relacionan el proceso administrativo. Lo cual podemos deducir que los encuestados se encuentran en desconocimiento en relación a la variable proceso administrativo, se recomienda a la institución, promover charlas y evaluaciones constantes para el rendimiento de acuerdo a las metas trazadas, brindar capacitaciones, proveer espacio de trabajo adecuado y otorgar reconocimientos a los trabajadores destacados.

**Segunda:**

Asimismo, se demostró que la planeación se relaciona con los servicios administrativos en el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 40% que representa a 16 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, a veces se relaciona con la planeación, mientras que 6 encuestados que representan un 15% refieren que casi siempre se relaciona con la planeación. Lo cual podemos deducir que los encuestados no tienen una buena capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función, se recomienda capacitaciones constantes a los trabajadores que muestren un bajo desempeño en el área.

**Tercera:**

Se demostró que la organización se relaciona con los servicios administrativos en el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 50% que representa a 20 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, casi nunca se relaciona con la organización, mientras que 12 encuestados que representan un 30% refieren que a veces se relacionan con la organización. Lo cual podemos deducir que los encuestados no tienen una buena capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa, se recomienda que el jefe o la

institución brinde talleres o cursos de como entregar un buen producto terminado para así también mejorar las relaciones interpersonales.

#### **Cuarta:**

En función a los resultados se demostró que dirección no se relaciona con los servicios administrativos en el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. Según los resultados se observa que el 45% que representa a 18 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, a veces se relacionan con la dirección, mientras que 2 encuestados que representan un 5% refieren que siempre se relacionan con la dirección. Lo cual podemos deducir que los encuestados tienen poco conocimiento en convertir un problema en una solución, puede realizarse a través de mejoras, se recomienda incentivos económicos o representativos, que el jefe de área inspire a los trabajadores y evitar la presión excesiva para que produzcan más y puedan innovar frecuentemente.

#### **Quinta:**

Se demostró que el control se relaciona con los servicios administrativos en el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 50% que representa a 20 trabajadores manifestaron que el área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, casi nunca se relaciona con la organización, mientras que 12 encuestados que representan un 30% refieren que a veces se relacionan con la organización. Lo cual podemos deducir que los encuestados no tienen una buena capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa, se recomienda que el jefe o la institución brinde talleres o cursos de como entregar un buen producto terminado para así también mejorar las relaciones interpersonales.

## **VII. REFERENCIAS**

- Blandez, M. (2014). Proceso Administrativo. México, DF. Grupo editorial patria s.a. de c.v.
- Bernal, C. (2006) Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 2° Ed. Oaxaca: México. PEARSON EDUCACION.
- Bogdanski, T. Santana, E., Portillo, A. (2014). Proceso administrativo. México, Comité editorial.
- Bologna, E. (2013) Estadística en Psicología 3ra Edic. Buenos Aires: Argentina. EDITORIAL BRUJAS.
- Calero, J. (2016). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015. (tesis para optar el título profesional de licenciado en administración).
- Campos, S., Loza, P. (2011) Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. propuesta alternativa, (tesis para obtener título de licenciado en la especialidad de bibliotecología).
- Cruz, J. (julio, 2013). Proceso administrativo: Planeación, organización, dirección y control. Revista Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Castillo, M. y Torregroza E. (2013) Cultura de la investigación para los estudios urbanos, políticos e internacionales Cali: Colombia. Universidad del Rosario.
- Cegarra, J. (2012) La investigación Científica y Tecnológica 2° Ed. Madrid: España. Díaz de Santos.
- Flores, S. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega 2010-2013, (tesis para optar al título de Maestría en Gerencia empresarial).
- García, M. (2004) en si tesis titulada. "El diseño organizacional del centro educativo en sus formas de planificación y organización", Lima Perú. De la Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Grande, I. y Abascal, E. (2013) Fundamentos y técnicas de investigación comercial 11° Ed. Madrid: España. ESIC EDITORIAL.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodológica de la investigación científica. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA85&dq=dise%C3%B1o+de+investigacion&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwiTjt7W89LUAhXGWCYKHcQ7DgAQ6AEIjAA#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación (4ª ed.). México: McGraw Hill.
- López, D. (2013). Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa mercredi S.A., Ubicada en el cantón el triunfo, Provincia del Guayas. (tesis para obtener el grado de licenciada).
- Luna, A. (2008). Proceso Administrativo. México, DF. Grupo editorial patria s.a. de c.v.
- Merino, M. y Pintado, T. (2015) Herramientas para dimensionar los mercados: la investigación cuantitativa Madrid: España. ESIC Editorial.
- Mochon, F., Mochon, M., Saez, M. (2014). Administración. Enfoque por competencias con casos Latinoamericanos. C.V. México.
- Osorio, I. (2014). El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de QUETZALTENANGO. (tesis para obtener el grado de licenciada).
- Pérez, R., Caso, C., Rio, M. y López, A. (2012) Introducción a la Estadística Económica Madrid: España. CREATIVE COMMOUS.
- Roque, J. (2016). Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial "San Martín" - Chiclayo. (tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración).
- Tirado, K. (2014). Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad - Trujillo. (tesis para optar el título de Licenciado en Administración).

