



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión Administrativa y cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho,
Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR(A):

BR. Jeffry Sadith Ordinola Chavez

(ORCID: 0000-0002-5290-3303)

ASESOR:

MG. LENIN FABIÁN ROJAS

(ORCID: 0000-0003-1949-6352)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Lima- Perú

2019

DEDICATORIA:

Esta tesis se la dedico a mis padres
y a mi hija.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios por haberme
permitido llegar hasta este momento.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Jeffry Sadith Ordinola Chavez, cuyo título es: "Gestión Administrativa y cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018"

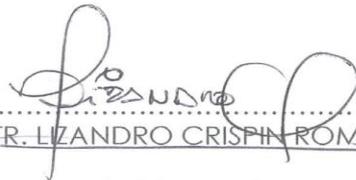
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 10 de Agosto del 2019.



MGTR. RUIZ TEJEDO ENRIQUE

PRESIDENTE



MGTR. LIZANDRO CRISPIN ROMELL

SECRETARIO



MGTR. FABIAN ROJAS LENIN

VOCAL



Elabora Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Aprobó

Vicerrectorado de Investigación

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Jeffry Sadith Ordinola Chavez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI No. 74660257 con la tesis titulada “Gestión Administrativa y cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada.
- 3) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De comprobarse la falta de identificación de datos falsos, plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de julio del 2019

Firma.....

Br. Jeffry Sadith Ordinola Chavez

DNI: 74660257

Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Acta de Aprobación de la tesis.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice General	vi
Índice de tabla	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MÉTODO.....	27
2.1. Tipo y diseño de Investigación	28
2.2. Población y muestra y muestreo.....	32
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.4. Procedimientos	35
2.5. Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS.....	39
3.1. Prueba de normalidad.....	40
3.2. Tablas cruzadas	40
3.3. Estadístico descriptivo.....	50
3.4. Prueba de correlación entre variables	53

3.5. Interpretación de Datos	56
IV. DISCUSIONES	60
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS	73
Anexo I Matriz de consistencia	74
Anexo II Instrumento I para la evaluación de la gestión administrativa	76
Anexo III Instrumento II para la evaluación del cumplimiento de procedimientos	78
Anexo IV Juicio de Expertos	80
Anexo V Base de datos de la variable independiente y dependiente	95
Tablas cruzadas.....	104

Índice de tabla

Tabla 1 Operacionalización de las variables	30
Tabla 2 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	34
Tabla 3 Resumen Juicio de Expertos.....	34
Tabla 4 Valoración para determinar el nivel de correlación	36
Tabla 5 Consideraciones éticas de la estadística	37
Tabla 6 Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	40
Tabla 7 Resumen de procesamiento de casos (de ahora en adelante RPC) - Hipótesis General.....	40
Tabla 8 Tabla cruzada - Hipótesis General	41
Tabla 9 RPC - Hipótesis Específica 1	42
Tabla 10 Tabla cruzada – Hipótesis Específica 1	43
Tabla 11 RPC - Hipótesis Específica 2	44
Tabla 12 Tabla cruzada – Hipótesis Específica 2.....	45
Tabla 13 RPC - Hipótesis Específica 3	46
Tabla 14 Tabla cruzada – Hipótesis Específica 3.....	47
Tabla 15 RPC - Hipótesis Específica 4	48
Tabla 16 Tabla cruzada – Hipótesis Específica 4.....	49
Tabla 17 Estadístico Descriptivo de la variable Gestión Administrativa (VI).....	50
Tabla 18 Estadístico Descriptivos de la variable dependiente Cumplimiento de procedimientos (VD).....	51
Tabla 19 Estadístico Descriptivos de la variable independiente dimensión Planificación..	51
Tabla 20 Estadístico Descriptivos de la dimensión Organización	51
Tabla 21 Estadístico Descriptivos de la dimensión Dirección	52
Tabla 22 Estadístico Descriptivos de la dimensión Dirección	52
Tabla 23 Estadístico Descriptivos de la dimensión Legalidad	52
Tabla 24 Estadístico Descriptivos de la dimensión Celeridad	52
Tabla 25 Estadístico Descriptivos de la dimensión Imparcialidad.....	53
Tabla 26 Correlación Spearman – Hipótesis General	53
Tabla 27 Correlación Spearman – Hipótesis Específica 1	54
Tabla 28 Correlación Spearman – Hipótesis Específica 2	54
Tabla 29 Correlación Spearman – Hipótesis Específica 3	55

Tabla 30 Correlación Spearman – Hipótesis Específica 4	55
Tabla 31 Matriz de consistencia	74
Tabla 32 Tabulación Instrumento I	95
Tabla 33 Tabulación Instrumento II	96

Índice de figuras

Figura 1 Gráfico de barras – Hipótesis general	42
Figura 2 Gráfico de barras – Hipótesis Específica 1	44
Figura 3 Gráfico de barras – Hipótesis Específica 2	46
Figura 4 Gráfico de barras – Hipótesis Específica 3	48
Figura 5 Gráfico de barras – Hipótesis Específica 4	50

Resumen

La presente investigación tuvo como título “Gestión Administrativa y cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018”. Se desarrolló con el objetivo de determinar el nivel de relación entre la Gestión Administrativa y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018. El paradigma de la investigación fue positivista, el enfoque de la investigación fue cuantitativa, el tipo de investigación básica, su alcance fue correlacional-transversal y el diseño no experimental. La muestra censal fue de 30 abogados litigantes y partes del proceso. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario con escala Likert que tuvo validez y confiabilidad alta (Alfainstrumento I = 0.951 y Alfainstrumento II = 0.926). Respecto a la Gestión Administrativa y cumplimiento de procedimientos, el nivel de significancia es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es 0,646 lo que expresa una correlación seria moderada alta. Finalmente, es importante que se dinamice la labor simplificando los procedimientos administrativos para agilizar los trámites de expedientes y no se tenga un estancamiento de expedientes que genera malestar por las demoras que ocasiona.

Palabras claves: Gestión administrativa, cumplimiento de procedimientos, planificación, organización, dirección ejecutiva.

Abstract

The present investigation was entitled "Administrative Management and compliance with procedures for processing files in the Las Flores judiciary, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018". It was developed with the objective of determining the level of relationship between Administrative Management and compliance with the procedures for processing files in the Las Flores judiciary, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018. The research paradigm was positivist, The research approach was quantitative, the type of basic research, its scope was correlational-transversal and the design was not experimental. The census sample was of 30 trial lawyers and parts of the process. The technique used was the survey and the instrument a questionnaire with a Likert scale that had validity and high reliability (Alpha instrument I = 0.951 and Alpha instrument II = 0.926). Regarding Administrative Management and compliance with procedures, the level of significance is 0.000 less than 0.05, so it is rejected from the null hypothesis, accepting the alternative hypothesis, whose Spearman correlation coefficient is 0.646 which expresses a serious correlation moderate high. Finally, it is important that work be streamlined by simplifying administrative procedures to expedite the processing of files and there is no stagnation of files that creates discomfort for the delays that it causes.

Keywords: Administrative management, compliance with procedures, planning, organization, management and control.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, existe una apreciación negativa por parte de la gran mayoría de la ciudadanía peruana en torno al desempeño del Poder Judicial, asumiéndose que el cumplimiento de su misión —de impartir justicia oportuna, con equidad y transparencia, resolviendo conflictos jurídicos con miras a restaurar la paz social, interpretando leyes y administrando los recursos, en el marco constitucional de un Estado Social de Derecho—es ineficiente e ineficaz, todo ello evidenciándose en la falta de celeridad de los procesos y muchas demoras en los trámites y, en otros casos con claros signos de corrupción porque muchos delitos quedan impunes muy a pesar de las evidencias culposas; los culpables, así, son absueltos y los procesos archivados. En tal sentido, es preciso comprender que se requiere implementar procesos de gestión moderna con objetivos y metas claras para estar a la altura de la misión institucional, demostrando eficiencia en el cumplimiento de sus funciones, creando nuevas formas de desarrollo organizacional y promoviendo la innovación social. “Es preciso simplificar las labores con herramientas administrativas modernas que le darán dinámica y se podrán implementar nuevos métodos y procesos que agilicen los trámites y se logre una mejor productividad” (Munch, 2010, p. 18).

El fin es que exista justicia y se tenga un manejo dinámico, sin embargo, es aun complejo llegar a ese nivel. La administración de la justicia tiene la particularidad de estar integrada e interconectada entre las diversas áreas —las cuales poseen su propia organización y procedimientos para cumplir su misión— e instancias que realizan diversas actividades; por tanto, será esencial trabajar en equipo y lograr una sinergia positiva de esfuerzos conjuntos para innovar en los métodos y en los procedimientos con una mayor eficacia, acorde a los adelantos que se tienen tanto en labores administrativas como tecnológicas que permiten simplificar procesos y al mismo tiempo garantizan un mejor servicio para la satisfacción de los interesados. “Por lo que la gestión administrativa es versátil, conformado por normativas que integran una organización estructurada integrada por trabajadores y aspectos financieros, en la que existen tomas de decisiones que dan legitimidad a su representatividad de la formalmente regulada” (Galindo, 2000, p. 30).

Con esta realidad, se tiene que precisar que los individuos son el aspecto fundamental de toda administración pública, las instituciones públicas son y deben concebirse como una organización rentable, como si fuera una empresa privada. La organización del trabajo en las instituciones públicas aglutina a todos los empleados que laboran para el Estado

desperdiciando el talento humano, no administrando las capacidades ni potencialidades de los individuos en tanto la burocracia continúe imponiéndose sin una misión clara, sin liderazgo. Sin liderazgo, no se podrá cumplir jamás la misión de la administración pública en relación con ofrecer una eficaz prestación de servicios a la ciudadanía y al Estado; así, el sector público tal cual, está incapacitado de organizar y movilizar productivamente las energías humanas en función de la innovación de los sistema de gestión; así, los que prestan servicio al Estado no pueden integrar la misión institucional con el ejercicio de sus funciones, ni sus labores con los fines sociales establecidos.

Sin embargo, al tener conocimiento de esté principio fundamental los que laboran en el sector público no demuestran mejora en su desempeño y el servicio de atender las necesidades de los ciudadanos sigue siendo deficiente; pero, los que trabajan en la administración pública, saben realmente ¿cuál es la misión institucional, qué competencias tienen para alcanzarla, cómo mejorar sus capacidades plenamente, etc.? Por ello, Ley Orgánica del Poder Judicial del 2015 precisa que, “alrededor de 600 jueces tuvieron castigo, existen casos procesales que tardan más de cuatro años en resolverse, de 100 jueces 42 son provisionales, y teniendo un balance negativo ya que al término del año alrededor de 2 millones de casos no se habrán resuelto” (El Ángulo Legal de la Noticia, 2015, p. 2).

Luego de la descripción de la realidad problemática, a continuación, se presentarán los trabajos previos de distintos autores, enfocado en relación con las variables de la presente investigación científica, tanto en tópicos internacionales como nacionales respectivamente.

La primera investigación encontrada es la de Cardona, Cortes y Ujueta (2015), titulada: "Gobierno Electrónico en Colombia: marco normativo y evaluación de tres índices estratégicos", tuvo como objetivo aportar en la modernización del gobierno electrónico, cuya metodología es descriptiva, las conclusiones a las que arribaron fueron: existen buenas calificaciones del factor humano y buena conexión tecnológica, siendo importante crecer en herramientas tecnológicas y laborar según lo que es el sentir de la ciudadanía. Es relevante la investigación ya que aporta, mediante el manejo dinámico de la información en la modernización.

La segunda investigación es la presentada por Flores (2015), titulada: “Procesos administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, su fin fue evaluar aspectos Administrativos y labor de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, a partir

del 2010 hasta el 2013. Es una investigación descriptiva, no experimental y transversal. Se concluye que los procesos y gestión indicados se realiza parcialmente, como consecuencia de un mal funcionamiento del aspecto administrativo y gestión, por la falta de capacitación de parte del grupo directivo que laboran y la falta de acoplamiento de algunos integrantes, también, los logros que se tuvieron al realizar las encuestas nos permite comprobar que no hay liderazgo que involucre a los trabajadores.

La tercera investigación es la presentada por Reyes (2015), de título: “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la maná periodo 2013”, su objetivo fue determinar un excelente servicio a los usuarios de la entidad. La investigación es descriptiva y mediante el manual elaborado se precisa en la estructura organizativa, un aceptable proceso administrativo e los colaboradores. Se concluye resaltando la calidad y logros operativos generando una gran conformidad por parte del beneficiario.

La cuarta investigación es presentada por Sabogal y Vargas (2017), de título: “Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados, Universidad Nacional de Colombia”, su objetivo ulterior fue poner en marcha una estrategia de Gestión Administrativa que refuerce el desempeño en los coordinadores respectivos. El método de investigación fue cualitativo y cuantitativo para los niveles de diseño, ejecución, obtención y registro de información para determinarlos resultados, bajo el criterio de la investigación acción la cual se caracterizó por procurar el cambio de una realidad y que las personas que forman parte de ella tomaran un rol protagónicas de estas transformaciones. En conclusión, se pudo verificar que desde el ámbito humano y desde sus capacidades para la recepción, discusión, integración, participación individual y colaborativa se demuestra mediante las encuestas que la labor organizacional sirve para diagnosticar, planear, ejecutar, controlar y evaluar con fines de obtener logros.

Finalmente, la última investigación internacional recopilada es de Castillo (2015), titulada: “Nivel de Gestión Administrativa en los empleados de las empresas petroleras”, su fin principal fue lograr alcanzar un alto nivel en los colaboradores de dicha entidad. La investigación tuvo un enfoque deductivo, cuyo diseño fue no experimental, también fue básica, el universo-poblacional fue de 540 empleados y la muestra estuvo conformada por 225, su técnica fue aleatoria simple. Los resultados precisaron una confiabilidad de 0.859,

alta. Se concluye con un 5,9% en nivel bajo 40,7% nivel medio y 53,4% en nivel alto de la gestión administrativa respectivamente.

Por otro lado, se encontraron las siguientes investigaciones desarrolladas en el ámbito nacional.

La 1^{era} investigación encontrada pertenece a Domínguez (2013), titulada: La gestión administrativa municipal y su relación con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de San Martín – Alao, 2013; Universidad Cesar Vallejo- Perú, su finalidad giró en torno a la asociación de la gestión administrativa con el rendimiento laboral, cuya metodología fue descriptiva correlacional, con el cual se concluye que en la planificación se dedujo que los colaboradores de la Municipalidad, consideran la gestión como deficiente, debido a que consideran que no se efectúa forma correcta cada aspecto que la compone, respecto a la organización, consideran que es eficiente, ya que se está efectuando de forma correcta la estratificación de la jornada y la cooperación de los empleados, también en el control, se determinó su deficiencia, esto debido a que no se está dando relevancia al factor riesgo, control y monitoreo.

La 2^{da} investigación es de Melgarejo (2017), titulada: “Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota 2016”, su fin fue establecer un vínculo entre ambas variables, cuya investigación fue descriptiva, correlacional y cuantitativo. Finalmente, existe una asociación directa e idónea entre ambas variables, comprobando el sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = 0.735).

La 3^{ra} investigación es de Cárdenas (2015), titulada: “Gestión administrativa y desempeño laboral en el personal de la oficina general de seguridad y protección del Ministerio de Defensa, Lima-2015”, su fin fue establecer el vínculo entre las dos variables dependiente e independiente, siendo una investigación básica, también descriptivo – correlacional, modelo no experimental y transversal. Mediante el estadístico de la confiabilidad es que se localizó que hay una relación entre las dos variables indicadas. Se logró que p valor = .000 tenga un valor inferior de .05 y correlación de .514, validando la hipótesis alterna; con una correlación de 0.514, demostrando una correlación alta.

La 4^{ta} investigación pertenece a Castañeda y Vásquez (2016), titulada: “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”, su fin fue obtener la relación

entre las dos variables, siendo su metodología no experimental, correlacional. Logró concretar que hay un valor obtenido de 2, 84 que representa el 71% de conformidad, mediante el método inductivo, mediante la aplicación de cuestionario, aplicado a colaboradores y educandos de la Escuela de Postgrado, de los cuales se precisa un buen servicio.

La 5^{ta} investigación elaborada por Yalle (2015), de título: “La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa No 7073 de la Ugel No 01”, logró determinar la relación entre ambas variables, siendo no experimental, descriptivo, correlacional y cuantitativo. La muestra fue de 70 participantes de la organización educativa en estudio. Finalmente se comprueba que existe una buena relación respecto a las dos variables; y, del mismo modo los procesos se vinculan; también los trabajadores y la organización y, también el clima institucional y las elaciones corporativas.

