



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Capacitación del personal del área laboral y su influencia en
modernización del servicio de la Corte Superior del Santa,
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Velásquez Roncal, Julio César (ORCID:0000-0003-0409-4158)

ASESOR:

Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo (ORCID:0000-0002-9083-3553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, por ser un ejemplo de vida. A mi esposa, por su apoyo incondicional y ser un ejemplo de fortaleza. A mis hijos, por ser los impulsores del logro de mis metas. A mi nieta, la que inspira prolongar mi vida.

Julio César

Agradecimiento

A Dios, sobre todas las cosas; a mi esposa, mis hijos por su apoyo incondicional. A los Profesores y al Asesor de la presente Tesis, por sus enseñanzas, sugerencias y experiencias en el logro de la presente tesis. A los funcionarios y servidores de la Corte Superior de Justicia del Santa (área laboral), por su apoyo con la data para la elaboración del presente trabajo de investigación.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	18
3.1.1. Tipo de Investigación.....	18
3.1.2. Diseño de Investigación.....	18
3.2. Variables y Operacionalización.....	19
3.2.1. Variable Independiente.....	19
3.2.2. Variable Dependiente.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.3.1. Población.....	20
3.3.2. Muestra.....	20
3.3.2.1. Formula estadística para poblaciones finitas.....	20
3.3.2.2. Reajuste del tamaño de muestra.....	21
3.3.3. Muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22

3.4.1. Validez y Confiabilidad del Instrumento	24
3.4.1.1. Confiabilidad	24
3.5. Procedimiento	25
3.6. Métodos de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos Éticos.....	26
IV. RESULTADOS	27
4.1. Descripción de resultados	27
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	52
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Intervalo para los niveles de la variable Capacitación del Personal</i>	23
Tabla 2. <i>Intervalo para los niveles de la variable Modernización del Servicio</i>	23
Tabla 3. Coeficiente de Confiabilidad	24
Tabla 4. Resultados de confiabilidad de la variable Capacitación del personal	25
Tabla 5. Resultados de confiabilidad de la variable Capacitación del personal	25
Tabla 6. <i>Tabla Cruzada de la Capacitación del Personal y la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	27
Tabla 7. <i>Prueba de Normalidad de la Capacitación del Personal y la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	28
Tabla 8. <i>Nivel de Correlación de la Capacitación del Personal y la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	28
Tabla 9. <i>Tabla Cruzada de la Formación Personal con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	29
Tabla 10. <i>Prueba de Normalidad de la Formación Personal con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	30
Tabla 11. <i>Nivel de Correlación de la Formación Personal con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	30
Tabla 12. <i>Tabla Cruzada de la Evaluación con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	31
Tabla 13. <i>Prueba de Normalidad de la Evaluación con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	32
Tabla 14. <i>Nivel de Correlación de la Evaluación con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	32

Tabla 15. <i>Tabla Cruzada de la Actitud y Conocimientos con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	33
Tabla 16. <i>Prueba de Normalidad de la Actitud y Conocimientos con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	34
Tabla 17. <i>Prueba de Correlación de la Actitud y Conocimientos con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	34
Tabla 18. <i>Tabla Cruzada de la Capacitación del Personal con la Evaluación del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	35
Tabla 19. <i>Prueba de Normalidad de la Capacitación del Personal con la Evaluación del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	36
Tabla 20. <i>Prueba de Correlación de la Capacitación del Personal con la Evolución del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	36
Tabla 21. <i>Tabla Cruzada de la Capacitación del Personal con el Estado Inclusivo en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	37
Tabla 22. <i>Prueba de Normalidad de la Capacitación del Personal con el Estado Inclusivo en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	38
Tabla 23. <i>Prueba de Correlación de la Capacitación del Personal con el Estado Inclusivo en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	38
Tabla 24. <i>Tabla Cruzada de la Capacitación del Personal con el Estado Eficiente en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	39
Tabla 25. <i>Prueba de Normalidad de la Capacitación del Personal con el Estado Eficiente en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	40
Tabla 26. <i>Prueba de Correlación de la Capacitación del Personal con el Estado Eficiente en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	40
Tabla 27. <i>Tabla Cruzada de la Capacitación del Personal con el Estado Abierto en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	41
Tabla 28. <i>Prueba de Normalidad de la Capacitación del Personal con el Estado Abierto en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	42

Tabla 29. <i>Prueba de Correlación de la Capacitación del Personal con el Estado Abierto en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	42
Tabla 30. <i>Tabla Cruzada de la Capacitación del Personal con el Uso de Tecnología en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	43
Tabla 31. <i>Prueba de Normalidad de la Capacitación del Personal con el Uso de Tecnología en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	44
Tabla 32. <i>Prueba de Correlación de la Capacitación del Personal con el Uso de Tecnología en la Corte Superior del Santa, 2020</i>	44

RESUMEN

La presente investigación, tiene por objetivo determinar la influencia de la capacitación del personal en la modernización del servicio; esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental en su modalidad correlacional, de la misma forma su diseño es correlacional transversal, cuyo trabajo de investigación se ha desarrollado en un determinado espacio y tiempo. La población está constituida por el personal jurisdiccional y administrativo de la Corte Superior de Justicia del Santa del - área laboral-, que en su conjunto hacen una población total de 120 servidores, cuya muestra fue de 53. La técnica que se aplicó es la toma de datos, a través de encuesta y como instrumentos se tiene un cuestionario con el que se midió a cada una de las variables. Se concluye realizando el análisis estadístico correlacional, determinando el coeficiente rho de Spearman = 0,618 con una significancia de 0,000 siendo menor al error estimado 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Palabras Claves: Capacitación, Modernización, Estado inclusivo, Estado abierto, Estado eficiente y tecnología.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the influence of staff training in the modernization of the service; This research has a quantitative approach, of a non-experimental type in its correlational mode, in the same way its design is cross-correlational, whose research work has been developed in a certain space and time. The population is made up of the jurisdictional and administrative personnel of the Superior Court of Justice of Santa in the labor area, which as a whole make up a total population of 120 servers, whose sample was 53. The technique that was applied is taking of data, through a survey and as instruments there is a questionnaire with which each of the variables was measured. It is concluded by performing the correlational statistical analysis, determining the Spearman rho coefficient = 0.618 with a significance of 0.000 being less than the estimated error 0.05, so the null hypothesis is rejected and the alternative is accepted.

Keywords: Training, Modernization, Inclusive State, Open State, Efficient State and technology.

I. INTRODUCCIÓN

Los esfuerzos a nivel mundial, para cambiar y mejorar la Administración de Justicia, no son recientes, sino que forman parte de una tarea de larga data; así por ejemplo, en el Perú dichos esfuerzos se acentuaron en los años 80, esto es, a inicios de una democracia parcialmente estable; pues como sabemos, la administración de justicia peruana, siempre ha estado carente de todo tipo de recursos, entre otros tenemos los recursos humanos, logísticos, infraestructura; y, aunado a ello, problemas de comportamiento, de algunos operadores de justicia (corrupción); lo que ha generado muchas de las veces, una prestación de justicia tardía, controversial y de baja calidad, dando lugar a la desconfianza de los justiciables. (Natalia, 2012)

A partir del año 2010, se ha ido mejorando el servicio de justicia, en algunas áreas; así tenemos, por ejemplo, en el área penal y laboral, en la primera con la dación del Nuevo Código Procesal Penal (2004) Decreto Legislativo No. 957 y la segunda con la dación de la Nueva Ley Procesal del Trabajo (2010) ley 29479; en lo que respecta a esta última, esto es, área laboral, en algunos distritos judiciales del Perú entro en vigencia en el año 2010 y en el distrito judicial del Santa en el año 2011; pues como vemos, estos hechos y otros como la creación de módulos de justicia penal y laboral, han sido parte de un programa de reforma judicial y modernización del servicio; sin embargo, es importante saber, si el recurso humano (personal administrativo y jurisdiccional) y tecnológico, han jugado un rol en esta reforma judicial, y de qué manera se ha hecho. (Vinatea y Toyama, 2012)

Es por ello que, el nivel de confianza del justiciable respecto a la administración de justicia, ha ido cambiando día a día; sin embargo, estos cambios no son gratuitos, son producto del esfuerzo, sacrificio de quienes tienen vocación de servicio y de quienes vienen liderando la reforma judicial; fruto de estos esfuerzos, son como ya lo señalamos, la creación de los módulos de Justicia laboral, los cuales apuntan a brindar un mejor servicio, más célere, transparente, económico y moderno; así tenemos por ejemplo, en los módulos

de justicia laboral (Juzgados Especializados y de Paz Letrado), se ha implementado la oralidad en los procesos; es más, a la fecha se está implementando el Expediente Judicial Electrónico (EJE), es decir, cero papel, el mismo que trae consigo una serie de beneficios. (Gómez, 2011)

Sin embargo, para ello requiere mejorar la tecnología, logística y recursos humanos; y, sobre todo en estas circunstancias en la que estamos viviendo, como es el covid 19; para ello, se requiere de un personal debidamente capacitado, que responda a las expectativas que demanda el justiciable y requiere la presente coyuntura.

Pues, como es sabido, en los distintos distritos judiciales del país, entre ellos de la Corte Superior de Justicia del Santa, hay un sinnúmero de procesos (expedientes) en trámite, los cuales muchos de estos, se encuentran atrasados; por lo que, requieren impulso de parte y de oficio; para ello, se hace necesario de un personal debidamente capacitado, que esté a la altura de las circunstancias y de la coyuntura misma en la que nos encontramos (covid 19), que se requiere además, de la tecnología de la información e informática, a la altura de las circunstancias, lo que hace más difícil y engorroso la tramitación de dichos procesos (expedientes), tanto para los servidores judiciales como para los justiciables; sin embargo, y pese a esta problemática, con la digitalización de expedientes puesta al servicio del usuario, se le hace más fácil, célere, económico y se moderniza el servicio.

Todo esto nos conlleva, a hacernos varias preguntas, entre ellas: ¿Qué sucede con el personal administrativo y jurisdiccional, están o no están capacitados para responder a la modernización del Estado y por ende del servicio?; para ello debemos tener en cuenta, que la Modernización del Estado responde principalmente, a los Programas de Mejoramiento de Gestión Pública; en ese sentido, y teniendo en cuenta el objeto de la presente investigación, esto es, determinar la influencia de la capacitación del personal jurisdiccional y administrativo de la Corte Superior de Justicia del Santa (área laboral) en la modernización del servicio; nos conlleva a señalar que, si bien es cierto, estos

programas de reforma judicial, pueden mostrar avances y celeridad en el servicio. (Universidad Valparaíso [UV], 2013)

Sin embargo, también se cuestiona y se exige, modernización y calidad de servicio; lo que trae consigo volver a interrogarnos y a problematizar. ¿Cómo influye la capacitación del Personal en la modernización y la calidad del servicio?

Investigar esta problemática, apunta a determinar la influencia de la capacitación del personal del área laboral en la modernización de servicio de justicia; así como, determinar si la modernización del servicio y la capacitación del personal del área laboral impactan positivamente en el bienestar del ciudadano (justiciable).

El fin supremo de las Reformas Modernizadoras del Estado, es el ciudadano; y si ese es el fin de las reformas modernizadoras del Estado, trae consigo como imperativo modernizar y hacerlo más flexible al Poder Judicial, poniendo a disposición del usuario un servicio moderno, de calidad y con rostro humano. (International Institute for Democracy and Electoral Assistance [IDEA], 2005)

En ese sentido, surge la necesidad de amoldar la administración de Justicia a las nuevos retos trazados por el propio Estado, esto es, reforma de la justicia, reforma que debe adaptarse a la modernización del servicio, sin perder de vista una mejora en la actitud, conocimientos, habilidades o conductas del personal jurisdiccional y administrativo; sin embargo, para lograr esto último, se requiere diseñar líneas de acción, entre ellas la capacitación del personal jurisdiccional y administrativo. (Fernández y Martín, 2014)

Después de haber visto la realidad problemática en general, respecto al cambio y mejoramiento en la administración de justicia, el cual tiene que ver con la modernización del servicio y la capacitación del personal; se colige el siguiente problema, ¿Cómo influye la capacitación del Personal del área laboral en modernización del servicio de la Corte Superior del Santa, 2020?

Según el enfoque teórico, la presente investigación se basa en validar las teorías existentes, respecto a las Capacitaciones del Personal, con la finalidad de determinar, si estas logran tener influencia en la Modernización del Servicio y en la calidad de este, que se presta a los justiciables. Según el enfoque práctico, a través de encuestas, será posible determinar la influencia que tiene la capacitación del personal sobre la modernización del servicio. En cuanto a la justificación metodológica, se indica un diseño no experimental transeccional y causal, ya que, la recolección de datos para dicha investigación, fue a través de encuestas, con la finalidad de determinar la influencia cuantitativa entre las variables estudiadas. Según el enfoque social, tiene que ver con los servicios que presta el Estado, entre ellos la Justicia, lo cual requiere de recursos tanto humanos como tecnológicos; por lo cual, para modernizar el servicio se requiere de capacitación al personal, el mismo que tendrá un impacto positivo en el bienestar ciudadano (justiciable), traducido en un servicio de calidad, celeridad y oportuno; generando mayor productividad y confianza en el ciudadano.

En ese razonar, como Objetivo General, de la presente investigación, es determinar la influencia de la capacitación del personal del área laboral en la modernización del servicio de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Como primer objetivo específico, tenemos: Determinar la influencia de la Formación Personal en la Modernización del Servicio de la Corte Superior del Santa, 2020. Como segundo objetivo específico, tenemos: Determinar la influencia de la Evaluación al personal en la Modernización del Servicio de la Corte Superior del Santa, 2020. Como tercer objetivo específico, tenemos: Determinar la influencia de la Actitud y Conocimiento en la Modernización del Servicio de la Corte Superior del Santa, 2020. Como cuarto objetivo específico, tenemos: Determinar la influencia de la Capacitación del Personal en la Evolución del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020. Como quinto objetivo específico, tenemos: Determinar la influencia de la Capacitación del Personal en el Estado Inclusivo en la Corte Superior del Santa, 2020. Como

sexto objetivo específico, tenemos: Determinar la influencia de la Capacitación del Personal en el Estado Eficiente en la Corte Superior del Santa, 2020. Como séptimo objetivo específico, tenemos: Determinar la influencia de la Capacitación del Personal en el Estado Abierto en la Corte Superior del Santa, 2020. Como octavo objetivo específico, tenemos: Determinar la influencia de la Capacitación del Personal en el Uso de Tecnología en la Corte Superior del Santa, 2020.