Tisnado, J. (2013). Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013. (tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración).

Torres M. (Marzo2010). PYME: problemas y ventajas de su desarrollo en el Perú. Revista Noticiero Contable. Recuperado de <https://www.noticierocontable.com/pyme-problemas-y-ventajas-de-su-desarrollo-en-el-peru/>

Yáñez, T. (2004). Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada. (tesis para obtener el grado de maestro en administración)



# **ANEXOS**

## Instrumento de recolección de datos

**OBJETIVO:** Demostrar cómo el Proceso Administrativo se relaciona en los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
1	La empresa promueve el conocimiento de la misión.					
2	La empresa cuenta con una visión clara y concisa para lograr las metas a largo plazo.					
3	Cree que existe una adecuada planificación administrativa para el logro de los objetivos.					
4	Tiene el conocimiento del organigrama de la empresa.					
5	Su jefe inmediato les especifica sus funciones y actividades a realizar					
6	Considera usted, que están bien definidas los niveles de jerarquía su empresa					
7	Considera que la empresa desarrolla sus actividades en base a sus objetivos					
8	Su jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible					
9	Considera que el gerente se encuentra comprometido con los colaboradores.					
10	Hay motivación constante de parte de las autoridades hacia los empleados.					
11	Existe constante supervisión por parte de su jefe inmediato.					
12	Cuando existe problemas en la organización se aplica las mejoras correspondientes					
13	¿Llega a sobrepasar su productividad a fin de su jornada laboral?					
14	¿Hay apoyo con los materiales de parte de la empresa?					
15	¿Genera costos adicionales para terminar su responsabilidad asignada? (personal, insumos, tiempo, dinero.)					
16	¿Realiza un buen trabajo o producto para satisfacer al cliente?					
17	¿Tiene una buena agenda laboral para culminar sus productos?					
18	¿Llega a entregar el producto en buen estado?					
19	¿Genera un buen crecimiento de productividad para el área de notificaciones?					
20	¿Se adapta con el sistema de la empresa para un buen proceso del área?					
21	¿Usted es creativo para dar soluciones a sus labores asignadas?					

*“Gracias por su colaboración”*

## Matriz de consistencia

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo el Proceso Administrativo se relaciona en los Servicios Administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018?</p> <p><b>Problemas especiales:</b></p> <p>¿Cómo la Planeación se relaciona con los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018?</p> <p>¿Cómo la dirección se relaciona con los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018?</p> <p>¿Cómo la organización se relaciona con los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018?</p> <p>¿Cómo el control se relaciona con los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Demostrar cómo el Proceso Administrativo se relaciona en los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Demostrar como la planeación se relaciona con los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018.</p> <p>Demostrar como la organización se relaciona con los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018.</p> <p>Demostrar como la dirección se relaciona con los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018.</p> <p>Demostrar como el control se relaciona con los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El Proceso Administrativo se relaciona en los Servicios Administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>La planeación se relaciona con los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018.</p> <p>La Organización se relaciona con los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018.</p> <p>La dirección se relaciona con los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018.</p> <p>El control se relaciona con los servicios administrativos del Área Central de Notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018.</p>	<p><b>Variable 1</b> Proceso Administrativo</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planeación</li> <li>✓ Organización</li> <li>✓ Dirección</li> <li>✓ control</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> Servicio Administrativo</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Innovación</li> </ul>	<p><b>Población</b> La población está conformada por los 40 trabajadores.</p> <p><b>Muestra</b> El tamaño de la muestra será de 40 trabajadores.</p> <p><b>Técnicas recolección de datos</b> La técnica que se va a utilizar en este trabajo es la encuesta.</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada <b>Nivel:</b> descriptivo - correlacional <b>Diseño:</b> no experimental con corte trasversal.</p>