Finalmente, la investigación de Ocampos y Valencia (2017), titulada: “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016”, logró establecer el vínculo entre las dos variables, siendo un estudio descriptivo correlacional y utilizó como medio de recolectar la información la encuesta a través del cuestionario con la muestra de 39 trabajadores de la institución local. Concluye resaltando que hay un vínculo conforme en la investigación, considerando que la una buena labor administrativa permite mejorar la calidad, aceptando la hipótesis planteada.

La revisión teórica de los conceptos y enfoques se presenta a continuación. Así, comenzamos señalando aspectos de la primera variable. La Gestión administrativa, descrita por Chiavenato (2013), como:

Uso en lo referente al control y la evaluación de labor de los colaboradores, para fijar normativas, integrando la planificación que constituye un aspecto primordial para incentivar y orientar a los colaboradores. Se precisa actividades vinculadas frecuentemente no de manera parcial o asilada ya que son importantes todas y son integrales porque su interrelación. La organización, control, planificación y dirección requieren atención debida de la gerencia. En tal sentido, se precisa que la gestión administrativa implica el sostenimiento empresarial debido a que se busca de manera objetiva el logro de metas. (p. 242)

Para Robbins (2005), todo acto de gestión administrativa determina acciones encaminadas al logro de objetivos en torno a estrategias eficazmente diseñadas que faculten y promuevan la ejecución de la misión organizacional, de las metas a mediano y corto plazo y, hacer frente a las circunstancias adversas que se presenten; para ello, es condición sine qua non establecer nuevas y creativas formas de organización para el trabajo y que ésta se dé integralmente. Organizar implica definir las tareas a realizar y determinar quiénes conformaran el equipo para luego tomar decisiones conjuntas. Dirigir, es asumir el 100% de la responsabilidad y actuar con liderazgo con los trabajadores, es permitir que el potencial humano tenga “(...) la motivación para un buen desempeño y orientar en las labores para que se efectúen de manera correcta, monitoreando el trabajo y dando alcances necesarios para su buena ejecución partiendo de la premisa del compromiso institucional y el deseo de aportar por el bien de la organización”. (Robbins, 2005, p. 122)

También, Armstrong (2011), preciso que sólo son necesarios unos pocos conceptos para realizar una eficaz labor de dirección. Sin embargo, conceptos tales como la planeación hasta el control, serían aun los más usados en las empresas. Por tanto, es de vital importancia comprender que la administración implica una eficaz interrelación y conducción entre las labores empresariales con los intereses particulares de cada individuo, esta sería la condición sine qua non para unificar esfuerzos y orientarse al cumplimiento de las metas planteadas institucionalmente.

Asimismo, Huisa (2013), indicó que, la gestión administrativa puede ser entendida como la relación virtuosa entre los aspectos más relevantes de toda organización humana o institución pública: planificación, organización, dirección y control. Estos aspectos, organizados productivamente, asegurarían el éxito empresarial.

Pero, fundamentalmente, la gestión administrativa implica, poseer un conocimiento pleno del personal que labora bajo su cargo y sobre el cuál, el líder, se responsabiliza; los procedimientos permiten tener un manejo y control racional de todas las áreas operativas, por tanto, es condición sine qua non tener experiencia en el manejo de la normativa y procedimientos —tanto administrativos, que involucran a los trabajadores, como de los recursos materiales logísticos— para así saber manejar la empresa estratégicamente (Ruano, 2011).

Dimensiones de la gestión administrativa,

Huisa (2013), sostuvo que la Planificación, es instrumento esencial para que la gestión administrativa ayude al diseño de la estrategia institucional y determine los objetivos, tanto en aspectos operativos como tácticos para el cumplimiento de la misión planteada. Finalmente, “la planificación administrativa implica selección de objetivos, para lograr mejores niveles de avance en una organización de cualquier nivel y tamaño, es decir está orientada a cualquier tipo de empresa” (p.99). Asimismo, Arias (2010), define la planificación como un conjunto de “procesos orientados a alcanzar metas mediante decisiones precisas para lograrlos” (p. 11). Por último, la gestión es vital en aspectos direccionales, el fin ulterior gira en relación con el cumplimiento de los objetivos trazados —desde cómo iniciar y cómo hacerlo—, en tanto se puedan racionalizar los recursos con los que contamos para alcanzar las metas trazadas y superar los obstáculos que se presentan. (Ruano, 2011).

Sin embargo, para Mintzberg (2013), los planificadores le han echado la responsabilidad de los fallos que tiene la "planeación estratégica" al poco apoyo de gerencia y dirección y, a mal ambiente laboral que no favorecen los procesos de planificación. ¿Y no será precisamente que es la planeación estratégica la que precisamente impide el apoyo y que es la generadora de climas no favorables para crear estrategias innovadoras? El autor, sostiene que la planeación es una serie de procedimientos que generan resultados estructurados, en forma de un plan de acción integrado. Son procesos de formalización, o desarticulación de actividades en etapas claras y prácticas. La planeación se asocia de esta forma a un análisis "racional".

Sin embargo, Bacacorzo (1997), indicó que la planificación se puede considerar como un “(...) cumulo de situaciones a través de las que un responsable desarrolla sus labores mediante la consecución de etapas del aspecto directivo cumpliendo con las etapas del proceso administrativo” (p. 482). Y, por último, Hellriegel, Jackson y Slocum (2009), refirieron que, si se busca ser eficiente en la gestión, es preciso que el responsable tenga conocimiento en el manejo de los trabajadores, estar informados y promover un trabajo integrador y que, éste, tenga conocimiento pleno de la ejecución del proceso administrativo global.

Por otro lado, Huisa (2013), considera que toda Organización debe diseñar el proceso del liderazgo, promoviendo el trabajo en equipo entre los trabajadores, diseñando misiones y precisando metas concretas. Asimismo, Arias (2010), indica que es fundamental iniciar

procesos que ayuden a los trabajadores a alcanzar sus objetivos y que logren cumplir con las metas que se trazan de manera objetiva.

El autor Huisa (2013), sostiene que los trabajadores necesitan liderazgo, todo trabajador necesita de guía y dirección, necesita ser involucrado en la misión de la organización y saber realmente cuál es su aportación en la cadena de valor dentro de una institución, así “(...) el encargado del área debe velar por el buen desenvolvimiento de sus labores, así como motivarlos en sus tareas asignadas. Todo líder, deberá hacer uso de sus cualidades personales para darles confianza y permitir el crecimiento de los colaboradores” (p.100).

Asimismo, Huisa (2013), sostiene que la dimensión Control “(...) es válida para controlar las labores del personal en función de lo que se busca alcanzar, localizar los aspectos contradictorios y hacer los correctivos necesarios con fines de dar cumplimiento con lo planeado. Son identificables los criterios de control como el monitoreo, etc.” (p.100). Se considera que el control es fundamental si se busca obtener resultados favorables en torno a metas pre establecidas, siempre que se alineen a los objetivos estratégicos. “Es importante este aspecto ya que es un proceso que orienta la actividad realizada hacia un fin” (Arias, 2010, p. 151).

Argyris (2006), en torno a las Relaciones Humanas, todos los especialistas del tema, están convergiendo en el concepto que las organizaciones (sobre todo las públicas) con el objetivo de mejorar la eficacia y eficiencia, solo debilitan las relaciones en la organización fomentando la resistencia. Cuando las empresas y sus gerentes se olvidan de los trabajadores, el trabajo se convierte en una fuente de insatisfacción personal, apatía e inflexibilidad. En la medida en que el trabajador experimente rigidez, mal liderazgo directivo, especialización y control estricto en su centro laborales más propenso a desarrollar actividades hostiles de adaptación.

Cumplimiento de procedimientos

Cassagne (1994), considera que el sistema de procesos y de procedimientos dentro de la administración pública, trabaja en relación virtuosa con dos aspectos: la seguridad jurídica y la garantía de los derechos privados a causa de los conflictos que estos tienen para estar al tanto de las infinitas disposiciones especiales que se dictaron para gobernar el acto de cada órgano o entidad del Estado.

También, Morón (2005), refiere que todos los procedimientos se deben realizar, de manera sencilla y precisa, no asumiendo situaciones pre establecidas o escenarios ficticios, “(...) fases procesales, momentos procedimentales duros para cumplir ciertas situaciones o dar a conocer el origen de ellas, empero mandato escrito contradictorio a la ley en procedimientos primordiales” (p. 27).

Por otro lado, Cervantes (2014), sostiene que los procedimientos administrativos son criterios que reglamentan y explican el funcionamiento de los mismos, que se rigen de 16 principios que son: (1) Legalidad, (2) Del debido procedimiento, (3) De impulso de oficio (4) De racionalidad, (5) De imparcialidad, (6) De informalismo, (7) De presunción de veracidad, (8) De conducta procedimental, (9) De celeridad, (10) De eficacia (11) De veracidad material, (12) De participación, (13) De simplicidad, (14) De uniformidad (15) De predictibilidad y(16) De privilegio de controles posteriores.

Para Gary Hamel (2012), mientras en las organizaciones no exista la palabra: ideología, será la fuente de todos los problemas fundamentales, porque la historia humana nos es otra cosa que hechura de conflictos ideológicos. Es por nuestra ideología —las creencias que constituyen nuestro credo: en función de cómo funciona el mundo y nosotros mismos— la que ocasiona que las instituciones puedan ser o no adaptables, innovadoras, inspiradas y eficaces.

Douglas McGregor, postulo que existe una teoría X y una teoría Y en el desarrollo organizacional. La teoría X describe al trabajador como un ser perezoso e indisciplinado. Serán diligentes sólo si son controlados y solo son motivados por retribuciones extrínsecas, como el dinero o la amenaza de un castigo. La teoría Y, postula que los empleados se automotivan por sí mismos. Toda organización eficiente deberá se diseñada con altos niveles de confianza en sus empleados y estos reciprocarán mostrando un alto nivel de autocontrol. (Gary, 2008).

Pero, producir cambios en una organización la “receta” práctica es la siguiente: 80% de liderazgo, el cual, comprende la alineación, capacitación y motivación del personal. Y un 20% de gerencia, el cual, comprende la organización, solución de problemas y la planificación. Por desgracia, en los últimos 20 años se ha evidenciado que en nuestras escuelas de negocios y organizaciones de trabajo continúan produciendo gerentes no competentes, cuando deberían producir lideres (Kotter, 2014).

Para De Pree (2011), todo liderazgo eficaz, para serlo, está obligado a explicarle al subordinado cuáles son los talentos que éste aporta a la organización y cuáles son las contribuciones que éste desea realizar. Para los trabajadores es difícil ser eficaces si no conciben ni comprenden sus tareas, al no ser eficaces decrecerá su nivel de esperanza. Ant6o esto, la organización crecerá en la mediocridad. Por ellos, todo liderazgo eficaz pretende lo siguiente: (1) Describirles el contexto en el cual se encuentra su grupo de trabajo y en el que se encuentra su organización. (2) Explicarles el rumbo de la compañía y qué nuevas competencias requiere. Así, ser líder implica, poder desarrollar programas educativos que ayuden a cumplir con la misión de la institución y por último (3) Identificar y desarrollar el potencial del grupo.

Finalmente, para Peter Drucker e Isao Nakauchi (1998), el nuevo liderazgo debe enfocarse en las decisiones que se relacionan con sistemas eficaces de contratación, de motivación, de desarrollo de la gente; y, enfocarse en decisiones que, si tienen éxito, asegurarán que la organización disponga del talento necesario para concebir una estrategia efectiva y para ejecutarla.

A continuación, se presenta entonces, la enunciación de la cuestión fundamental a resolver (problema general):

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018?

Asimismo, se formulan las preguntas específicas de investigación:

PE1 ¿Cuál es la relación entre la Planificación y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018?

PE2: ¿Cuál es la relación entre la Organización y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018?

PE3: ¿Cuál es la relación entre la Dirección y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018?

PE4: ¿Cuál es la relación entre el Control y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018?

Ante lo descrito, es necesario exponer la importancia, el ¿por qué? y, ¿para qué?. De la presente investigación, es decir, la justificación. Así, Bernal (2010), refiere lo siguiente: “Es preciso justificar los motivos que implican ser investigados. También, es preciso definir su dimensión para determinar si es posible” (p.106).

Asimismo, Bernal (2010), señala sobre la justificación teórica lo siguiente: “Se precisa de la presente justificación siempre que implique reflexión y debate académico respecto al tema tratado, replicar la teoría, probar resultados o hacer ciencia de lo habido” (p. 106).

Por lo expuesto, se considera la justificación teórica ya que basada en los lineamientos teóricos de los autores se realiza el presente proyecto, lo que fortalece el trabajo porque son fuentes confiables que nos permite establecer una organización respectiva de las variables.

Sobre la justificación práctica, Bernal (2010), precisa que “Una investigación se justifica de manera práctica siempre que permita resolver una situación problemática, fija estrategias que al darse contribuirían a realizarlo” (p. 106).

En ese sentido se justifica de forma práctica ya que se precisa una relación entre las variables, lo que permitirá posteriormente establecer planes de mejora relacionado respecto a Gestión Administrativa y el desarrollo de los procedimientos de trámites en el poder judicial.

Por ultimo Bernal (2010), refiere sobre la justificación metodológica lo siguiente: “Se cumple la metodología cuando el proyecto precisa de un nuevo método o tal vez de una nueva estrategia para promover un conocimiento confiable” (p.107). La justificación metodológicamente ya que mediante el método y diseño de investigación definido se pudo

operacionalizar las variables y precisar los instrumentos de medición con los que se realizarán las encuestas para conocer los resultados que se logren obtener.

Con esto, el objetivo general de la investigación es el siguiente (OG): Determinar el nivel de relación entre la Gestión Administrativa y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Y, los objetivos específicos de la investigación son los siguientes:

OE1: Determinar el nivel de relación entre la Planificación y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

OE2: Determinar el nivel de relación entre la Organización y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

OE3: Determinar el nivel de relación entre la Dirección y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

OE4: Determinar el nivel de relación entre el Control y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

La hipótesis general (HGa): Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Y, las hipótesis específicas (HE) son las siguientes:

HE1a: La Planificación se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

HE2a: La Organización se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

HE3a: La Dirección se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

HE4a: El Control se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

El diseño metodológico del presente estudio investigación fue no experimental. Según Dzul (2019), todo diseño no experimental se debe desarrollar con la condición de no manejar premeditadamente las variables. El interés esencial es la observación de los eventos tal y como se dan en el ambiente natural para que después se realice la interpretación a través del método científico. Para ello, se utilizó categorías, comunidades, variables, contextos de facto, conceptos o sucesos que se han suscitado «ex post facto» sin intervención, alguna, del investigador.

Y, también es transversal o transeccional porque, se obtuvieron datos en un tiempo único determinado (Hernández, et al., 2014). Así, los diseños transeccionales tuvieron como fin sondear la incidencia e investigar los indicadores que nos revelan el cómo se manifiestan las variables y sus dimensiones. El primer paso fue examinar un grupo de personas tipo —o muestra representativa de una población objetivo— y describir su comportamiento ante un fenómeno dado. En conclusión, son estudios descriptivos puros y las hipótesis consecuentes resultantes son descriptivas. (Mellado & Lastra, 2014).

La finalidad del presente estudio de investigación fue resolver una situación ignominiosa descrita en un espacio tiempo determinado. Como sostiene Valderrama (2015), “se logra resolver problemas de tipo práctica, poniendo en práctica los logros obtenidos en la investigación teórica” (p. 49).

Según su carácter el alcance de la presente investigación es correlacional. Cruz (2014), postulaba que los estudios de esta categoría necesitan develar e interpretar el nivel de interrelación existente entre las variables (y dimensiones) de un contexto en particular. La utilidad práctica, de este tipo de investigaciones correlacionales, es comprender cómo se comporta una variable en torno al comportamiento de otras variables vinculadas a ésta. En otras palabras, se busca estimar el valor lindante que posee un grupo de casos determinado, a partir de valores de otras variables con las cuales forma un lazo de interdependencia.

En el presente estudio se precisa identificar el vínculo de las variables.

- Según su naturaleza: “Es cuantitativa por sus valores numéricos obtenidos” (Hernández, *et al.*, 2014).
- Según el alcance temporal: “Es transversal ya que la obtención de la información se precisa en un momento dado” (Hernández, *et al.*, 2014).

Finalmente, la investigación fue de tipo Básica porque, como refiere un grupo de Investigadores de la Universidad Católica Sede Sapiens (2019), su fin ulterior guardaría íntima relación con la obtención y recopilación de información para construir nuevos conocimientos que irán incrementando y acumulándose a la información previa existente. Así, toda investigación básica se utilizaría para aportar a la construcción de una nueva base de conocimiento que servirá como referente para iniciar otro tipo de investigación, la aplicada.