Se planteó como hipótesis de investigación: a) La capacitación del personal del área laboral influye significativamente en la modernización del servicio de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. b) La capacitación del personal del área laboral no influye significativamente en la modernización del servicio de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Como estudios previos que tienen connotación Internacional, Nacional y Local, relacionados con la presente investigación, concretamente con las variables, tenemos en primer lugar en campo Internacional a Uria (2011), en su tesis titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDALES CÍA. Ltda. de la ciudad de Ambato – Ecuador” proyecta la importancia que debe darse al recurso humano que labora en una empresa, así como, también la relación existente entre sus variables como lo es el clima laboral y la organización; por lo que, se ve necesario un sostén motivacional para conseguir un buen desempeño laboral. Dicha investigación realizó encuestas a sus 36 trabajadores y con ello aplicó la prueba estadística Chi-Cuadrado, con ello, determinó un rechazo de la hipótesis nula, por lo que, aceptó la alterna, mencionando que se da un incremento del desempeño laboral cuando el clima organizacional es mejorado.

Como estudios previos que tienen connotación Nacional tenemos a Valdez (2018), en su tesis titulada “Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en el Gobierno Regional Huánuco-2018”, tiene por objetivo la relación que exista entre sus dos variables, las cuales son Modernización de la Gestión Pública y Desempeño Laboral, utilizó una muestra de 83 trabajadores, la técnica que usó fueron encuestas. Concluye realizando el análisis de datos, aplicando la metodología estadística de la correlación de Spearman en función a la normalidad de sus variables. Finalmente, el valor obtenido del coeficiente de Spearman fue (0,591) y hallando el valor de significancia (0,000), finalmente con ello, opta por aceptar la hipótesis inicial de su investigación.

García (2015), en su Tesis titulada “La Capacitación como motivador del personal para incrementar la productividad laboral”, para obtener el título de licenciada en Psicología en la Universidad de Negocios ISEC (México), dicha investigación tuvo como objetivo, la importancia que tiene la capacitación, para la motivación del personal y con ello aumentar la productividad laboral; cuya investigación fue de carácter descriptiva cualitativa; concluyendo con la

corroboración de la importancia de tener un personal especializado y motivado, en cuanto a la capacitación, deduce que es un instrumento útil para el desarrollo de un trabajo adecuado, acorde con las exigencias del servicio, y actualizado; la capacitación no es una mala inversión, por el contrario, trae consigo una mayor productividad y suficiente motivación para el desempeño laboral que la organización demande.

Asimismo, tenemos a Murcia y Gutiérrez (2017), en su Tesis titulada “Medición del impacto de la capacitación al personal administrativo de servindustriales y mercadeo”, tuvo como objetivo conocer el impacto que genera la capacitación en el personal administrativo de la empresa Serví Industriales y Mercadeo. El diseño de dicha investigación es mixto, ya que intenta recopilar datos describiendo las características halladas a través de cuestionarios, a su vez, relacionar las variables teniendo un valor explicativo. Con lo cual concluye su investigación interpretando que el impacto de la capacitación hacia el personal administrativo es “Bajo”, ya que las capacitaciones no son constantes, tampoco enfocadas a la necesidad particular del trabajador ni al área donde desempeñan su labor.

Como estudios previos que tienen connotación Nacional tenemos a Basagoitia (2018), en su tesis titulada “Plan estratégico de modernización institucional del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables”, siendo su objetivo general determinar si existe influencia al aplicar un Plan estratégico en el cumplimiento de funciones en la oficina de Modernización Institucional. La metodología de investigación usada fue tipo mixta, descriptiva y aplicada; correlacional entre sus variables, con una muestra de 16 miembros del área y el instrumento fue en base a encuestas. Finalmente, halla un valor de correlación menor a 0.05, determinando así, la influencia significativa del Plan Estratégico sobre la Modernización Institucional, donde se debe priorizar funciones y actividades administrativas enfocadas en el mejoramiento para la modernización.

Asimismo, tenemos a Castellón (2017), en su tesis titulada “Capacitación y el mejoramiento continuo en la gerencia de fiscalización y supervisión del Osiptel,

año 2017”, tuvo como objetivo principal hallar la relación de la capacitación con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización. Dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo, utilizando una muestra de 67 colaboradores y la técnica para la recopilación de datos fueron las encuestas. En función a su objetivo principal, concluye determinando la relación significativa entre la capacitación y el mejoramiento en la Gerencia de Fiscalización, obteniendo un valor de significancia correlacional menor a 0,05; rechazando la hipótesis nula y aceptando la alternativa.

Respecto a Jara, et al. (2018), en su artículo llamado “Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral” cuyo objetivo central fue hallar la influencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública, utilizando la metodología estadística Chi-Cuadrado, teniendo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, tuvo como muestra la participación de 336 trabajadores del régimen laboral y su instrumento fue el cuestionario; con ello, concluye que la gestión del talento humano tiene influencia sobre el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral en los trabajadores con una significancia de 0,000. Determinando el índice de Nagelkerke con una influencia del 44,4% sobre el mejoramiento de la gestión pública y una influencia del 28,4% sobre la variable de desempeño laboral.

Se debe señalar que, con la Capacitación del personal, las organizaciones siempre se van a mantener vigentes, actualizadas y en constante progreso y desarrollo; para ello, las organizaciones o entidades deben proveer a su personal de cursos, talleres, de capacitación, a fin de ampliar sus conocimientos y habilidades de estos, y así mejorar la aptitud y actitud del personal; que a la larga, va a replicar en beneficio de la propia institución y del ciudadano, para el caso en concreto que nos ocupa, tendríamos como beneficiario el justiciable.

La capacitación, en la mayoría de los centros laborales años atrás, no era muy difundido menos puesto en práctica; sin embargo, en estos últimos años ha

cobrado relevancia y tiene una nueva connotación, que hace que las entidades públicas a través de las áreas correspondientes, y sobre todo, en el área de recursos humanos, propicie capacitaciones constantes al personal, para ello se debe tomar en cuenta, el perfil del trabajador y el área en el que se desenvuelve. Como se hemos dejado entrever, que antiguamente la Capacitación en las entidades públicas, no tenían la misma relevancia o importancia que ahora la tiene; pues, como todo cambia, todo va en evolución, las entidades tienen como misión y visión la prestación de un mejor servicio, que vaya a la par con la modernización del servicio.

La capacitación como una necesidad y obligación, hoy en día con un mundo globalizado, moderno y con nuevas tecnologías; las instituciones prestadoras de servicios, están en la necesidad y obligación de capacitar a su personal, y estos a su vez en la necesidad y obligación de capacitarse; lo que daría lugar, a crecer como entidad y como personas; trayendo consigo, mejores resultados y mayor eficiencia productiva, para el caso que nos atañe, se podría lograr un mejor servicio de justicia, en beneficio de los justiciables; en ese razonar, se debe indicar que en estos últimos tiempos, la capacitación se transformado en una herramienta fundamental y básica, en la prestación de un servicio moderno, en la cual nos encontramos con nuevo retos, como es lo que ha sucedido con la pandemia (covid 19); que ha obligado al trabajador, desarrollar su trabajo desde casa (trabajo remoto); estos hechos, conlleva a la entidad u organización a diseñar y ejecutar un programa de capacitación, con un contenido apropiado para el servicio que presta, teniendo en cuenta, además, las habilidades y debilidades de su personal.

Fines de la capacitación, desde el punto de vista personal, es mantenerse actualizado, ser promovido, evitar responsabilidades y riesgos, mejora la actitud; desde el punto de vista institucional, es prestar un servicio actualizado y moderno, prestar un mejor servicio y satisfacer adecuadamente un servicio.

Formación Personal, en estos últimos años, se ha transformado en un elemento clave, en el éxito de las organizaciones, al contar con un continuo

proceso de formación personal, convirtiéndose de esta manera en la clave, para que los trabajadores (servidores), respondan a los cambios y se desarrollen en las competencias que son necesarias en el desempeño de sus funciones. (Martínez, 2013)

Actualmente, las entidades exigen, que su personal cuente con conocimientos, habilidades y conozcan la labor que desempeñan; en ese sentido la formación de su personal pasa a primer plano.

Evaluación de desempeño, no es otra cosa que, el procedimiento a través del cual se mide objetivamente las competencias, rendimiento, productividad y la conducta profesional; en palabras sencillas, cómo es el servidor como persona, que labor desempeña y que logros tiene. (Reza, 2007)

Antiguamente, la evaluación de desempeño, servía para determinar el grado de cumplimiento de expectativas y objetivos propuestos a nivel personal; sin embargo, actualmente se suman otros aspectos como habilidades, aptitudes, relación con los compañeros, responsabilidad y otros que guarden relación con el desempeño. (Reza, 2007)

La prestación de servicio, en el Perú y el mundo, ha experimentado una serie de cambios, desde la tecnología de la información, hasta nuevas modalidades laborales; pues, ahora la tendencia es encontrar personal especializado, con talento y habilidades socioemocionales, esto es, empatía, adaptación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, iniciativa, honestidad, creatividad, entre otros, a estas le denominan habilidades blandas.

A estas habilidades transversales o socioemocionales se les denomina, habilidades blandas (soft skills), denominadas también habilidades del siglo XXI; estudios realizados, señalan que es fácil encontrar a personas con conocimientos en sus áreas de especialidad; sin embargo, se complica cuando se busca con habilidades sociales para cumplir eficazmente con la labor que desarrollan, estos es tolerancia a la frustración, flexibilidad y adaptabilidad, creatividad y proactividad, disposición hacia el aprendizaje.

Es básico, que la herramienta con la que se evalúe, mida los parámetros del servidor, cuya información sirva para mejorar la productividad, para formar al prestador del servicio y solucionar conflictos; evaluación que debe ser de manera continua, para que tenga utilidad; y esto se reflejará, cuando el servidor sea consciente que esto mejora su productividad y crecimiento como profesional.

Según Resolución Administrativa No. 004-2012-P-PJ2, modificada por Resolución Administrativa No. 092-2017-CE-PJ, se crea la Comisión Nacional de Capacitación de Jueces, como ente principal de la política de capacitación de Jueces del Poder Judicial, la misma que determinara al Equipo Técnico Institucional de implementación de la Nueva Ley Procesal del trabajo, quien será responsable de capacitar a los operadores de la reforma procesal laboral.

Comisión que está encargada de elaborar el Plan anual de capacitación, cuyo objetivo es impartir a los jueces capacitación actualizada y especializada, estableciendo ejes temáticos, con el fin de que los jueces ejerzan su labor de una manera idónea que el cargo lo amerita; y también se hace extensivo para el personal jurisdiccional y administrativo, en sus distintos niveles y especialidades; todo esto tiene como base en un eje ético institucional, cuyo objetivo es orientar los principios éticos y valores del Juez y del personal jurisdiccional, quienes deben encaminarse por el respeto, honestidad, responsabilidad, compromiso social, justicia; asimismo, tiene como base un eje técnico profesional, que tiene como componente los conocimientos teóricos y prácticos, metodológicos y técnicos, dominio de habilidades para la utilización de herramientas; también se tiene como base el eje de actitudes, para interrelacionarse con su entorno laboral y social.

Respecto a la Modernización del Servicio, empezaremos señalando que, la Modernización es un proceso, que está contenido en la modernidad y asume sus componentes que esta tiene; se da a través de una transición progresiva; es un proceso evolutivo, de crecimiento, cuyo fin es lograr el desarrollo. La

teoría de la modernización visualiza las variables sociales, las que van a cooperar con el proceso y desarrollo de la sociedad.

(Secretaría de Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2011); refiere que la Modernización del Estado o también llamado reforma administrativa, es un proceso político-técnico, basado en la transformación de actitudes y el fortalecimiento de aptitudes, procesos ágiles, y simplificados, sistemas funcionales y estructuras administrativas, haciéndolos compatibles con los roles que se manejan en los niveles de gobierno, así como con los planes y programas para el desarrollo y dando al Estado su protagonismo.

Actualmente, el mercado es el principal proveedor de recursos, y para que este funcione y se desarrolle, es necesario de un Estado transparente y equitativo; en ese horizonte las reformas modernizadoras tienen como su foco principal los ciudadanos y su participación en la sociedad. En ese sentido, para modernizar el Estado, es necesario modernizar y flexibilizar la administración pública; pues la modernización del Estado, apuesta por el cambio en el sistema político (transición democrática), cambio en el rol del Estado en la economía, globalización y relación de Estado-mercado y sociedad.

La modernización del Estado difiere de la modernización de la administración; mientras que la primera, tiene que ver con todas las funciones que conforman el sistema político, y la segunda solamente con las estructuras encargadas de la función ejecutiva y administrativa; pero para lograr un cambio en la estructura del Estado, se inicia reformando el aparato estatal.

Modernización de la Gestión Pública, es todo un proceso continuo de crecimiento, en donde interviene el Estado a través de las entidades públicas, las mismas que cubren las necesidades primordiales de la colectividad, proveyendo de bienes y servicios a ésta; para ello, utilizan instrumentos de transparencia y eficiencia. (Ministerio para las Administraciones Públicas [MAP], 1989, pág. 21)

Se debe indicar que, las dificultades y deficiencias de la gestión pública del Estado, tienen eco en las actividades que desarrollan los ciudadanos y en su bienestar de estos; así pues, las entidades públicas en el Perú, por lo general no proveen de un buen servicio, que satisfaga mínimamente las expectativas de los ciudadanos; en esa línea, la visión del ciudadano para con la gestión pública en el Perú, generalmente es negativa.