*Fuente: Elaboración propia*

## Validación de Instrumento

Lima, 03 de diciembre del 2018

Estimado Dr.: Delgado Céspedes Carlos Alberto,

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Proceso administrativo y servicio administrativo del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,


Atentamente,



---

Julio Cesar Antonio Riveros Mogollon  
DNI: ...71246483

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL AREA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DEL PODER JUDICIAL DE LIMA NORTE, 2018"				
Apellidos y nombres del investigador: RIVEROS MOGOLLÓN, JULIO CESAR ANTONIO				
Apellidos y nombres del experto: <u>DR. DELGADO CESPEDES CARLOS ALBERTO</u>				
ASPECTO POR EVALUAR				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	
	PLANEACION	<p>VISION</p> <p>OBJETIVOS</p> <p>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</p>	<p>La empresa promueve el conocimiento de la misión.</p> <p>La empresa cuenta con una visión clara y concisa para lograr las metas a largo plazo.</p> <p>Cree que existe una adecuada planificación administrativa para el logro de los objetivos.</p> <p>Tiene el conocimiento del organigrama de la empresa.</p>	
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	ORGANIZACION	DEPARTAMENTALIZACION	Su jefe inmediato les especifica sus funciones y actividades a realizar	
		JERARQUIA ADMINISTRATIVA	Considera usted, que están bien definidas los niveles de jerarquía su empresa	
		COMUNICACION	Considera que la empresa desarrolla sus actividades en base a sus objetivos	
	DIRECCION	LIDERAZGO	Su jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible	
		MOTIVACION	Considera que el gerente se encuentra comprometido con los colaboradores.	
		SUPERVISION	Hay motivación constante de parte de las autoridades hacia los empleados.	
	CONTROL	RETROALIMENTACION	Existe constante supervisión por parte de su jefe inmediato.	
		ESTRATEGIA	Cuando existe problemas en la organización se aplica las mejoras correspondientes	
		PRODUCTIVIDAD LABORAL	¿Llega a sobrepasar su productividad a fin de su jornada laboral?	
	EFICIENCIA	CONSUMO DE MATERIALES	¿Hay apoyo con los materiales de parte de la empresa?	
<b>SERVICIO ADMINISTRATIVO</b>		COSTO DE REALIZACION DE PRODUCTO	¿Genera costos adicionales para terminar su responsabilidad asignada? (personal, insumos, tiempo, dinero.)	
		SATISFACCION DEL CLIENTE	¿Realiza un buen trabajo o producto para satisfacer al cliente?	
	EFICACIA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA DEL PRODUCTO	¿Tiene una buena agenda laboral para culminar sus productos	
		CALIDAD DE PRODUCTO	¿Llega a entregar el producto en buen estado?	
		DESARROLLO	¿Genera un buen crecimiento de productividad para el área de notificaciones?	
	INNOVACION	CONOCIMIENTO		¿Se adapta con el sistema de la empresa para un buen proceso del área?
		CREATIVIDAD		¿Usted es creativo para dar soluciones a sus labores asignadas?
	<b>Firma del experto:</b>			
				
<p align="right"><b>Fecha</b> <u>03 / 12 / 2018</u></p>				

*Nota:* Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 03 de diciembre del 2018

Estimado Dr.: *Cardenas Saavedra Abraham*

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Proceso administrativo y servicio administrativo del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,

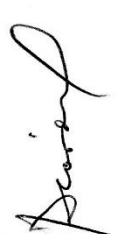


---

Julio Cesar Antonio Riveros Mogollon

DNI: .....71246483.....