Operacionalización de las variables

La Variable Independiente (de ahora en adelante VI) es Gestión Administrativa. Según Chiavenato (2013), indica que en esta:

Se precisan actividades vinculadas frecuentemente no de manera parcial o aislada ya que son importantes todas y son integrales la relación que tienen. La dirección planificación, control y organización requieren atención debida de la gerencia. En tal sentido, se precisa que la gestión administrativa implica el sostenimiento empresarial debido a que se busca de manera objetiva el logro de metas. (p. 242)

Asimismo, la interpretación del instrumento para la VI se explica a continuación

Para la VI el puntaje que va de (20 – 46) representa el atributo “Deficiente”, el puntaje que va de (47 - 73) representa el atributo “Esperado” y, el puntaje que va de (74 - 100) representa el atributo “Óptimo”

Para las dimensiones de la VI el puntaje que va de (5 – 11) representa el atributo “Deficiente”, el puntaje que va de (12 - 18) representa el atributo “Esperado” y, el puntaje que va de (19 - 25) representa el atributo “Óptimo”

Por otro lado, la variable dependiente (de ahora en adelante VD) “Cumplimiento de procedimientos”. Cassagne (1994), explica que la variedad de procedimientos dentro de

la administración pública debe manejarse contra la seguridad jurídica y el aseguramiento de los derechos privados en contraposición de los conflictos que estos provocan para estar al corriente de la gran cantidad de disposiciones especiales que se diseñan para regir el acto de cada órgano o ente del Estado.

Asimismo, la interpretación del instrumento para la VD se explica a continuación:

Para la VD el puntaje que va de (15 – 34) representa el atributo “Ineficiente”, el puntaje que va de (35 - 55) representa el atributo “Aceptable” y, el puntaje que va de (56 - 75) representa el atributo “Eficiente”

Para las dimensiones de la VD el puntaje que va de (5 – 11) representa el atributo “Ineficiente”, el puntaje que va de (12 - 18) representa el atributo “Aceptable” y, el puntaje que va de (19 - 25) representa el atributo “Eficiente”

Tabla 1
Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
Gestión Administrativa (VI) “(…) es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto” (Corvo, 2018, p.1).	<u>Planificación</u> “(…) es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento (Pérez Porto & Gardey, 2012, p.2).	Recursos		Para la VI el puntaje que va de (20 – 46) representa el atributo “Deficiente”, el puntaje que va de (47 - 73) representa el atributo “Esperado” y, el puntaje que va de (74 - 100) representa el atributo “Óptimo”	Instrumento de Gestión Administrativa Autora: Sadith Ordinola Chávez
	<u>Organización</u> “(…) es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones	Actividades	Pgts del 1 al 5	Para las dimensiones de la VI el puntaje que va de	
		Meta	Pgts del 6 al 10		

	específicas” (Porto y Merino, 2008, p.2).			(5 – 11) representa el atributo “Deficient e”, el puntaje que va de (12 - 18) representa el atributo “Esperado ” y, el puntaje que va de (19 - 25) representa el atributo “Óptimo”	
	<u>Dirección</u> “(…) es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas” (Pérez Porto & Gardey, 2010, p.2).	Liderazgo	Pgts del 11 al 15		
	<u>Control</u> “(…) significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención” (Pérez, 2008, p.1)	Desempeño Inspección	Pgts del 16 al 20		
Cumplimiento de procedimientos (VD) “(…) las normas son verdaderas guías de acción (…) que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse (…) los procedimientos consiste en describir	<u>Legalidad</u> “(…) o primacía de la ley es un principio fundamental, conforme al cual todo ejercicio de un poder público debe realizarse acorde a la ley vigente y su jurisdicción y no a la voluntad de las personas” (Soto Kloss, 1996, p.15)	Tiene que estar regulado por normas y no por voluntad de las personas.	Pgts del 1 al 10	Para la VD el puntaje que va de (15 – 34) representa el atributo “Ineficient e”, el puntaje que va de (35 - 55) representa el atributo “Aceptabl e” y, el	Ficha de percepción de cumplimiento del procedimiento Autora: Sadith Ordinola Chávez

Nota. Elaboración propia. Pgts: Preguntas.

<p>detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores” (Melinkoff, 1990)</p>	<p><u>Cerelidad</u></p> <p>“(…) se entiende que la economía del tiempo procesal está edificada sobre un conjunto de institutos orientados a conseguir una pronta solución de las contiendas judiciales (lo cual está estrechamente relacionado con el derecho a ser juzgado en un plazo razonable, que es un elemento del debido proceso), impidiendo la inercia de las autoridades judiciales, partes, abogadas y abogados y servidores judiciales” (La Razón, 2010, p.2)</p>	<p>Se debe respetar los plazos procesales conforme a ley respetando los días computables (días hábiles y no hábiles)</p>	<p>puntaje que va de (56 - 75) representa el atributo “Eficiente ”</p> <p>Para las dimensiones de la VD el puntaje que va de (5 – 11) representa el atributo “Ineficiente”, el puntaje que va de (12 - 18) representa el atributo “Aceptable” y, el puntaje que va de (19 - 25) representa el atributo “Eficiente ”</p>
	<p><u>Imparcialidad</u></p> <p>Concepto que se aplica sobre todo en el ámbito de la aplicación de justicia para referirse al ideal de que el sistema judicial debe ser proceder bajo un criterio imparcial, es decir, sin sesgos, prejuicios o tratos diferenciados de ningún tipo hacia ninguna persona.</p>	<p>En este caso el Juez no debe tener ningún interés en el objeto del proceso ni en el resultado de la sentencia.</p>	<p>Pgts del 11 al 15</p>

2.2. Población y muestra y muestreo

Bernal (2010), considera al universo-poblacional como “(…) un grupo que constituye el total de personas con características parecidas y de las cuales se hace inferencia” (p.160). Por tanto, el universo-poblacional de la presente investigación

científica estuvo formada por los abogados litigantes y partes del proceso del Poder Judicial sede Las Flores – San Juan de Lurigancho.

Asimismo, Según Bernal (2010), considera que la muestra estaría conformada por “(...)una fracción de población, la que precisa de información para ejecutar el estudio y con ella se realizará el cálculo y la fijación de las variables vinculadas a la investigación” (p. 161). En efecto, la muestra es de tipo censal y considero a 30 abogados litigantes y partes del proceso del Poder Judicial sede Las Flores – San Juan de Lurigancho.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El cuestionario tipo encuesta, “(...) nos facilita la información de las personas participantes del problema; investiga la opinión de cada uno y respecto a preguntas y respuestas- construye, los resultados del procesamiento” (Flores, p.329). Se eligió, como instrumento, el cuestionario cerrado tipo encuesta por ser un procedimiento investigativo que nos permite conocer las actitudes de la muestra poblacional y realizar valoraciones objetivas; para ello, se medirán las variables a través de una escala de tipo Likert: 1 = Nunca (N), 2 = Casi Nunca (CN), 3 = A Veces (AV), 4 = Casi Siempre (CS), 5 = Siempre (S).

Con respecto a la Confiabilidad del instrumento, Hernández, et al (2014), refiere que dicho atributo en un instrumento de medición se define como: “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Para determinar el nivel de fiabilidad de los cuestionarios tipo encuesta, se aplicó la evaluación psicométrica (Alfa de Cronbach), de la prueba tomada a una muestra de 30 abogados litigantes y partes del proceso, luego procedió a introducir los datos al programa Programa Estadístico SPSS versión 25.0, para luego procesarlos.

Instrumento 01 de la variable 01 (gestión administrativa). Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach → 0,951 confiabilidad Muy Alta

Instrumento 02 de la variable 02 (cumplimiento de procedimientos). Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach 0,926 confiabilidad Muy Alta

Tabla 2
Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 - 1,00	Muy Alta
0,61 - 0,80	Moderada
0,41 - 0,60	Baja
0,01 - 0,20	Muy baja

Nota. Elaboración propia. En base a las magnitudes analizan los resultados de la evaluación psicométrica de Alfa de Cronbach para cada una de las variables y sus correspondientes dimensiones. Fuente: Guttman, (1945).

Asimismo, ambos instrumentos fueron validados por el juicio de 3 expertos (Anexo 4):

Tabla 3
Resumen Juicio de Expertos

Experto	Juicio
Fabian Rojas, Lenin Enrique	Aprobó los 2 instrumentos
Ezpinoza Azula, Cesar N.	Aprobó los 2 instrumentos
Lizandro Crispin, Rommel	Aprobó los 2 instrumentos

Nota. En base al Anexo 4.

Respecto al Procedimiento, de acuerdo a los objetivos del estudio, se construyó los instrumentos con el fin de obtener la información de los abogados litigantes partes del proceso con una escala ordinal, para la correlación, y un instrumento politómicos según descripción:

Ficha técnica: Instrumento - Gestión Administrativa

- Nombre: Ficha para medir la gestión administrativa
- Autora: Sadith Ordinola Chávez
- Forma de aplicación: Individual.

- Grupo de aplicabilidad: Abogados litigantes partes del proceso
- Duración: 15 minutos.
- Descripción: El instrumento está compuesto por 20 reactivos estructurados bajo una escala de tipo Likert de cinco índices: N (1), CN (2), AV (3), CS (4), S (5).

Ficha técnica: Instrumento - Cumplimiento del procedimiento

- Nombre: Ficha de percepción de cumplimiento del procedimiento
- Autor: Sadith Ordinola Chávez
- Forma de aplicación: Individual.
- Grupo de aplicabilidad: Abogados litigantes partes del proceso
- Duración: 15 minutos.
- Descripción: El instrumento está compuesto por 15 reactivos estructurados bajo una escala de tipo Likert de cinco índices: N (1), CN (2), AV (3), CS (4), S (5).

2.4. Procedimientos

Respecto a la Estadística descriptiva Córdova (2003), considera; “Grupo de aspectos estadísticos que se vinculan con el resumen y detalle de la información, que corresponden a las medidas de tendencia central y de dispersión” (p.1).

En la presente investigación se trabajó la información con el programa SPSS versión 25.0, con fines de lograr los datos descriptivos que corresponde a la tendencia central: moda, mediana y media, así como las dispersiones: desviación estándar y varianza. Y, respecto a la Estadística inferencial Hernández, *et al.* (2014), “Considera que se usa con fines de probar las hipótesis y precisar parámetros” (p.299).

Esta contrastación respecto a las hipótesis será efectuada a través del software con fines de determinar la confiabilidad y la contratación de hipótesis, con lo que se validará las hipótesis planteadas.

En el presente estudio de investigación se empleó la estadística de Spearman (Rho) para medir el nivel de significancia de la correlación de las hipótesis, cuyo símbolo es ρ permitiendo medir, asimismo, el grado de asociación entre variables y dimensiones planteadas. Así, se entiende que los valores que se sitúan entre el rango de -1 a +1, indicarán relaciones directas o inversas según sea el caso. Para la interpretación

yposteriormente el análisis de los resultados, en torno al nivel de correlación hallado, se utilizará la siguiente escala de medida:

Tabla 4
Valoración para determinar el nivel de correlación

CORRELACIÓN DE SPERMAN	NIVEL
-1,0	Perfecta correlación inversa
(-0,99) –(-0,76)	Intensa correlación de inversa
(-0,75) - -(0,60)	Correlación moderada alta inversa
(-0,59) - -(0,43)	Correlación moderada media inversa
(-0,42) - -(0,26)	Correlación moderada baja inversa
(-0,25) -(0,01)	Correlación baja inversa
0,00	Sin correlación
(0,01) –(0,25)	Correlación baja positiva
(0,25) –(0,42)	Correlación moderada baja positiva
(0,43) -(0,59)	Correlación moderada media positiva
(0,60) –(0,75)	Correlación moderada alta positiva
(0,76) –(0,99)	Correlación intensa positiva
1,00	Perfecta correlación positiva

Nota. Asmat Goicochea, L. Fabián Huamán, D.

2.5. Aspectos éticos

“La ética, en su definición, es un campo con pretensiones transdisciplinarias, la cual debe utilizar variadas estrategias de investigación. Si bien esto puede ser enriquecedor, también complica la labor del investigador” (Casas, 2008, p. 104). No cabe duda de que el uso del método científico permite añadir rigurosidad en la manera decómo se responderánlas cuestiones relevantes de toda investigación seria (Ramírez, 2012), “(...) lo que resulta fundamental para conseguir los objetivos propuestos, siguiendo el camino más fácil y racional que permita alcanzar esos objetivos” (Mirón, 2010, p. 105). Sin embargo, “resulta paradójico que sea precisamente esto lo que se demuestra como una insuficiencia importante al momento de evaluar los aspectos metodológicos de un proyecto de investigación” (Guillermo Droppelmann, 2018, p. 116).

Será fundamentado en los principios bioéticos.

- Se garantiza la confidencialidad de datos obtenidos.
- Se considera los principios de respeto a la persona, beneficencia y justicia, además los datos serán procesados respetando el anonimato.

– Consideraciones éticas esquematizadas en la Tabla 4.

Tabla 5

Consideraciones éticas de la estadística

Reconocer los procedimientos de edición, imputación o falta de datos.	Abordar las variables de confusión no incluidas en el estudio.
Describir las limitaciones de la inferencia estadística.	Transmitir honestamente los resultados y de manera significativa para el lector
Informar las fuentes de error en la estadística.	Identificar el patrocinador financiero.
Mencionar quién es el responsable de la estadística al interior del trabajo.	Declarar el uso de los resultados del estudio.
Informar de las fuentes de los datos.	Informar las ponderaciones adecuadas
Explicar la muestra utilizada.	Compartir los datos para la revisión por pares, protegiendo la confidencialidad.
Enumeración de los pasos que aseguran la integridad de los datos	Explicitar cualquier error corregido.

Nota. En base a Guillermo Droppelmann (2018).

Los aspectos teóricos de la presente investigación, son respaldados bajo lo afirmado por Koepsell y Ruiz (2015), quienes sostienen que,

(...) ser autor implica responsabilidad, lo que implica tener que precisar información de su autoría. Esto implica que otros estudiosos puedan determinar que tanto sabe de su trabajo, y que consideran la responsabilidad personal de la obra y de sí mismo. Si el contenido no es precisado por el autor, entonces incurre en la falta de seriedad hacia el ámbito de la ciencia y transgrede las reglas éticas. (p.61)

Por lo expuesto, la investigación se ha desarrollado considerando autores tanto para los antecedentes, la realidad problemática y la metodología referenciándolos debidamente. También las encuestas que se realizarán será registrando a los encuestados y con conocimiento de causa del motivo por el cual se aplica el cuestionario, en ese

sentido se mantendrá la confidencialidad de los encuestados aplicando las encuestas de manera anónima. Finalmente, el presente trabajo se redactó según lo establecido por el centro de estudio y los protocolos de investigación impartido por la Escuela de Posgrado.

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de normalidad

V1: Gestión Administrativa, V1d1: Planificación, V1d2: Organización, V1d3: Dirección, V1d4: Control. V2: Cumplimiento De Procedimientos, V2d1: Legalidad, V2d2: Celeridad; V2d3: Imparcialidad. Todas las variables tienen distribución asimétrica ↔ p (Sig. asintótica-bilateral) < 0.05 → Las variables son no paramétricas (asimétricas) → correlación Spearman variables ordinal

Tabla 6
Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS
N		30	30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	56,83	41,6667
	Desv.	10,399	8,53121
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,211	,205
	Positivo	,211	,205
	Negativo	-,131	-,072
Estadístico de prueba		,211	,205
Sig. asintótica(bilateral)		,001 ^c	,002 ^c

Nota. a. La distribución de prueba es normal. b. Se calcula a partir de datos. c.

Corrección de significación de Lilliefors.

3.2. Tablas cruzadas

Tabla 7
Resumen de procesamiento de casos (de ahora en adelante RPC) - Hipótesis General

	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cumplimiento de Procedimientos * Gestión Administrativa	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Tabla 8*Tabla cruzada - Hipótesis General*

		Gestión Administrativa			Total	
		Deficiente	Esperado	Óptimo		
Cumplimiento de Procedimientos	Ineficiente	Recuento	2	3	0	5
		% dentro de Gestión Administrativa	100,0%	12,0%	0,0%	16,7%
		Recuento	0	21	1	22
	Aceptable	% dentro de Gestión Administrativa	0,0%	84,0%	33,3%	73,3%
		Recuento	0	1	2	3
		% dentro de Gestión Administrativa	0,0%	4,0%	66,7%	10,0%
	Eficiente	Recuento	2	25	3	30
		% dentro de Gestión Administrativa	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		Total				

Nota. Elaborado en base a SPSS 25.0. Se ha realizado un ordenamiento en forma de tabla de las variables (V1 y V2), asignando a cada dato su frecuencia correspondiente. el 10% realizan la gestión administrativa y cumplen con los procedimientos de manera “eficiente”. 73,3% realizan la gestión administrativa y cumplen los procedimientos de manera “aceptable” y el 16% realizan la gestión administrativa y cumplen los procedimientos de manera “ineficiente”.