En los últimos años, el ciudadano exige un Estado moderno, que esté a su servicio, además de asumirlo como un derecho; lo que implica, un cambio en el enfoque de gestión y visión del Estado; en esa línea, se exige al Estado, que su accionar se centre en el ciudadano; convirtiéndose así, en un Estado eficiente, articulador, descentralizado, inclusivo y abierto. El enfoque de Gestión, también está orientado a la calidad del servicio, para ello debe sustentarse en principios, buenas prácticas y técnicas para lograr la calidad en el servicio. (Crossman, 2014)

Cabe resaltar, que el artículo primero de la Constitución Política del Estado prevé, que la defensa de la persona y el respeto a su dignidad, es el fin Supremo de la Sociedad y el Estado; asimismo, el artículo segundo de la misma carta magna prevé, que la persona tiene derecho, entre otros a su libre desarrollo y bienestar; en ese entendido, el Estado está en la obligación de proveerle de los bienes y servicios al ciudadano, en función de sus necesidades y acorde con los cambios sociales, políticos y económicos; lo cual tiene que ver con la modernización del Estado y por ende con la modernización del servicio; necesidades estas, que deben cubrirse con un costo ínfimo, con un estándar de calidad y cantidades óptimas; de esa manera, tratar de lograr el máximo bienestar posible del ciudadano; bienestar que debe estar al alcance de todos los justiciables, sin ningún tipo de discriminación; para ello debemos contar con un Estado transparente, accesible, dando oportunidad al ciudadano y rindiendo cuentas. (Blancas, 2011)

Modernización del Servicio, tiene mucho que ver con la mejora continua, en la que las acciones del Estado, den respuesta a las expectativas y necesidades del ciudadano.

Evolución del Servicio, es un procedimiento o técnica, que permite conocer la opinión de los usuarios, sobre los diversos beneficios del servicio que se presta, que puede ser de calidad o no, que pueden contribuir a la satisfacción o no del usuario. Para poder destacar o tener éxito una institución prestadora de servicios, necesita observar y evaluar la forma y modo como presta sus servicios, determinar la calidad del servicio y los beneficios de estos. (Reza, 2007)

Estado inclusivo, significa que el Estado a través de su actuar, debe buscar asegurar la igualdad de oportunidades para todo ciudadano, permitiendo el acceso a sus servicios y a elegir su opción de vida; no interesando en que ámbito territorial se encuentra, su cultura, su nivel económico, entre otros aspectos; en ese sentido, el Estado debe reconocer que todos los ciudadanos, tienen el mismo valor, bastando la condición de ser humano. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2015)

Estado eficiente, significa el uso racional de los recursos con los cuales un Estado cuenta, lo que le dota de mayor valor público; con ello, busca asistir a los ciudadanos con lo que necesitan, pero al menor costo, con un servicio de calidad y con las cantidades necesarias que incrementen el bienestar social. Significa que, cualquiera sea el monto que invierte el Estado, por más mínimo que sea, debe ser valorado por el ciudadano, a través del servicio que recibe. (Las Heras, 2018)

Estado abierto, significa un Estado transparente, participativo, accesible, fomenta la integridad pública y sobre todo rinde cuenta de su actuar; con ello, garantizará a toda población mayor acceso a los bienes y servicios públicos de calidad, la misma que lo realiza de manera equitativa, oportuna y permanente en el tiempo; lo que permitiría a su vez, disminuir las brechas sociales y económicas; actuando con responsabilidad y ejerciendo su rol de

promotor de desarrollo del país. Todo esto devendría en una visión de Estado moderno, que ofrece cambio y reforma integral de la gestión pública, manifestándose gerencial y operacionalmente; afrontando de esta manera, la flaqueza estructural del Estado para el logro de sus objetivos, virando a una administración pública que se ensimisma a una que se dirige al logro de resultados en favor de su comunidad. (Baretta et al., 2015, pag. 14)

Uso de Tecnología, en primer lugar, se debe señalar que la tecnología es una herramienta que trae consigo un sin número de beneficios para la comunidad, ya que ésta facilita el quehacer diario, ahorra esfuerzo y tiempo.

Como sabemos, la tecnología ha aportado grandes beneficios a la sociedad, pues, nos encontramos en una revolución tecnológica sin precedentes, ya que contamos con nuevos conocimientos que tienen que ver con las nuevas tecnologías; este avance tecnológico nos exige actualizarnos, para competir en el mercado laboral. La tecnología, agiliza, optimiza y perfecciona nuestro quehacer diario, con un desarrollo ágil y eficaz; en ese sentido encontramos entre otros beneficios que nos trae el uso de la tecnología, facilita el que hacer laboral, mayor aprendizaje, acceso al conocimiento científico y cultural; tener a disposición todo tipo de información, e incluso ofrece actividades de ocio y entretenimiento; así como nos facilita las interrelaciones y las comunicaciones (simplifica la comunicación interna y externa).

El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial Mediante Resolución Administrativa No. 005-2017-CE-PJ de fecha 6 de enero del año 2017, conforma e instala la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y Mesa de Partes Electrónica (MPE), comisión ésta, que se encarga de viabilizar la implementación de una nueva tecnología, de esa manera modernizando la Administración de Justicia. Pues el uso del Expediente Judicial Electrónico, se convierte en una herramienta que da lugar al uso de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) en los diversos procesos judiciales, a efecto de alcanzar la celeridad y transparencia en la resolución de conflictos, lo que

resulta más que útil necesario, para el logro de una justicia oportuna y al alcance de todos ciudadanos. (Lama, 2020)

Pues si partimos, que la Justicia está entre uno de los servicios más importantes que brinda el Estado, lamentablemente este servicio ha sido afectado, por el confinamiento que ha dado lugar el estado de emergencia sanitaria (Covid 19), servicio que quedo limitado por preservarse los derechos fundamentales y proteger a los más vulnerables; sin embargo, estos hechos han dado lugar, a someter al Estado (Poder Judicial) a nuevos retos, por la necesidad misma del servicio que brinda, esto es en la transformación digital en el sistema de justicia, impulsando el Expediente Judicial Electrónico (EJE), a su vez, este nuevo programa no viene solo, sino asociado a la Mesa de Partes Electrónica, cuyo servicio se ha adecuado a las necesidades de los justiciables; a mayor abundamiento, ahora tenemos las audiencias virtuales en los procesos laborales, con el aplicativo denominado “Google Hangouts Meet”.

Pues vemos que esta nueva coyuntura, de emergencia sanitaria a impulsado la modernización del Poder Judicial (Modulo Laboral); en ese sentido, la nueva normalidad de prestación de servicio de justicia que brinda el Poder Judicial, está demostrando a todos que la transformación digital y la oralidad, representan un adecuado binomio, para el logro de metas y mejores resultados en la prestación del servicio de justicia, dando lugar a una mayor y mejor transparencia en los procesos, y todo esto tiene su correlato en el uso de la plataforma tecnológica, concretamente con el Expediente Judicial Electrónico. Las circunstancias en la que estamos viviendo, esto es, la pandemia del coronavirus, da lugar a grandes retos para quienes laboran en el sistema judicial y en particular a los prestadores del servicio del área laboral (modulo laboral); retos que se traducirán en la modernización y digitalización de la justicia. (Lama, 2020)

El paradigma que guía el presente proceso de investigación es el positivismo, cuyo objeto es comprobar si la capacitación del personal del Área Laboral influye en la modernización del servicio en la Corte del Santa; para ello, se va

a utilizar medios estadísticos, análisis de datos, la experiencia y la observación; en ese sentido la verificación de la hipótesis se va a basar en el uso de métodos estadísticos, descriptivos, inferenciales, correlacionales y causales, es decir, esta investigación es de carácter cuantitativa, que se va a desarrollar a través de encuestas, basada en la medición numérica, dando lugar a proponer patrones de comportamiento y probar los diversos fundamentos teóricos que explican los mencionados patrones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

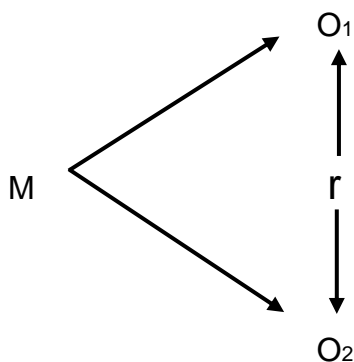
El presente trabajo de investigación se ha desarrollado, bajo un procedimiento sistemático, deductivo, descriptivo y explicativo, de lo general a lo particular; lo que va a dar lugar un manejo de la data, por el uso adecuado de la muestra, con métodos deductivos; la que va a traer consigo además determinar, la hipótesis en negativo o positivo.

El enfoque del presente trabajo de investigación es cuantitativo, al hacer uso de recolección de datos numéricos, a través de cuestionarios, vía encuestas; Dicho enfoque cuantitativo se basa en la metodología de la ciencia exacta, trasladándola al ámbito social. (Monje, 2011)

También podemos señalar que, esta investigación es no experimental, teniendo en cuenta que los datos son el reflejo de la realidad, sin modificar los mismos, menos las variables, observando la fenomenología de los hechos y datos, conforme se expresan en la realidad; para finalmente hacer el análisis respectivo.

3.1.2. Diseño de Investigación

En lo que respecta al Diseño de Investigación, es un Diseño Correlacional, transeccional y causal, al buscar la relación entre las variables; así tenemos el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra, personal administrativo y jurisdiccional de la Cortes Superior de Justicia del Santa (área laboral).

R = Relación entre variables.

O_x = Variable 1: Capacitación del personal.

O_y = Variable 2: Modernización del Servicio.

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable Independiente

Capacitación del Personal

Capacitación del personal, es toda actividad desarrollada por una entidad, u organización, a través de la cual incentiva a su personal, a incrementar sus conocimientos, habilidades y destrezas, a fin de que este mejore en el desempeño laboral. (Siliceo, 2004)

3.2.2. Variable Dependiente

Modernización del Servicio

Consiste en un continuo proceso de mejora, con el objetivo que las Acciones del Estado, tengan respuesta a las expectativas y necesidades de los justiciables y la ciudadanía. (Villoria, 1996)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

En la presente investigación, la población está constituida por 120 trabajadores administrativos y jurisdiccionales, del área laboral de la Corte Superior del Santa, correspondiente al año 2020, incluyendo Juzgados especializados y de Paz Letrado; cuyo estudio se centra en determinar la influencia de la Capacitación del personal del área laboral, en la modernización del servicio.

En la población se encuentran incluidos todos los trabajadores que desempeñan labores de carácter administrativo y jurisdiccionales (hombres y mujeres), correspondiente a los Juzgados Especializados y de Paz Letrado.

Se han excluido trabajadores que no forman parte del área laboral, como son las áreas de Penal, Civil y familia.

3.3.2. Muestra

Se toma una muestra adecuada y representativa, la cual se hallará con la formula estadística, para las poblaciones finitas.

3.3.2.1. Formula estadística para poblaciones finitas

Para hallar la muestra (n), se hará uso de la siguiente fórmula estadística en función a poblaciones finitas.

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times q}{(N - 1) e^2 + (z^2 \times p \times q)}$$

N: Población Total = 120 trabajadores

Z; Nivel de Confianza = 1.96 (95% de confiabilidad)

P: Grado de Aceptación = 0.5
 q: Grado de no Aceptación = 0.5
 e: Margen de Error = 0.05 (estimación al 95%)
 n: Muestra

$$n = \frac{120 \times (1.96^2) \times 0.5 \times 0.5}{((120 - 1)(0.05^2)) + ((1.96^2) \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 92$$

3.3.2.2. Reajuste del tamaño de muestra

El reajuste se desarrollará con la fórmula siguiente:

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

N: Població n total= 120trabajadores

n= 92 trabajadores

n-1

n_o= Muestra con Reajuste

$$n_o = \frac{92}{1 + \frac{92-1}{120}}$$

$$n = 52.32$$

$$n = 53 \text{ trabajadores}$$

3.3.3. Muestreo

El muestreo del presente trabajo, se realiza de manera aleatoria y con el carácter probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se ha usado en la recolección de datos, es la encuesta, cuyos instrumentos son los cuestionarios. En ese sentido, la técnica empleada se ha realizado vía correo electrónico. El instrumento utilizado, es el cuestionario de preguntas que tiene que ver con la primera variable (capacitación del personal), a través de la cual se va a medir la misión y visión de la capacitación del personal. Asimismo, tiene que ver con la segunda variable (modernización del servicio), a través de la cual se va a medir la modernización del servicio.

Tabla 1

Intervalo para los niveles de la variable Capacitación del Personal

Nivel	Capacitación del Personal	Dimensiones		
		Formación Personal	Evaluación	Actitud y Conocimientos
Nunca	9 – 16	3 – 5	3 – 5	3 – 5
A veces	17 – 23	6 – 7	6 – 7	6 – 7
Casi Siempre	24 – 30	8 – 9	8 – 9	8 – 9
Siempre	31 – 36	10 – 12	10 – 12	10 – 12

Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla 1, se aprecian los niveles (Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre) y las amplitudes, tanto para la variable Capacitación del Personal, como para sus dimensiones (Formación, Evaluación y Actitud y Conocimiento).

Tabla 2

Intervalo para los niveles de la variable Modernización del Servicio

Nivel	Modernización del Servicio	Dimensiones				
		Evaluación del Servicio	Estado Inclusivo	Estado Eficiente	Estado Abierto	Uso de Tecnología
Nunca	12 – 21	3 – 5	2 – 3	2 – 3	3 – 5	2 – 3
A veces	22 – 30	6 – 7	4 – 5	4 – 5	6 – 7	4 – 5
Casi Siempre	31 – 39	8 – 9	6 – 6	6 – 6	8 – 9	6 – 6
Siempre	40 – 48	10 – 12	7 – 8	7 – 8	10 – 12	7 – 8

Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla 2, se aprecian los niveles (Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre) y las amplitudes, tanto para la variable Modernización del Servicio, como para sus dimensiones (Evaluación del Servicio, Estado Inclusivo, Estado Eficiente, Estado Abierto y Uso de Tecnología).

3.4.1. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Las encuestas realizadas, has sido validadas por expertos de la investigación, lo cual se puede visualizar en los anexos adjuntos de la presente tesis (Anexo 10).

3.4.1.1. Confiabilidad

Se llevó a cabo la prueba piloto con un total de 15 trabajadores Jurisdiccionales y Administrativos del Área Laboral de la Corte del Santa, para lo cual se tuvo que realizar la confiabilidad de los resultados, haciendo uso de la prueba estadística Alfa de Cronbach. Los cuales se representan en la siguiente Tabla.