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL AREA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DEL PODER JUDICIAL DE LIMA NORTE, 2018"						
Apellidos y nombres del investigador: RIVEROS MOGOLLÓN, JULIO CESAR ANTONIO						
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. CANALES SAUCEDA ABLA HAY</i>						
ASPECTO POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
				SI CUMPLE / NO CUMPLE		
				SUGERENCIAS		
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	PLANEACION	MISIÓN	La empresa promueve el conocimiento de la misión.	✓		
		VISIÓN	La empresa cuenta con una visión clara y concisa para lograr las metas a largo plazo.	✓		
		OBJETIVOS	Cree que existe una adecuada planificación administrativa para el logro de los objetivos.	✓		
	ORGANIZACIÓN	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Tiene el conocimiento del organigrama de la empresa.		✓	
		DEPARTAMENTALIZACIÓN	Su jefe inmediato les especifica sus funciones y actividades a realizar		✓	
		JERARQUÍA ADMINISTRATIVA	Considera usted, que están bien definidas los niveles de jerarquía su empresa		✓	
		COMUNICACIÓN	Considera que la empresa desarrolla sus actividades en base a sus objetivos		✓	
	DIRECCION	LIDERAZGO	Su jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible		✓	
		MOTIVACIÓN	Considera que el gerente se encuentra comprometido con los colaboradores.		✓	
	CONTROL	SUPERVISIÓN	Hay motivación constante de parte de las autoridades hacia los empleados.		✓	
RETROALIMENTACIÓN		Existe constante supervisión por parte de su jefe inmediato.		✓		
ESTRATEGIA		Cuando existe problemas en la organización se aplica las mejoras correspondientes		✓		
PRODUCTIVIDAD LABORAL		¿Llega a sobrepasar su productividad a fin de su jornada laboral?		✓		
EFICIENCIA	CONSUMO DE MATERIALES	¿Hay apoyo con los materiales de parte de la empresa?		✓		
	COSTO DE REALIZACIÓN DE PRODUCTO	¿Genera costos adicionales para terminar su responsabilidad asignada? (personal, insumos, tiempo, dinero.)		✓		
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	¿Realiza un buen trabajo o producto para satisfacer al cliente?		✓		
EFICACIA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA DEL PRODUCTO	¿Tiene una buena agenda laboral para culminar sus productos		✓		
	CALIDAD DE PRODUCTO	¿Llega a entregar el producto en buen estado?		✓		
INNOVACION	DESARROLLO	¿Genera un buen crecimiento de productividad para el área de notificaciones?		✓		
	CONOCIMIENTO	¿Se adapta con el sistema de la empresa para un buen proceso del área?		✓		
	CREATIVIDAD	¿Usted es creativo para dar soluciones a sus labores asignadas?		✓		
Firma del experto:			 Fecha <i>03/12/2018</i>	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 03 de diciembre del 2018

Estimado Dr.: *AUSGA CONREP DAVID FERNANDO*

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Proceso administrativo y servicio administrativo del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Julio Cesar Antonio Riveros Mogollon

DNI: ...*71246483*...



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL AREA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DEL PODER JUDICIAL DE LIMA NORTE, 2018"					
Apellidos y nombres del investigador: RIVEROS MOGOLLÓN, JULIO CESAR ANTONIO					
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. DILGA CARREA, DAVID FERNANDO</u>					
ASPECTO POR EVALUAR					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
				SI CUMPLE    NO CUMPLE	
				OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	PLANEACION	MISIÓN	La empresa promueve el conocimiento de la misión.	/	
		VISIÓN	La empresa cuenta con una visión clara y concisa para lograr las metas a largo plazo.	/	
		OBJETIVOS	Cree que existe una adecuada planificación administrativa para el logro de los objetivos.	/	
	ORGANIZACIÓN	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Tiene el conocimiento del organigrama de la empresa.	/	
		DEPARTAMENTALIZACIÓN	Su jefe inmediato les especifica sus funciones y actividades a realizar	/	
		JERARQUÍA ADMINISTRATIVA	Considera usted, que están bien definidas los niveles de jerarquía su empresa	/	
		COMUNICACIÓN	Considera que la empresa desarrolla sus actividades en base a sus objetivos	/	
	DIRECCION	LIDERAZGO	Su jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible	/	
		MOTIVACIÓN	Considera que el gerente se encuentra comprometido con los colaboradores.	/	
		SUPERVISIÓN	Hay motivación constante de parte de las autoridades hacia los empleados.	/	
CONTROL	RETREALIMENTACIÓN	Existe constante supervisión por parte de su jefe inmediato.	/		
	ESTRATEGIA	Cuando existe problemas en la organización se aplica las mejoras correspondientes	/		
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	¿Llega a sobrepasar su productividad a fin de su jornada laboral?	/		
	CONSUMO DE MATERIALES	¿Hay apoyo con los materiales de parte de la empresa?	/		
<b>SERVICIO ADMINISTRATIVO</b>	EFICIENCIA	COSTO DE REALIZACIÓN DE PRODUCTO	¿Genera costos adicionales para terminar su responsabilidad asignada? (personal, insumos, tiempo, dinero.)	/	
		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	¿Realiza un buen trabajo o producto para satisfacer al cliente?	/	
		OPORTUNIDAD DE ENTREGA DEL PRODUCTO	¿Tiene una buena agenda laboral para culminar sus productos	/	
	INNOVACION	CALIDAD DE PRODUCTO	¿Llega a entregar el producto en buen estado?	/	
		DESARROLLO	¿Genera un buen crecimiento de productividad para el área de notificaciones?	/	
		CONOCIMIENTO	¿Se adapta con el sistema de la empresa para un buen proceso del área?	/	
		CREATIVIDAD	¿Usted es creativo para dar soluciones a sus labores asignadas?	/	
<b>Firma del experto:</b>			<b>Fecha</b> <u>03/12/2018</u>		