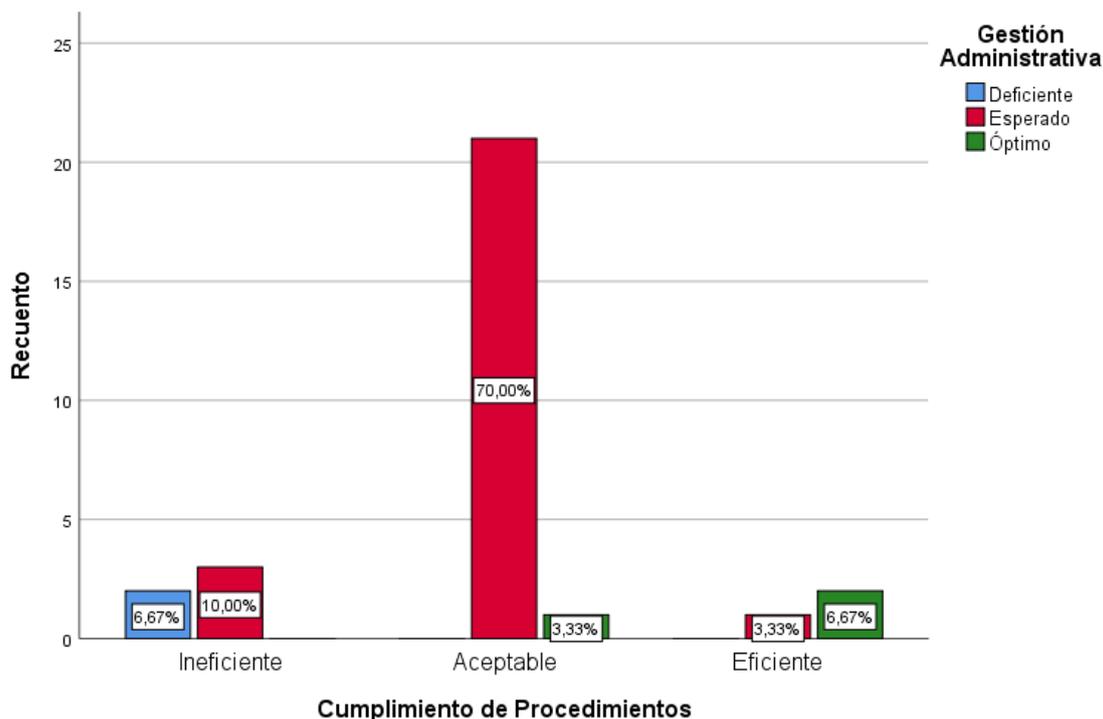


Figura 1 Gráfico de barras – Hipótesis general

Nota. Comparación de las variables independiente y dependiente de la Hipótesis General.

La figura 1, estaría mostrando que, del 100%, del total de casos válidos analizados, el 6,67% de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Ineficiente”, presentan una Gestión Administrativa “Deficiente”. El 70,00 % de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Aceptable”, presentan una Gestión Administrativa “Esperada”. Por último, el 6,67% de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Eficiente”, presentan una Gestión Administrativa “Óptima”.

Tabla 9

RPC - Hipótesis Específica 1

	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Planificación *						
Cumplimiento de Procedimientos	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Tabla 10*Tabla cruzada – Hipótesis Específica 1*

		Cumplimiento de Procedimientos			Total		
		Ineficiente	Aceptable	Eficiente			
Planificación	Deficiente	Recuento	2	4	0	6	
		% dentro de Cumplimiento de Procedimientos	40,0%	18,2%	0,0%	20,0%	
		Esperado	Recuento	3	17	0	20
	Esperado	% dentro de Cumplimiento de Procedimientos	60,0%	77,3%	0,0%	66,7%	
		Óptimo	Recuento	0	1	3	4
			% dentro de Cumplimiento de Procedimientos	0,0%	4,5%	100,0%	13,3%
	Total		Recuento	5	22	3	30
		% dentro de Cumplimiento de Procedimientos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota. Elaborado en base a SPSS 25.0. Se ha realizado un ordenamiento en forma de tabla de la variable 2 con la dimensión planificación, asignando a cada dato su frecuencia correspondiente. El 20% planifica y cumple los procedimientos de manera “deficiente”. El 66.7% planifica y cumple los procedimientos de manera “esperada”. El 13.3% planifica y cumple los procedimientos de manera “óptima”.

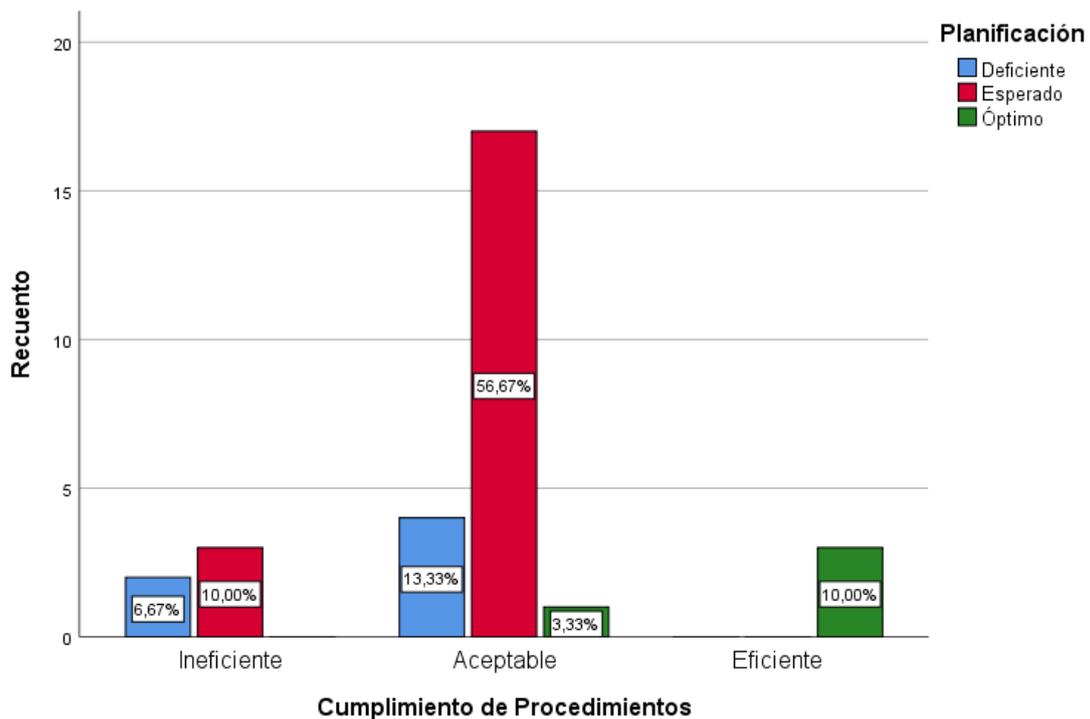


Figura 2 Gráfico de barras – Hipótesis Específica 1

Nota. Comparación de la dimensión “Planificación” de la VI y la VD de la Hipótesis Específica 1. La figura 2, estaría mostrando que, del 100%, del total de casos válidos analizados, el 6,67 % de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Ineficiente”, presentan una Planificación “Deficiente”. El 56,67 % de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Aceptable”, presentan una Planificación “Esperada”.

Por último, el 10,00 % de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Eficiente”, presentan una Planificación “Óptima”.

Tabla 11

RPC - Hipótesis Específica 2

	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Organización * Cumplimiento de Procedimientos	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Tabla 12*Tabla cruzada – Hipótesis Específica 2*

			Cumplimiento de Procedimientos			Total
			Ineficiente	Aceptable	Eficiente	
Organización	Deficiente	Recuento	2	1	0	3
		% dentro de				
		Cumplimiento de Procedimientos	40,0%	4,5%	0,0%	10,0%
	Esperado	Recuento	3	20	1	24
		% dentro de				
		Cumplimiento de Procedimientos	60,0%	90,9%	33,3%	80,0%
	Óptimo	Recuento	0	1	2	3
		% dentro de				
		Cumplimiento de Procedimientos	0,0%	4,5%	66,7%	10,0%
Total	Recuento	5	22	3	30	
	% dentro de					
	Cumplimiento de Procedimientos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota. Elaborado en base a SPSS 25.0. Se ha realizado un ordenamiento en forma de tabla de la variable 2 con la dimensión organización, asignando a cada dato su frecuencia correspondiente. El 10% se organiza para el cumplimiento de los procedimientos de forma “deficiente”. 80% se organiza para el cumplimiento de los procedimientos de forma “esperado”. El 10% se organiza para el cumplimiento de los procedimientos de forma “óptima”.

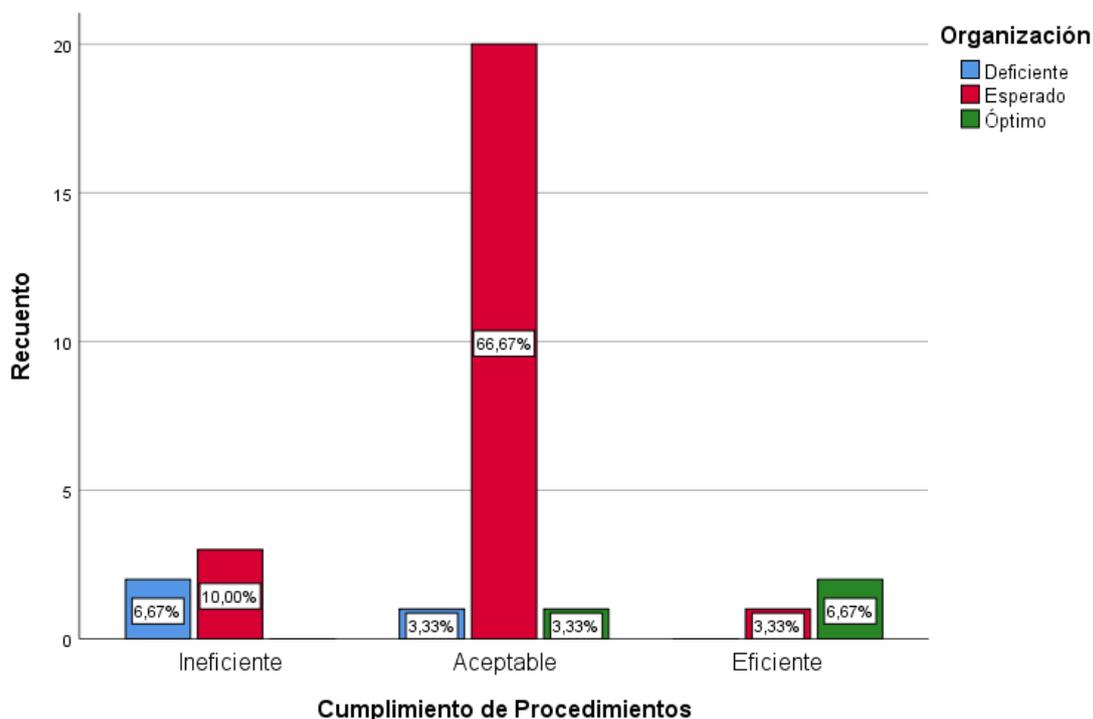


Figura 3 Gráfico de barras – Hipótesis Específica 2

Nota. Comparación de la dimensión “Organización” de la VI y la VD de la Hipótesis Específica 2. La figura 3, estaría mostrando que, del 100%, del total de casos válidos analizados, el 10,00% de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Ineficiente”, presentan una Organización “Esperada”. El 66,67 % de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Aceptable”, presentan una Organización “Esperada”.

Por último, el 3,33% de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Eficiente”, presentan una Organización “Esperada”.

Tabla 13

RPC - Hipótesis Específica 3

	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Dirección *						
Cumplimiento de Procedimientos	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Tabla 14*Tabla cruzada – Hipótesis Específica 3*

			Cumplimiento de Procedimientos			Total
			Ineficiente	Aceptable	Eficiente	
Dirección	Deficiente	Recuento	4	6	0	10
		% dentro de				
		Cumplimiento de Procedimientos	80,0%	27,3%	0,0%	33,3%
	Esperado	Recuento	1	15	0	16
		% dentro de				
		Cumplimiento de Procedimientos	20,0%	68,2%	0,0%	53,3%
	Óptimo	Recuento	0	1	3	4
		% dentro de				
		Cumplimiento de Procedimientos	0,0%	4,5%	100,0%	13,3%
Total	Recuento	5	22	3	30	
	% dentro de					
	Cumplimiento de Procedimientos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota. Elaborado en base a SPSS 25.0. Se ha realizado un ordenamiento en forma de tabla de la variable 2 con la dimensión dirección, asignando a cada dato su frecuencia correspondiente. El 33% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “deficiente”. 53% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “esperado”. El 10% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “óptima”. La dirección no se distribuye equitativamente generando fluctuaciones de eficiencia y cumplimiento.

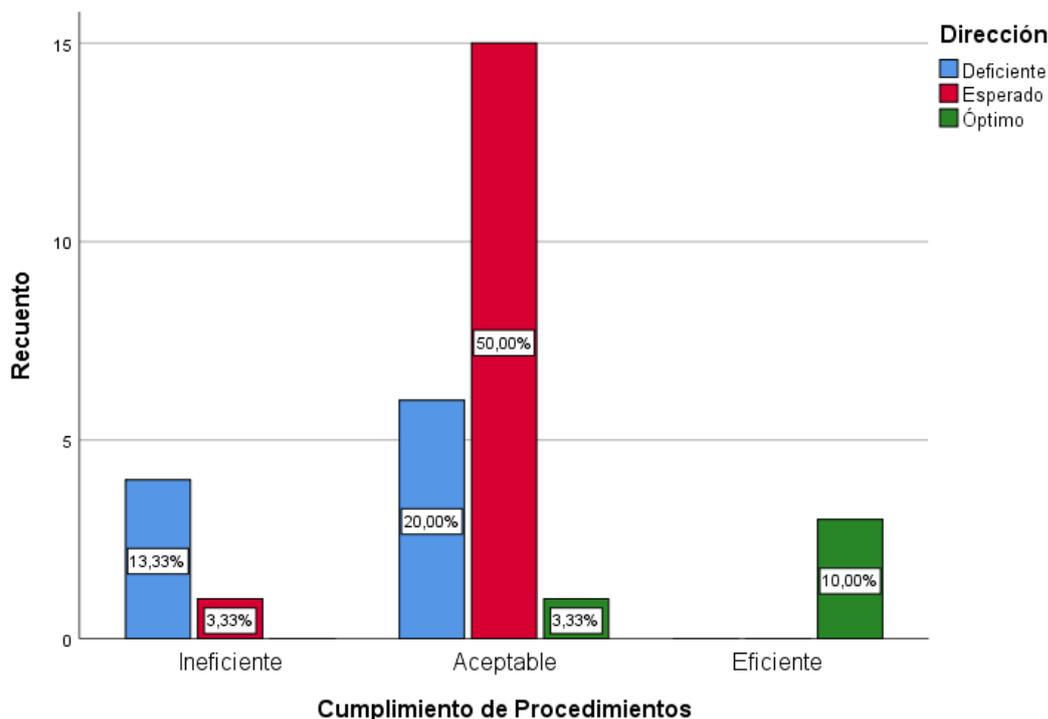


Figura 4 Gráfico de barras – Hipótesis Específica 3

Nota. Comparación de la dimensión “Dirección” de la VI y la VD de la Hipótesis Específica 3. La figura 4, estaría mostrando que, del 100%, del total de casos válidos analizados, el 13,33% de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Ineficiente”, presentan una Dirección “Deficiente”. El 50,00 % de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Aceptable”, presentan una Dirección “Esperada”. Por último, el 10,00 % de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Eficiente”, presentan una Dirección “Óptima”.

Tabla 15

RPC - Hipótesis Específica 4

	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Control *						
Cumplimiento de Procedimientos	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Tabla 16*Tabla cruzada – Hipótesis Específica 4*

			Cumplimiento de Procedimientos			Total
			Ineficiente	Aceptable	Eficiente	
Control	Deficiente	Recuento	2	6	0	8
		% dentro de				
		Cumplimiento de Procedimientos	40,0%	27,3%	0,0%	26,7%
	Esperado	Recuento	3	15	1	19
		% dentro de				
		Cumplimiento de Procedimientos	60,0%	68,2%	33,3%	63,3%
	Óptimo	Recuento	0	1	2	3
		% dentro de				
		Cumplimiento de Procedimientos	0,0%	4,5%	66,7%	10,0%
Total	Recuento	5	22	3	30	
	% dentro de					
	Cumplimiento de Procedimientos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota. Elaborado en base a SPSS 25.0. Se ha realizado un ordenamiento en forma de tabla de la variable 2 con la dimensión control, asignando a cada dato su frecuencia correspondiente. El 26.7 % realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “deficiente”. 63.3% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “esperado”. El 10% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “óptima”. El control no se distribuye equitativamente generando fluctuaciones de eficiencia y cumplimiento.