Tabla 3

Coefficiente de Confiabilidad

Rango	Magnitud
0,81 al 1,00	Muy Alta
0,61 al 0,80	Alta
0,41 al 0,60	Moderada
0,21 al 0,40	Baja
0,10 al 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (2012)

Tabla 3 muestra los rangos y magnitudes de confiabilidad con los que serán medidas nuestras Variables, tanto para la Capacitación del Personal, como la de Modernización del Servicio.

Tabla 4

Resultados de confiabilidad de la variable Capacitación del personal

Variable	Alfa de Cronbach	N° de encuestas
Capacitación del Personal	0,821	15

Fuente: Elaboración Propia

Según la Tabla 4, se realizaron 15 encuestas para la Prueba Piloto, por lo cual se determinó la magnitud de confiabilidad para la variable Capacitación del Personal, con un resultado de 0,821 obteniendo una confiabilidad “Muy Alta”.

Tabla 5

Resultados de confiabilidad de la variable Capacitación del personal

Variable	Alfa de Cronbach	N° de encuestas
Modernización del Servicio	0,884	15

Fuente: Elaboración Propia

Según la Tabla 5, se realizaron 15 encuestas para la Prueba Piloto, por lo cual se determinó la magnitud de confiabilidad en la variable Modernización del Servicio, con un resultado de 0,884 obteniendo una confiabilidad “Muy Alta”.

3.5. Procedimiento

El procedimiento desarrollado, para hacer uso de la técnica y los instrumentos aludidos, fue a través de los correos electrónicos de los encuestados, a quienes se les informó los motivos de la encuesta, manifestando estos, que se encontraban llanos y prestos a responder el cuestionario; ante ello, el suscrito les hizo llegar los respectivos instrumentos (cuestionarios), quienes oportunamente devolvieron, con los resultados que estos arrojan.

3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez que los cuestionarios fueron devueltos, con sus respectivas respuestas se clasificó las respuestas que correspondían a cada variable, a fin de analizar e interpretar la respuesta de cada variable, según la data obtenida, a través de los instrumentos de medición. Los datos consignados se visualizaron a través tablas estadísticas; de esa manera, se pudo comprender más el comportamiento estadístico, en el que se utilizó el programa SPSS; finalmente se contrastó con la hipótesis, basada en las pruebas estadísticas.

3.7. Aspectos Éticos

Al respecto, en primer lugar, un trabajo de investigación debe ceñirse a las reglas y parámetros que la Universidad imparte; en segundo lugar, la información recogida, debe tener el rigor científico, y debe citarse a los autores cuando se debe citar, no hacer nuestro lo que ellos esbozan; en tercer lugar, no debe manipularse las respuestas ni los resultados de las mismas; en cuarto lugar, los encuestados no deben ser inducidos a tal o cual respuesta, deben actuar con absoluta autonomía y libertad; en quinto lugar, el encuestado debe conocer que las respuestas que éste pueda dar, son netamente para un trabajo de investigación, y además el investigador debe utilizar dicha data exclusivamente para los fines de investigación; finalmente, se puede señalar que, el investigador tiene la obligación de actuar desde el inicio de la investigación hasta su finalización, dentro de los cánones de la legalidad, moral y la ética.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Resultado Objetivo general

Tabla 6

Tabla Cruzada de la Capacitación del Personal y la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

			Modernización del Servicio				Total
			Baja	Mediana	Alta	Muy Alta	
Capacitación del Personal	Mala	Número	1	2	2	0	5
		%	1,9%	3,8%	3,8%	0,0%	9,4%
	Regular	Número	1	13	8	1	23
		%	1,9%	24,5%	15,1%	1,9%	43,4%
	Buena	Número	0	5	8	2	15
		%	0,0%	9,4%	15,1%	3,8%	28,3%
	Muy Buena	Número	0	0	4	6	10
		%	0,0%	0,0%	7,5%	11,3%	18,9%
	Total	Número	2	20	22	9	53
		%	3,8%	37,7%	41,5%	17,0%	100,0%

Fuente: Encuestas realizadas.

Según la Tabla 6 el mayor porcentaje se concentra en un 24,5% de los trabajadores de Área Laboral de la Corte Superior del Santa, quienes consideran que la Capacitación del Personal es “Regular” e influye en un grado “Mediano” en la Modernización del Servicio.

Tabla 7

Prueba de Normalidad de la Capacitación del Personal y la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación del Personal	0,124	53	0,042	0,958	53	0,059
Modernización del Servicio	0,113	53	0,091	0,969	53	0,178

Fuente: Encuestas realizadas.

En esta Prueba de Normalidad usaremos el método de Kolmogorov-Smirov, ya que, la muestra es mayor a 30. Con lo cual observamos en la Tabla 7 la significancia de la Capacitación del Personal menor a (0,05); por lo cual, no se distribuye con normalidad. En cuanto a la Modernización del Servicio, su significancia es mayor a (0,05); por lo tanto, determinamos una distribución normal.

Tabla 8

Nivel de Correlación de la Capacitación del Personal y la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

		Correlación		
			Capacitación del Personal	Modernización del Servicio
Rho de Spearman	Capacitación del Personal	Coefficiente de correlación	1,000	0,618
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	53	53

Fuente: Encuestas realizadas.

Para la realizar la Prueba de Correlación, usamos el “Coeficiente de Correlación de Spearman” por lo que, al menos, una de las variables analizadas, no es de distribución normal. En la Tabla 8 observamos un coeficiente de correlación de 0,618 (correlación moderada positiva), con un nivel de significancia de 0,00

concluyendo que la Capacitación del Personal si influye en la Modernización del Servicio.

Objetivo Especifico 1

Tabla 9

Tabla Cruzada de la Formación Personal con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

			Modernización del Servicio				Total
			Baja	Mediana	Alta	Muy Alta	
Formación Personal	Nunca	Número	2	3	2	0	7
		%	3,8%	5,7%	3,8%	0,0%	13,2%
	A veces	Número	0	10	8	1	19
		%	0,0%	18,9%	15,1%	1,9%	35,8%
	Casi Siempre	Número	0	4	4	1	9
		%	0,0%	7,5%	7,5%	1,9%	17,0%
	Siempre	Número	0	3	8	7	18
		%	0,0%	5,7%	15,1%	13,2%	34,0%
Total	Número	2	20	22	9	53	
	%	3,8%	37,7%	41,5%	17,0%	100,0%	

Fuente: Encuestas realizadas.

Según la Tabla 9 el mayor porcentaje se concentra en un 18,9% de los trabajadores de Área Laboral de la Corte Superior el Santa, quienes consideran que la Formación Personal, solo “A veces” influye en un grado “Mediano” en la Modernización del Servicio.

Tabla 10

Prueba de Normalidad de la Formación Personal con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Modernización del Servicio	0,113	53	0,091	0,969	53	0,178
Formación Personal	0,168	53	0,001	0,933	53	0,005

Fuente: Encuestas realizadas.

En esta Prueba de Normalidad usaremos el método de Kolmogorov-Smirov, ya que, la muestra es mayor a 30. Con lo cual observamos en la Tabla 10 la significancia de la Modernización del Servicio mayor a (0,05); por lo cual, se distribuye con normalidad. En cuanto a la Formación Personal, su significancia es menor a (0,05); por lo tanto, no se distribuye con normalidad.

Tabla 11

Nivel de Correlación de la Formación Personal con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

		Correlación		
			Formación Personal	Modernización del Servicio
Rho de Spearman	Formación Personal	Coefficiente de correlación	1,000	0,423
		Sig. (bilateral)		0,002
		N	53	53

Fuente: Encuestas realizadas.

Para la realizar la Prueba de Correlación, usamos el “Coeficiente de Correlación de Spearman” por lo que, al menos, una de las variables analizadas, no es de distribución normal. En la Tabla 11 observamos un coeficiente de correlación de 0,423 (correlación moderada positiva), con un nivel de significancia de 0,002 concluyendo que la Formación Personal si influye en la Modernización del Servicio.

Objetivo Específico 2

Tabla 12

Tabla Cruzada de la Evaluación con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

			Modernización del Servicio				Total
			Baja	Mediana	Alta	Muy Alta	
Evaluación	Nunca	Número	2	5	2	0	9
		%	3,8%	9,4%	3,8%	0,0%	17,0%
	A veces	Número	0	7	2	0	9
		%	0,0%	13,2%	3,8%	0,0%	17,0%
	Casi Siempre	Número	0	5	9	2	16
		%	0,0%	9,4%	17,0%	3,8%	30,2%
	Siempre	Número	0	3	9	7	19
		%	0,0%	5,7%	17,0%	13,2%	35,8%
Total	Número	2	20	22	9	53	
	%	3,8%	37,7%	41,5%	17,0%	100,0%	

Fuente: Encuestas realizadas.

Según la Tabla 12 el mayor porcentaje se concentra en un 17,0% de los trabajadores de Área Laboral de la Corte Superior del Santa, quienes consideran que la Evaluación “Siempre” influye en una “Alta” Modernización del Servicio.

Tabla 13

Prueba de Normalidad de la Evaluación con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Modernización del Servicio	0,113	53	0,091	0,969	53	0,178
Evaluación	0,126	53	0,034	0,931	53	0,005

Fuente: Encuestas realizadas.

En esta Prueba de Normalidad usaremos el método de Kolmogorov-Smirov, ya que, la muestra es mayor a 30. Con lo cual observamos en la Tabla 13 la significancia de la Modernización del Servicio mayor a (0,05); por lo cual, se distribuye con normalidad. En cuanto a la Evaluación, su significancia es menor a (0,05); por lo tanto, no se distribuye con normalidad.

Tabla 14

Nivel de Correlación de la Evaluación con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

	Evaluación	Modernización del Servicio
Rho de Spearman	1,000	0,549
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	53

Fuente: Encuestas realizadas.

Para la realizar la Prueba de Correlación, usamos el “Coeficiente de Correlación de Spearman” por lo que, al menos, una de las variables analizadas, no es de distribución normal. En la Tabla 14 observamos un coeficiente de correlación de 0,549 (correlación moderada positiva), con un nivel de significancia de 0,00 concluyendo que la Evaluación si influye en la Modernización del Servicio.

Objetivo Específico 3

Tabla 15

Tabla Cruzada de la Actitud y Conocimientos con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

			Modernización del Servicio				Total
			Baja	Mediana	Alta	Muy Alta	
Actitud y Conocimien tos	Nunca	Número	0	4	3	0	7
		%	0,0%	7,5%	5,7%	0,0%	13,2%
	A veces	Número	1	14	9	2	26
		%	1,9%	26,4%	17,0%	3,8%	49,1%
	Casi Siempre	Número	1	1	9	2	13
		%	1,9%	1,9%	17,0%	3,8%	24,5%
	Siempre	Número	0	1	1	5	7
		%	0,0%	1,9%	1,9%	9,4%	13,2%
	Total	Número	2	20	22	9	53
		%	3,8%	37,7%	41,5%	17,0%	100,0%

Fuente: Encuestas realizadas.

Según la Tabla 15 el mayor porcentaje se concentra en un 26,4% de los trabajadores de Área Laboral de la Corte Superior del Santa, quienes consideran que “A veces” la Actitud y Conocimientos influye en un grado “Mediano” en la Modernización del Servicio.

Tabla 16

Prueba de Normalidad de la Actitud y Conocimientos con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Modernización del Servicio	0,113	53	0,091	0,969	53	0,178
Actitud y Conocimiento	0,184	53	0,000	0,929	53	0,004

Fuente: Encuestas realizadas.

En esta Prueba de Normalidad usaremos el método de Kolmogorov-Smirov, ya que, la muestra es mayor a 30. Con lo cual observamos en la Tabla 16 la significancia de la Modernización del Servicio mayor a (0,05); por lo cual, se distribuye con normalidad. En cuanto a la Formación Personal, su significancia es menor a (0,05); por lo tanto, no se distribuye con normalidad.

Tabla 17

Prueba de Correlación de la Actitud y Conocimientos con la Modernización del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

Correlaciones				
			Actitud y Conocimientos	Modernización del Servicio
Rho de Spearman	Actitud y Conocimientos	Coefficiente de correlación	1,000	0,521
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	53	53

Fuente: Encuestas realizadas.

Para la realizar la Prueba de Correlación, usamos el “Coeficiente de Correlación de Spearman” por lo que, al menos, una de las variables analizadas, no es de distribución normal. En la Tabla 17 observamos un coeficiente de correlación de 0,521 (correlación moderada positiva), con un nivel de significancia de 0,00

concluyendo que la Actitud y Conocimientos si influye en la Modernización del Servicio.

Objetivo Especifico 4

Tabla 18

Tabla Cruzada de la Capacitación del Personal con la Evaluación del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

			Evolución del Servicio				Total
			Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Capacitación del Personal	Mala	Número	1	2	0	2	5
		%	1,9%	3,8%	0,0%	3,8%	9,4%
	Regular	Número	0	8	11	4	23
		%	0,0%	15,1%	20,8%	7,5%	43,4%
	Buena	Número	0	4	3	8	15
		%	0,0%	7,5%	5,7%	15,1%	28,3%
	Muy Buena	Número	0	0	1	9	10
		%	0,0%	0,0%	1,9%	17,0%	18,9%
	Total	Número	1	14	15	23	53
		%	1,9%	26,4%	28,3%	43,4%	100,0%

Fuente: Encuestas realizadas.

Según la Tabla 18 el mayor porcentaje se concentra en un 20,8% de los trabajadores de Área Laboral de la Corte Superior del Santa, quienes consideran que la Capacitación del Personal es “Regular” y “Casi Siempre” influye en la Evolución del Servicio.

Tabla 19

Prueba de Normalidad de la Capacitación del Personal con la Evaluación del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación del Personal	0,124	53	0,042	0,958	53	0,059
Evolución del Servicio	0,178	53	0,000	0,923	53	0,002

Fuente: Encuestas realizadas.