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## Base de datos de la prueba piloto

ENUESTA.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 18 de 18 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	VAR
1	1	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	1	3	3	2	1	1	1	
2	5	4	4	4	3	2	1	3	3	2	5	3	3	3	3	2	1	1	
3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2	1	
4	5	5	5	5	4	4	3	1	4	4	4	5	4	3	4	3	2	1	
5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	
6	5	4	3	5	3	3	4	2	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	
7	1	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	1	3	4	2	2	1	1	
8	5	5	5	5	4	5	3	1	4	5	5	4	5	3	4	3	2	2	
9	4	3	4	3	3	3	2	5	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	
10	4	3	4	3	2	4	1	3	3	2	5	2	3	4	4	3	5	5	
11	3	3	1	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	4	3	
12	2	5	3	3	3	3	2	1	1	5	4	4	4	3	2	1	3	3	
13	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	3	3	2	3	4	3	4	3	
14	4	4	5	4	3	4	3	2	1	5	5	5	5	4	4	3	1	4	
15	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	
16	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	3	4	2	3	
17	3	3	1	3	4	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	3	4	3	
18	5	5	4	5	3	4	3	2	2	5	5	5	5	4	5	3	1	4	
19	2	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	5	3	
20	2	5	2	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	2	4	1	3	3	
21	3	3	1	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	4	3	
22	2	5	3	3	3	3	2	1	1	5	4	4	4	3	2	1	3	3	
23	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	3	3	2	3	4	3	4	3	
24	4	4	5	4	3	4	3	2	1	5	5	5	5	4	4	3	1	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

## Acta de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---


Yo, DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO, docente de la Facultad ciencias empresariales y Escuela Profesional de administración de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, revisor de la tesis titulada.

“PROCESO ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DEL PODER JUDICIAL DE LIMA NORTE, 2018.” del estudiante JULIO CESAR ANTONIO RIVEROS MOGOLLON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.



Lima, 04 de diciembre del 2018

  
Firma

Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

DNI: 07162975

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Pantallazo del Software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1051161555&lang=es&ro=1&co=1044512797&s=3

feedback studio PROCESO ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DEL PODER JU -- /20

**Resumen de coincidencias**


**18 %**


Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida...	15 %
2	ateneo-empresarial.com	1 %
3	dae-300administracion...	1 %
4	www.questionpro.com	1 %
5	Entregado a Mid-Ameri...	1 %
6	admonteor.blogspot.co...	1 %





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**\*PROCESO ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DEL PODER JUDICIAL DE LIMA NOROCCIDENTAL\***

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**  
**MIYEROS MOCOLLÓN, JULIO CÉSAR ANTONIO**

**ASesor:**  
**Dr. BALZAUCERO, SEYERINO ANTONIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA - PERÚ**  
**AÑO 2018**

Textonly Report | High Resolution | Apagado

Página: 1 de 76    Número de palabras: 15494

## Autorización para la publicación de la tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, JULIO CESAR ANTONIO RIVEROS MOGOLLON, identificado con DNI N° 71246483, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "PROCESO ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DEL PODER JUDICIAL DE LIMA NORTE, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....



  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 71246483

FECHA: 04 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

**Autorización de la versión final del trabajo de investigación**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

**Sr. Julio Cesar Antonio Riveros Mogollon**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

**“PROCESO ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DEL PODER JUDICIAL DE LIMA NORTE, 2018”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO EN FECHA : 29 DE NOVIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN : CATORCE (14)



**Dr. TANTALEAN TAPIA, IVÁN ORLANDO**