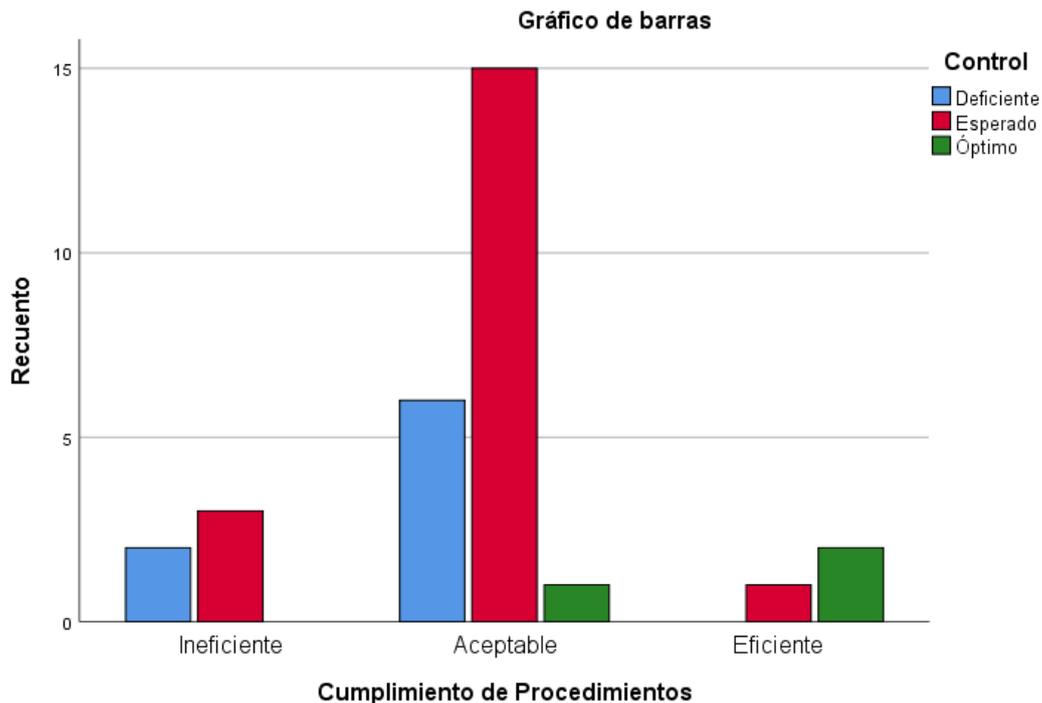


Figura 5 Gráfico de barras – Hipótesis Específica 4

Nota. Comparación de la dimensión “Control” de la VI y la VD de la Hipótesis Específica 4. 03 indicadores: Deficiente (celeste), Esperado (rojo) y Óptimo (verde).

3.3. Estadístico descriptivo

Tabla 17

Estadístico Descriptivo de la variable Gestión Administrativa (VI)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	2	6,7	6,7	6,7
Esperado	25	83,3	83,3	90,0
Óptimo	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Del total de casos válidos analizados para la VI (30), se tiene que: en 2 casos, se evidencia una Gestión Administrativa deficiente, en 25 casos se evidencia una Gestión Administrativa Esperada y, en 3 casos, se evidencia una gestión Administrativa Optima.

Tabla 18

Estadístico Descriptivos de la variable dependiente Cumplimiento de procedimientos (VD)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	5	16,7	16,7	16,7
	Aceptable	22	73,3	73,3	90,0
	Eficiente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaborado con SPSS 25.0.

Tabla 19

Estadístico Descriptivos de la variable independiente dimensión Planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	20,0	20,0	20,0
	Esperado	20	66,7	66,7	86,7
	Óptimo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaborado con SPSS 25.0.

Tabla 20

Estadístico Descriptivos de la dimensión Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	10,0	10,0	10,0
	Esperado	24	80,0	80,0	90,0
	Óptimo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaborado con SPSS 25.0.

Tabla 21*Estadístico Descriptivos de la dimensión Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	33,3	33,3	33,3
	Esperado	16	53,3	53,3	86,7
	Óptimo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaborado con SPSS 25.0.**Tabla 22***Estadístico Descriptivos de la dimensión Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	26,7	26,7	26,7
	Esperado	19	63,3	63,3	90,0
	Óptimo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaborado con SPSS 25.0.**Tabla 23***Estadístico Descriptivos de la dimensión Legalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	9	30,0	30,0	30,0
	Aceptable	17	56,7	56,7	86,7
	Eficiente	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaborado con SPSS 25.0**Tabla 24***Estadístico Descriptivos de la dimensión Celeridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	10	33,3	33,3	33,3
	Aceptable	18	60,0	60,0	93,3
	Eficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaborado con SPSS 25.0

Tabla 25*Estadístico Descriptivos de la dimensión Imparcialidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ineficiente	8	26,7	26,7	26,7
Aceptable	19	63,3	63,3	90,0
Eficiente	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaborado con SPSS 25.0**3.4. Prueba de correlación entre variables****Tabla 26***Correlación Spearman– Hipótesis General*

			Gestión Administrativa	Cumplimiento de Procedimientos
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Cumplimiento de Procedimientos	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). En base al grado de dependencia entre las variables. Se contrastó todos los resultados, con un nivel de significación bilateral (p-Valor) del 5% (riesgo): 0.05. Si, p-Valor > 0.05 → se acepta la Hipótesis Nula (H0). Si, p-Valor < 0.05 → se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha).

Tabla 27*Correlación Spearman– Hipótesis Específica 1*

			Cumplimiento de Procedimientos	Planificación
Rho de Spearman	Cumplimiento	Coeficiente de	1,000	,531**
	de	correlación		
	Procedimientos	Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	Planificación	Coeficiente de	,531**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). En base al grado de dependencia entre las variables. Se contrastó todos los resultados, con un nivel de significación bilateral (p-Valor) del 5% (riesgo): 0.05. Si, p-Valor > 0.05 → se acepta la Hipótesis Nula (H0). Si, p-Valor < 0.05 → se acepta la Hipótesis Alterna (Ha).

Tabla 28*Correlación Spearman – Hipótesis Específica 2*

			Cumplimiento de Procedimientos	Organización
Rho de Spearman	Cumplimiento de	Coeficiente de	1,000	,578**
	Procedimientos	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Organización	Coeficiente de	,578**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). En base al grado de dependencia entre las variables. Se contrastó todos los resultados, con un nivel de significación bilateral (p-Valor) del 5% (riesgo): 0.05. Si, p-Valor > 0.05 → se acepta la Hipótesis Nula (H0). Si, p-Valor < 0.05 → se acepta la Hipótesis Alterna (Ha).

Tabla 29*Correlación Spearman– Hipótesis Específica 3*

			Cumplimiento de Procedimientos	Dirección
Rho de Spearman	Cumplimiento de Procedimientos	Coefficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Dirección	Coefficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). En base al grado de dependencia entre las variables. Se contrastó todos los resultados, con un nivel de significación bilateral (p-Valor) del 5% (riesgo): 0.05. Si, p-Valor > 0.05 → se acepta la Hipótesis Nula (H0). Si, p-Valor < 0.05 → se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha).

Tabla 30*Correlación Spearman – Hipótesis Específica 4*

			Cumplimiento de Procedimientos	Control
Rho de Spearman	Cumplimiento de Procedimientos	Coefficiente de correlación	1,000	,380*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	30	30
	Control	Coefficiente de correlación	,380*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	30	30

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). En base al grado de dependencia entre las variables. Se contrastó todos los resultados, con un nivel de significación bilateral (p-Valor) del 5% (riesgo): 0.05. Si, p-Valor > 0.05 → se acepta la Hipótesis Nula (H0). Si, p-Valor < 0.05 → se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha).

3.5. Interpretación de Datos

Los resultados de la prueba de hipótesis develan que los datos no tienen distribución normal → son asimétricos; por lo tanto, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para medir el grado de relación entre la V1 (y sus dimensiones: Planificación, organización, dirección y control) y la V2 (y sus dimensiones: legalidad, celeridad e imparcialidad) y así, afirmar o negar las hipótesis planteadas.

El valor del índice de correlación varía en el intervalo $[-1,1]$, indicando el signo el sentido de la relación:

Si $p = 1$, existe una correlación positiva perfecta (fuerte).

Si $0 < p < 1$, existe una correlación positiva.

Si $p = 0$, no existe relación lineal. Valores cercanos al cero indican relación imperfecta (débil)

Si $-1 < p < 0$, existe una correlación negativa (inversa).

Si $p = -1$, existe una correlación negativa perfecta (fuerte)

A continuación, se describió la Interpretación de la correlación - Hipótesis general.

Ho: La Gestión Administrativa NO se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

Ha: La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

Valor de Rho calculado: 0,646

Valor de P (Sig. bilateral): 0,000 → Se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

De acuerdo al valor de la significancia se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar que existe relación entre la variable 1 y la variable 2

Según la Tabla 8 (Tabla cruzada - Hipótesis General) el 10% realizan la gestión administrativa y cumplen con los procedimientos de manera “eficiente”. 73,3% realizan la gestión administrativa y cumplen los procedimientos de manera “aceptable” y el 16% realizan la gestión administrativa y cumplen los procedimientos de manera “ineficiente”.

Asimismo, también se describió la interpretación de la correlación de las Hipótesis Específicas (HE)

HE1o: La Planificación NO se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

HE1a: La Planificación se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

Valor de Rho calculado: 0,531

Valor de P (Sig. bilateral): 0,003 → Se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

Según la Tabla 10 (Tabla cruzada – Hipótesis Específica 1)

De acuerdo al valor de la significancia se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la Planificación y la variable 2.

Según la Tabla 10 (Tabla cruzada – Hipótesis Específica 1) El 20% planifica y cumple los procedimientos de manera “deficiente”. El 66.7% planifica y cumple los procedimientos de manera “esperada”. El 13.3% planifica y cumple los procedimientos de manera “óptima”.

HE2o: La Organización NO se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

HE2a: La Organización se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

Valor de Rho calculado: 0,578

Valor de P (Sig. bilateral): 0,001 → Se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

De acuerdo al valor de la significancia se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la Organización y la variable 2

Según la Tabla 12 (Tabla cruzada – Hipótesis Específica 2) El 10% se organiza para el cumplimiento de los procedimientos de forma “deficiente”. 80% se organiza para el cumplimiento de los procedimientos de forma “esperado”. El 10% se organiza para el cumplimiento de los procedimientos de forma “óptima”.

HE3o: La Dirección NO se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

HE3a: La Dirección se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

Valor de Rho calculado: 0,630

Valor de P (Sig. bilateral): 0,000 → Se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

De acuerdo al valor de la significancia se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la Dirección y la variable 2

Según la Tabla 14 (Tabla cruzada – Hipótesis Específica 3), el 33% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “deficiente”. 53% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “esperado”. El 10% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “óptima”. La dirección no se distribuye equitativamente generando fluctuaciones de eficiencia y cumplimiento.

HE4o: El Control NO se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

HE4a: El Control se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

Valor de Rho calculado: 0,380

Valor de P (Sig. bilateral): 0,038 → Se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

De acuerdo al valor de la significancia se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre el Control y la variable 2.

Según la Tabla 16 (Tabla cruzada – Hipótesis Específica 4), el 26.7 % realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “deficiente”. 63.3% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “esperado”. El 10% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “óptima”. El control no se distribuye equitativamente generando fluctuaciones de eficiencia y cumplimiento.

IV. DISCUSIONES

Se coincidió con Melgarejo (2017), en su estudio “Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota 2016”, en el que concluye que hay una relación directa e idónea entre ambas variables, comprobando el sig. bilateral = $.000 < 0.01$; $Rho = 0.735$, con lo que demuestra una relación moderada alta positiva.

Del mismo modo con Cárdenas (2015), en su tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral en el personal de la oficina general de seguridad y protección del Ministerio de Defensa, Lima-2015”, en el que concluye que hay una relación éntrelas dos variables indicadas. Se logró que p valor = $.000$ tenga un valor inferior de $.05$ y correlación de $.514$, validando la hipótesis alterna; con una correlación de 0.514 , demostrando una correlación moderada media positiva.

También con Castañeda y Vásquez (2016), en su estudio “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”, en el que concluye con el logro de un valor obtenido de $2,84$ que representa el 71% de conformidad, con el cual se precisa un buen servicio.

Así mismo Yalle (2015), en su estudio denominado “La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la Ugel N° 01”, comprueba que existe una buena relación respecto a las dos variables; y, del mismo modo los procesos se vinculan; también los trabajadores y la organización y, también el clima institucional y las elaciones corporativas.

También con Ocampos y Valencia (2017), quien presentó la “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016”, resaltando que hay un vínculo conforme en la investigación, considerando que la una buena labor administrativa permite mejorar la calidad, aceptando la hipótesis planteada.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Existe relación entre la gestión administrativa y el cumplimiento de procedimientos. En la interpretación de la tabla 22, se observó, que el nivel de significación es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que: La Gestión Administrativa se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Segundo:

Existe relación entre la planificación y el cumplimiento de procedimientos. En la interpretación de la tabla 23, se observó, que el nivel de significación es 0,003 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que: La Planificación se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Tercera:

Existe relación entre la organización y el cumplimiento de procedimientos. En la interpretación de la tabla 24, se observó que el nivel de significación es 0,001 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que: La Organización se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Cuarta:

Existe relación entre la dirección y el cumplimiento de procedimientos. En la interpretación de la tabla 25, se observó que el nivel de significación es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que: La Dirección se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Quinta:

Existe relación entre el control y el cumplimiento de procedimientos. En la interpretación de la tabla 26, se observó que el nivel de significación es 0,038 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que: El control se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:Respecto gestión administrativa y el cumplimiento de procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018, es importante que se dinamice la labor simplificando los procedimientos administrativos para agilizar los trámites de expedientes y no se tenga un estancamiento de expedientes que genera malestar por las demoras que ocasiona.

Segundo:En relación planificación y el cumplimiento de procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018, es preciso que los responsables de la sede establezcan un mejor planeamiento estableciendo metas de atención y buscando dar celeridad en la atención de expedientes que tienen mucho tiempo de vigencia sin llegar a su resolución.

Tercera: En relación organización y el cumplimiento de procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018, es preciso se revise la estructura orgánica de la sede para plantear modificaciones en cuanto al manual de organización y funciones del personal para evaluar la carga laboral del personal y proponer la incorporación de más personal si es necesario.

Cuarta:En relación dirección y el cumplimiento de procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018, es preciso que los responsables actúen con liderazgo fomentando el trabajo colaborativo y en equipo, lo que permitirá al mismo tiempo una mayor identificación del personal con la sede del poder judicial

Quinta:En relación al control y el cumplimiento de procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018, es preciso poner énfasis en los tiempos que demoran en resolverse los casos que se tienen en trámite en la sede del poder judicial para que se pueda de manera inmediata dar trámite y culminar el proceso lo antes posible.

REFERENCIAS

- Quesada G. (23 de ENERO de 2019). *Administración de los riesgos empresariales*. Obtenido de http://enablement.acl.com/helpdocs/reports/current/user-guide/es/Content/guides/managing_enterprise_risk.html
- Argyris, C. (2006). The new human resources models. *Gestiopolis*, 5-10.
- Arias, E. (2010). *Procedimiento para el análisis de gestión administrativa*. Venezuela: Universidad del Oriente.
- Bacacorzo, G. (1997). *Public Administration Dictionary*. Grijley. Celesa
- Bernal, C. (2010). *Investigation methodology*. Colombia. PEARSON
- Cárdenas. (2015). *Gestión administrativa y desempeño laboral en el personal de la oficina general de seguridad y protección del Ministerio de Defensa*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4890>
- Cardona, Cortes, & Ujueta. (2015). Electronic government in Colombia. *Venezuelan management magazine*, 20(69), 11-34.
- Cassagne, J. C. (1994). *Administrative Law II*. Buenos Aires.
- Castañeda, & Vásquez. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3957>
- Castillo. (2015). *Nivel de Gestión Administrativa en los empleados de las empresas petroleras*. Obtenido de Universidad Libre: Recuperado de: repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778
- Cervantes, D. (2014). *Administrative Law Manual*. RODHAS S.A.C. Perú
- Chiavenato, I. (2013). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones*. 2^o ed. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A.