En esta Prueba de Normalidad usaremos el método de Kolmogorov-Smirov, ya que, la muestra es mayor a 30. Con lo cual observamos en la Tabla 19 la significancia de la Capacitación del Personal menor a (0,05); por lo cual, no se distribuye con normalidad. De la misma forma con la Evolución del Servicio, su significancia es menor a (0,05); por lo tanto, no se distribuye con normalidad.

Tabla 20

Prueba de Correlación de la Capacitación del Personal con la Evolución del Servicio en la Corte Superior del Santa, 2020

Correlaciones				
		Capacitación del Personal		Evolución del Servicio
Rho de Spearman	Capacitación del Personal	Coefficiente de correlación	1,000	0,585
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	53	53

Fuente: Encuestas realizadas.

Para la realizar la Prueba de Correlación, usamos el “Coeficiente de Correlación de Spearman”; por lo que, ambas variables analizadas no son de distribución normal. En la Tabla 20 observamos un coeficiente de correlación de 0,585 (correlación moderada positiva), con un nivel de significancia de 0,00 concluyendo que la Capacitación del Personal si influye en la Evolución del Servicio.

Objetivo Específico 5

Tabla 21

Tabla Cruzada de la Capacitación del Personal con el Estado Inclusivo en la Corte Superior del Santa, 2020

			Estado Inclusivo				Total
			Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Capacitación del Personal	Mala	Número	1	2	1	1	5
		%	1,9%	3,8%	1,9%	1,9%	9,4%
	Regular	Número	1	13	7	2	23
		%	1,9%	24,5%	13,2%	3,8%	43,4%
	Buena	Número	0	5	6	4	15
		%	0,0%	9,4%	11,3%	7,5%	28,3%
	Muy Buena	Número	0	0	2	8	10
		%	0,0%	0,0%	3,8%	15,1%	18,9%
Total	Número	2	20	16	15	53	
	%	3,8%	37,7%	30,2%	28,3%	100,0%	

Fuente: Encuestas realizadas.

Según la Tabla 21 el mayor porcentaje se concentra en un 24,5% de los trabajadores de Área Laboral de la Corte Superior del Santa, quienes consideran que la Capacitación del Personal es “Regular” y “A veces” influye en el Estado Inclusivo.

Tabla 22

Prueba de Normalidad de la Capacitación del Personal con el Estado Inclusivo en la Corte Superior del Santa, 2020

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación del Personal	0,124	53	0,042	0,958	53	0,059
Estado Inclusivo	0,160	53	0,002	0,909	53	0,001

Fuente: Encuestas realizadas.

En esta Prueba de Normalidad usaremos el método de Kolmogorov-Smirov, ya que, la muestra es mayor a 30. Con lo cual observamos en la Tabla 22 la significancia de la Capacitación del Personal menor a (0,05); por lo cual, no se distribuye con normalidad. De la misma forma con el Estado Inclusivo, su significancia es menor a (0,05); por lo tanto, no se distribuye con normalidad.

Tabla 23

Prueba de Correlación de la Capacitación del Personal con el Estado Inclusivo en la Corte Superior del Santa, 2020

Correlaciones				
		Capacitación del Personal		Estado Inclusivo
Rho de Spearman	Capacitación del Personal	Coefficiente de correlación	1,000	0,583
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	53	53

Fuente: Encuestas realizadas.

Para la realizar la Prueba de Correlación, usamos el “Coeficiente de Correlación de Spearman”; por lo que, ambas variables analizadas no son de distribución normal. En la Tabla 23 observamos un coeficiente de correlación de 0,583 (correlación moderada positiva), con un nivel de significancia de 0,00 concluyendo que la Capacitación del Personal si influye en el Estado Inclusivo.

Objetivo Específico 6

Tabla 24

Tabla Cruzada de la Capacitación del Personal con el Estado Eficiente en la Corte Superior del Santa, 2020

			Estado Eficiente				Total
			Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Capacitación del Personal	Mala	Número	2	0	2	1	5
		%	3,8%	0,0%	3,8%	1,9%	9,4%
	Regular	Número	1	10	8	4	23
		%	1,9%	18,9%	15,1%	7,5%	43,4%
	Buena	Número	0	5	4	6	15
		%	0,0%	9,4%	7,5%	11,3%	28,3%
	Muy Buena	Número	0	1	1	8	10
		%	0,0%	1,9%	1,9%	15,1%	18,9%
Total	Número	3	16	15	19	53	
	%	5,7%	30,2%	28,3%	35,8%	100,0%	

Fuente: Encuestas realizadas.

Según la Tabla 24 el mayor porcentaje se concentra en un 18,9% de los trabajadores de Área Laboral de la Corte Superior del Santa, quienes consideran que la Capacitación del Personal es “Regular” y “A veces” influye en el Estado Eficiente.

Tabla 25

Prueba de Normalidad de la Capacitación del Personal con el Estado Eficiente en la Corte Superior del Santa, 2020

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación del Personal	0,124	53	0,042	0,958	53	0,059
Estado Eficiente	0,181	53	0,000	0,912	53	0,001

Fuente: Encuestas realizadas.

En esta Prueba de Normalidad usaremos el método de Kolmogorov-Smirov, ya que, la muestra es mayor a 30. Con lo cual observamos en la Tabla 25 la significancia de la Capacitación del Personal menor a (0,05); por lo cual, no se distribuye con normalidad. De la misma forma con el Estado Eficiente, su significancia es menor a (0,05); por lo tanto, no se distribuye con normalidad.

Tabla 26

Prueba de Correlación de la Capacitación del Personal con el Estado Eficiente en la Corte Superior del Santa, 2020

Correlaciones				
		Capacitación del Personal		Estado Eficiente
Rho de Spearman	Capacitación del Personal	Coefficiente de correlación	1,000	0,452
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	53	53

Fuente: Encuestas realizadas.

Para la realizar la Prueba de Correlación, usamos el “Coeficiente de Correlación de Spearman”; por lo que, ambas variables analizadas no son de distribución normal. En la Tabla 26 observamos un coeficiente de correlación de 0,452 (correlación moderada positiva), con un nivel de significancia de 0,001 concluyendo que la Capacitación del Personal si influye en el Estado Eficiente.

Objetivo Específico 7

Tabla 27

Tabla Cruzada de la Capacitación del Personal con el Estado Abierto en la Corte Superior del Santa, 2020

			Estado Abierto				Total
			Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Capacitación del Personal	Mala	Número	1	3	1	0	5
		%	1,9%	5,7%	1,9%	0,0%	9,4%
	Regular	Número	8	9	4	2	23
		%	15,1%	17,0%	7,5%	3,8%	43,4%
	Buena	Número	1	5	5	4	15
		%	1,9%	9,4%	9,4%	7,5%	28,3%
	Muy Buena	Número	0	2	2	6	10
		%	0,0%	3,8%	3,8%	11,3%	18,9%
	Total	Número	10	19	12	12	53
		%	18,9%	35,8%	22,6%	22,6%	100,0%

Fuente: Encuestas realizadas.

Según la Tabla 27 el mayor porcentaje se concentra en un 17,0% de los trabajadores de Área Laboral de la Corte Superior del Santa, quienes consideran que la Capacitación del Personal es “Regular” y “A veces” influye en el Estado Abierto.

Tabla 28

Prueba de Normalidad de la Capacitación del Personal con el Estado Abierto en la Corte Superior del Santa, 2020

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación del Personal	0,124	53	0,042	0,958	53	0,059
Estado Abierto	0,166	53	0,001	0,889	53	0,000

Fuente: Encuestas realizadas.

En esta Prueba de Normalidad usaremos el método de Kolmogorov-Smirov, ya que, la muestra es mayor a 30. Con lo cual observamos en la Tabla 28 la significancia de la Capacitación del Personal menor a (0,05); por lo cual, no se distribuye con normalidad. De la misma forma con el Estado Abierto, su significancia es menor a (0,05); por lo tanto, no se distribuye con normalidad.

Tabla 29

Prueba de Correlación de la Capacitación del Personal con el Estado Abierto en la Corte Superior del Santa, 2020

Correlaciones				
		Capacitación del Personal		Estado Abierto
Rho de Spearman	Capacitación del Personal	Coefficiente de correlación	1,000	0,550
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	53	53

Fuente: Encuestas realizadas.

Para la realizar la Prueba de Correlación, usamos el “Coeficiente de Correlación de Spearman”; por lo que, ambas variables analizadas no son de distribución normal. En la Tabla 29 observamos un coeficiente de correlación de 0,550 (correlación moderada positiva), con un nivel de significancia de 0,00 concluyendo que la Capacitación del Personal si influye en el Estado Abierto.

Objetivo Específico 8

Tabla 30

Tabla Cruzada de la Capacitación del Personal con el Uso de Tecnología en la Corte Superior del Santa, 2020

			Uso de Tecnología				Total
			Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Capacitación del Personal	Mala	Número	1	3	1	0	5
		%	1,9%	5,7%	1,9%	0,0%	9,4%
	Regular	Número	3	13	6	1	23
		%	5,7%	24,5%	11,3%	1,9%	43,4%
	Buena	Número	1	8	6	0	15
		%	1,9%	15,1%	11,3%	0,0%	28,3%
	Muy Buena	Número	0	4	4	2	10
		%	0,0%	7,5%	7,5%	3,8%	18,9%
Total		Número	5	28	17	3	53
		%	9,4%	52,8%	32,1%	5,7%	100,0%

Fuente: Encuestas realizadas.

Según la Tabla 30 el mayor porcentaje se concentra en un 24,5% de los trabajadores de Área Laboral de la Corte Superior del Santa, quienes consideran que la Capacitación del Personal es “Regular” y “A veces” influye en el Uso de Tecnología.

Tabla 31

Prueba de Normalidad de la Capacitación del Personal con el Uso de Tecnología en la Corte Superior del Santa, 2020

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación del Personal	0,124	53	0,042	0,958	53	0,059
Uso de Tecnología	0,232	53	0,000	0,906	53	0,001

Fuente: Encuestas realizadas.

En esta Prueba de Normalidad usaremos el método de Kolmogorov-Smirov, ya que, la muestra es mayor a 30. Con lo cual observamos en la Tabla 31 la significancia de la Capacitación del Personal menor a (0,05); por lo cual, no se distribuye con normalidad. De la misma forma con el Uso de Tecnología, su significancia es menor a (0,05); por lo tanto, no se distribuye con normalidad.

Tabla 32

Prueba de Correlación de la Capacitación del Personal con el Uso de Tecnología en la Corte Superior del Santa, 2020

Correlaciones				
		Capacitación del Personal		Uso de Tecnología
Rho de Spearman	Capacitación del Personal	Coefficiente de correlación	1,000	0,404
		Sig. (bilateral)		0,003
		N	53	53

Fuente: Encuestas realizadas.

Para la realizar la Prueba de Correlación, usamos el “Coeficiente de Correlación de Spearman”; por lo que, ambas variables analizadas no son de distribución normal. En la Tabla 32 observamos un coeficiente de correlación de 0,404 (correlación moderada positiva), con un nivel de significancia de 0,003 concluyendo que la Capacitación del Personal si influye en el Uso de Tecnología.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se obtuvo como resultados, en el análisis entre las variables de Capacitación del Personal y la Modernización del Servicio en el Área Laboral de la Corte del Santa, una correlación positiva moderada con un coeficiente de (0,618) y una significancia de (0,000). Esta relación nos indica un rechazo de la hipótesis nula y aceptación la hipótesis alterna. Así mismo, Valdez (2018) obtuvo un coeficiente de correlación de (0,591) y un valor de significancia de (0.000) entre sus variables Modernización de la Gestión Pública y Desempeño Laboral, con lo cual, de la misma forma, rechaza la hipótesis nula y opta por aceptar la hipótesis alterna.

El resultado de correlación entre la Formación Personal y la Modernización del Servicio fue moderado, ya que, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,423 con una significancia de 0,000 optando por rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Así mismo Jara, et al. (2018) utilizando la metodología estadística Chi cuadrado, determina que la Gestión del Talento Humano, influye en un 44,4% sobre el mejoramiento en la gestión pública y un 28,4% sobre el desempeño laboral.

Los resultados de correlación entre la Capacitación del Personal y la Evolución del Servicio según el coeficiente de Spearman es 0,585 con una significancia de 0,000 siendo menor al error estimado 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptar la alterna. En cuanto a Castellón (2017) determinó una relación significativa entre la capacitación del personal y el mejoramiento continuo, obteniendo una significancia correlacional menor a (0,05) rechazando la hipótesis nula y aceptando la alternativa.

En el análisis de las variables Estado Eficiente y Capacitación del Personal, se determina una relación moderada, ya que, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0,452 con una significancia de 0,000 optando por rechazar la hipótesis nula, aceptando la alterna; lo que se considera que la Capacitación del Personal influye moderadamente sobre el Estado Eficiente. En cuanto a (2018) corrobora la importancia de un personal

especializado y motivado, realizando capacitaciones al personal, deduciendo que es un instrumento útil para un trabajo adecuado, acorde con las exigencias del servicio; lo cual tampoco es una mala inversión, por el contrario, trae consigo mayor productividad y motivación.

El resultado de correlación entre el Estado Abierto y la Capacitación del Personal es moderado, ya que, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0,550 y tiene una significancia de 0,000 menor al error estimado (0,05) rechazando la hipótesis nula y aceptar la alterna. Así mismo, Murcia y Gutiérrez (2017) interpretó que, el impacto de la capacitación del personal administrativo es “Bajo”, ya que, las capacitaciones no son constantes, tampoco están enfocadas a la necesidad particular del trabajador, ni al área donde desempeñan su labor, por ende, el personal se encuentra limitado al desarrollo.

La correlación entre el Uso de Tecnología y la Capacitación del Personal, se relacionan moderadamente, ya que, el coeficiente de correlación de Spearman es (0,404) y tiene una significancia de (0,003) siendo menor al error estimado 0,05 por lo que se optó por rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En cuanto a Valdez (2018) y la relación de sus variables, gobierno electrónico y el desempeño laboral, no se relacionan significativamente, puesto que el coeficiente rho de Spearman hallado es (0,071) con una significación bilateral de (0,524), rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que La Capacitación del Personal y la Modernización del Servicio se relacionan moderadamente en el Área Laboral de la Corte Superior del Santa, 2020, ya que, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0,618 y tiene una significancia de 0,000 siendo menor al error estimado 0,05 por lo que se optó por rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Considerando la influencia de la Capacitación del Personal sobre la Modernización del Servicio.
2. Se determinó que La Formación Personal y la Modernización del Servicio, se relacionan moderadamente en el Área Laboral de la Corte Superior del Santa, 2020, ya que, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0,423 y tiene una significancia de 0,002 siendo menor al error estimado 0,05 por lo que se optó por rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Consideran que la influencia de la Formación Personal sobre la Modernización del Servicio.
3. Se determinó que La Evaluación y la Modernización del Servicio, se relacionan moderadamente en el Área Laboral de la Corte Superior del Santa, 2020, ya que, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0,549 y tiene una significancia de 0,000 siendo menor al error estimado 0,05 por lo que se optó por rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Considerando la influencia de la Evaluación sobre la Modernización del Servicio.
4. Se determinó que La Actitud y Conocimientos y la Modernización del Servicio, se relacionan moderadamente en el Área Laboral de la Corte Superior del Santa, 2020, ya que, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0,521 y tiene una significancia de 0,000 siendo menor al error estimado 0,05 por lo que se optó por rechazar la

hipótesis nula y aceptar la alterna. Considerando la influencia de la Actitud y Conocimientos sobre la Modernización del Servicio.

5. Se determinó que La Evolución del Servicio y la Capacitación del Personal, se relacionan moderadamente en el Área Laboral de la Corte Superior del Santa, 2020, ya que, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0,585 y tiene una significancia de 0,000 siendo menor al error estimado 0,05 por lo que se optó por rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Considerando la influencia de la Capacitación del Personal sobre la Evolución del Servicio.
6. Se determinó que El Estado Inclusivo y la Capacitación del Personal, se relacionan moderadamente en el Área Laboral de la Corte Superior del Santa, 2020, ya que, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0,583 y tiene una significancia de 0,000 siendo menor al error estimado 0,05 por lo que se optó por rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Considerando la influencia de la Capacitación del Personal sobre el Estado Inclusivo.
7. Se determinó que El Estado Eficiente y la Capacitación del Personal, se relacionan moderadamente en el Área Laboral de la Corte Superior del Santa, 2020, ya que, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0,452 y tiene una significancia de 0,001 siendo menor al error estimado 0,05 por lo que se optó por rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Considerando la influencia de la Capacitación del Personal sobre el Estado Eficiente.
8. Se determinó que El Estado Abierto y la Capacitación del Personal, se relacionan moderadamente en el Área Laboral de la Corte Superior del Santa, 2020, ya que, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0,550 y tiene una significancia de 0,000 siendo menor al

error estimado 0,05 por lo que se optó por rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Considerando la influencia de la Capacitación del Personal sobre el Estado Abierto.

9. Se determinó que El Uso de Tecnología y la Capacitación del Personal, se relacionan moderadamente en el Área Laboral de la Corte Superior del Santa, 2020, ya que, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0,404 y tiene una significancia de 0,003 siendo menor al error estimado 0,05 por lo que se optó por rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Considerando la influencia de la Capacitación del Personal sobre el Uso de Tecnología.

VII. RECOMENDACIONES

1. El presidente de la Corte Superior del Santa, deberá reforzar la Formación Personal y la Actitud y Conocimiento del personal jurisdiccional y administrativo del Área laboral, para que pueda haber una mayor influencia en la Modernización del Servicio, teniendo en cuenta que su finalidad es el bienestar de los justiciables.
2. El presidente de la Corte Superior del Santa, deberá poner en práctica, con más claridad, un Estado Abierto, teniendo en cuenta su conceptualización, esto es, basado en un servicio más accesible y transparente, tanto para los justiciables, abogados y en especial para la colectividad en su conjunto.
3. El presidente de la Corte Superior del Santa, deberá enfocar las futuras capacitaciones en un mejor desempeño laboral; cuyo enfoque, este destinado a brindar eficacia y eficiencia, y con ello poder alcanzar y superar las metas proyectadas, de tal forma, se posibilite un mejor servicio a la ciudadanía, concretamente en la celeridad procesal.
4. El presidente de la Corte Superior del Santa, deberá brindar mayor capacitación en el uso de la tecnología al personal jurisdiccional y administrativo del Módulo Laboral; teniendo en cuenta que en el presente año, se ha implementado el Expediente Judicial Electrónico (EJE), el mismo que se ha convertido en una herramienta que posibilita el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), en los procesos Judiciales Laborales; de esa manera, cuya transformación digital saldrá fortalecida en el contexto actual, aportando celeridad y eficiencia en el servicio de justicia y de este modo mayor transparencia en los procesos; cuyo beneficiario será el justiciable.

5. El presidente de la Corte Superior del Santa, deberá tomar en cuenta que la modernización del servicio de justicia, cada día va evolucionando; por tanto, la capacitación del personal deberá estar acorde con dicha evolución; de esa manera, deberá adoptar nuevas estrategias para el logro de las metas y objetivos trazados, los cuales van a redundar en una mejor prestación del servicio de justicia célere y de calidad.

REFERENCIAS

- Baretta, D., Grandinetti, R., Schweinheim, G., & Rey, M. (2015). *Retos e innovaciones de la Administración Pública para el desarrollo democrático en el siglo XXI*. Rosario.
- Basagoitia Cárdenas, G. L. (2018). *Plan estratégico de modernización institucional del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Blancas Bustamante, C. (2011). *La clausula del Estado Social en la Constitución*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Castillón Fajardo, N. S. (2017). *Capacitación y el mejoramiento continuo en la gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2015). *Desarrollo Social Inclusivo*. Lima.
- Costa Pinto, L. (1989). Modernización: concepto o ideología. *Revista de Estudios Políticos (Nueva Epoca)*, 145-142.
- Crossman, R. H. (2014). *Biografía del Estado Moderno*. México D. F.: Fondo de Cultura Económica (FCE).
- Fernández Rodríguez, C. J., & Martín Martín, M. P. (2014). *Los discursos sobre la modernización de los Servicios Públicos de Empleo: ¿Hacia una nueva forma de gobernanza?* Madrid.
- García Gonzáles, G. E. (2015). *La Capacitación como motivador del personal para incrementar la productividad laboral*. Distrito Federal - Mexico: Universidad de Negocios ISEC.
- García, K. I. (2018). *Profesionalización de funcionarios públicos en los Municipios de Chalco Tlalmanalco*. México: Universidad Autónoma de México.

- Gómez Valdez, F. (2011). *Nueva Ley Procesal del Trabajo*. Lima: San Marcos.
- Huerta Rubio, M. J. (2015). *La capacitación como motivador del personal para incrementar la productividad laboral*. Mexico, D.F: Universidad de NEgocios ISEC.
- International Institute for Democracy and Electoral Assistance [IDEA]. (2005). *Reforma y Modernización del Estado*. Canadá.
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzman, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Lama More, H. (2020). El EJE como elemento de transformación digital en tiempos de pandemia. *Boletín Informativo - Expediente Judicial Electrónico*, 12.
- Las Heras, J. M. (2018). *Estado Eficiente*. Buenos Aires: Osmar D. Buyatti - Librería Editorial.
- Macias Martinez, C. (30 de marzo de 2016). *UTEL BLOG*. Obtenido de <https://www.utel.edu.mx/blog/dia-a-dia/retos-profesionales/capacitacion-y-desarrollo-personal/#:~:text=Capacitaci%C3%B3n%20o%20desarrollo%20de%20personal,o%20conductas%20de%20su%20personal>.
- Martínez Guillén, M. D. (2013). *Formación de personal*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ministerio para las Administraciones Públicas [MAP]. (1989). *La modernización para la gestión pública*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva.
- Murcia Murcia, S. P., & Gutierrez Vásquez, E. A. (2017). *Medición del impacto de la capacitación al personal administrativo de servindustriales y mercadeo*. Bogotá: Universidad Libre.

- Natalia Gherardi, H. (2012). *La Garantía de Acceso a la Justicia: Aportes Empíricos y Conceptuales*. México.
- Reza Trosino, J. C. (2007). *Evaluación de la Capacitación en las Organizaciones*. México: Panorama Editorial, S.A.
- Secretaría de Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros. (01 de enero de 2011). *Aspectos claves en la Gestión Pública Descentralizada*. Obtenido de Reforma del Estado y modernización de la gestión pública: http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0EEABF232BE0BEE605257BFF007098B3/%24FILE/Reforma_del_Estado_y_modernizacion_de_la_gestion_publica.pdf
- Siliceo Aguilar, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Mexico: Editorial LIMUSA S.A.
- Universidad Valparaíso [UV]. (2013). *Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)*. Valparaíso.
- Uría Calderón, D. E. (2011). *El Clima Organizacional y Su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores De Andales Cía Ltda. De La Ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Valdez Rodríguez, H. J. (2018). *Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en el Gobierno Regional de Huánuco, 2018*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Villoria Mendieta, M. (1996). *La Modernización de la Administración como Instrumentos al Servicio de la Democracia*. España: Boletín Oficial del Estado, BOE.
- Vinatea Recoba, L., & Toyama Miyagusuku, J. (2012). *Análisis y Comentarios de la nueva Ley Procesal del Trabajo*. Lima: Gaceta Jurídica.

ANEXOS



Anexo 1. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Capacitación del Personal	Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.	Acción formativa que lleva a cabo la Corte Superior de Justicia del Santa, orientada a ampliar los conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de los trabajadores.	Formación Personal	-Cursos de especialización - Perfil para el cargo	Escala ordinal: - Nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
			Evaluación	-Formas de evaluación -Nivel de Productividad -Logro de metas	
			Actitud y Conocimientos	-Conductas y habilidades. -Vocación de servicio	
Modernización del Servicio	Comprende un proceso continuo de mejora, con el fin de que las acciones del Estado respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.	La Corte Superior de Justicia del Santa, orienta, articula e impulsa el proceso de modernización, hacia una gestión pública, para alcanzar resultados positivos en favor	Evolución del Servicio	-Mejora las necesidades de los Justiciables -Mejora las expectativas de los Justiciables	Escala ordinal: - Nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
			Estado Inclusivo	-Igualdad de oportunidades -Servicio de calidad y necesario	

		del bienestar del Justiciable	Estado Eficiente	-Cubre necesidades al menor costo -Uso racional de los recursos	
			Estado Abierto	-Servicio accesible y transparente -Participación ciudadana -Rinde cuentas	
			Uso de la Tecnología	-Dotación de tecnología de comunicación e información -Dotación de instrumentos tecnológicos modernos -Información y comunicación acorde con la coyuntura y las necesidades.	

Anexo 2. Carta de aceptación de aplicación de instrumento por la institución

Activ
Ve a C



CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA
Administración de la Nueva Ley Procesal del Trabajo

"Año de la Universalización de la Salud"

Chimbote, 17 de Noviembre del 2,020

OFICIO N° 076-B-2020-ADM-MCL-CSJSA/PJ

Señor Doctor
CARLO ENRIQUE VASQUEZ LLANO
Jefe de la Escuela de Posgrado - Trujillo Universidad Cesar Vallejo


Presente.-

Asunto : Autorización para aplicar instrumentos para el desarrollo de tesis.
Ref. : Carta N° 070-V-2020/JEPGT-UCV

Tengo el honor de dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y en atención al documento de la referencia; para comunicar que se ha autorizando al señor Julio Cesar Velásquez Roncal, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo, para que aplique los instrumentos de desarrollo en tesis denominada **"Capacitación de Personal del Area Laboral y su influencia en modernización del servicio de la Corte Superior de Justicia del Santa"**; la misma que se llevará a cabo en los Órganos Jurisdiccionales que aplican la Nueva Ley Procesal del Trabajo en esta sede Judicial del Santa; lo que se comunica para los fines pertinentes.

Es propicio la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,




Firma Digital

Firmado digitalmente por
CERVELLA Luis Marcelo FAU
2010861216.pdf
Módulo: Sign y sello del documento
Fecha: 17/11/2020 15:10:56 -05:00

LMCHC

Av. Pardo N° 832 - Chimbote / 6to Piso Telf. 483280 - Anexo 25145 / 25091



Anexo 3. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
Problema General	Hipótesis General	Objetivo General		-Cursos de especialización - Perfil para el cargo	Formación Personal	Diseño: No experimental Correlacional transeccional y causal
¿Cómo influye la capacitación del Personal del área laboral en modernización del servicio de la Corte Superior del Santa, 2020?	La desconexión digital influye significativamente en la jornada máxima del trabajador jurisdiccional en el Distrito Judicial de La Libertad en el 2020	Determinar la influencia de la capacitación del personal del área laboral en la modernización del servicio de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.	V1: Capacitación del Personal	-Formas de evaluación -Nivel de Productividad -Logro de metas	Evaluación	Enfoque: <i>Cuantitativo:</i> Encuestas a trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa
				-Conductas y habilidades. -Vocación de servicio	Actitud y Conocimiento	Población: 120 Trabajadores jurisdiccionales de la Corte Superior de

Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos Específicos				Justicia del Santa
P1: ¿Cuánto influye la Formación Personal en la Modernización del Servicio de la Corte Superior del Santa,2020.?	H1: La Formación Personal influye significativamente en la Modernización del Servicio de la Corte Superior del Santa,2020.	O.E.1: Determinar la influencia de la Formación Personal en la Modernización del Servicio de la Corte Superior del Santa,2020.	V2: Modernización del Servicio	-Mejora las necesidades de los Justiciables -Mejora las expectativas de los Justiciables	Evolución del Servicio	Muestra: 53 encuestados
P2: ¿Cuánto influye la Evaluación al personal en la Modernización del Servicio de la Corte Superior del Santa,2020?	H2: La Evaluación al personal influye significativamente en la Modernización del Servicio de la Corte Superior del Santa,2020.	O.E.2: Determinar la influencia de la Evaluación al personal en la Modernización del Servicio de la Corte Superior del Santa,2020.		-Igualdad de oportunidades -Servicio de calidad y necesario	Estado Inclusivo	
P3: ¿Cuánto influye la Evaluación al personal en la Modernización del Servicio de la Corte Superior del Santa,2020.?	H3: La Actitud y Conocimiento influye significativamente en la Modernización del Servicio de la Corte Superior del Santa,2020..	O.E.3: Determinar la influencia de la Actitud y Conocimiento en la Modernización del Servicio de la Corte Superior del Santa,2020.		-Cubre necesidades al menor costo -Uso racional de los recursos	Estado Eficiente	