- Condori Villavicencio y Soria Choquehuanca . (2018). En L. A. Condori Villavicencio , & P. Y. Soria Choquehuanca, “*Estrategia de marketing en una empresa industrial de envases de polipropileno de Arequipa, 2017*” (pág. 2019). Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6738/ADcovila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Córdova, M. (2003). *Descriptive and inferential statistics. 5º. Ed.* Editorial Moshera SRL.
- Corvo, H. S. (2018). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com>: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Cruz, J. (2014). *¿En qué consisten los estudios de alcance correlacional?* Lima: PREZI.
- David McClelland. (1961). *La teoría de las tres necesidades de McClelland*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-motivaciones-david-mcclelland>
- De la Rosa Lino, R. A. (2014). *Diseño de un modelo de gestión para el cabildo de la comuna San Rafael, Parroquia, Chanduy provincia de Santa Elena, 2014*. Obtenido de <repositorio.upse.edu.ec>:
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1639/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20CABILDO%20DE%20LA%20COMUNA%20SAN%20RAFAEL%2C%20PARROQUIA%20CHANDUY%2C%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2C%20A%C3%91O%2>
- De Pree, M. (2011). Planning vs. Legacy. *Management laboratory*, 24. EEUU
- Domínguez. (2013). *La gestión administrativa municipal y su relación con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de San Martín – Alao, 2013*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5510>
- Dzul Escamilla, M. (2019). *Aplicación básica de los métodos científicos* . Lima: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Esan. (2017). Recuperado el 29 de junio de 2019, de ¿Qué es un mapa estratégico y qué utilidad tiene en la organización?: <https://www.esan.edu.pe/apuntes->

empresariales/2017/07/que-es-un-mapa-estrategico-y-que-utilidad-tiene-en-la-organizacion/

Fernando Gonella. (2009). Estructuras de mercado. En “*Análisis y evolución del negocio del vidrio*” (pág. 165). Uruguay. Obtenido de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/62/1/M-CD3917.pdf>

Flores. (2015). *Procesos administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. Obtenido de Universidad Autónoma de Nicaragua: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Gary Hamel. (2012). "Ideology matters now". En G. Hamel, “*What matters now*”.Norma.

Gary Hamel. (23 de agosto de 2016). *La innovación estratégica (A base de Gary Hamel)*. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/la-revolucion-estrategica-de-gary-hamel>

Gary, H. (2008). *The Future of Administration* (2° ed.). (F. Bonnett Vélez, & M. Ravassa Garcéz, Edits.) Boston: Norma SA.

Guttman, L. (1945). A basis for analyzing test-retest reliability. *Psychometrika* , 40.

Hamel, G. (2013). *Take advantage of management innovation and Web principles to create organizations that are fit for the future*. Obtenido de www.managementexchange.com:
<https://www.managementexchange.com/feature/hackathon>

Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administration. A competence based approach (ed.Nº12)*.México D.F: CENGAGE Learning.

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mac Graw Hill. Interamericana.

Huisa, M. (2015). *Administrative Management*. México: Mc Graw Hill.

Investigadores de la Universidad Católica Sede Sapiens. (2019). *Investigación Básica*. INGENIUM.

- ISO Training Institute. (22 de noviembre de 2016). *BPM / Business Process Management / Process / Process Management - WHAT WHY HOW*. Obtenido de youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=WcJ8QxOZk2o>
- Kotter, J. (2014). The management revolution and knowledge management. *Higher School of Management*, 20.
- La Ley . (15 de diciembre de 2015). *El Ángulo Legal de la NoticiaEl Ángulo Legal de la Noticia*. Obtenido de Procesos civiles demoran más de cuatro años de lo previsto por ley: <https://laley.pe/art/2972/procesos-civiles-demoran-mas-de-cuatro-anos-de-lo-previsto-por-ley>
- La Razón. (10 de diciembre de 2010). *Principios del Nuevo Código Procesal Civil*. Obtenido de http://www.la-razon.com/index.php?_url=/la_gaceta_juridica/Principios-Nuevo-Codigo-Procesal-Civil_0_1958204249.html
- La Voz de Houston and the Houston Chronicle. (2017). *Ejemplos de estrategias de promoción para un producto*. (D. Carnes, Productor) Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/ejemplos-de-estrategias-de-promocin-para-un-producto-5476.html>
- Melgarejo. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota 2016*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo-Perú: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9033>
- Melinkoff, R. (1990). *Normas y procedimientos*. Obtenido de Concepto de normas y procedimientos.
- Mellado, M. J., & Lastra, L. (2014). *Diseño descriptivo transversal o transaccional*. Lima: PREZI.
- Mintzberg, H. (noviembre de 2013). Riesgos y falacias del planeamiento estratégico. *Metamorfosis, I(1)*.
- Morón, J. C. (2005). *Coment to the general Administrative Procedure Law*. EIRL.

- Ocampos, & Valencia. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016*. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- ONU. (2009). *Manual de planificación, seguimiento y evaluación de los resultados de desarrollo*. New York, NY 10017, USA: : A.K. Office Supplies (NY). Obtenido de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: http://procurement-notices.undp.org/view_file.cfm?doc_id=134774
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2012). *Concepto de planificación*. Definition.de.
- Peter Drucker e Isao Nakauchi. (2014). based on "Correspondence of Peter Drucker and Isao Nakauchi against the development of Asia": 1997. *Higher School of Management*, 20.
- R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado y P. Baptista Lucio. (2006). ¿Qué características posee el enfoque cuantitativo de investigación? . En C. F. R. Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación* (4ta ed., págs. 15-188). Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf
- Reyes. (2015). *Administrative management and its impact on the quality of services to users of the interprovincial passenger transport cooperative during the 2013 period*. Obtenido de Universidad Técnica de Cotopaxi: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3449>.
- Robbins, S. (2005). *Fundamentals of administration, concept and application*. DC.
- Rosero, R. (2019). *Modelo de Gestión Administrativa*. Obtenido de Repositorio virtual - AcademiaEdu: https://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa
- Ruano, J. (2011). *Management control in public organization. In the new Public Management*. Madrid, España.: Editorial Prentice Hall.

Sabogal, & Vargas. (2017). “*Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad nacional de Colombia*”. Obtenido de Universidad libre: <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778>

Soto Kloss, E. (1996). *Derecho administrativo: bases fundamentales. Tomo II. El principio de juridicidad*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile.

Yalle. (2015). *La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa No 7073 de la Ugel No 01*. Obtenido de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Lima.: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/369>.

ANEXOS

Anexo I.	Matriz de consistencia
Anexo II.	Instrumento I para la evaluación de la gestión administrativa
Anexo III.	Instrumento II para la evaluación del cumplimiento de procedimientos
Anexo IV.	Juicio de Expertos
Anexo V.	Base de datos de la variable independiente y dependiente
Anexo VI.	Artículo científico
Anexo VII	Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.
Anexo VIII	Turniting.
Anexo IX	Autorización de Pùblicación de Tesis en Repositorio Institucional ucv.

Anexo I Matriz de consistencia

Tabla 31

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Gestión Administrativa (VI)	Planificación	Recursos	Nivel de Investigación	<u>Enfoque:</u> cuantitativo <u>Diseño:</u> no experimental <u>Alcance:</u> correlacional - transversal <u>Tipo investigación:</u> básica
HE1: La Planificación se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018	HE1: La Planificación se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018	HE1: La Planificación se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018			Actividades		
				Organización	Meta		
				Dirección	Liderazgo		
				Control	Desempeño		
Inspección							
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS					
– PE1: ¿Cuál es la relación entre la Planificación y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018? – PE2: ¿Cuál es la relación entre la Organización y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018?	– OE1: Determinar el nivel de relación entre la Planificación y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018. – OE2: Determinar el nivel de relación entre la Organización y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San	– HE1a: La Planificación se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018 – HE2a: La Organización se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San	Cumplimiento de procedimientos (VD)	Legalidad	Tiene que estar regulado por normas y no por voluntad de las personas.	Población	30 abogados litigantes partes del proceso, del Poder Judicial sede Las Flores – San Juan de Lurigancho
				Cerelidad	Se debe respetar los plazos procesales conforme a ley respetando los días computables (días hábiles y no hábiles)		

Nota. Elaboración propia

<ul style="list-style-type: none"> - PE3: ¿Cuál es la relación entre la Dirección y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018? - PE4: ¿Cuál es la relación entre el Control y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018? 	<p>Juan de Lurigancho, Lima, 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> - OE3: Determinar el nivel de relación entre la Dirección y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018. - OE4: Determinar el nivel de relación entre el Control y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018. 	<p>Juan de Lurigancho, Lima, 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> - HE3a: La Dirección se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018 - HE4a: El Control se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018. 		<p>Imparcialidad</p>	<p>En este caso el Juez no debe tener ningún interés en el objeto del proceso ni en el resultado de la sentencia.</p>	<p>Instrumentos</p>	<p>Instrumento I: Encuesta - Gestión Administrativa Autora: Sadith Ordinola Chávez</p> <p>Ficha de percepción de cumplimiento del procedimiento Autora: Sadith Ordinola Chávez</p>
--	---	---	--	----------------------	---	----------------------------	--

Anexo II Instrumento I para la evaluación de la gestión administrativa

FICHA PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones

Este es un test que le permitirá a usted conocer la Gestión Administrativa **cuyas** dimensiones son 4: Planificación, organización, dirección y control, en la cual deberá responder las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una “x” dentro de la celda que mejor describa su respuesta.

No hay respuestas buenas ni malas, sólo interesa la forma como usted siente y percibe el momento actual, de ello dependerá la validez y la confiabilidad de sus resultados.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

No	DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA				
		S	CS	AV	CN	N
	PLANIFICACIÓN					
01	La planificación de recursos en el Poder Judicial permite cumplir con los trámites de expedientes.					
02	La planificación de recursos dinamiza la labor en el Poder Judicial – Sede Las Flores					
03	Las actividades administrativas permiten el cumplimiento de trámites de expedientes en el Poder Judicial – Sede Las Flores					
04	Los recursos disponibles se obtienen de acuerdo a lo planificado en el Poder judicial – Sede Las Flores					
05	Las actividades programadas en los trámites de expedientes se cumplen según lo planificado					
	ORGANIZACIÓN					
06	La organización dinamiza los procedimientos de trámite de expedientes en el Poder Judicial – Sede Las Flores					
07	La estructura organizacional contempla la delegación de funciones en los trámites de expedientes.					

No	DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA				
		S	CS	AV	CN	N
08	Las metas programadas, en los trámites expedientes, se cumple según lo establecido					
09	Las metas respecto al trámite de expedientes se cumplen con frecuencia					
10	La organización del Poder Judicial – Sede Las Flores es dinámica y funcional					
	DIRECCIÓN					
11	La dirección del Poder Judicial busca la integración del personal					
12	La dirección del Poder Judicial dinamiza los trámites de expedientes					
13	Existe buena empatía entre el personal del Poder Judicial – Sede Las Flores y la dirección					
14	La dirección actúa con liderazgo con el personal del Poder Judicial – Sede Las Flores					
15	Los colaboradores actúan con celeridad frente a las ordenes emanadas de la dirección					
	CONTROL					
16	El control permite mejorar el desempeño de los trabajadores del Poder Judicial – Sede Las Flores					
17	La evaluación de desempeño del personal se orienta a la mejora continua en las labores efectuadas					
18	La inspección al área correspondiente al trámite de expedientes asegura el buen servicio					
19	El buen desempeño del trabajador se reconoce mediante felicitación escrita					
20	El control programado por la dirección del Poder Judicial permite mejorar la eficiencia de los trabajadores					

¡Muchas gracias!

Anexo III Instrumento II para la evaluación del cumplimiento de procedimientos

FICHA DE PERCEPCIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

Instrucciones

Este es un test que le permitirá a usted conocer los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial **cuyas** dimensiones son 3: Legalidad, celeridad e imparcialidad, en la cual deberá responder las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una “x” dentro de la celda que mejor describa su respuesta.

No hay respuestas buenas ni malas, sólo interesa la forma como usted siente y percibe el momento actual, de ello dependerá la validez y la confiabilidad de sus resultados.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

No	DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA				
		S	SC	AV	CN	N
	LEGALIDAD					
01	La legalidad en el cumplimiento de procedimientos garantiza un buen servicio					
02	Las normas vigentes permiten que los procedimientos de trámite de expediente sean adecuados					
03	La legalidad de trámites asegura el éxito del proceso					
04	El buen desempeño de trabajadores asegura el trámite de expedientes					
05	Las normas son determinantes en efectuar los trámites de expedientes del Poder Judicial.					
	CELERIDAD					
06	La celeridad de los trámites de expedientes es un factor que permite reducir el tiempo de espera					

No	DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA				
		S	SC	AV	CN	N
07	Los plazos en los procedimientos de trámites de expedientes no se cumplen					
08	Los agraviados exigen frecuentemente celeridad en los trámites de expedientes					
09	No se respeta los plazos en los procedimientos de trámite de expedientes					
10	Se monitorea frecuentemente el cumplimiento de procedimientos de trámite de expedientes					
	IMPARCIALIDAD					
11	Son muchos los casos registrados en el cual los jueces actúan de manera imparcial					
12	La presión de los procesados hace que los jueces actúan de manera imparcial					
13	En el cumplimiento de los procedimientos los jueces actúan de manera imparcial					
14	La imparcialidad de los jueces asegura el éxito del proceso					
15	La renovación permanente de jueces es un factor importante para que actúen de manera imparcial en los procesos existentes					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo IV Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (Gestión administrativa)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	La planificación de recursos en el Poder Judicial permite cumplir con los trámites de expedientes.	✓		✓		✓		
2	La planificación de recursos dinamiza la labor en el Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
3	Las actividades administrativas permiten el cumplimiento de trámites de expedientes en el Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
4	Los recursos disponibles se obtienen de acuerdo a lo planificado en el Poder judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
5	Las actividades programadas en los trámites de expedientes se cumplen según lo planificado	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organización								
6	La organización dinamiza los procedimientos de trámite de expedientes en el Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
7	La estructura organizacional contempla la delegación de funciones en los trámites de expedientes.	✓		✓		✓		
8	Las metas programadas, en los trámites expedientes, se cumple según lo establecido	✓		✓		✓		
9	Las metas respecto al trámite de expedientes se cumplen con frecuencia	✓		✓		✓		

10	La organización del Poder Judicial – Sede Las Flores es dinámica y funcional	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La dirección del Poder Judicial busca la integración del personal	✓		✓		✓		
12	La dirección del Poder Judicial dinamiza los trámites de expedientes	✓		✓		✓		
13	Existe buena empatía entre el personal del Poder Judicial – Sede Las Flores y la dirección	✓		✓		✓		
14	La dirección actúa con liderazgo con el personal del Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
15	Los colaboradores actúan con celeridad frente a las ordenes emanadas de la dirección	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El control permite mejorar el desempeño de los trabajadores del Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
17	La evaluación de desempeño del personal se orienta a la mejora continua en las labores efectuadas	✓		✓		✓		
18	La inspección al área correspondiente al trámite de expedientes asegura el buen servicio	✓		✓		✓		
19	El buen desempeño del trabajador se reconoce mediante felicitación escrita	✓		✓		✓		

20	El control programado por la dirección del Poder Judicial permite mejorar la eficiencia de los trabajadores	✓		✓		✓		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: FABIÁN ROJAS, LENIN ENRIQUE DNI: 20016805

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (METODOLOGO)

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

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

San Juan de Lurigancho 15 de Juni del 2019.

.....

 Firma del Juez Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (Procedimientos de trámite)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Legalidad								
1	La legalidad en el cumplimiento de procedimientos garantiza un buen servicio	✓		✓		✓		
2	Las normas vigentes permiten que los procedimientos de trámite de expediente sean adecuadas	✓		✓		✓		
3	La legalidad de trámites asegura el éxito del proceso	✓		✓		✓		
4	El buen desempeño de trabajadores asegura el trámite de expedientes	✓		✓		✓		
5	Las normas son determinantes en efectuar los trámites de expedientes del Poder Judicial.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Celeridad								
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La celeridad de los trámites de expedientes es un factor que permite reducir el tiempo de espera	✓		✓		✓		
7	Los plazos en los procedimientos de trámites de expedientes no se cumplen	✓		✓		✓		
8	Los agraviados exigen frecuentemente celeridad en los trámites de expedientes	✓		✓		✓		
9	No se respeta los plazos en los procedimientos de trámite de expedientes	✓		✓		✓		
10	Se monitorea frecuentemente el cumplimiento de procedimientos de trámite de expedientes	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Imparcialidad		Si	No	Si	No	Si	No
11	Son muchos los casos registrados en el cual los jueces actúan de manera imparcial	✓		✓		✓	
12	La presión de los procesados hace que los jueces actúan de manera imparcial	✓		✓		✓	
13	En el cumplimiento de los procedimientos los jueces actúan de manera imparcial	✓		✓		✓	
14	La imparcialidad de los jueces asegura el éxito del proceso	✓		✓		✓	
15	La renovación permanente de jueces es un factor importante para que actúen de manera imparcial en los procesos existentes	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: FABIAN POJAS, LENIN ENRIQUE..... DNI: 20016805.....

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (METODOLÓGICA).....

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

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

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

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

San Juan de Lurigancho 15 de Junio del 2019.