<p>P4: ¿Cuánto influye la Evolución del Servicio en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020?</p>	<p>H4: La Evolución del Servicio influye significativamente en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020.</p>	<p>O.E.4: Determinar la influencia de la Evolución del Servicio en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020.</p>		<ul style="list-style-type: none"> -Servicio accesible y transparente. -Participación ciudadana -Rinde cuentas. 	<p>Estado Abierto</p>	
<p>P5: ¿Cuánto influye el Estado Inclusivo en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020?</p>	<p>H5: El Estado Inclusivo influye significativamente en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020.</p>	<p>O.E.5: Determinar la influencia del Estado Inclusivo en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020.</p>		<ul style="list-style-type: none"> -Dotación de tecnología de comunicación e información -Dotación de instrumentos tecnológicos modernos -Información y comunicación acorde con la coyuntura y las necesidades. 	<p>Uso de Tecnología</p>	

<p>P6: ¿Cuánto influye el Estado Eficiente en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020?</p>	<p>H6: El Estado Eficiente influye significativamente en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020.</p>	<p>O.E.6: Determinar la influencia del Estado Eficiente en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020.</p>				
<p>P7: ¿Cuánto influye la Estado Abierto en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020?</p>	<p>H7: El Estado Abierto influye significativamente en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020.</p>	<p>O.E.7: Determinar la influencia del Estado Abierto en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020.</p>				
<p>P8: ¿Cuánto influye el Uso de Tecnología en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020?</p>	<p>H8: El Uso de Tecnología influye significativamente en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020.</p>	<p>O.E.8: Determinar la influencia del Uso de Tecnología en la Capacitación del Personal de la Corte Superior del Santa,2020.</p>				

Anexo 4. Instrumento de Medición

VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS I

Matriz de Evaluación

VARIABLE 1	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	FORMACIÓN PERSONAL	Cursos de capacitación	¿Usted como trabajador del Área Laboral, cuenta con cursos de capacitación?					X		X		X		X		
		Cursos de especialización	¿Cómo trabajador del Área Laboral, cuenta con cursos de capacitación especializada?					X		X		X		X		
		Perfil para el cargo	¿Cree usted que los trabajadores del Área Laboral, cuentan con el perfil para el cargo que ocupan?					X		X		X		X		
	EVALUACIÓN	Formas de evaluación	¿En base a la capacitación que recibe usted, es evaluado en su centro laboral?					X		X		X		X		
		Nivel de productividad	¿En su condición de trabajador del Área Laboral, es evaluado en base a su nivel de productividad?					X		X		X		X		
		Logro de metas	¿En su condición de trabajador del Área Laboral, usted es evaluado por el logro de metas?					X		X		X		X		
	ACTITUD Y CONOCIMIENTOS	Conductas y habilidades	¿Cómo trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa (Área Laboral), ustedes son premiados por su comportamiento y habilidades?					X		X		X		X		

	Vocación de servicio	¿Usted cree que todos los trabajadores del Área Laboral, tienen vocación de servicio?					X		X		X		X	
	Competencia profesional	¿Usted considera que el módulo Laboral, cuenta con personal con habilidades y aptitudes adecuadas para el desarrollo de sus actividades?					X		X		X		X	

VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS II

Matriz de Evaluación

VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO	EVOLUCIÓN DEL SERVICIO	Mejora del servicio	¿Cree usted que el servicio que brinda el Área Laboral va evolucionando?					X		X		X		X		
		Mejora las necesidades de Justicia	¿Cree Ud. que el servicio que brinda el Área Laboral cubre las necesidades de justicia de los litigantes?					X		X		X		X		
		Cubre las expectativas de los justiciables	¿Cree usted que los servicios que brinda el Área Laboral cubre las expectativas de los justiciables?					X		X		X		X		
	ESTADO INCLUSIVO	Igualdad de oportunidades	¿Usted cree que el Área Laboral brinda un servicio con igualdad de oportunidades?					X		X		X		X		
		Servicio de calidad necesario	¿Cree usted que el Área Laboral brinda un servicio de calidad necesaria?					X		X		X		X		
	ESTADO EFICIENTE	Cubre necesidades al menor costo	¿Usted cree que el servicio que brinda el Área Laboral, cubre las necesidades al menor costo?					X		X		X		X		
		Uso racional de los recursos	¿Cree usted que el Área Laboral, hace uso racional de los recursos con los cuales cuenta?					X		X		X		X		
	ESTADO ABIERTO	Servicio accesible y transparente	¿El Área Laboral brinda un servicio accesible y transparente?					X		X		X		X		
		Control y participación ciudadana	¿Cree usted que el Área Laboral, cuenta con la participación y control ciudadano?					X		X		X		X		

	Rinde cuentas	¿Cree usted que el Área Laboral, rinde cuentas a la ciudadanía de sus servicios que presta?					X		X		X		X	
USO DE TECNOLOGIA	Dotación de instrumentos tecnológicos modernos	¿El módulo laboral, dota al personal administrativo y jurisdiccional de instrumentos tecnológicos modernos?					X		X		X		X	
	Información y comunicación acorde con la coyuntura y las necesidades	¿El Área Laboral cuenta con tecnología de comunicación e informática acorde con la coyuntura y las necesidades?					X		X		X		X	

Anexo 5. Matriz base de datos resultados (Software SPSS)

N°	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL												
	FORMACIÓN PERSONAL			EVALUACIÓN			ACTITUD Y CONOCIMIENTOS			TOTAL	D1 FP	D2 E	D3 AC
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9				
1	2	1	3	2	4	4	1	3	3	23	6	10	7
2	3	2	2	2	3	4	1	2	2	21	7	9	5
3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	32	11	12	9
4	2	2	3	1	1	1	1	2	2	15	7	3	5
5	3	4	3	4	4	4	2	3	4	31	10	12	9
6	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30	10	11	9
7	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33	11	12	10
8	2	3	3	3	3	3	2	3	3	25	8	9	8
9	2	2	1	1	2	2	1	1	1	13	5	5	3
10	3	3	2	2	4	4	4	2	3	27	8	10	9
11	2	1	1	2	2	1	1	4	3	17	4	5	8
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34	11	12	11
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	6	6	6
14	2	2	1	2	2	2	2	2	2	17	5	6	6
15	1	1	2	1	4	4	1	2	2	18	4	9	5
16	2	3	3	2	4	4	1	4	3	26	8	10	8
17	2	2	2	2	3	3	2	2	2	20	6	8	6
18	2	2	3	2	3	3	2	2	2	21	7	8	6
19	2	2	2	1	4	4	2	2	3	22	6	9	7
20	2	2	3	2	4	4	2	3	3	25	7	10	8
21	2	2	2	2	3	3	2	2	2	20	6	8	6
22	2	2	3	2	2	2	2	3	3	21	7	6	8
23	2	2	4	4	4	4	1	2	4	27	8	12	7

24	3	3	4	3	3	3	1	3	3	26	10	9	7
25	2	1	2	1	1	1	1	2	3	14	5	3	6
26	3	3	3	2	3	2	2	2	3	23	9	7	7
27	2	2	4	4	4	4	4	4	4	32	8	12	12
28	4	3	3	2	1	2	1	2	3	21	10	5	6
29	4	3	4	2	1	1	2	3	3	23	11	4	8
30	2	2	2	1	4	4	1	2	2	20	6	9	5
31	1	1	4	1	4	4	1	3	2	21	6	9	6
32	3	1	3	1	3	2	1	3	3	20	7	6	7
33	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33	10	12	11
34	4	4	3	4	4	1	1	3	3	27	11	9	7
35	4	4	3	4	3	2	1	2	3	26	11	9	6
36	3	2	2	2	2	3	2	2	3	21	7	7	7
37	2	2	3	4	3	3	2	3	2	24	7	10	7
38	2	2	1	2	2	2	1	2	2	16	5	6	5
39	2	1	4	4	4	4	2	2	2	25	7	12	6
40	4	4	3	3	4	3	2	2	2	27	11	10	6
41	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32	11	12	9
42	3	3	2	3	2	3	2	2	3	23	8	8	7
43	2	2	2	2	2	2	3	3	2	20	6	6	8
44	4	3	2	1	2	2	2	2	2	20	9	5	6
45	2	2	3	2	3	2	1	2	3	20	7	7	6
46	2	2	3	1	2	2	1	3	2	18	7	5	6
47	4	2	4	3	4	4	4	4	4	33	10	11	12
48	2	3	4	3	3	2	3	3	4	27	9	8	10
49	4	4	4	4	4	4	2	3	4	33	12	12	9
50	4	4	4	1	4	4	3	4	4	32	12	9	11
51	3	3	4	2	3	3	2	2	3	25	10	8	7
52	4	4	3	4	4	4	1	2	3	29	11	12	6
53	2	1	2	1	3	1	1	2	2	15	5	5	5

N°	MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO												TOTAL	D1 ES	D2 EI	D3 EEF	D4 EA	D4 UT
	EVOLUCIÓN DEL SERVICIO			ESTADO INCLUSIVO		ESTADO EFICIENTE		ESTADO ABIERTO			USO DE TECNOLOGIA							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12						
1	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	38	10	8	7	9	4
2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	35	9	6	8	8	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	46	12	8	7	12	7
4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	27	7	4	6	6	4
5	4	3	3	4	3	4	3	4	1	1	2	4	36	10	7	7	6	6
6	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	41	10	6	8	11	6
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46	12	8	8	12	6
8	4	3	3	3	4	4	4	4	1	3	3	3	39	10	7	8	8	6
9	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	34	10	6	6	6	6
10	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	37	12	6	7	7	5
11	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	3	21	6	3	3	5	4
12	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	42	10	8	8	12	4
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	6	4	4	6	4
14	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	27	6	4	6	7	4
15	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	25	6	4	5	6	4
16	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	3	39	11	7	7	8	6
17	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	41	9	8	8	10	6
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	33	9	6	6	8	4
19	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	35	10	6	6	7	6
20	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	2	3	36	8	6	7	10	5
21	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	8	4	4	6	4
22	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	32	9	6	4	7	6
23	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	24	6	4	4	5	5
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	38	9	6	6	11	6
25	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	21	7	3	3	5	3
26	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	29	8	4	6	5	6

27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	44	12	8	8	11	5
28	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	24	7	4	4	5	4
29	4	2	3	3	2	1	3	3	1	1	1	2	26	9	5	4	5	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	29	9	6	6	5	3
31	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	37	10	5	6	12	4
32	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	27	8	6	4	5	4
33	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	40	10	7	5	12	6
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	10	6	6	9	6
35	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	28	9	5	4	7	3
36	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	28	7	4	5	6	6
37	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	28	6	5	4	8	5
38	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	22	5	4	3	6	4
39	3	1	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	24	6	4	4	6	4
40	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	37	10	8	6	9	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	34	9	6	6	8	5
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	9	6	6	9	6
43	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	32	10	4	4	7	7
44	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	2	3	27	7	5	5	5	5
45	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	1	1	29	9	5	7	6	2
46	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	26	7	4	6	5	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	12	8	8	12	8
48	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	30	7	5	6	7	5
49	4	3	3	4	3	3	4	4	1	1	2	2	34	10	7	7	6	4
50	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	37	10	6	7	8	6
51	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	41	10	7	8	10	6
52	4	3	3	2	4	1	4	4	2	1	2	2	32	10	6	5	7	4
53	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	38	10	8	7	9	4

Anexo 6. Matriz de Base de datos de Prueba Piloto y el Análisis de Confiabilidad de las Variables.

N°	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL									Total
	FORMACIÓN PERSONAL			EVALUACIÓN			ACTITUD Y CONOCIMIENTOS			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	16
2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20
3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	26
4	2	2	3	3	2	1	1	3	3	20
5	2	2	2	4	4	3	2	2	2	23
6	2	2	3	2	2	2	1	2	2	18
7	3	2	4	4	4	4	4	4	4	33
8	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
9	2	2	3	2	2	2	2	2	2	19
10	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25
11	3	4	3	4	4	2	2	4	4	30
12	2	2	3	3	2	3	2	3	3	23
13	3	3	4	3	2	3	1	3	3	25
14	2	4	2	4	4	4	3	3	2	28
15	4	4	3	3	4	3	2	3	3	29
Var	0.38	0.62	0.27	0.53	1.13	0.89	0.67	0.46	0.46	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).

$$a = \frac{K=15}{k-1=14} \left\{ 1 - \frac{5.41}{23.13} \right\}$$

$$a = 1.07 \left\{ 1 - 0.23 \right\}$$

$$a = 1.07 * 0.77$$

$$a = 0.82$$

Interpretación
 El coeficiente Alfa de Cronbach oscila entre el 0 y el 1. Cuanto más próximo esté a 1, más consistentes serán los ítems entre sí (y viceversa). Por otro lado, hay que tener en cuenta que, a mayor longitud del test, mayor será alfa (α).

N°	MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO												Total
	EVOLUCIÓN DEL SERVICIO			ESTADO INCLUSIVO		ESTADO EFICIENTE		ESTADO ABIERTO			USO DE TECNOLOGIA		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	33
2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	28
3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	35
4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	32
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	32
6	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	23
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
8	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	39
9	2	2	1	3	3	2	3	4	1	2	1	1	25
10	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	41
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	42
12	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	31
13	4	3	3	4	3	2	2	4	1	2	2	3	33
14	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	39
15	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	29
Var	0.43	0.38	0.73	0.80	0.38	0.60	0.56	0.46	0.78	0.92	0.52	0.62	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$a = \frac{K=15}{k-1=14} \left\{ 1 - \frac{7.17}{41.00} \right\}$$

$$a = 1.07 \left\{ 1 - 0.17 \right\}$$

$$a = 1.07 * 0.83$$

$$a = 0.88$$


Interpretación
 El coeficiente Alfa de Cronbach oscila entre el 0 y el 1. Cuanto más próximo esté a 1, más consistentes serán los ítems entre sí (y viceversa). Por otro lado, hay que tener en cuenta que, a mayor longitud del test, mayor será alfa (α).