.....
Firma del Juez Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (Gestión administrativa)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	La planificación de recursos en el Poder Judicial permite cumplir con los trámites de expedientes.	✓		✓		✓		
2	La planificación de recursos dinamiza la labor en el Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
3	Las actividades administrativas permiten el cumplimiento de trámites de expedientes en el Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
4	Los recursos disponibles se obtienen de acuerdo a lo planificado en el Poder judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
5	Las actividades programadas en los trámites de expedientes se cumplen según lo planificado	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organización								
6	La organización dinamiza los procedimientos de trámite de expedientes en el Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
7	La estructura organizacional contempla la delegación de funciones en los trámites de expedientes.	✓		✓		✓		
8	Las metas programadas, en los trámites expedientes, se cumple según lo establecido	✓		✓		✓		
9	Las metas respecto al trámite de expedientes se cumplen con frecuencia	✓		✓		✓		

10	La organización del Poder Judicial – Sede Las Flores es dinámica y funcional						
DIMENSIÓN 3: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No
11	La dirección del Poder Judicial busca la integración del personal	✓		✓		✓	
12	La dirección del Poder Judicial dinamiza los trámites de expedientes	✓		✓		✓	
13	Existe buena empatía entre el personal del Poder Judicial – Sede Las Flores y la dirección	✓		✓		✓	
14	La dirección actúa con liderazgo con el personal del Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓	
15	Los colaboradores actúan con celeridad frente a las ordenes emanadas de la dirección	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No
16	El control permite mejorar el desempeño de los trabajadores del Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓	
17	La evaluación de desempeño del personal se orienta a la mejora continua en las labores efectuadas	✓		✓		✓	
18	La inspección al área correspondiente al trámite de expedientes asegura el buen servicio	✓		✓		✓	
19	El buen desempeño del trabajador se reconoce mediante felicitación escrita	✓		✓		✓	

20	El control programado por la dirección del Poder Judicial permite mejorar la eficiencia de los trabajadores							
----	---	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: ESPIÑOZA AZUÑA GÉLAR NADIR DNI: 43443442

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN DERECHO.

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

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

San Juan de Lurigancho, 17 de Julio del 2019.


Firma del Juez Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (Procedimientos de trámite)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Legalidad							
1	La legalidad en el cumplimiento de procedimientos garantiza un buen servicio	✓		✓		✓		
2	Las normas vigentes permiten que los procedimientos de trámite de expediente sean adecuadas	✓		✓		✓		
3	La legalidad de trámites asegurará el éxito del proceso	✓		✓		✓		
4	El buen desempeño de trabajadores asegura el trámite de expedientes	✓		✓		✓		
5	Las normas son determinantes en efectuar los trámites de expedientes del Poder Judicial.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Celeridad							
6	La celeridad de los trámites de expedientes es un factor que permite reducir el tiempo de espera	✓		✓		✓		
7	Los plazos en los procedimientos de trámites de expedientes no se cumplen	✓		✓		✓		
8	Los agraviados exigen frecuentemente celeridad en los trámites de expedientes	✓		✓		✓		
9	No se respeta los plazos en los procedimientos de trámite de expedientes	✓		✓		✓		
10	Se monitorea frecuentemente el cumplimiento de procedimientos de trámite de expedientes	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Imparcialidad		Si	No	Si	No	Si	No
11	Son muchos los casos registrados en el cual los jueces actúan de manera imparcial	✓		✓		✓	
12	La presión de los procesados hace que los jueces actúan de manera imparcial	✓		✓		✓	
13	En el cumplimiento de los procedimientos los jueces actúan de manera imparcial	✓		✓		✓	
14	La imparcialidad de los jueces asegura el éxito del proceso	✓		✓		✓	
15	La renovación permanente de jueces es un factor importante para que actúen de manera imparcial en los procesos existentes	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ESPINOZA AZULS CÉSAR WALTER DNI: 93943442

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN DERECHO

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

San Juan de Lurigancho, 17 de Junio del 2019

.....
Firma del Juez Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (Gestión administrativa)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	La planificación de recursos en el Poder Judicial permite cumplir con los trámites de expedientes.	✓		✓		✓		
2	La planificación de recursos dinamiza la labor en el Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
3	Las actividades administrativas permiten el cumplimiento de trámites de expedientes en el Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
4	Los recursos disponibles se obtienen de acuerdo a lo planificado en el Poder judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
5	Las actividades programadas en los trámites de expedientes se cumplen según lo planificado	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La organización dinamiza los procedimientos de trámite de expedientes en el Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓		
7	La estructura organizacional contempla la delegación de funciones en los trámites de expedientes.	✓		✓		✓		
8	Las metas programadas, en los trámites expedientes, se cumple según lo establecido	✓		✓		✓		
9	Las metas respecto al trámite de expedientes se cumplen con frecuencia	✓		✓		✓		

10	La organización del Poder Judicial – Sede Las Flores es dinámica y funcional	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No
11	La dirección del Poder Judicial busca la integración del personal	✓		✓		✓	
12	La dirección del Poder Judicial dinamiza los trámites de expedientes	✓		✓		✓	
13	Existe buena empatía entre el personal del Poder Judicial – Sede Las Flores y la dirección	✓		✓		✓	
14	La dirección actúa con liderazgo con el personal del Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓	
15	Los colaboradores actúan con celeridad frente a las ordenes emanadas de la dirección	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No
16	El control permite mejorar el desempeño de los trabajadores del Poder Judicial – Sede Las Flores	✓		✓		✓	
17	La evaluación de desempeño del personal se orienta a la mejora continua en las labores efectuadas	✓		✓		✓	
18	La inspección al área correspondiente al trámite de expedientes asegura el buen servicio	✓		✓		✓	
19	El buen desempeño del trabajador se reconoce mediante felicitación escrita	✓		✓		✓	

20	El control programado por la dirección del Poder Judicial permite mejorar la eficiencia de los trabajadores	✓		✓		✓		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

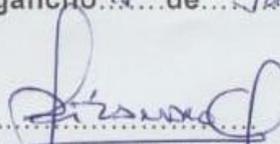
Apellidos y nombres del juez validador: LIZUNDO CRISPIN POMA..... DNI: 09554022.....

Grado y Especialidad del validador: DOCENTE y GESTOR EDUCATIVO.....

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

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

San Juan de Lurigancho, 15 de Julio del 2019

.....

 Firma del Juez Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (Procedimientos de trámite)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Legalidad								
1	La legalidad en el cumplimiento de procedimientos garantiza un buen servicio	✓		✓		✓		
2	Las normas vigentes permiten que los procedimientos de trámite de expediente sean adecuadas	✓		✓		✓		
3	La legalidad de trámites asegura el éxito del proceso	✓		✓		✓		
4	El buen desempeño de trabajadores asegura el trámite de expedientes	✓		✓		✓		
5	Las normas son determinantes en efectuar los trámites de expedientes del Poder Judicial.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Celeridad								
6	La celeridad de los trámites de expedientes es un factor que permite reducir el tiempo de espera	✓		✓		✓		
7	Los plazos en los procedimientos de trámites de expedientes no se cumplen	✓		✓		✓		
8	Los agraviados exigen frecuentemente celeridad en los trámites de expedientes	✓		✓		✓		
9	No se respeta los plazos en los procedimientos de trámite de expedientes	✓		✓		✓		
10	Se monitorea frecuentemente el cumplimiento de procedimientos de trámite de expedientes	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Imparcialidad		Si	No	Si	No	Si	No
11	Son muchos los casos registrados en el cual los jueces actúan de manera imparcial	✓		✓		✓	
12	La presión de los procesados hace que los jueces actúan de manera imparcial	✓		✓		✓	
13	En el cumplimiento de los procedimientos los jueces actúan de manera imparcial	✓		✓		✓	
14	La imparcialidad de los jueces asegura el éxito del proceso	✓		✓		✓	
15	La renovación permanente de jueces es un factor importante para que actúen de manera imparcial en los procesos existentes	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia.
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

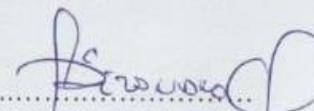
Apellidos y nombres del juez validador: LIZONDO CRISPIN DOMINGO DNI: 09557022

Grado y Especialidad del validador: DOCTORADO Y GESTION EDUCATIVA

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

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

San Juan de Lurigancho, 15 de Junio del 2019



 Firma del Juez Validador

Anexo V Base de datos de la variable independiente y dependiente

Tabla 32

Tabulación Instrumento I

V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																			
No	PLANIFICACIÓN					TOTAL	ORGANIZACIÓN					TOTAL	DIRECCIÓN					TOTAL	
	p1	p2	p3	p4	P5		P6	P7	P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14	P15		
E1	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	
E2	3	3	3	2	3	14	3	2	2	2	3	12	2	2	3	2	2	11	
E3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	
E4	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	2	14	2	3	4	3	3	15	
E5	3	3	3	4	3	16	3	2	2	1	4	12	3	2	2	2	2	11	
E6	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	3	12	3	2	2	2	3	12	
E7	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	
E8	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	
E9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	4	11	2	2	3	2	2	11	
E10	2	2	3	2	2	11	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	14	
E11	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	
E12	3	3	3	2	3	14	3	2	2	2	3	12	2	2	3	2	2	11	
E13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	
E14	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	2	14	2	3	4	3	3	15	
E15	3	3	3	4	3	16	3	2	2	1	4	12	3	2	2	2	2	11	
E16	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	3	12	3	2	2	2	3	12	
E17	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	
E18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	
E19	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	4	11	2	2	3	2	2	11	
E20	2	2	3	2	2	11	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	14	
E21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	
E22	3	3	3	2	3	14	3	2	2	2	3	12	2	2	3	2	2	11	
E23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	
E24	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	2	14	2	3	4	3	3	15	
E25	3	3	3	4	3	16	3	2	2	1	4	12	3	2	2	2	2	11	
E26	4	4	4	5	4	21	3	2	2	2	3	12	4	4	4	5	4	21	
E27	2	2	3	2	2	11	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	2	11	
E28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	
E29	2	3	4	3	3	15	2	2	3	2	2	11	2	3	4	3	3	15	
E30	3	2	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	2	11	

Nota. Elaboración SPSS--25

Tabla 33
Tabulación Instrumento II

V2: DESEMPEÑO LABORAL																				
No	LEGALIDAD					TOTAL	CELERIDAD					TOTAL	IMPARCIALIDAD					TOTAL	V2	
	p1	p2	p3	p4	p5		p6	p7	p8	p9	p10		p11	p12	p13	p14	p15			
1	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	64	
2	2	1	2	3	3	11	4	3	2	4	3	16	2	2	4	4	2	14	41	
3	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	43	
4	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	2	4	15	49	
5	2	1	2	3	2	10	2	2	2	3	2	11	2	1	3	3	2	11	32	
6	2	1	2	3	2	10	3	3	2	3	2	13	2	2	3	4	2	13	36	
7	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	42	
8	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	3	11	37	
9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	28	
10	3	2	3	2	3	13	3	4	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15	43	
11	4	5	4	5	4	22	3	3	2	3	2	13	2	2	3	4	2	13	48	
12	2	1	2	3	3	11	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	38	
13	3	2	3	2	3	13	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	3	11	35	
14	4	3	4	3	3	17	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	36	
15	2	1	2	3	2	10	3	4	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15	40	
16	3	2	3	3	4	15	3	3	2	3	2	13	2	2	3	4	2	13	41	
17	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	42	
18	2	1	2	2	2	9	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	3	11	31	
19	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	32	
20	3	2	3	2	3	13	3	4	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15	43	
21	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	64	
22	2	1	2	3	3	11	4	3	2	4	3	16	2	2	4	4	2	14	41	
23	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	43	
24	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	2	4	15	49	
25	2	1	2	3	2	10	2	2	2	3	2	11	2	1	3	3	2	11	32	
26	4	4	5	4	4	21	3	2	3	3	3	14	4	4	5	4	4	21	56	
27	4	2	2	3	3	14	2	3	3	2	2	12	4	2	2	3	3	14	40	
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	
29	2	3	3	3	3	14	2	2	2	3	2	11	2	3	3	3	3	14	39	
30	3	2	4	3	3	15	2	2	2	2	2	10	3	2	4	3	3	15	40	

Nota. Elaboración SPSS—25



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 18 de junio de 2019

Carta P.864 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

**MERCEDES TENORIO MONZON-ADMINISTRADORA DEL MODULO PENAL DEL NUEVO
CODIGO PROCESAL PENAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE**

Atención:

ADMINISTRADORA

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **JEFFRY SADITH ORDINOLA CHAVEZ**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JEFFRY SADITH ORDINOLA CHAVEZ** identificado(a) con DNI N.° **74660257** y código de matrícula N.° **6500030163**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITES
DE EXPEDIENTES EN EL PODER JUDICIAL SEDE LAS FLORES,SAN JUAN DE
LURIGANCHO,LIMA 2018**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

ARTICULO CIENTIFICO

Gestión Administrativa y cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Administrative Management and compliance with procedures for file proceedings in the judicial branch Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Jeffry Sadith Ordinola Chavez

Abogada

Resumen

La presente investigación tuvo como título "Gestión Administrativa y cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018". Se desarrolló con el objetivo de determinar el nivel de relación entre la Gestión Administrativa y el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018. El paradigma de la investigación fue positivista, el enfoque de la investigación fue cuantitativa, el tipo de investigación básica, su alcance fue correlacional-transversal y el diseño no experimental. La muestra censal fue de 30 abogados litigantes y partes del proceso. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario con escala Likert que tuvo validez y confiabilidad alta (Alfainstrumento I = 0.951 y Alfainstrumento II = 0.926).

Respecto a la Gestión Administrativa y cumplimiento de procedimientos, el nivel de significancia es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es 0,646 lo que expresa una correlación seria moderada alta. Finalmente, es importante que se dinamice la labor simplificando los procedimientos administrativos para agilizar los trámites de expedientes y no se tenga un estancamiento de expedientes que genera malestar por las demoras que ocasiona.

Palabras claves: Gestión administrativa, cumplimiento de procedimientos, planificación, organización, dirección ejecutiva.

Abstract

The present investigation was entitled "Administrative Management and compliance with procedures for processing files in the Las Flores judiciary, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018". It was developed with the objective of determining the level of relationship between Administrative Management and compliance with the procedures for processing files in the Las Flores judiciary, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018. The research paradigm was positivist, The research approach was quantitative, the type of basic research, its scope was correlational-transversal and the design was not experimental. The census sample was of 30 trial lawyers and parts of the process. The technique used was the survey and the instrument a questionnaire with a Likert scale that had validity and high reliability (Alpha instrument I = 0.951 and Alpha instrument II = 0.926).

Regarding Administrative Management and compliance with procedures, the level of significance is 0.000 less than 0.05, so it is rejected from the null hypothesis, accepting the alternative hypothesis, whose Spearman correlation coefficient is 0.646 which expresses a serious correlation moderate high. Finally, it is important that work be streamlined by simplifying administrative procedures to expedite the processing of files and there is no stagnation of files that creates discomfort for the delays that it causes.

Keywords: Administrative management, compliance with procedures, planning, organization, management and control.

¹*Estudiante Maestría de Gestión Pública, universidad cesar vallejo, Lima, Perú.*

1. Introducción

Actualmente, existe una apreciación negativa por parte de la gran mayoría de la ciudadanía peruana en torno al desempeño del Poder Judicial, asumiéndose que el cumplimiento de su misión —de impartir justicia oportuna, con equidad y transparencia, resolviendo conflictos jurídicos con miras a restaurar la paz social, interpretando leyes y administrando los recursos, en el marco constitucional de un Estado Social de Derecho—es ineficiente e ineficaz, todo ello evidenciándose en la falta de celeridad de los procesos y muchas demoras en los trámites y, en otros casos con claros signos de corrupción porque muchos delitos quedan impunes muy a pesar de las evidencias culposas; los culpables, así, son absueltos y los procesos archivados. En tal sentido, es preciso comprender que se requiere implementar procesos de gestión moderna con objetivos y metas claras para estar a la altura de la misión institucional, demostrando eficiencia en el cumplimiento de sus funciones, creando nuevas formas de desarrollo organizacional y promoviendo la innovación social. “Es preciso simplificar las labores con herramientas administrativas modernas que le darán dinámica y se podrán implementar nuevos métodos y procesos que agilicen los trámites y se logre una mejor productividad” (Munch, 2010, p. 18).

Con esta realidad, se tiene que precisar que los individuos son el aspecto fundamental de toda administración pública, las instituciones públicas son y deben concebirse como una organización rentable, como si fuera una empresa privada. La organización del trabajo en las instituciones públicas aglutina a todos los empleados que laboran para el Estado desperdiciando el talento humano, no administrando las capacidades ni potencialidades de los individuos en tanto la burocracia continúe imponiéndose sin una misión clara, sin liderazgo. Sin liderazgo, no se podrá cumplir jamás la misión de la administración pública en relación con ofrecer una eficaz prestación de servicios a la ciudadanía y al Estado; así, el sector público tal cual, está incapacitado de organizar y movilizar productivamente las energías humanas en función de la innovación de los sistema de gestión; así, los que prestan servicio al Estado no pueden integrar la misión institucional con el ejercicio de sus funciones, ni sus labores con los fines sociales establecidos.