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja


Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).

Anexo 7: Certificado de validez de contenido de instrumento.


FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO DE LA MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO		
Objetivo del Instrumento			
Aplicado a la Muestra Participante	Personal Jurisdiccional y Administrativo del Área Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	YONI M. VALIENTE SALDAÑA	DNI	17879209
Título Profesional	CONTADOR PUBLICO	Celular	955666817
Dirección Domiciliaria	Juan Zapata N° 764 Urb. El Bosque		
Grado Académico	DOCTOR		
FIRMA		Lugar y fecha	Trujillo, 25 de octubre de 2020

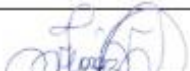
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL		
Objetivo del Instrumento			
Aplicado a la Muestra Participante	Personal Jurisdiccional y Administrativo del Área Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	YONI M. VALIENTE SALDAÑA	DNI	17879209
Título Profesional	CONTADOR PUBLICO	Celular	955666817
Dirección Domiciliaria	Juan Zapata N° 764 Urb. El Bosque		
Grado Académico	DOCTOR		
FIRMA		Lugar y fecha	Trujillo, 25 de octubre de 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL		
Objetivo del Instrumento	Evaluar el nivel de capacitación de los trabajadores del área laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal Jurisdiccional y Administrativo del Área Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	Julleth Esperanza Velásquez Viviano	DNI	70476795
Título Profesional	Abogado	Celular	970228060
Dirección Domiciliaria	Urbanización San Isidro Calle Cristal 248 Interior B-3 - Trujillo		
Grado Académico	Maestro en Derecho		
FIRMA		Lugar y fecha	Trujillo, 10 de noviembre de 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO DE LA MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de modernización del servicio brindado en el área laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal Jurisdiccional y Administrativo del Área Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	Julleth Esperanza Velásquez Viviano	DNI	70476795
Título Profesional	Abogado	Celular	970228060
Dirección Domiciliaria	Urbanización San Isidro Calle Cristal 248 Interior B-3 - Trujillo		
Grado Académico	Maestro en Derecho		
FIRMA		Lugar y fecha	Trujillo, 10 de noviembre de 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

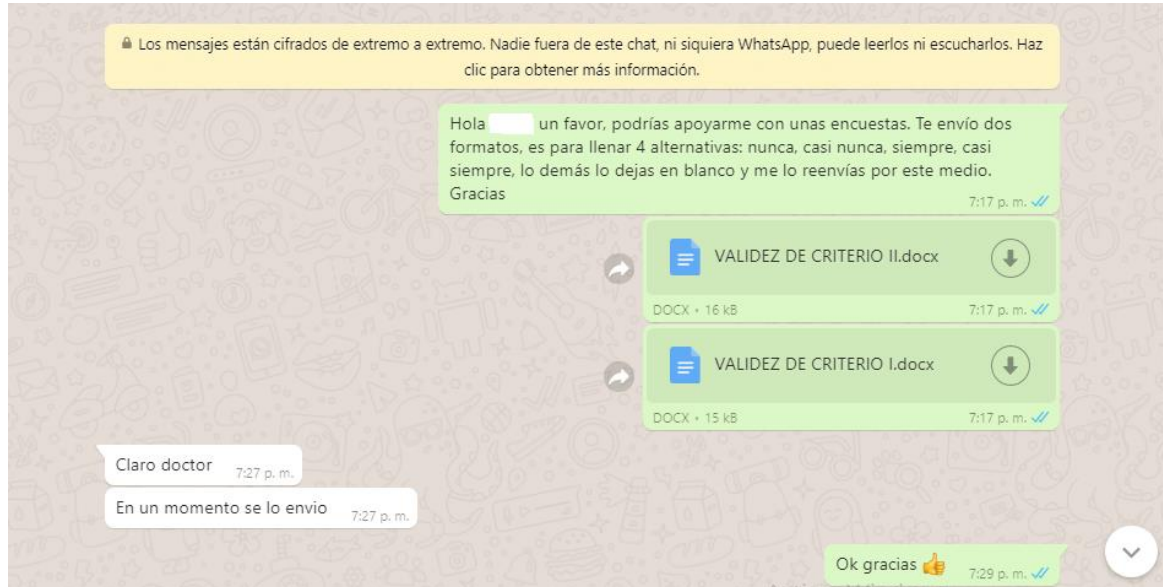
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL		
Objetivo del Instrumento	Evaluar el nivel de capacitación de los trabajadores del Área Laboral de la Corte Superior de Justicia.		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal Jurisdiccional y Administrativo del Área Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	Steffany Montoya Rodríguez	DNI	73254755
Título Profesional	Abogada.	Celular	995551035
Dirección Domiciliaria	Simón Bolívar 508 – Urb. Vista Alegre – Victor Larco Herrera – Trujillo		
Grado Académico	Magister en Derecho. Especialidad en Gestión Pública.		
FIRMA		Lugar y fecha	12 de Noviembre del 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

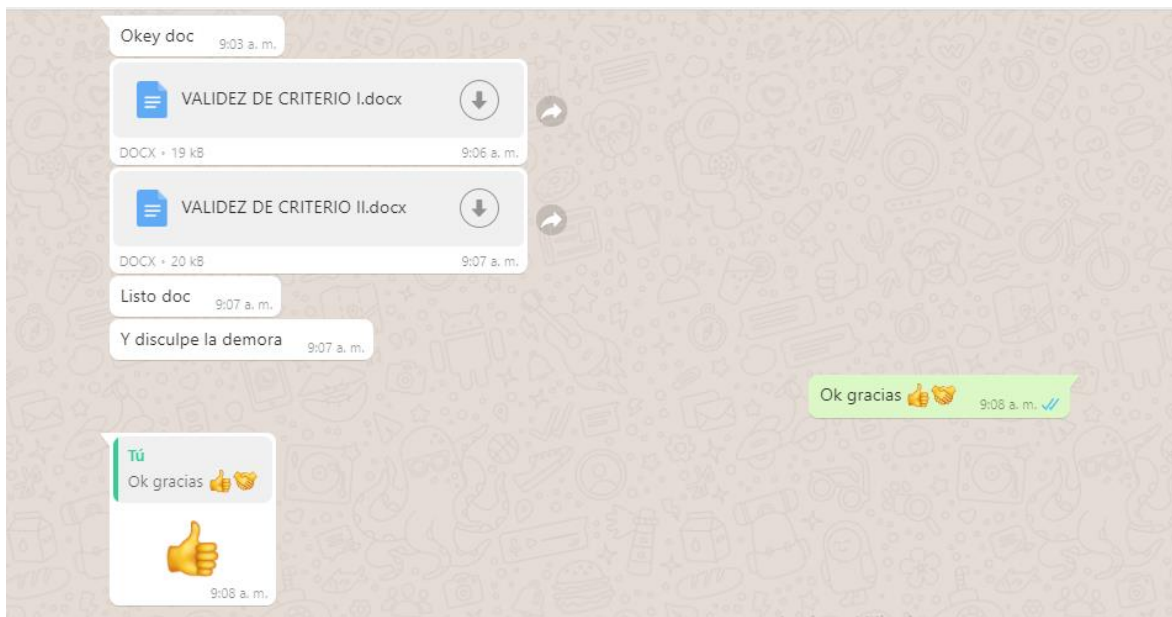
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO DE LA MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de modernización del servicio brindado en el área Laboral de la Corte Superior de Justicia.		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal Jurisdiccional y Administrativo del Área Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	Steffany Montoya Rodríguez	DNI	73254755
Título Profesional	Abogada.	Celular	995551035
Dirección Domiciliaria	Simón Bolívar 508 – Urb. Vista Alegre – Victor Larco Herrera – Trujillo		
Grado Académico	Magister en Derecho. Especialidad en Gestión Pública.		
FIRMA		Lugar y fecha	12 de Noviembre del 2020

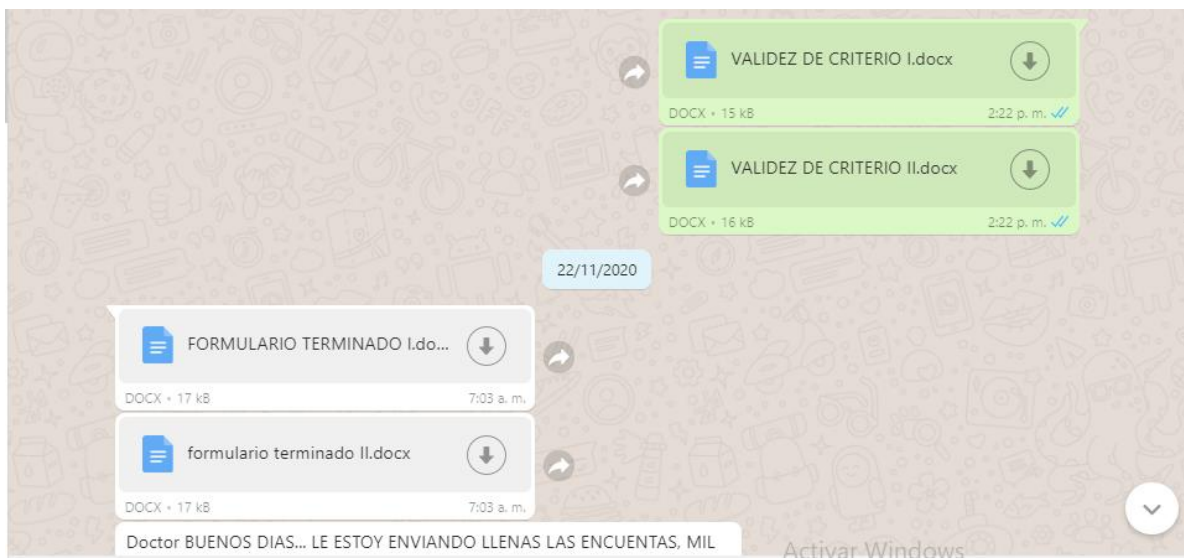
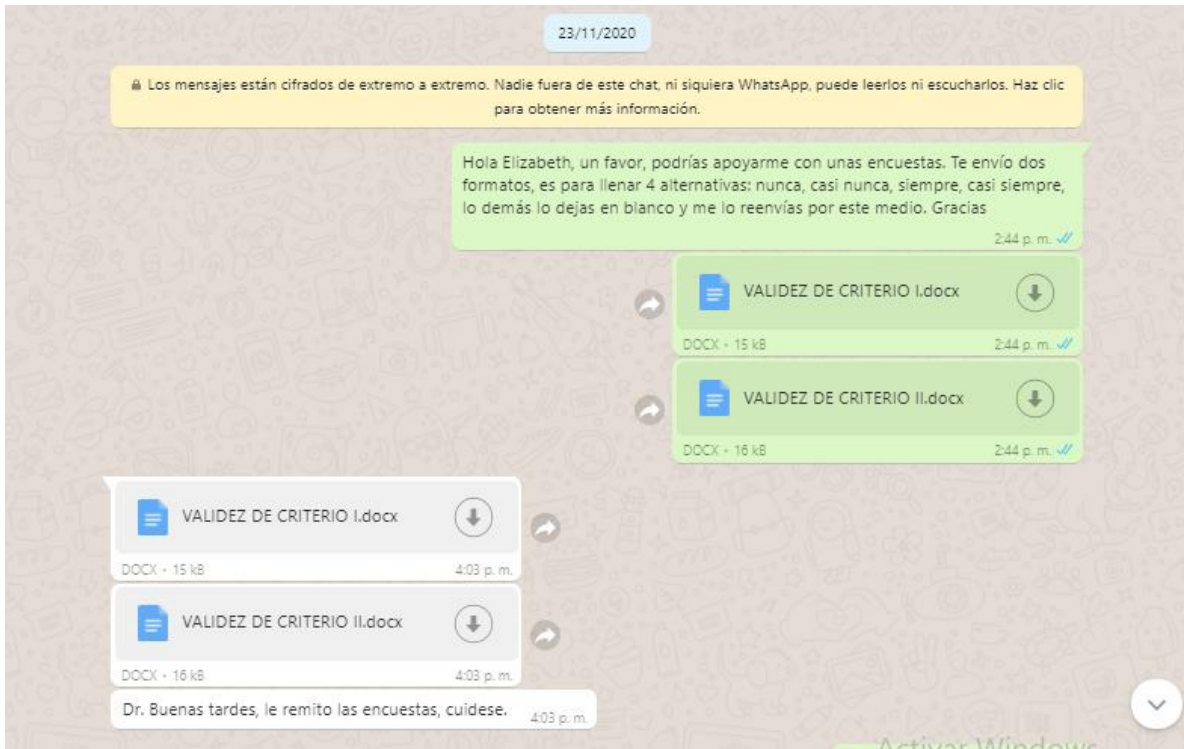
Anexo 8. Reporte de aplicación del Instrumento.

Se mandó el mensaje con las encuestas, tanto para la prueba piloto como para las muestras.



Se muestran algunas evidencias de respuesta de las encuestas anónimas realizadas por el personal Jurisdiccional y Administrativo del Área laboral.





Hola Rocío, un favor, podrías apoyarme con unas encuestas. Te envío dos formatos, es para llenar 4 alternativas: nunca, casi nunca, siempre, casi siempre, lo demás lo dejas en blanco y me lo reenvías por este medio. Gracias

7:00 p. m. ✓✓

➡ VALIDEZ DE CRITERIO I.docx ⬇
DOCX • 15 kB 7:00 p. m. ✓✓

➡ VALIDEZ DE CRITERIO II.docx ⬇
DOCX • 16 kB 7:00 p. m. ✓✓

Buenas noches dr. Con todo gusto, los lleno y se los envío. 7:13 p. m.

Ok, si lo pudieras hacer en estos momentos te agradecería mucho 7:20 p. m. ✓✓

➡ VALIDEZ DE CRITERIO I.docx ⬇
1 página • DOCX • 16 kB 7:30 p. m.

➡ VALIDEZ DE CRITERIO II.docx ⬇
1 página • DOCX • 16 kB 7:30 p. m.