Si queremos que el desarrollo local de nuestro distrito crezca y se desenvuelva normalmente, debemos “liberar a las gente de sus propios hogares ya que se encuentran secuestradas por los delitos y violencias”. (Annan 1998).

El contenido del trabajo se ha estructurado en seis capítulos: En el primer capítulo se encuentra la introducción y generalidades del proyecto, el tipo de investigación, las líneas de investigación, el lugar donde se realiza el estudio. El segundo corresponde a los métodos de estudios, población, métodos de investigación técnica y recolección de datos, además de las fichas técnicas de las variables de estudio de acuerdo al Plan de Investigación, donde se analiza la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, los antecedentes de la investigación y la justificación del problema, definiéndose las variables.

El diseño de la investigación, las hipótesis generales y específicas, operacionalización de variables, dimensiones, Indicadores, Ítems, Escalas, Niveles, Población, muestra y muestreo. En el tercer capítulo se desarrolla los resultados del estudio, además del uso de instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de la información obtenida en campo. El cuarto capítulo contiene las discusión del trabajo de investigación. En el quinto capítulo se presentan las conclusiones, en el sexto capítulo se presentan las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

2. Métodos

Tipo de estudio.

Finalmente, la investigación fue de tipo Básica porque, como refiere un grupo de Investigadores de la Universidad Católica Sede Sapiens (2019), su fin ulterior guardaría íntima relación con la obtención y recopilación de información para construir nuevos conocimientos que irán incrementando y acumulándose a la información previa existente. Así, toda investigación básica se utilizaría para aportar a la construcción de una nueva base de conocimiento que servirá como referente para iniciar otro tipo de investigación, la aplicada.

Población.

La población, objeto de estudio, estuvo delimitada a 30 abogados litigantes y partes del proceso del poder judicial sede Las Flores- San Juan de Lurigancho.

MUESTRA.

La muestra es de tipo censal.

Métodos de investigación

Con un paradigma cuantitativo, Ya que esta se caracteriza porque sus resultados son medibles y es aplicable a la estadística en general (Hernández, 2014).

Técnicas y recolección de datos

Se utilizó la encuesta directa mediante dos cuestionarios uno de ellos constituido por 20 preguntas y el siguiente por 15 preguntas respectivamente para cada variable,

Ficha técnica para la variable seguridad ciudadana

Nombre: Cuestionario N° 1 Gestión Administrativa

Autor: Abg. Sadith Ordinola Chavez

Instrumento: Cuestionario constituido por 20 preguntas

Marco muestral: Abogados litigantes.

Enfoque: Cuantitativo

Muestreo: No Probabilístico

Técnica: Encuesta

Fecha de realización: junio 2019

Tamaño de la muestra: 30 Abogados Litigantes.

Duración: De 20 a 30 minutos.

Escala: De Likert.

Consta de cinco niveles:

Siempre (S) : 5

Casi Siempre (CS) : 4

A veces (A) : 3

Casi Nunca(CN) : 2

Nunca (N) : 1

Ficha técnica para la variable Desarrollo Local

Nombre: Cuestionario N° 2 consta de 3 dimensiones: Legalidad- Celeridad e Imparcialidad

Autor: Abog.Sadith Ordinola Chavez

Instrumento: Cuestionario constituido por 27 preguntas

Marco muestral: Delegados de juntas vecinales del Distrito del Agustino

Enfoque: Cuantitativo

Muestreo: No Probabilístico

Técnica: Encuesta

Fecha de realización: junio 2019

Tamaño de la muestra: 30 Abogados Litigantes

Duración: De 20 a 30 minutos.

Escala: De Likert.

Consta de cinco niveles:

Siempre (S) : 5

Casi Siempre (CS) : 4

A veces (A) : 3

Casi Nunca(CN) : 2

Nunca (N) : 1

Métodos de análisis de datos.

Se usó la estadística descriptiva por su resumen y análisis sobre cálculos de las variables como la tabla cruzada y la normalidad y el inferencial por medio del software SPSS versión 25 para el procesamiento de la información registrada, el cual se desarrolló de acuerdo al análisis estadístico descriptivo. Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman y el Alpha de Cronbach, de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{\sum SI^2}{St^2} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Numero de ítems

Si = Varianza del Instrumento

St^2 = varianza de la suma de los ítems

Coeficiente de Correlación de Spearman

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

$\rho = r_s$ = coeficiente de correlación de Spearman. Si $\rho = 0$, no existe correlación, si $\rho \neq 0$, existe correlación.

di^2 = diferencia entre los rangos de las dos variables, elevadas al cuadrado.

n = número de datos

Σ = sumatoria

El coeficiente de Spearman permitió contrastar la hipótesis general con las hipótesis específicas, de esta manera se logró conocer la relación entre las variables Seguridad Ciudadana y desarrollo local. Finalmente, se elaboraron tablas y figuras, para una mejor comprensión de los resultados obtenidos.

3. Resultados

Tablas 9

Tablas cruzadas

Tabla 34

Resumen de procesamiento de casos (de ahora en adelante RPC) - Hipótesis General

	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cumplimiento de Procedimientos * Gestión Administrativa	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

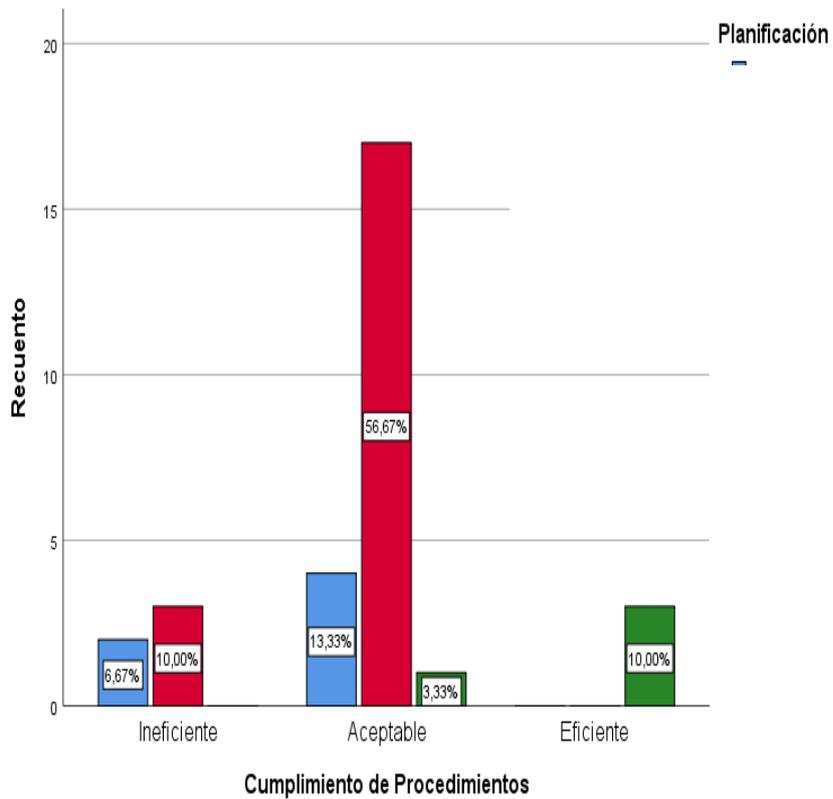
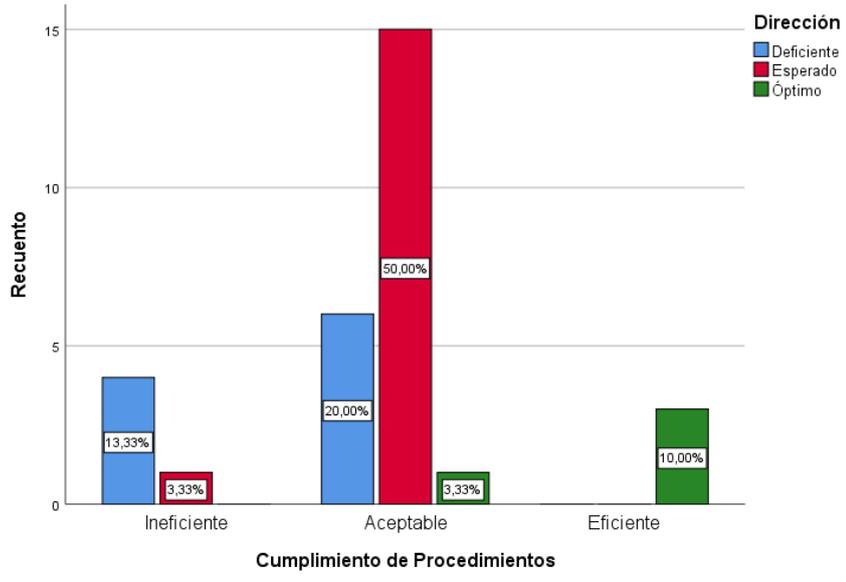


Figura : cumplimiento de procedimientos.

Nota. Comparación de la dimensión “Organización” de la VI y la VD de la Hipótesis Específica 2. La figura 3, estaría mostrando que, del 100%, del total de casos válidos analizados, el 10,00% de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Ineficiente”, presentan una Organización “Esperada”. El 66,67 % de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Aceptable”, presentan una Organización “Esperada”. Por último, el 3,33% de los que evidencian un cumplimiento de procedimientos. Eficiente”, presentan una Organización “Esperada”.



Nota. Comparación de la dimensión “Dirección” de la VI y la VD de la Hipótesis Específica 3. La figura 4, estaría mostrando que, del 100%, del total de casos válidos analizados, el 13,33% de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Ineficiente”, presentan una Dirección “Deficiente”. El 50,00 % de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Aceptable”, presentan una Dirección “Esperada”. Por último, el 10,00 % de los que evidencian un cumplimiento de Procedimientos “Eficiente”, presentan una Dirección “Óptima”.

Tabla 35
Tabla cruzada – Hipótesis Específica 3

		Cumplimiento de Procedimientos			Total	
		Ineficiente	Aceptable	Eficiente		
Dirección	Deficiente	Recuento	4	6	0	10
		% dentro de Cumplimiento de Procedimientos	80,0%	27,3%	0,0%	33,3%
	Esperado	Recuento	1	15	0	16
		% dentro de Cumplimiento de Procedimientos	20,0%	68,2%	0,0%	53,3%
	Óptimo	Recuento	0	1	3	4
		% dentro de Cumplimiento de Procedimientos	0,0%	4,5%	100,0%	13,3%
Total		Recuento	5	22	3	30
		% dentro de Cumplimiento de Procedimientos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota. Elaborado en base a SPSS 25.0. Se ha realizado un ordenamiento en forma de tabla de la variable 2 con la dimensión dirección, asignando a cada dato su frecuencia correspondiente. El 33% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “deficiente”. 53% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “esperado”. El 10% realiza el cumplimiento de los procedimientos de forma “óptima”. La dirección no se distribuye equitativamente generando fluctuaciones de eficiencia y cumplimiento.

Tabla

Estadístico Descriptivos de la variable dependiente Cumplimiento de procedimientos (VD)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	5	16,7	16,7	16,7
	Aceptable	22	73,3	73,3	90,0
	Eficiente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaborado con SPSS 25.0.

Tabla 36

Estadístico Descriptivos de la dimensión Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	33,3	33,3	33,3
	Esperado	16	53,3	53,3	86,7
	Óptimo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Hipotesis específicas

Asimismo, también se describió la interpretación de la correlación de las Hipótesis Específicas (HE)

HE1o: La Planificación NO se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

HE1a: La Planificación se relaciona significativamente con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Valor de Rho calculado: 0,578

Valor de P (Sig. bilateral): 0,001 → Se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

De acuerdo al valor de la significancia se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la Organización y la variable 2.

4. Discusion

Existe relación entre el control y el cumplimiento de procedimientos. En la interpretación de la tabla 26, se observó que el nivel de significación es 0,038 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que: El control se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Del mismo modo con Cárdenas (2015), en su tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral en el personal de la oficina general de seguridad y protección del Ministerio de Defensa, Lima-2015”, en el que concluye que hay una relación entre las dos variables indicadas. Se logró que p valor = .000 tenga un valor inferior de .05 y correlación de .514, validando la hipótesis alterna; con una correlación de 0.514, demostrando una correlación moderada media positiva.

También con Castañeda y Vásquez (2016), en su estudio “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”, en el que concluye con el logro de un valor obtenido de 2,84 que representa el 71% de conformidad, con el cual se precisa un buen servicio.

Así mismo Yalle (2015), en su estudio denominado “La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la Ugel N° 01”, comprueba que existe una buena relación respecto a las dos variables; y, del mismo modo los procesos se vinculan; también los trabajadores y la organización y, también el clima institucional y las relaciones corporativas.

5. Conclusiones

Primera

Existe relación entre la gestión administrativa y el cumplimiento de procedimientos. En la interpretación de la tabla 22, se observó, que el nivel de significación es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que: La Gestión Administrativa se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Segunda

Existe relación entre la planificación y el cumplimiento de procedimientos. En la interpretación de la tabla 23, se observó, que el nivel de significación es 0,003 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que: La Planificación se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Tercera

Existe relación entre la organización y el cumplimiento de procedimientos. En la interpretación de la tabla 24, se observó que el nivel de significación es 0,001 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que: La Organización se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Cuarta

Existe relación entre la dirección y el cumplimiento de procedimientos. En la interpretación de la tabla 25, se observó que el nivel de significación es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que: La Dirección se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

Quinta

Existe relación entre el control y el cumplimiento de procedimientos. En la interpretación de la tabla 26, se observó que el nivel de significación es 0,038 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la

hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que: El control se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

6. Referencias bibliográficas

Cárdenas. (2015). *Gestión administrativa y desempeño laboral en el personal de la oficina general de seguridad y protección del Ministerio de Defensa*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4890>.

Corvo, H. S. (2018). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com>: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mac Graw Hill. Interamericana.

Castañeda, & Vásquez. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo-2015. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3957>.

Castillo. (2015). *Nivel de Gestión Administrativa en los empleados de las empresas petroleras*. Obtenido de Universidad Libre: Recuperado de: repositorio.unilivre.edu.co/handle/10901/11778.

Domínguez. (2013). La gestión administrativa municipal y su relación con el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de San Martín – Alao, 2013. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5510>.

De la Rosa Lino, R. A. (2014). *Diseño de un modelo de gestión para el cabildo de la comuna San Rafael, Parroquia, Chanduy provincia de Santa Elena, 2014*. Obtenido de repositorio.upse.edu.ec: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1639/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20CABILDO%20DE%20LA%20COMUNA%20SAN%20RAFAEL%2C%20PARROQUIA%20CHANDUY%2C%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2C%20A%C3%91O%2>

Melgarejo. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota 2016*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo- Perú: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9033>.

Sabogal, & Vargas. (2017). "Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad nacional de Colombia". Obtenido de Universidad libre: <http://repositorio.unilivre.edu.co/handle/10901/11778>.



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 POSGRADO, MGTR. MIGUEL ANGEL PEREZ PEREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jeffry Sadith Ordinola Chavez.

INFORME TÍTULADO: Gestión Administrativa y Cumplimiento de los Procedimientos de Trámites de Expedientes en el Poder Judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA.

SUSTENTADO EN FECHA: 10 DE AGOSTO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: 15



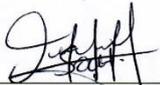
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo Jeffrey Sadith Ordinola Chavez, identificado con DNI N°74660257, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión Administrativa y Cumplimiento de los Procedimientos de Trámites de Expedientes en el Poder Judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018" ; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.


FIRMA

DNI: 74660257

Lima, San Juan de Lurigancho 20 de noviembre del 2019





Elabora	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión Administrativa y cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR(A):

BR. Jeffry Sadith Ordinola Chavez

(ORCID: 0000-0002-5290-3303)

ASESOR:

MG. LENIN FABIAN ROJAS

(ORCID: 0000-0003-1949-6352)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Lima- Perú

2019



Resumen de coincidencias

22%

1	Entregado a Universidad...	9%
2	repository.unlv.edu.pe...	6%
3	depace ucsmos.edu.ec...	1%
4	Entregado a Inlia...	1%
5	Entregado a Royal Coll...	1%
6	repository.unlv.edu.pe...	1%
7	Entregado a Universidad...	<1%

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Lenin Fabián Rojas, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

"Gestión Administrativa y cumplimiento de los procedimientos de trámites de expedientes en el poder judicial sede Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018", de la estudiante Jeffry Sadith Ordinola Chavez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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, San Juan de Lurigancho 20 de Julio del 2019



Firma

Lenin Fabián Rojas

DNI: 20016805

	Revisó		
Elaboró Dirección de Investigación		Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación