



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia  
del Callao, 2017**

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

**AUTORA:**

Br. Carmen Mercedes, Nazario Bao.

**ASESOR:**

Dr. Edwin Alberto, Martínez López

**SECCIÓN**

Ciencias Administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2017**

Página del jurado

---

Dr .Alejandro Menacho Rivera  
Presidente

---

Dra. Luzmila Garro Aburto  
Secretaria

---

Dr. Martínez López Edwin Alberto  
Vocal.

**Dedicatoria**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por ser mi fortaleza e iluminar mi mente para lograr mis objetivos.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo mantenido a través del tiempo.

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización de este trabajo en especial a mis profesores y asesores por la orientación, supervisión, seguimiento, pero sobre todo por la motivación y apoyo recibido por este tiempo.

.

.

## Declaración de Autoría

Yo, Carmen Mercedes Nazario Bao, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión Administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017”, presentada, en 79 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de Junio del 2017

---

**Carmen Mercedes Nazario Bao**  
DNI: 06095752

## Presentación

Señores miembros del Jurado

Presento la Tesis titulada: “Gestión Administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación ha realizado un análisis descriptivo de los resultados hallados, con relación al nivel de la gestión administrativa según la percepción de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, evidenciándose la existencia de una buena gestión administrativa, desde que la Corte Superior de Justicia del Callao se constituyó en Unidad Ejecutora, adquiriendo de esta manera una independencia administrativa y presupuestaria, permitiéndole ejecutar sus gastos y llevar a cabo sus propios procesos.

Por estas razones; pongo esta investigación como aporte que pueda contribuir en la solución de la problemática de la gestión administrativa que se presentan en muchos sectores de nuestro país.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de la variable en estudio.

Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

Jesús María, 08 de Junio del 2017

Carmen Mercedes, Nazario Bao  
DNI: 06095752

**Tabla de Contenido**

	<b>Página</b>
<b>Páginas Preliminares</b>	
Página de Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Tabla de Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación técnica o humanística	21
1.3 Justificación	43
1.4 Problema	45
1.5 Objetivos	49
<b>II. Marco Metodológico</b>	<b>51</b>
2.1 Variables	52
2.2 Operacionalización de la variable	53
2.3 Metodología	54
2.4 Tipos de estudio	54
2.5 Diseño	54
2.6 Población, muestra y muestreo	55
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8 Métodos de Análisis de datos	59
2.9 Aspectos éticos	59

<b>III. Resultados</b>	60
<b>IV. Discusión</b>	67
<b>V. Conclusiones</b>	71
<b>VI. Recomendaciones</b>	74
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>	76
<b>VIII. Anexos</b>	80
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Carta de Autorización	
Anexo 3: Instrumento de Gestión Administrativa	
Anexo 4: Validez de Contenido del Instrumento	
Anexo 5: Análisis de Confiabilidad	
Anexo 6: Base de datos de la prueba piloto	
Anexo 7: Base de Datos de la muestra	
Anexo 8: Artículo Científico	

**Lista de Tablas**

	<b>Página</b>
Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión administrativa	53
Tabla 2. Población y Muestra del Estudio	55
Tabla 3. Técnicas de Instrumentos de Recolección	56
Tabla 4. Nivel de Confiabilidad del cuestionario piloto gestión administrativa	56
Tabla 5. Nivel de Confiabilidad del alfa de cronbach.	57
Tabla 6. Validez del Contenido del Instrumento gestión administrativa	58
Tabla 7. Confiabilidad del cuestionario gestión administrativa	58
Tabla 8. Distribución, frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión planificación de la gestión administrativa.	61
Tabla 9. Distribución, frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión organización de la gestión administrativa.	62
Tabla 10. Distribución, frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión dirección de la gestión administrativa.	63
Tabla 11. Distribución, frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión control de la gestión administrativa.	64
Tabla 12. Distribución, frecuencia y porcentajes de los niveles de la variable gestión administrativa.	65

## Lista de Figuras

	<b>Página</b>
Figura 1. Nivel de la dimensión planificación en la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Callao.	61
Figura 2. Nivel de la dimensión organización en la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao.	62
Figura 3. Nivel de la dimensión dirección en la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Callao.	63
Figura 4. Nivel de la dimensión control en la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Callao.	64
Figura 5. Nivel de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao.	65

## Resumen

El presente trabajo de investigación describe la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, tuvo como objetivo general determinar el nivel de la gestión administrativa según los trabajadores de esta Corte Superior.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica eminentemente orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos teóricos, a efectos de corregir, ampliar o sustentar mejor la teoría existente. Se utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transversal. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario sometido a los análisis de validez y confiabilidad, estuvo constituido por 32 ítems en la escala de likert, aplicado a la población de 120 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao. La metodología empleada fue el método descriptivo simple.

Los resultados obtenidos tenemos que se ha logrado cumplir con el objetivo general, los resultados se evidencian en la tabla 12 de datos, donde se aprecia que el 6.70% de los trabajadores encuestados opinan que la gestión administrativa en la CSJ del Callao es deficiente, el 24.20% señala que existe un nivel aceptable, mientras que el 44.20% sostiene que es un buen nivel, y el 25% de muy buen nivel, por lo que se concluye que en la Corte Superior de Justicia del Callao predomina la buena Gestión Administrativa.

**Palabras claves:** Gestión, Planificación, Organización, Dirección y Control.

## Abstract

The present research work is related to the study of Administrative Management in the Superior Court of Justice of Callao, 2017. The general objective was to determine the level of administrative management, according to the workers of this High Court of Justice.

The research was based on a quantitative approach, of a basic type eminently oriented to the search for new theoretical knowledge, in order to correct, expand or better support the existing theory. The non-experimental design of the cross-sectional descriptive level was used for its purpose. The instrument used was the questionnaire submitted to validity and reliability analyzes. It consisted of 32 items on the likert scale, applied to the population of 120 administrative workers of the Superior Court of Justice of Callao. The methodology used was the simple descriptive method.

The results obtained show that the general objective has been met, the results are shown in table 12 of data, which shows that 6.70% of the workers surveyed believe that the administrative management in the CSJ del Callao is deficient, 24.20% indicate that there is an acceptable level, while 44.20% maintains that it is a good level, and 25% of a very good level, so it is concluded that the Superior Court of Justice of Callao predominates good management Administrative.

**Key words:** Administrative, management, planning, organization, and control.

## I. Introducción

## 1.1. Antecedentes

### Antecedentes Internacionales

Alvarado y Tuquiñahui (2014), en su investigación titulada: *“Propuesta de Implementación de un Sistema de gestión administrativa basado en el Modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca”*. (Tesis Doctoral) Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca – Ecuador.

Los objetivos fueron describir el Sistema de gestión financiera en función del modelo COSO. La metodología empleada es hipotético deductivo, su diseño correlacional, no experimental con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 110 técnicos de la empresa Electro Instalaciones, a quienes se les aplicó los cuestionario, en escala de Likert,. Para el contraste de hipótesis se tuvieron en cuenta que las variables son categóricas y de nivel ordinal se emplearon la estadística no paramétrica de Rho de Spearman, se encontró una relación significativa alta ( $r_s = 0,747$ ,  $p < 0.05$ ) entre la aplicación del modelo COSO como herramienta para desarrollar un SCI o para evaluar la gestión administrativa en la empresa Electro Instalaciones, llegando analizar los riesgos de está, en base a la identificaron de sus objetivos estratégicos y factores críticos de éxito.

Bonilla (2012), *La gestión administrativa y los procesos gerenciales según los empleados*, Tesis de maestría, México, Universidad Nacional Autónoma. Los objetivos fueron determinar la relación entre la gestión administrativa y los procesos gerenciales según los empleados. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo de enfoque cuantitativo del paradigma positivista, el diseño, no experimental, de corte transversal de nivel correlacional, la muestra es censal, se trabajó con toda la población dado que la muestra fue pequeña de 120 empleados, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, y como instrumento se utilizó los cuestionarios en escala Lickert llegando entre otras, a las siguientes conclusiones, que el 67.8%, considera un nivel medio de la gestión administrativa, por otro lado, el 32.2% considera un nivel bajo de la gestión administrativa y la correlación es de 0.000 altamente significativa. Los resultados

evidencian una relación estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,85$ ,  $p < 0.05$ ) entre la gestión administrativa y los procesos gerenciales según los empleados.

Castillo (2015), en su investigación titulada: "*Nivel de Gestión Administrativa en los empleados de las empresas petroleras*", Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas México. Tuvo como objetivo principal determinar nivel de gestión administrativa en los empleados de las empresas petroleras. Metodología, el método de investigación es deductivo, el diseño es no experimental, el tipo de investigación es básica, la población es de 540 empleados, cuya muestra es de 225 empleados, la técnica es aleatoria simple, el instrumentos empleado consta de 35 preguntas formulado tipo escala Likert con opciones múltiples de respuesta, siempre, casi-siempre, algunas veces, casi-nunca y nunca, el instrumentó fue validado por juicio de expertos y analizado con el estadístico de confiabilidad, cuyos resultados arrojaron una confiabilidad de 0.859, altamente confiable. Conclusión el 5,9% se ubica en el nivel bajo de la administrativa, el 40,7% se encuentra en el nivel de medio de la gestión administrativa, el 53,4% se encuentra en el nivel de alto de gestión administrativa.

Castro (2014), realizó un estudio titulado: "*Gestión Administrativa y el servicio de calidad en los empleados estatales*", tesis de maestría, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado- Venezuela. Los objetivos fueron determinar la relación que existe entre gestión administrativa y el servicio de calidad en los empleados estatales. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo de enfoque cuantitativo del paradigma positivista, el diseño es no experimental de corte transversal de nivel correlacional. La población fue de 320 empleados, con una muestra no probabilística de 175 empleados, a quienes se les aplicó una encuesta; y como instrumento fueron los cuestionarios en la escala de Likert llegándose entre otras, a las siguientes conclusiones: que el 48.9% considera un nivel de alto de la gestión administrativa; por otro lado el 37.8% considera un nivel medio; el 13.3% se encuentra en un nivel de bajo. Para el contraste de hipótesis se tuvieron en cuenta que las variables son categóricas y de nivel ordinal se emplearon la estadística no paramétrica de Rho de Spearman, se encontró una

relación significativa alta ( $r_s = 0,867$ ,  $p < 0.05$ ) entre gestión administrativa y el servicio de calidad en los empleados estatales.

Martínez (2015), realizó un estudio titulado: "*Gestión Administrativa y los Componentes de la Calidad de la Educación Básica*", Tesis de Maestría. Universidad del Zulia, Venezuela. Los objetivos fueron determinar la relación que existe entre Gestión administrativa y Componentes de la Calidad de la educación Básica. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo de enfoque cuantitativo del paradigma positivista, el diseño es no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, la población fue de 395 empleados y la muestra es probabilística de 195 empleados, a quienes se les aplicó una encuesta; y como instrumento los cuestionarios en la escala de Likert, llegándose entre otras, a las siguientes conclusiones: que el 2,5% se ubica en el nivel de bajo gestión administrativa, el 34,7% se encuentra en el nivel de medio de la gestión administrativa, el 62,7% se encuentra en el nivel de alto de gestión administrativa. Se encontró una relación significativa alta ( $r_s = 0,759$ ,  $p < 0.05$ ) entre Gestión administrativa y los Componentes de la Calidad de la Educación Básica.

Rivas (2012), "*Gestión Administrativa y Satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Zuliana de Avanzada*", Venezuela. Tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Zulianas. La metodología, se encuentra enmarcado dentro del enfoque cuantitativo del paradigma positivista, con un diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional, el tipo de investigación es básico, la muestra es de 180 empleados, concluyendo que el 83.3% considera un nivel de medio gestión administrativa; por otro lado el 16.7% considera un nivel bajo de la gestión administrativa, asimismo se acepta la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral con una significancia asintótica bilateral de 0.000 altamente significativa, y una  $r$  de Pearson de 0.710 una correlación alta según Bisquerra.

Rojas (2013), en su trabajo de investigación: *“Diseño de un sistema de gestión administrativa y gestión financiera en una empresa comercial de repuestos electrónicos”* (Tesis Doctoral) Universidad de San Carlos Guatemala. Los objetivos fueron describir la incidencia del sistema de gestión administrativa en la gestión financiera de los procesos en los departamentos y áreas de la empresa, La metodología empleada es el método descriptivo simple, el diseño es no experimental de corte transversal de nivel descriptivo simple, la población fue de 225 empleados y la muestra es probabilística de 100 empleados, a quienes se les aplicó una encuesta; y como instrumento los cuestionarios en la escala de Likert con preguntas cerradas aplicadas a los administrativos de la empresa Se debe hacer una evaluación de la gestión y el desempeño de cada una de las áreas o departamentos que integran la empresa, con el objeto de hacer una autoevaluación con fines de mejora continua, y detectar las debilidades, amenazas, oportunidades, replantear medidas correctivas para reducirlos. Concluye que existe una relación lineal significativa alta ( $r_s = 0,859$ ,  $p < 0.05$ ) entre el diseño de un sistema de gestión administrativa y gestión financiera en una empresa comercial de repuestos electrónicos.

## **Antecedentes Nacionales**

Aguirre y Sarmiento (2014), en su investigación titulada: *“Diseño y Formulación de un Sistema de Gestión Administrativa en el área de ventas de la empresa Distribuidora Agrícola S.A.C”*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Trujillo. Tuvo como objetivo general: diseñar y formular la gestión administrativa en la empresa Distribuidora Agrícola S.A.C. La metodología empleada es hipotético deductivo, su diseño no experimental de corte transformacional de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 110 técnicos de la empresa Distribuidora Agrícola S.A.C, a quienes se les aplicó los instrumentos empleados en la escala de Likert, a través del análisis de datos se concluye que los resultados orientan a constatar que existe una relación significativa alta ( $r_s = 0,821$ ,  $p < 0.05$ ) entre : Diseño y Formulación de un Sistema de Gestión Administrativa en el área de ventas de la empresa Distribuidora Agrícola S.A.C.

Campos y Loza (2014), en su trabajo de investigación titulado: *“Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios”*, tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal y la calidad de los servicios brindado a los usuarios. La metodología empleada es el hipotético deductivo en su nivel correlación, el tipo de estudio es básica, siendo el diseño no experimental de corte transversal, la población fue de 830 usuarios y su muestra no probabilística o intencional estuvo integrada por 263 usuarios de la biblioteca municipal, a quienes se les suministro dos cuestionarios en la escala de Likert con preguntas cerradas; además se encontró con el alfa de cronbach que los instrumentos tiene una alta confiabilidad; de igual manera de acuerdo al juicio de expertos los instrumentos tienen validez de constructo, arribando a las siguientes conclusiones: Los resultados evidencian que existe una relación significativa alta ( $r_s = 0,768$ ,  $p < 0.05$ ) entre gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal y la calidad de servicios de la biblioteca municipal.

Echevarría (2014), en la tesis titulada “*Comunicación Organizacional y Gestión Administrativa en la Unión Peruana del Sur*”. (Tesis Maestría). Universidad Federico Villarreal, Lima, tuvo como objetivo principal determinar en qué medida se relaciona la comunicación organizacional y la gestión administrativa en la Unión Peruana del Sur en el año 2014. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, donde el tipo de estudio es básica y con un diseño no experimental, correlacional de corte transversal, la muestra estuvo integrada por 225 trabajadores de la Unión Peruana del Sur; a quienes se les aplicó el cuestionario en escala de Likert; y con los datos obtenidos se realizó la descripción estadística de las variables y la correlación que existen entre ellas, concluyéndose que existe una relación significativa superior ( $r_s = 0,687$ ,  $p < 0.05$ ) entre comunicación organizacional y gestión administrativa en la Unión Peruana del Sur, 2014.

Martínez (2014), realizó un estudio titulado: *Gestión Administrativa en los Procesos Judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura 2014*, Tesis de maestría de la Universidad César Vallejo, Lima Perú, tuvo como objetivo general describir la calidad de atención en el servicio brindado a los clientes en los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura 2014, el tipo de investigación es no experimental, la muestra es probabilística conformada por 377 usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario que estuvo conformado por 33 ítems, en la escala de Likert con preguntas cerradas, se consideró tres dimensiones, concluyendo que el 8.2% consideran un nivel regular, el 53.6% un nivel bueno, el 38.2% un nivel malo. Los resultados después de aplicar la técnica estadística con el SPSS V 23. Dan cuenta sobre el servicio que presta la Corte Superior de Justicia de Huara, según la percepción del usuario, es buena.

Monroy (2015), En su investigación titulada: “*Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Dirección de Recursos Humanos de la empresa Bata Rímac en Lima Metropolitana*”, Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima - Perú. Tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Dirección de Recursos Humanos de la empresa Bata Rímac en Lima

Metropolitana. La Metodología empleada es el hipotético deductivo, el tipo de investigación es básica, el diseño es no experimental, correlacional de corte transversal, la población fue de 540 empleados, cuya muestra es de 225 empleados, la técnica es aleatoria simple, el instrumentos empleado consta de 45 preguntas formulado tipo escala Likert con opciones múltiples de respuesta, siempre, casi-siempre, algunas veces, casi-nunca y nunca, el instrumentó fue validado por juicio de expertos y analizado con el estadístico de confiabilidad, cuyos resultados arrojaron una confiabilidad de 0.859, altamente confiable. Conclusión el 5,9% se ubica en el nivel bajo de la administrativa, el 40,7% se encuentra en el nivel medio de la gestión administrativa, el 53,4% se encuentra en el nivel alto de gestión administrativa. Los resultados evidencian que existe una relación significativa alta ( $r_s = 0,832$ ,  $p < 0.05$ ) entre Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Dirección de Recursos Humanos de la empresa Bata Rímac en Lima Metropolitana.

Ríos & Chirinos (2014) *“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según el personal técnico administrativo del Hospital Víctor Larco Herrera”*. Tesis de maestría, UNMSM, Lima Perú. Cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según el personal técnico administrativo del Hospital Víctor Larco Herrera, el tipo de estudio es básica, el enfoque es cuantitativo, Diseño No experimental de nivel correlacional, la población fue 280 administrativos, la muestra probabilística fue de 163 administrativos, la técnica es aleatoria simple, el instrumento es el cuestionario y la técnica es la encuesta, el instrumento consta de 27 ítems para la variable gestión administrativa y para la variable calidad de servicio es de 35 ítems, los instrumentos fueron analizados por el Alfa de Cronbach arrojando una alta confiabilidad. Concluye que el 56.7% considera un nivel de alto de gestión administrativa, el 26.7% considera un nivel medio de gestión administrativa; el 16.7% se encuentra en un nivel bajo de gestión administrativa; por otro lado la investigación demuestra que existe relación directa y significativa con un Rho de Spearman de 0.685 y un  $p = 0.000$  menor que el nivel 0,05, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis de nula.

Silva (2013) "*Gestión Administrativa y Satisfacción del Personal de la facultad de medicina (UNAP), 2009*". Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú, buscaba medir el nivel de satisfacción laboral y la gestión administrativa en la Facultad de Medicina de la UNAP. Aplicó una ficha de encuesta previamente revisada y validada por expertos a una muestra de 50 empleados y 20 administrativos, a través de una investigación descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo. Los datos obtenidos permitieron al autor establecer la relación que existe entre Medición de la Gestión Administrativa y Satisfacción del Personal de la facultad de Medicina. Concluye que el 72.3% considera que existe un nivel alto de gestión administrativa, el 26.2% considera un nivel medio de gestión administrativa, mientras el 1.5% se encuentra en el nivel bajo de gestión administrativa, asimismo existe una correlación Rho de Spearman de 0.659, considerada como una correlación moderada, y una significancia de 0.000 altamente significativa. En cuanto a la gestión administrativa cerca del 70% del personal administrativo lo calificaron como positivo.

## **1.2. Fundamentación técnica o humanística**

La Corte Superior de Justicia del Callao desde hace tiempo atrás, ha estado enfrentando serios problemas administrativos, como son: el insuficiente número de personal, deficiencias en los procesos y en los procedimientos en todas las áreas de apoyo de la Corte, ausencia de planificación y organización, entre otros, son por estas razones el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial decidió implementar su propia política de modernización y descentralización, mediante la creación de 16 Unidades Ejecutoras entre ellas, la Corte Superior de Justicia del Callao. La Unidad Ejecutora, es el área administrativa subordinada a un área responsable, en la cual se desconcentra parte del ejercicio presupuestario con el propósito de cumplir con eficiencia la misión encomendada, puede estar ubicada en un área geográfica distinta a la unidad responsable, por ello la Corte Superior de Justicia del Callao desde su conversión en Unidad Ejecutora fue adquiriendo su propia autonomía propia para su gestión y no depender administrativamente de la Gerencia General.

Asimismo, se están creando nuevos procesos, a fin de acelerar los trámites administrativos, y apoyar a los órganos jurisdiccionales para mejorar el servicio de administración de justicia que tanto reclaman los pobladores del Callao, sin embargo queda aún muchos problemas de gestión por resolver.

## **Bases teóricas**

### **Variable 1: Gestión administrativa**

Fayol (1916), la teoría desarrollada por Henri Fayol, conocida como la teoría clásica de la administración llamada también corriente fayolista, se distinguió por su enfoque sistémico integral, es decir sus estudios abarcaron todas las esferas de la empresa.

La teoría clásica se centraba en definir la estructura para garantizar la eficiencia de todas las partes involucradas, sean éstas órganos (secciones o departamentos) o personas (ocupantes de cargos y ejecutarse las tareas). La tarea administrativa no debe ser una carga para las autoridades, sino más bien una responsabilidad compartida con los subordinados. Fayol creó varios escenarios propicios para la eficiencia administrativa y, por ende, para la generación de utilidades de la empresa.

Según Fayol, la función administrativa está conformada por cinco componentes: previsión, organización, dirección, coordinación y control. Estos cinco componentes van integrar lo que actualmente conocemos como proceso administrativo. El modelo de Fayol ha sido un modelo a seguir por generaciones.

A la fecha, todos los autores que han escrito sobre el tema han adoptado las fases o pasos que describe Fayol. La única etapa que ha sufrido cambio en su denominación ha sido la **dirección**, algunos autores le llaman **ejecución**, otros la denominan **implementación**.

Drucker (1950) Refiere que el éxito de una empresa depende de la atención que se preste a los objetivos o administración por resultados, indicando la importancia que tiene la aplicación de los objetivos a la hora de administrar. Considera que es un sistema que requiere de situaciones especiales para poder ser utilizado tanto de capacidad de los subordinados como disposición de delegar por parte de los jefes. Este sistema presta especial atención a las etapas de planeación y control del proceso administrativo.

Las bases teóricas de la gestión administrativa se reflejan en corrientes y enfoques que se han ido concibiendo en la administración, y se han constituido en una excelente herramienta para aclarar el concepto y la aplicación del proceso administrativo. Asimismo, la gestión administrativa se articula con otras políticas públicas implementadas por el gobierno o autoridad política, como parte de un proyecto político mayor.

Según el Diccionario de latín, la palabra gestión nos indica que se trata de “realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos” (p. 54). En ese sentido, todas las personas naturales o jurídicas a diario tenemos que realizar diferentes gestiones ante las entidades públicas y privadas para conseguir algún beneficio que permita satisfacer un determinado tipo de necesidades.

Chiavenato (2009) define a la gestión administrativa como el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Para la Administración Científica el autor Calderón (2011), menciona que Taylor, (1900-1925), establece principios y normas que permiten un mayor rendimiento de la mano de obra y ahorro de los materiales. Básicamente abordó aspectos como los estudios de los tiempos y movimientos, selección de personal, métodos de trabajo, incentivos, especialización e instrucción. Por su parte las

Organizaciones de la Administración Empírica se caracteriza porque sus integrantes basan sus estudios en la experiencia y en la observación con la finalidad de encontrar que es lo que está funcionando en las empresas.

Huisa (2013) definió:

La Gestión Administrativa hace referencia de todos aquellos elementos que afectan la situación de una institución como son: planificación, organización, dirección y control, siendo el objetivo principal asegurar la máxima prosperidad de los servicios al usuario, igualmente la gestión administrativa de toda institución es un proceso dinámico donde conviven pasado, presente y futuro. (p.25).

Álvarez (2013)

La calidad de la gestión, comporta diversos elementos y procesos, por lo que, cualquier intento de analizar hasta dónde puede llegar una institución implica analizar cada uno de sus procesos, en su naturaleza, sus acciones y procedimientos; así como en las relaciones entre éstos. De ahí que, con respecto a las interpretaciones que se hicieron para descubrir la manera como la Pontificia Universidad Javeriana orienta sus acciones hacia la calidad administrativa, se pueden señalar las principales características que conllevan a su esfuerzo por ser reconocida como una organización capaz de emprender experiencias administrativas innovadoras en el presente y proyectadas hacia el futuro. (p. 171).

Por ello la gestión administrativa debe ser un trabajo integral donde cada uno de los miembros debe cumplir un rol primordial, respetando los espacios, funciones y cumpliendo las normas establecidas.

Asimismo, Álvarez y Correa (2012)

La gestión administrativa es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación. Por tanto, la Gestión Administrativa se enriquece con los desarrollos teórico- prácticos de estos campos del saber. Hoy se le considera una disciplina aplicada, un campo de acción, cuyo objeto de estudio es la organización del trabajo en instituciones que cumplen una función administrativa. (p. 71).

De ahí que se concibe que los principios de la administración que se aplican en la organización conlleven a una mejora de la gestión administrativa en las instituciones administrativas como es el caso en la Corte Superior de Justicia del Callao.

Conso (2011) señaló:

La gestión administrativa como el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mandos o necesarios, la forma como se realizarán estas acciones y los resultados que se lograrán. (p.99).

En consecuencia, la gestión administrativa debe conducir a una organización al logro de metas y objetivos fijados o propuestos por la institución, siendo esto de responsabilidad de todos los actores vinculados a la gestión, las acciones a seguir deben ser planificadas, en ellas se deben prever e identificar las estrategias necesarias para convertir lo deseado, valorado y pensado en realidades gerenciales. La gestión administrativa se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica, para sí tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades de la Corte Superior de Justicia del Callao.

Ruano (2011)

La gestión administrativa es un proceso creativo que permite obtener resultados a través de transformaciones permanentes, empleando las potencialidades y recursos con los que cuenta la Institución Administrativa; incluyendo su activo más importante: el conocimiento. Además menciona que la creatividad en un director es importante, puesto que permite enfrentarse a diversas situaciones utilizando los recursos, habilidades, potencialidades con que cuenta para lograr una buena gestión administrativa. (p. 17)

Arboleda, (2011):

La gestión administrativa es un proceso orientado al fortalecimiento de los proyectos educativos de las instituciones, que ayuda a mantener la autonomía institucional en el marco de las políticas públicas, y que enriquece los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades administrativas locales y regionales. (p. 14).

Es por ello, que la gestión contribuye a la consolidación de la autonomía de la Institución, puesto que trabaja proyectos de innovación de acuerdo a su contexto y necesidades.

En este sentido se determina que la gestión administrativa es una disciplina de desarrollo que involucra las acciones y decisiones provenientes de las autoridades políticas y administrativas que influyen en el desarrollo de las instituciones administrativas de una sociedad en particular. Cae por su propio peso el decir que la gestión administrativa busca aplicar los principios generales de la gestión al campo específico, pero no es una disciplina teórica, muy por el contrario, es una disciplina aplicada en la cotidianidad de su práctica.

En la actualidad, esta práctica está muy influenciada por el discurso de la política administrativa. Por lo tanto, la gestión administrativa es una disciplina en la cual interactúan los planos de la teoría, de la política y de la práctica.

Se puede decir que, gestionar consiste en administrar no solo recursos materiales como: dinero sino también personas, llevar a un grupo humanos hacia el logro de objetivos, lo cual implica la planificación de acciones, la distribución de tareas y responsabilidades, dirigir, coordinar y evaluar procesos, dando a conocer los resultados y, a la vez, incluye actuaciones relativas a la toma de decisiones, a la resolución de conflictos y que, evidentemente podrían llevar al éxito a cualquier organización.

Al respecto se considera definir la gestión como:

Un conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos, precisando que gestionar es la capacidad para dirigir, conducir y delegar los procesos de planificación, organización, dirección y seguimiento vinculados en el ámbito administrativo (Arias, 2010, p. 18).

Estos son aspectos que no deberían quedar bajo la responsabilidad exclusiva del personal administrativo de una organización, sino de todos los que forman parte de él, tomando en cuenta que cualquier acción de gestión administrativa debería orientarse al porqué y al para qué del quehacer, por tanto exige la participación de personas idóneas para la realización de las diferentes tareas y en los diferentes aspectos como en lo curricular, administrativo e institucional asumiendo funciones y responsabilidades bien definidas, el trabajar en conjunto podría ofrecer muchas ventajas pues hace que los empleados se comprometan con su Institución.

En consecuencia, la gestión administrativa debe conducir a una organización al logro de metas y objetivos fijados o propuestos por la institución, siendo esto responsabilidad de todos los actores vinculados a la gestión; las acciones a seguir deben estar planificadas, en ellas se deben prever e identificar las estrategias necesarias para convertir lo deseado, valorado y pensado en realidades gerenciales. La gestión administrativa se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica, para así tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades de la Corte Superior de Justicia del Callao.

En ese sentido, para que se cumpla los procesos de la gestión administrativa la competencia del administrador y de los empleados debe ser fundamental en la gestión, pues para que los objetivos se logren con éxito deberán incluir; creatividad, poseer conocimientos sólidos del área, liderazgo, comunicar y compartir ideas, generar y demostrar confianza, dispuesto a escuchar y al diálogo.

Otra concepción de la administración es de la siguiente forma “Es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no es posible alcanzar”. (Alvarado, 2013, p. 24)

Si bien es cierto, la administración establece un sistema de labor conjunta, en la cual cada uno de sus componentes tiene su propia personalidad, vale decir cada grupo humano, funcionarios, empleados y personal administrativo lo que de alguna forma influye positiva o negativamente según su participación en el logro de objetivos comunes, esos objetivos en forma independiente no sería posible lograr, de ahí que es importante tomar en cuenta que administrar implica también tomar decisiones pero en conjunto, armonizando conductas humanas al servicio de la institución y actuando en contacto con la realidad social.

En una primera conclusión se puede inferir que muchos administradores consideran a veces la toma de decisiones como un trabajo principal, puesto que frecuentemente tienen que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo, dónde y cómo se hará, pero a pesar de que la toma de decisiones es solo un paso de la planeación, se puede decir que es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo y por ende su eficiencia.

Respecto al modelo teórico de la gestión administrativa, un autor muy trascendente, definió operativamente que la misma consiste en:

Prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres, del mismo modo cita a Terry quien define “La gestión administrativa, es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (Abreu, 2012, p. 28).

Partiendo de los conceptos antes señalados se puede decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que utilizando adecuadamente los recursos y trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Para una mejor especificación, existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, organización, ejecución y control.

Taylor promotor de la organización científica del trabajo presenta cinco principios de la administración:

Sustituir las reglas prácticas por la ciencia (conocimiento organizado).

Obtener armonía más que discordia en la acción del grupo.

Lograr cooperación entre los seres humanos, en vez de un individualismo caótico.

Trabajar en busca de una producción máxima en vez de una producción restringida.

Desarrollar a todos los empleados hasta el grado más alto posible para propio beneficio y la mayor prosperidad de la compañía.

Basados en estos principios, ambos, tanto Fayol como Taylor coinciden en cuanto a que es importante la existencia de la armonía en una organización más

que la discordia, de igual modo la cooperación, el buen trato y la equidad entre los empleados, de esta forma se hace posible el éxito de las organizaciones.

También se concibe que la administración:

Es un proceso social relacionado con la creación, mantenimiento, estímulo, control, supervisión y unificación de las energías humanas y materiales, organizadas formal o informalmente dentro de un sistema unificado para cumplir objetivos predeterminados del sector. (Alvarado, 2013, p. 27).

Esto, debe constituir un conjunto sistemático de órganos, funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograr la máxima eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades en la Corte Superior de Justicia del Callao.

En la gestión administrativa en las instituciones públicas, los postulados de los teóricos tienen relación directa con las funciones que presentan la institución, ciertamente existe una división del trabajo, especificación de las áreas de desarrollo, sin embargo pareciera que el continuo remplazo de los servidores hace que el orden del servicio se deteriorase, pudiendo ser la repercusión del escaso conocimiento con las características particulares del servicio que debe brindar.

Concordamos con la posición que menciona que las características de la gestión administrativa están basadas en el reglamento de la gestión del sistema administrativo que en su artículo 2° es como sigue:

Es descentralizada, porque se realiza en cada instancia de gestión y articula las acciones de la universidad en cada una de sus sedes de acuerdo a las competencias que la norma les asigna, respetando sus autonomías en sus ámbitos de jurisdicción.

Es simplificada y flexible, porque favorece la fluidez de los procesos y procedimientos del trabajo y permite que el sistema administrativo de planificación, organización, ejecución y control se adapte a diversidad de necesidades de los estudiantes de todas las regiones a nivel de postgrado.

Es participativa y creativa, porque los servidores y usuarios se relacionan en forma organizada, democrática e innovadora, en la planificación, organización, seguimiento y evaluación de la gestión en cada una de las instancias de gestión descentralizada.

Está centrada en los procesos de desarrollo de los usuarios y sus necesidades.

Es formativa porque contribuye al desarrollo de los integrantes de la organización y se basa en la comunicación y transparencia.

Es unitaria, sistémica y eficaz porque la gestión de cada instancia se articula con las otras y tiende al logro de sus objetivos.

Es integral, porque comprende las dimensiones académicas, institucionales y administrativas. (Arias, 2010, p. 78)

Considerando que la Corte Superior de Justicia del Callao tiene autonomía en el sistema de gestión administrativo, es necesario vincular para establecer un primer parámetro de la calidad de servicio que espera el usuario, dado que estas características, también se realiza en las diferentes sedes que gozan de autonomía en cuanto a la administración, permitiendo de este modo que el sistema administrativo se adapte fácilmente a las diferentes necesidades de los usuarios, además de permitir la participación organizada de otros agentes cuya participación deberá ser democrática e innovadora en las diferentes actividades de planeación, organización, seguimiento y evaluación de la gestión.

La administración, consiste en diseñar, implantar y hacer funcionar un sistema eficiente y eficaz que responda a las características, necesidades y aspiraciones de los empleados, la sociedad y sus instituciones. Su éxito requiere responsabilidad de los directivos y operadores del sistema. (Alvarado, 2013, p. 59)

Sovero (2010), señala además, que la gestión administrativa como proceso social permite fijar metas y objetivos, establecer una organización con los medios adecuados para dichos logros, aplicando normas que conduzcan la organización, articular los planes, proyectos y actividades consignados, dinamizando un proceso de supervisión y control e instituir una dirección programada.

Sin embargo, enfrentando la teoría administrativa a la realidad, se debe reconocer que la administración se ve afectada por diversas circunstancias y tendencias de la vida social, económica, cultural, política y geográfica donde se opera; sus poderes condicionales son altamente significativos.

La gestión administrativa desarrolla a través de la planeación, organización, ejecución y control de las tareas, acciones y procedimientos administrativos, utilizando para ello técnicas instrumentos y medios. En el mismo sentido, esto se une a la concepción de la gestión administrativa moderna, que requiere utilizar y aplicar determinadas técnicas y sistemas, referido a los diversos aspectos de la gestión de una organización vista como una empresa entre los cuales están los humanos, económicos, financieros y estadísticos en la perspectiva de elaborar una información que sirva para la toma de decisiones racional y oportuna. (Juran, 2010, p. 59)

También es preciso mencionar que existe un factor importante en el área administrativa, partiendo de quien dirige la organización, tiene la responsabilidad de elaborar y poner en práctica diversas normas y procedimientos administrativos, para la ejecución de las tareas y actividades en forma eficaz, se hace necesario

para que actualmente se logre la eficiencia administrativa, que la institución cuente con el apoyo de la computación e informática.

El Perfil de un administrador, podría ser de vital importancia en la gestión administrativa.

#### La gestión administrativa

Conocer y manejar correctamente los sistemas de personal, racionalización, presupuesto, tesorería, contabilidad y control adecuados.

Conocer y aplicar normas técnicas y procedimientos de la infraestructura y equipamiento.

Tener capacidad de generar y administrar recursos financieros con un enfoque gerencial. (Ruano, 2011, p. 27)

Respecto a la Importancia de la Gestión Administrativa, en toda organización, el proceso de globalización de la economía, el cambio tecnológico y las nuevas formas de organización de trabajo, exigen a los sistemas la formación profesional, crear las oportunidades para desarrollar en los empleados, además de las capacidades específicas requeridas por un área funcional de un sector productivo, niveles cada vez más altos de gestión, capacidad de trabajo en equipo, iniciativa, creatividad y capacidad de comunicación en un entorno organizativo cambiante.

Por ello, concordamos con los aportes que afirma que “En la sociedad moderna y abierta en que vivimos y en el entorno cambiante y dinámico de los procesos productivos, los sistemas de formación profesional están sujetos a permanentes cambios para ofrecer productos y servicios según las reales necesidades del mercado de trabajo”. (Abreu, 2012, p. 36)

En consecuencia, el éxito de la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Callao, dependerá de que se cuente con una buena planificación en sus actividades donde se involucre la participación de todo el personal, a

efectos de dar cumplimiento de los objetivos estratégicos, administrando de forma óptima sus propios recursos, para convertir a esta Institución altamente competente, por ello para (Stoner, 2009) indica:

Las actividades se encuentran planificadas, a través de calendarizaciones, inclusive las reuniones de trabajo.

Existe la formación de comités de desarrollo.

Existe la aplicación eficaz de la normativa con criterio profesional de las penalidades y sanciones al personal de la institución, así como reforzamientos y estímulos por la labor desempeñada.

El director demuestra capacidad de gestión de proyectos internos y externos en beneficio de los empleados de la Corte Superior de Justicia del Callao.

Madurez emocional, social e intelectual mostrando una imagen equilibrada.

Presenta habilidad para tratar a las personas, competencia profesional y capacidad de liderazgo. (p. 187)

## **Dimensiones de la Gestión Administrativa**

**Dimensión 1: Planificación**, algunas definiciones con respecto a la planificación.

Huisa (2013) sostuvo:

Es la primera función del proceso administrativo y consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar, a efectos de alcanzar los fines propuestos. La planificación administrativa es un proceso de selección de objetivos, alternativas, recursos y medios para alcanzar mayores niveles de desarrollo de un país, institución o empresa de que se trate (p.99).

Arias, (2010, p. 11) señala “Proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas.”

La planificación es considerada como la primera función que se desempeña en la administración. Al respecto, Stoner (2009, p. 143) indica que “La planeación figura como la primera función administrativa. La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos.”

También este autor, profundiza más el tema y expone con respecto a la primera fase del proceso de planeación.

La planeación consiste en tomar decisiones anticipadas sobre lo que debe hacerse antes de la ejecución de la acción. Desde el punto de vista formal, planear consiste en simular el futuro esperado y establecer previamente los cursos de acción necesarios y los medios adecuados para alcanzar los objetivos. (Arias, 2010, p.148).

La administración está ceñida a indicar los objetivos que debemos alcanzar. Por lo tanto nos van a servir de guía para saber hacia dónde nos dirigimos; pero, nos indica también cómo vamos a hacer para conseguirlo. Con esto nos damos cuenta que cuando una institución realiza algo, ésta se realiza porque ha habido planificación, no se improvisa. La planeación determina a donde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden.

Con respecto a la planificación en el Manual de Gestión de Funcionarios de las Instituciones se señala:

La gestión es fundamentalmente un proceso de toma de decisiones. Hay que decidir sobre: qué debemos hacer para lograr nuestros objetivos, por dónde empezar, cómo lo haremos. Lo que implica pensar también con qué recursos contamos, qué requerimos para lograr lo que nos proponemos, qué obstáculos tenemos que vencer. (Ruano, 2011, p. 43).

La planeación tiene como fin determinar objetivos, verificar dónde están las cosas en el presente, desarrollar premisas sobre condiciones futuras, identificar

los medios que permitirán alcanzar los objetivos e implementar los planes de acción necesarios. A continuación detallamos:

Para Stoner (2009) el Establecimiento de objetivos: es importante en la planeación definir los objetivos y los planes. La fijación de objetivos es la primera actividad que debe cumplirse para conocer a dónde se pretende llegar con exactitud y cómo llegar hasta allá.

A través de los objetivos de alguna manera nos trasladamos al futuro y concretizamos lo que esperamos alcanzar. Estos se van a lograr en un determinado tiempo y con ciertos recursos de los cuales se dispone.

Los objetivos se dividen y jerarquizan, son generales, y operacionales. A partir de los objetivos que plantea la organización se van a fijar las políticas, directrices, metas, programas, procedimientos, métodos y normas, entre otros..

Según Arias, (2010)

Las políticas: son afirmaciones generales que están basadas en los objetivos que persigue la organización y guían las acciones administrativas. Entre las principales políticas tenemos: política de recursos humanos, política de ventas, política de precios, etc.

Directrices: Éstas se han establecido para lograr los objetivos.

A través de las directrices se establecen los medios adecuados para alcanzar y tomar las decisiones. Hay directrices de personal, que se refieren por ejemplo, cómo reclutar y seleccionar a los futuros empleados, directrices de compras, el que puede servir para seleccionar por ejemplo a los proveedores, etc.

Metas: Son los objetivos por alcanzar a corto plazo, entre las metas tenemos: producción mensual, facturación mensual, recaudo diario, etc.

Programas: Son actividades que se planifican de forma secuencial para alcanzar las metas. Los programas son planes específicos que pueden incluir un número de planes menores.

Procedimientos: Se refieren a la ejecución de los programas, y se establecen la secuencia cronológica de ciertas tareas.

Métodos: Planes para el desempeño de una tarea específica.

Normas: Son órdenes directas y objetivas que limitan y aseguran el curso de acción que va a seguirse. Estas surgen cuando se tiene que desarrollar una acción única y específica.

Según Stoner (2009) En la planeación también se establece una jerarquía.

La planeación se clasifica en estratégica, táctica y operacional.

La planeación estratégica es la más amplia, se caracteriza porque abarca a toda la organización y es a largo plazo.

La planeación táctica, es menos genérica y se da por departamentos, es a mediano plazo.

Planeación operacional, es más específica, se proyecta por tarea o actividad, es a corto plazo. (p. 155)

Tipos de planes, un plan es el producto de la planeación, y será el proceso intermedio entre el proceso de planeación y el proceso de implementación de la planeación.

Con respecto al plan, Arias, (2010, p. 146) define “Un plan es un curso predeterminado de acción durante un periodo específico, y representa una respuesta y una anticipación en el tiempo con el fin de alcanzar un objetivo pretendido.”

## **Dimensión 2: Organización**

Huisa (2013, p.11) define a la Organización como el “proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntos de manera estructurada con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas”.

Asimismo, la organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica. Cada organización se

encuentra en un entorno particular que aporta múltiples contextos que influyen en la organización y en su desempeño., se relaciona entre los recursos humanos y los recursos económicos de los que dispone toda institución para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan estratégico (Loufatt, 2012, p.99).

La organización puede referirse a varios significados. La organización como entidad social, porque está conformada por personas, orientada a objetivos porque está diseñada para conseguir resultados y está estructurada deliberadamente porque propone la división del trabajo y asigna su ejecución a los miembros; pero, también tenemos a la organización como parte del proceso administrativo.

Esta es la definición de organización como parte del proceso administrativo y de acuerdo a ella, (Arias 2010, p. 11) señala con respecto a la organización “Proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntos de manera estructurada con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.”

Organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. (Stoner 2009, p. 148).

Por ello, cuando hablamos de organización se refiere a determinar las actividades de forma específica para lograr los objetivos. Luego, agrupar las actividades siguiendo una estructura lógica y por último, asignar las tareas a determinadas personas, por lo tanto, la organización se refiere a dividir el trabajo, agrupar actividades en una estructura lógica, designar personas para ejecutarlo, asignar los recursos y coordinar las actividades.

Stoner (2009), precisa que la organización se puede estructurar como organización global, departamental y de tareas y operaciones.

Organización global, es aquella que considera a la institución en su totalidad, es el denominado diseño organizacional.

Organización departamental, es la que considera cada departamento de la institución, se llama también diseño por departamentos o departamentalización.

Organización de tareas y operaciones, es aquella que considera las tareas, actividades u operaciones específicas. (p. 127).

### **Dimensión 3: Dirección**

Consiste en dirigir, orientar y conducir al grupo de personas que conforman la empresa hacia el logro de las metas y objetivos, es decir es poner en acción los recursos humanos.

Huisa (2013) señala:

Comprende la mística de la subordinación y no el sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarlos para el mejor desenvolvimiento de sus tareas, a la vez hay que motivarlos a trabajar con celo y confianza. Para esto, el superior hará uso de sus métodos específicos con la tónica de liderazgo. (p.100)

Se considera a la dirección como la tercera función dentro del proceso administrativo. Ésta se va dar después de haberse realizado la planeación y la organización. Al respecto Arias (2010, p. 149) "Éste es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la institución. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene que ver con las personas, está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la institución."

En este caso se debe asignar los cargos y funciones a las personas, además se les debe entrenar, guiar y por último motivar para que las personas logren lo que la organización espera de ellas, es decir, alcancen los resultados

esperados. La dirección tiene que ver con las relaciones interpersonales. Es necesario que se dé orientación mediante una buena comunicación y habilidad de liderazgo y motivación.

Para Stoner (2009) Dirigir supone mandar, influir y motivar a los empleados para que desarrollen ciertas tareas y se comprometan. **Cobertura de la dirección.** En una entidad los funcionarios dirigen a los gerentes, estos dirigen a los supervisores y éstos a los empleados u obreros. La dirección puede darse en tres niveles:

Dirección global: abarca toda la institución, es la dirección propiamente dicha. Tiene que ver con el presidente de la institución y cada director en su área.

Dirección departamental: abarca cada departamento de la institución, es la llamada gerencia. Está relacionada con el personal de mandos medios.

Dirección operacional: abarca a cada grupo de persona o tareas. Es la llamada supervisión. (p. 176)

La función dirección implica conducir los esfuerzos de las personas para ejecutar los planes y lograr los objetivos de un organismo social. La dirección es la parte central de la administración, puesto que por su conducto se logran los resultados que finalmente servirán para evaluar al administrador, poco efecto tendrán las técnicas complicadas de planeación, organización y control, si la labor de la dirección es deficiente. La dirección es la parte más práctica y real, ya que trata directamente con las personas, y éstas son quienes finalmente influyen en el éxito o fracaso del organismo social. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2009, p.13).

#### **Dimensión 4: Control**

Consiste en la evaluación y corrección de las actividades realizadas por los trabajadores subordinados para asegurar que lo que se realiza va acorde con los planes de desarrollo de la institución o empresa.

Huisa (2013): sostiene además, "...sirve para medir el desempeño en relación con las metas, detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones en perspectiva de cumplir con los planes. Son bastante conocido los instrumentos de control como: el presupuesto, los registros de inspección, etc" (p.100).

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009), el control "entraña los siguientes elementos básicos, establecer estándares desempeño, medir los resultados presentes, comparar estos resultados con las normas establecidas y tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones" (p.13).

El control sirve a la Oficina de Control Interno para monitorear la eficacia de sus actividades de planeación, organización y dirección, una parte esencial consiste en tomar las medidas correctivas que se requieran.

Por otro lado, la palabra control se ha relacionado como función restrictiva y coercitiva, la cual se utiliza con el fin de cohibir o limitar ciertos desvíos o comportamientos indeseables. También como sistema automático de regulación. Es decir, se realiza para mantener de forma óptima el funcionamiento. En este caso, el control tiene que ver con el control como la cuarta función dentro del proceso administrativo.

Según esta última idea, veremos algunas definiciones de control.

La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos, los resultados esperados. El control es fundamentalmente, un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado. (Arias, 2010, p. 151)

Stoner (2009, p.13) señala con respecto al control “Proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas”.

En todas las definiciones, se ha cambiado la idea de control con un afán de sancionar, sino de analizar si se ha dado lo planificado y corregir aquellos aspectos en los cuales se está fallando.

Chiavenato (2006, p. 151) refiere que “El control es un proceso cíclico que está conformado de cuatro fases”

Para Freeman, Stoner y Gilbert, (2009) estas cuatro fases a las que se refiere Chiavenato son: establecimiento de estándares o criterios, observación del desempeño, comparación del desempeño con el estándar establecido y acción correctiva.

Establecimiento de estándares o criterios. Los estándares se refieren al desempeño que se desea obtener. Para ello, se plantean criterios que son normas que guían las decisiones.

Observación del desempeño: busca obtener información sobre la operación que se está controlando.

Comparación del desempeño con el estándar establecido: el desempeño se compara con el estándar establecido. Siempre se deja un margen de desviación con respecto al estándar que se considera aceptable.

Acción correctiva: Tiene como objetivo mantener las operaciones según los estándares establecidos. (p. 187)

### **1.3. Justificación**

El presente trabajo se justifica en la importancia que es contar con una administración de justicia que brinde un servicio eficiente, confiable y que sea respetado por la sociedad en su conjunto, a fin de garantizar un clima favorable para el desarrollo del país. Para ello, es necesario contar con una buena gestión administrativa que es el soporte de la gestión jurisdiccional.

La Corte Superior de Justicia del Callao antes de convertirse en Unidad Ejecutora, tenía muchas deficiencias en sus procesos administrativos, no se contaba con una adecuada planificación, organización, ni dirección, no existía un liderazgo que condujera en forma óptima la conducción de la institución.

Dentro de la política de Descentralización del Poder Judicial, se convierte a la Corte Superior de Justicia del Callao en Unidad Ejecutora, a partir del año 2013, lo que significó que adquiriera su propia autonomía administrativa y presupuestal, permitiéndole realizar sus propios procesos sin depender administrativamente de la Gerencia General del Poder Judicial. Por tal razón, esta investigación está orientada en conocer los niveles de la gestión administrativa después de haberse constituido en Unidad Ejecutora esta Corte Superior, según la percepción de sus trabajadores administrativos.

Todo esto nos permitirá conocer si la Corte Superior de Justicia del Callao como Unidad Ejecutora ha mejorado sus procesos en la gestión administrativa.

#### **Justificación teórica**

El valor teórico de esta investigación, radica en su utilización y marco de referencia a futuros estudios en esta área del conocimiento, ya que sirve de apoyo para aquellas personas interesadas en la evaluación de la gestión administrativa de organizaciones o parte de estas. En este sentido, el Análisis de la Gestión Administrativa (AGAD) representa un instrumento de desarrollo, donde se evaluará el grado de eficiencia con el que se cumplen las funciones

administrativas de planificación, organización, dirección y control de los objetivos trazados por la Gerencia.

Los fines de la función pública son el servicio a la nación de conformidad con lo dispuesto en la constitución política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

### **Justificación Práctica**

Para que una organización pueda estar bien manejada debe contar con recursos humanos de óptima preparación, adecuados para ocupar los puestos directrices en los distintos niveles. Si los directivos desean alcanzar los objetivos que la sociedad les ha señalado, es necesario que la organización cuente con personal suficientemente capacitado e idóneo para cumplir su labor con los servicios de apoyo y control.

Esa es la razón por la cual quienes coordinan y dirigen actividades dentro de la organización, es decir los funcionarios de las organizaciones deben estar al tanto de las innovaciones que en el campo de la gestión se producen frecuentemente.

Por ello, es necesario que el planteamiento de propuestas se adapten a los nuevos tiempos que se avecinan en el reestructuramiento de la administración pública en todos los niveles, y poder brindar a los ciudadanos una mejor calidad de la prestación de los servicios públicos.

Si la Corte Superior de Justicia del Callao como Unidad Ejecutora, mejora su nivel de gestión administrativa, servirá como modelo de gestión para la Cortes Superiores de Justicia que no han logrado mejorar su nivel de gestión administrativa a pesar de su condición de Unidades Ejecutoras.

## **Justificación legal**

Jurídicamente las organizaciones se sustentan en la constitución política del estado, y en el artículo 2 inciso 5, establece que toda persona tiene derecho de exigir información sin expresión de causa. Así mismo en la ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Controlaría General de la República del 22 de julio del 2002, Art.6 “El control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos de los resultados de la gestión pública. La asignación de los Recursos Financieros, Art. 86 Ingresos Propios de las Instituciones públicas, Art. 87 “La Transparencia de los Recursos Financieros. Por lo tanto en La ley N° 27815, ley del Código de ética de la función pública y su reglamento, de igual manera Ley N° 27806, La ley de acceso a la información pública, más conocida como la ley de transparencia administrativa, publicada y por consecuencia en la Ley N° 28708, Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad en su Art. 4º, inciso b, señala como uno de los objetivos de dichos sistemas es, “Elaborar la Cuentas Generales de la República a partir de las rendiciones de cuentas de las entidades del sector públicos.

### **1.4. Problema**

En el mundo surgieron nuevas formas de realizar una buena gestión administrativa, forzadas quizás por el proceso de globalización, llevando el avance de la ciencia y la tecnología que se impone y que exige en los actuales momentos un cambio de mentalidad centrada en la maximización de la calidad.

Por ello, la gestión administrativa fue vista en el aspecto institucional como actividades a desarrollar a través del cumplimiento de las fases de un proceso administrativo y se recomendó a las Instituciones Administrativas para que ayuden en la planificación, organización, ejecución y control de ella. De manera que este proceso repercuta en la construcción de una nueva sociedad administrativa, en beneficio de los trabajadores y usuarios del servicio público.

La Reforma del Estado en América Latina durante la última década, ha sido enfrentada por los diferentes gobiernos a través de procesos de

modernización administrativa del aparato estatal. Se ha puesto fuerza a la necesidad de pasar de un modelo de gestión burocrática - tradicional caracterizado por un énfasis en los insumos del proceso y en el control externo, hacia un modelo de gestión pública orientada a los resultados.

La Administración de Justicia en el Perú se ha convertido en una de las coyunturas más complicadas que todo gobierno debe enfrentar, porque tiene bajo su cargo la responsabilidad de administrar justicia en nombre de la nación, en la actualidad atraviesa serias dificultades que van desde su organización, órganos de gobierno, jueces y funcionarios que la administran, y todo el sistema creado con el objeto de solucionar conflictos de intereses que cada día se presenta en la sociedad y que pone en riesgo su estructura misma.

La percepción de los usuarios respecto al servicio de administración de justicia que brinda el Poder Judicial es de desconfianza y de un bajo nivel de satisfacción, creando un descontento en la población en general.

Para solucionar este problema fueron muchos gobiernos de turno los que prometieron implementar una reforma del sistema de justicia con el fin de que sea eficiente y sirva para brindar justicia a la población que lo estaba demandado cada vez con más insistencia.

Con el retorno de la institucionalidad democrática en el siglo XXI, el Poder Judicial ha asumido el rol de liderar su propia reforma con el objetivo de lograr un sistema de justicia sólido, predecible y confiable. El cumplimiento de esta meta supone la plena ejecución de un conjunto de transformaciones institucionales, que ya se ha puesto en marcha y cuyo objetivo es hacer que el Poder Judicial logre un grado de confianza pública capaz de legitimarlo socialmente y llegar a lugares lejanos y vulnerables con el propósito de impartir justicia.

En el Plan de Desarrollo Institucional 2009-2018 del Poder Judicial, contempla dentro de sus objetivos generales, ejercer una gestión jurisdiccional y administración moderna, eficiente, eficaz y desconcentrada.

En el año 2011, durante la gestión del doctor César San Martín Castro se puso énfasis en un nuevo enfoque en la gestión pública destinado a mejorar los procedimientos de gestión administrativa y jurisdiccional, considerando como parte de la filosofía de acción los nuevos conceptos de servicio público de la justicia, rendición de cuentas, presupuesto por resultados, transparencia en la gestión, gerencia moderna y eficiencia en el manejo de los recursos y calidad, entre otros.

Cabe resaltar, que el doctor César San Martín firmó un Convenio con la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) para la contratación de Gerentes Públicos para que asuman la conducción de la Gerencia de Administración en las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional.

Dentro de la política de descentralización, se crearon las Unidades Ejecutoras, que constituye un nivel descentralizado u operativo de las entidades y organismos del sector público. De las 33 Cortes Superiores de Justicia que cuenta el Poder Judicial, 16 son Unidades Ejecutoras, entre ellas, se encuentra la Unidad Ejecutora de la Corte Superior de Justicia del Callao, las mismas que cuentan con recursos humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones administrativas, han adquirido autonomía respecto a la conducción de personal, recursos presupuestales y materiales asignados, se ha considerando a su vez en su estructura orgánica con una Gerencia de Administración Distrital como apoyo técnico administrativo. Asimismo, cuentan con un nivel de independencia administrativo y presupuestal que les permiten ejecutar el gasto y llevar a cabo las contrataciones necesarias para cumplir sus funciones por cuenta propia.

Mediante la R.A. N° 114-2012-CE-PJ, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial constituyó a la Corte Superior de Justicia del Callao en Unidad Ejecutora, a partir del Ejercicio Fiscal 2013.

La Corte Superior de Justicia del Callao, al igual que la mayoría de las Cortes Superiores de Justicia, antes de convertirse en Unidades Ejecutoras adolecían de deficiencias en las fases del proceso administrativo, no existía una planificación óptima, ni contaban con un modelo de liderazgo que contribuya al desarrollo de la institución. Tenía una limitada capacidad de gestión, inadecuadas condiciones de infraestructura, equipamientos obsoletos, limitados recursos, insuficiente número de personal y de personal especializado, los procesos y procedimientos en todas las áreas de apoyo administrativo no eran los adecuados, por lo tanto, no se podía dar atención a los requerimientos de los órganos jurisdiccionales, ocasionando deficiencia en el servicio de administración de justicia, toda vez, que la gestión administrativa es el soporte del sistema jurisdiccional.

En el Plan de Trabajo 2017-2018 del doctor Walter Benigno Ríos Montalvo, actual Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao considera como una de sus estrategias institucionales, mejorar la gestión judicial a través del empoderamiento de una gestión administrativa proactiva y con resultados óptimos a través de la realización de un manejo gerencial moderno, participativo y de claridad, realizando una evaluación permanente de resultados, a fin de mantener la transparencia e imparcialidad en la administración de justicia que permita recobrar la confianza de la ciudadanía en el Poder Judicial.

Son por estas razones la que me llevó a investigar, si después de haberse constituido la Corte Superior de Justicia del Callao en Unidad Ejecutora, cuál sería los niveles de los procesos de la gestión administrativa según la percepción de los trabajadores administrativos de esta Corte Superior en el año 2017.

### **Problema general**

Para Bisquerra (2004) la formulación del problema implica la estructuración y precisión del problema a estudiar, por ello habiendo encontrado la variable en las cuales se observa hechos que colisionan con la vida cotidiana se presenta las siguientes estructuras de preguntas a ser resueltas.

¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017?

### **Problemas específicos**

#### Problema Específico 1

¿Cuál es el nivel de la dimensión planificación en la gestión administrativa, según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017?

#### Problema Específico 2

¿Cuál es el nivel de la dimensión organización en la gestión administrativa, según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017?

#### Problema Específico 3

¿Cuál es el nivel de la dimensión dirección en la gestión administrativa, según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017?

#### Problema Específico 4

¿Cuál es el nivel de la dimensión control en la gestión administrativa, según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017?

## **1.5 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar el nivel de la gestión administrativa, según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017

### **Objetivos específicos**

#### Objetivo Específico 1:

Determinar el nivel de la dimensión planificación en la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017

Objetivo Especifico 2:

Determinar el nivel de la dimensión organización en la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017

Objetivo Específico 3

Determinar el nivel de la dimensión dirección en la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017

Objetivo Específico 4

Determinar el nivel de la dimensión control en la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017

## II. Marco Metodológico

## **2.1. Variables**

Gutiérrez (2012), al referirse a una variable expresa: Es una característica, cualidad o propiedad de u hecho o fenómeno que tiende a variar (puede adquirir diferentes valores) y que es susceptible de ser medida o evaluada (p.25)

Para este estudio se identificó la siguiente variable

### **Variable 1 Gestión administrativa**

Para el análisis se considera definir la gestión como:

“Un conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos, precisando que gestionar es la capacidad para dirigir, conducir y delegar los procesos de planificación, organización, dirección y seguimiento vinculados en el ámbito administrativo de una organización”. (Arias, 2010, p. 18).

Chiavenato (2009), Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Terry (2012), proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo, los individuos cumplen eficientemente sus objetivos.

## 2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Rangos</b>
Planificación	Visión y Misión Objetivos estratégico Planes Presupuesto	01 –11		
Organización	Estructura organizacional Administración RRHH. MOF	12– 17	1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A Veces 4. Casi Nunca 5. Nunca	Muy bueno (128 - 160) Buena (96-127) Aceptable (64-95) Deficiente (32-63)
Dirección	Liderazgo Comunicación Motivación	18– 25		
Control	Normatividad Estándares Corrección Acciones	26– 32		

### 2.3. Metodología

El método de investigación fue descriptivo bajo el enfoque cuantitativo. “El enfoque cuantitativo, usa la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis es estadístico descriptivo para establecer patrones de comportamiento” (Hernández, et al, 2010, p. 10).

### 2.4. Tipo de investigación

El estudio realizado se enmarcó dentro del tipo de investigación básica porque se apoya en un contexto teórico para conocer, describir, explicar una realidad. Su propósito es recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico a conseguir principios y leyes. (Sánchez, 2013).

### 2.5. Diseño de investigación

Es no experimental de nivel descriptivo; los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir la variable y analizar en un momento dado. (Hernández, et al,2010).

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:

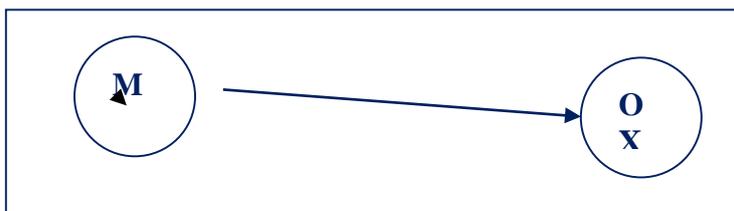


Figura 1. Esquema del diseño de investigación

Significado de los términos:

M Muestra

OX Observación de la Gestión administrativa.

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### Población

La población de estudio de la presente investigación está constituida por 120 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao. Por el tamaño se determina que es una población finita. Hernández (2010, p. 239) define a la población como “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones, esto se entiende como la totalidad de los sujetos posibles a ser analizados”

### Muestra

La muestra es el total de la población y ésta se denomina muestra censal, López (1998), opina que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123)

La muestra está conformada por 120 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao.

Tabla 2

*Población y Muestra de Estudio*

<b>Por función</b>	<b>N° Trabajadores</b>
Administrativos	120
<b>Total</b>	<b>120</b>

### Muestro

No le corresponde porque la muestra es censal

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnica

Se utilizó como técnica la encuesta

En tal sentido, de acuerdo con Hernández et al (2010) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica, ya que como muestra se trabajó con un total de 120 trabajadores administrativos.

### **Instrumento**

Como instrumento se utilizó el cuestionario que estuvo constituido por 32 ítems en la escala de likert con respuestas múltiples.

Instrumentos. “Al respecto se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser entendida como un instrumento de recolección de datos”. (Tamayo, 2010, p. 9).

Tabla 3

#### *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión administrativa	Encuesta	Cuestionario de gestión administrativa

### Prueba Piloto

Para validar la calidad de los instrumentos

Se debe determinar la cantidad de ítems de la encuesta y el tiempo de aplicación.

Evaluar la eficacia de los encuestados (Iraossi 2006, p.89)

Tabla 4

#### *Estadístico de la confiabilidad de la prueba piloto*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión administrativa	0.86	32

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario gestión administrativa es de 0.86 evidenciando que el instrumento tiene muy alto nivel de confiabilidad.

Tabla 5

*Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach*

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 – 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 – 0.80	Alta confiabilidad
0.41 - 0.60	Moderada confiabilidad
0.21- 0.40	Baja confiabilidad
0.01 – 0.20	Muy baja confiabilidad

Ficha técnica

Denominación: Cuestionario de Gestión Administrativa

Autor: Carmen Mercedes, Nazario Bao.

Año: 2017

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Esta encuesta evalúa las características y dimensiones de la gestión administrativa.

Población: personal administrativo de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

Número de ítem: 32

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El personal administrativo marcará en cada ítem la alternativa de acuerdo a lo que considere respecto a lo observado en la gestión administrativa.

Escala: de Likert

**Niveles y rango:** Los niveles y rangos establecidos son:

Niveles	Rango
Muy Bueno	(128-60)
Bueno	(96-127)
Aceptable	(64-95)
Deficiente	(32-63)

## Validez y Confiabilidad de los instrumentos

### Validez

Menéndez (2002), la validez de un cuestionario es la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretende medir. Promedio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado (p.25)

El instrumento se sometió al juicio de expertos como a continuación se detalla:

Tabla 6

#### *Validez de contenido del instrumento gestión administrativa.*

Validador	Resultado
Mg. Nel Quezada	Aplicable
Dra. Luzmila Garro Aburto	Aplicable
Dr. Edwin Martínez López	Aplicable

### Confiabilidad de los instrumentos

Para la confiabilidad del cuestionario de gestión administrativa se aplicó el instrumento a 120 trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, con un estudio piloto, donde los encuestados son de características similares que la muestra del estudio. La confiabilidad de estos instrumentos, se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach en razón que los ítems del instrumento son politómicos, se le aplicó la escala de likert, dando como resultado que existe una muy alta confiabilidad.

Tabla 7

#### *Confiabilidad cuestionario de gestión administrativa*

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión administrativa	0.87	32

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

### **Análisis descriptivo**

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información mediante la elaboración de tablas y figuras, utilizando para ello la estadística descriptiva.

Los procedimientos de análisis de los datos se realizaron mediante el uso de la estadística descriptiva, para presentar los datos en frecuencia y porcentaje. Para ello, se hizo uso de procedimientos estadísticos, utilizando el programa SPSS 23 para Windows y el EXCELL.

X= Gestión Administrativa

### **Estadística descriptiva**

Se trabajó con fórmulas de estadísticas descriptiva para resumir la información recopilada en valores numéricos y sacar consecuencias de esa información, así obtendremos medidas de centralización (mediana), dispersión (rango, varianza, descripción, simplificación y presentación de los datos mediante tablas y figuras que describan en forma apropiada el comportamiento de información captada.

## **2.9. Aspectos éticos**

La información acopiada y relacionada con las encuestas, se ha manejado con absoluta reserva, respetando el código de ética, ya que el único propósito es contribuir al desarrollo de la Institución.

Reserva de la identidad de los encuestados

No manipulación de datos

.

### III. Resultados

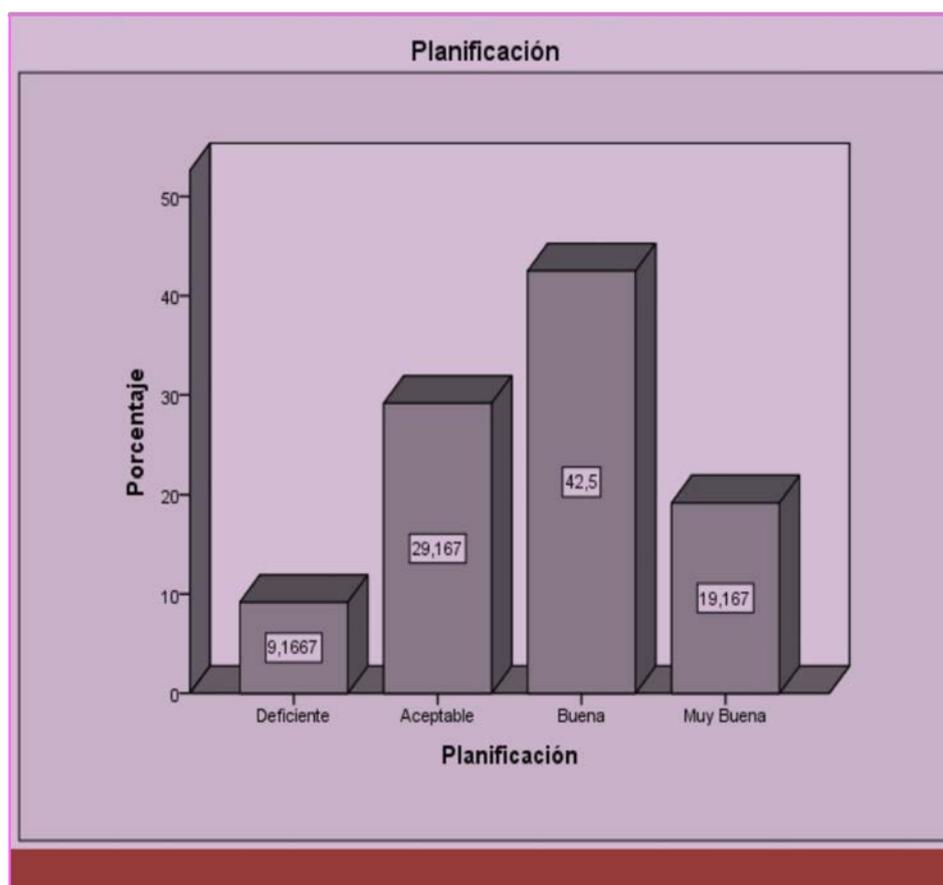
### 3. Análisis descriptivo

#### Dimensión: Planificación

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de la dimensión planificación de la gestión administrativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	9,2
Aceptable	35	29,2
Buena	51	42,5
Muy Buena	23	19,2
Total	120	100,0



*Figura 1* El nivel de la planificación en la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Callao.

La tabla 8 y figura 1 de datos, nos muestra que el 9.20% de los administrativos encuestados, manifiestan que la planificación en la CSJ del Callao es deficiente,

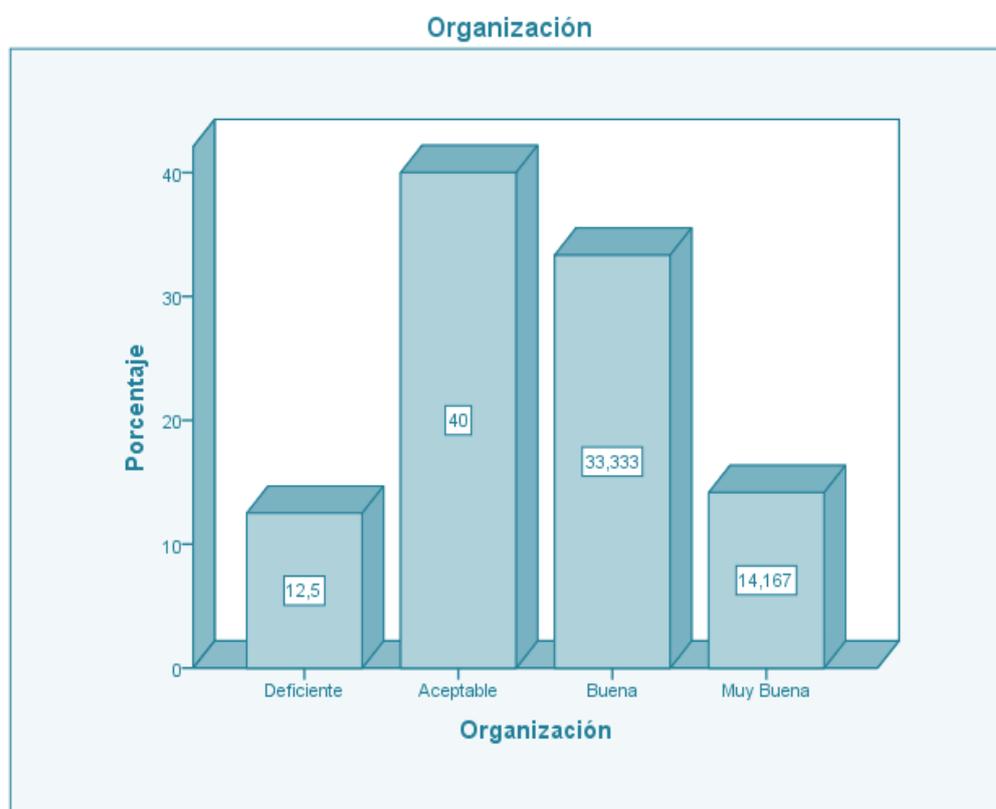
el 29.16% opinan que tiene un nivel aceptable, el 42.50% un buen nivel y el 19.20% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión planificación.

### Dimensión: Organización

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de la dimensión organización de la gestión administrativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	12,5
Aceptable	48	40,0
Bueno	40	33,3
Muy Bueno	17	14,2
Total	120	100,0



*Figura 2* El nivel de la organización en la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Callao

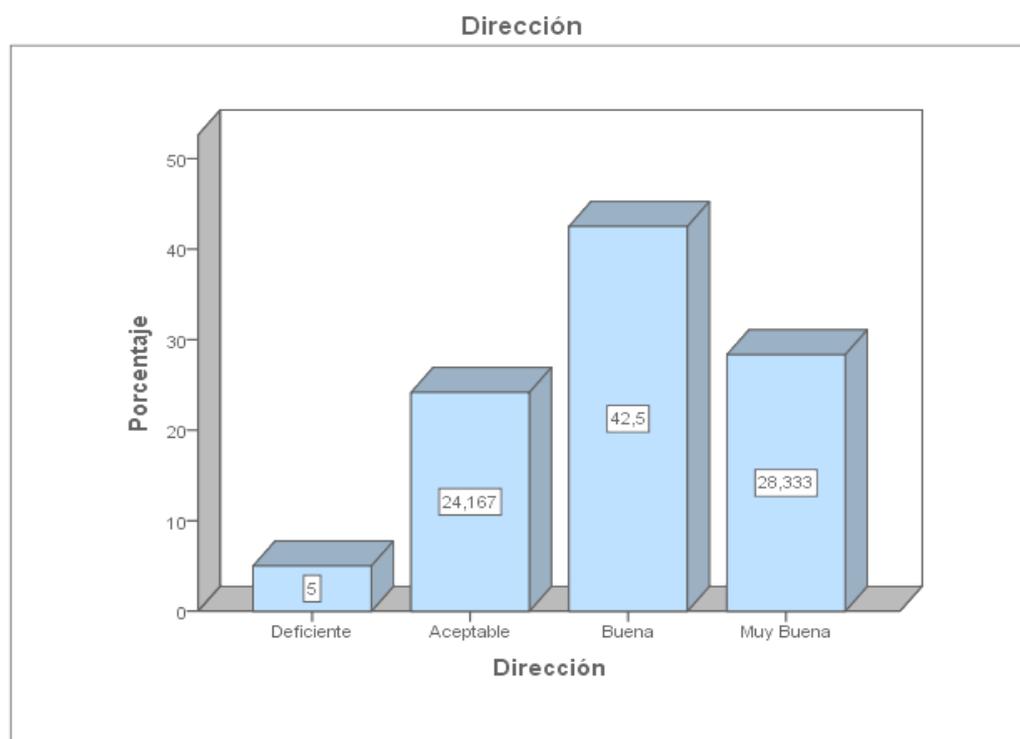
En la tabla 9 y figura 2 de datos, se aprecia que el 12.50% de los administrativos encuestados manifiestan que existe un nivel deficiente en la dimensión organización de la gestión administrativa, el 40% piensa que es un nivel aceptable, mientras que el 33.33% opina que existe un buen nivel, y el 14.20%, considera a la dimensión organización con un nivel muy bueno.

### Dimensión: Dirección

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión dirección de la gestión administrativa.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	5,0
Aceptable	29	24,2
Bueno	51	42,5
Muy Bueno	34	28,3
Total	120	100,0



*Figura 3* El nivel de la dirección en la gestión administrativa de la CSJ del Callao

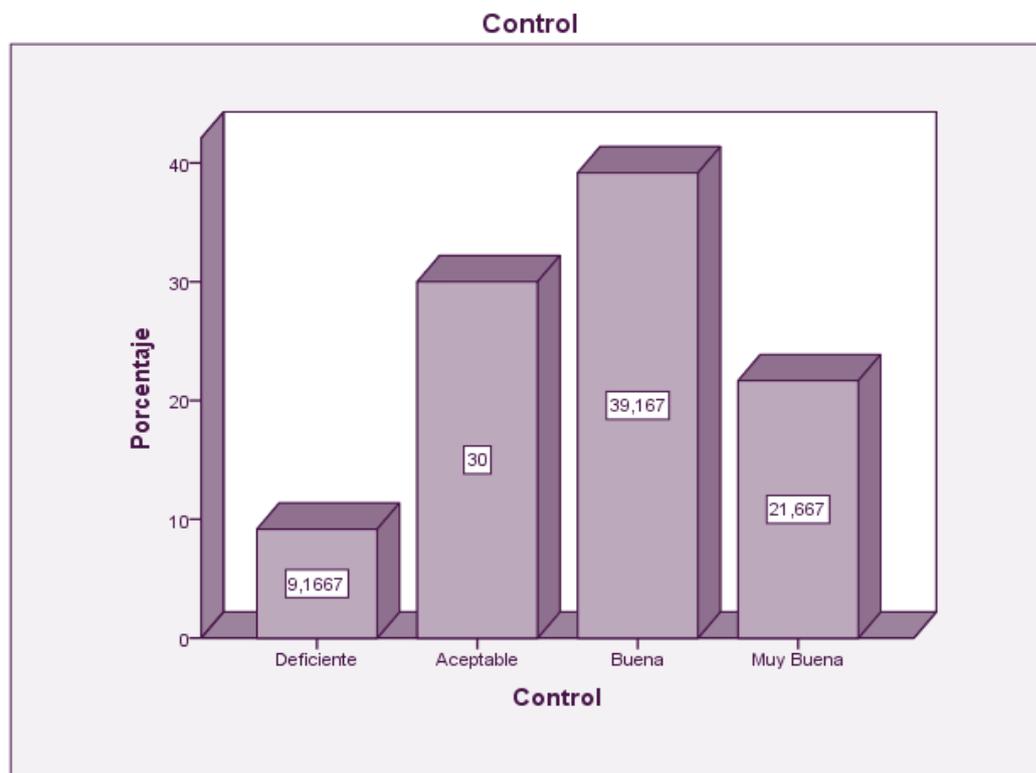
De acuerdo a la tabla 10 y figura 3 de datos, el 5.00% de los trabajadores administrativos encuestados señalan que la organización de la gestión administrativa de la CSJ del Callao es deficiente, el 24.20% piensa que es de un nivel aceptable, el 42.50% que tiene un buen nivel y el 28.30% que se encuentra en muy buen nivel, siendo el nivel bueno el predominante.

### Dimensión: Control

Tabla 11

*Distribución de las frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión control de la gestión administrativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	9,2
Aceptable	36	30,0
Bueno	47	39,2
Muy Bueno	26	21,7
Total	120	100,0



*Figura 4* El nivel de control en la gestión administrativa de la CSJ del Callao.

En la tabla 11 y figura 4 de datos, se aprecia que el 9.20% de los administrativos encuestados manifiestan que la dimensión control de la gestión administrativa de la CSJ del Callao es deficiente, un 39.20% piensa que es aceptable, y el 21.70% que tiene muy buen nivel, siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión control.

### Variable: Gestión administrativa

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable gestión administrativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	6,7
Aceptable	29	24,2
Bueno	53	44,20
Muy Bueno	30	25,0
Total	120	100,0

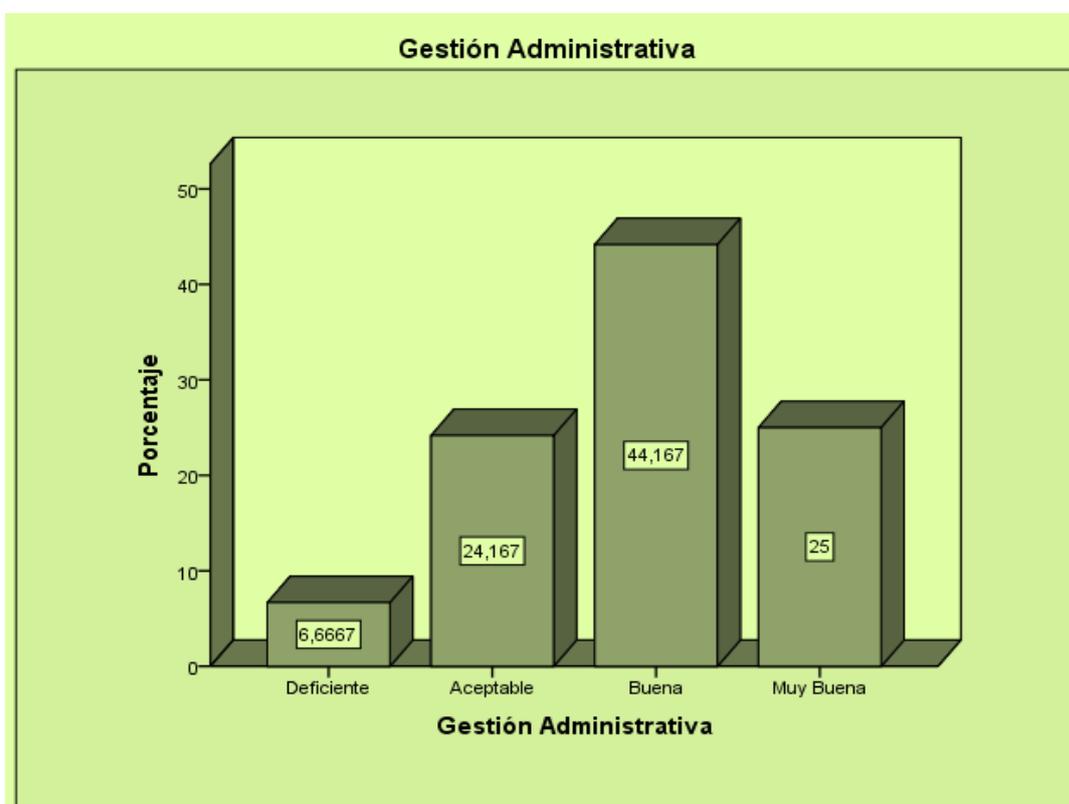


Figura Nº 5 El nivel de la gestión administrativa en la CSJ del Callao.

De acuerdo a la tabla 12 y figura 5 de datos, el 6.70% de los administrativos encuestados, opinan que la gestión administrativa en la CSJ del Callao, es deficiente, el 24.20% señalan que existe un nivel aceptable, mientras que el 44.20% sostiene que es un buen nivel, y el 25% de un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la gestión administrativa.

## IV. Discusión

Los hallazgos obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con SPSS V23 usado para obtener los estadísticos descriptivos de la variable de estudio y de acuerdo al problema y los objetivos se encontraron:

El objetivo general planteado es determinar el nivel de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, para el logro de los objetivos de la investigación se tomó el instrumento de la variable gestión administrativa, instrumento elaborado de acuerdo a las dimensiones, e indicadores de la variable de estudio.

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la dimensión planificación de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, en la tabla 8 de datos el 9.20% de los administrativos encuestados registran un nivel deficiente en la dimensión planificación, el 29.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno y el 19.20% un nivel muy bueno, los administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, manifiestan que existe una buena planificación de la gestión administrativa. Se adhiere Bonilla (2012) en su estudio la gestión administrativa y los procesos gerenciales según los empleados, Tesis de Maestría, México, Universidad Nacional Autónoma, en sus conclusiones encontró que el 67.8% considera un buen nivel de la gestión administrativa. Al respecto Huisa (2013), sostuvo: la planificación es la primera función del proceso administrativo y consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se va a realizar, con el fin de alcanzar los fines propuestos.

Los resultados de la descripción estadística de la dimensión organización de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, de la tabla 9 de datos se observa que el 12.50% de los administrativos encuestados registran un nivel deficiente en la dimensión organización, el 40.00% un nivel aceptable, el 33.30% un buen nivel y el 14.20% un nivel muy bueno, los administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, manifiestan que existe una aceptable organización de la gestión administrativa. Similarmente Castillo

(2015) en su investigación titulada: *Nivel de Gestión administrativa en los empleados de las empresas petroleras*, Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas México; en sus conclusiones el 53,4% se encuentra en un nivel de alto de gestión administrativa. Al respecto Stoner (2009) definió que la organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. (p. 148).

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la dimensión dirección de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, en la tabla 10 de datos el 5.00% de los administrativos encuestados registran un nivel deficiente en la dimensión dirección de la gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno, y el 28.30% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la dirección, los administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, manifiestan que existe una buena dirección de la gestión administrativa. Similarmente Martínez (2014) realizó un estudio titulado: *Gestión administrativa en los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura 2014*, Tesis de maestría Universidad César Vallejo, Lima Perú, en sus conclusiones se evidencia que el 53.6% indica que hay un nivel bueno en la gestión administrativa. Se adhieren Stoner, Freeman y Gilbert (2009) la dirección. “implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección”. (p. 13)

Los resultados de la descripción estadística de la dimensión control de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, en la tabla 11 de datos, el 9.20% de los administrativos encuestados registran un nivel deficiente en la dimensión control de la gestión administrativa, el 30.00% un nivel aceptable, el 39.20% un buen nivel y el 21.70% un nivel muy bueno, siendo el bueno el predominante en la dimensión control, los administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, manifiestan que existe buen control de la gestión administrativa. Castro (2014) realizó un estudio titulado: *Gestión*

*administrativa y el servicio de calidad en los empleados estatales*, tesis de maestría, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado - Venezuela en sus conclusiones muy similares al estudio encontró que el 48.9% considera un nivel de alto la gestión administrativa. Comparten Stoner, Freeman y Gilbert (2009) el control: “entraña los siguientes elementos básicos; establecer estándares de desempeño; medir los resultados presentes; comparar estos resultados con las normas establecidas y tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones” (p. 13)

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, en la tabla 12 de datos el 6.70% de los administrativos encuestados registran un nivel deficiente en la variable gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 44.20% un buen nivel y el 25.00% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en gestión administrativa, los administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, manifiestan que existe una buena gestión administrativa. Monroy (2015) en su investigación titulada: *Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Dirección de Recursos Humanos de la empresa Bata Rímac en Lima Metropolitana*, Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú concluye que el 53,4% se encuentra en el nivel de alto de la gestión administrativa. Se adhieren Robbins y De Cenzo (2013) lo definieron a la gestión administrativa como: “el proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas”. (p. 6).

## V. Conclusiones

- Primera:** Al hacer el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo general, los resultados se evidencian en la tabla 12 de datos, donde se observa que el 6.70% de los administrativos encuestados registran un nivel deficiente en la variable gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 44.20% un nivel bueno y el 25.00% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.
- Segunda:** En el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico1, los resultados se evidencian en la tabla 8 de datos que el 9.20% de los administrativos encuestados registran un nivel deficiente en la dimensión planificación de la gestión administrativa, el 29.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno y el 19.20% un nivel muy bueno en la planificación de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017
- Tercera:** Al hacer el análisis descriptivo usando la técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 2, los resultados se evidencian en la tabla 9 de datos, que el 12.50% de los administrativos encuestados registran un nivel deficiente en la dimensión organización de la gestión administrativa, el 40.00% un nivel aceptable, el 33.33% un nivel bueno y el 14.20% un nivel muy bueno en la organización de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.
- Cuarta:** En el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico3, los resultados se evidencian en la tabla 10 de datos, el 5.00% de los administrativos encuestados registran un nivel deficiente en la dimensión dirección de la gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 42.50% un buen nivel y el 28.30% un nivel muy bueno,

siendo el nivel bueno el predominante en la dirección de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

**Quinta:** Al hacer el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 4, los resultados se evidencian en la tabla 11 de datos el 9.20% de los administrativos encuestados registran un nivel deficiente en la dimensión control de la gestión administrativa, el 30.00% un nivel aceptable, el 39.20% un buen nivel y el 21.70% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en el control de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017

## VI. Recomendaciones

- Primera:** Considerando los resultados positivos, se recomienda a los funcionarios de la Corte Superior de Justicia del Callao, difundir los resultados de la investigación para fortalecer la gestión administrativa que permitirá una mejora continua en la gestión, respondiendo a los retos y exigencias de la sociedad y de los estándares de calidad de gestión administrativa.
- Segunda:** Que las autoridades de la Corte Superior de Justicia del Callao fomenten la capacitación para fortalecer los conocimientos del personal, a fin de conseguir la eficiencia y la eficacia en los procesos de la gestión administrativa para que repercuta en una gestión moderna en beneficio de los trabajadores y de los usuarios del servicio de administración de justicia.
- Tercera:** A los funcionarios de la Corte Superior de Justicia del Callao, presten atención preferentemente a la dimensión organización que dará un mejor clima laboral para un trabajo armónico entre los trabajadores, facilitando el fortalecimiento de su compromiso organizacional y de satisfacción laboral.
- Cuarta:** A los funcionarios de la Corte Superior de Justicia del Callao, hacer extensivo a todo el personal administrativo la importancia del control de la gestión administrativa, con el objetivo de cumplir con la visión y misión de la referida Corte.
- Quinta:** Se sugiere que en posteriores investigaciones relacionadas con el tema de estudio sea ampliado a nivel macro, a fin de profundizar los resultados cualitativos de la gestión administrativa.

## VII. Referencias

- Abreu, S.(2012). *Logística Institución, Control y Planificación*.(2<sup>a</sup>ed) Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Alvarado, O. (2013) *Administración General*. Lima Perú Editorial Mantaro.
- Alvarado (2013). *Gestión Administrativa*. (8<sup>va</sup>ed) Santiago: Fondo de Cultura Económica
- Álvarez, A. y Correa, S. (2012). *La Gestión Administrativa un Nuevo Paradigma*. Recuperada de [http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/gestión\\_administrativa\\_un\\_nuevo\\_paradigma.pdf](http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/gestión_administrativa_un_nuevo_paradigma.pdf)
- Álvarez, J. (2013) *Gerencia administrativa y educación ambiental en el marco del desarrollo sostenible*. Venezuela, Universidad Nacional Abierta (UNA)
- Arboleda, M. (2011) *Gestión, liderazgo y valores en el Colegio Técnico Miguel Sánchez Astudillo, del Cantón Zaruma, periodo 2011*. (Tesis Maestría). Recuperado de <http://cepra.utpl.edu.ec/handle/123456789/3888>
- Arias, E. (2010) *Procedimiento para el análisis de gestión administrativa*, Venezuela, Universidad del Oriente. Anzoátegui.
- Bonilla, R. (2012) *La gestión administrativa y los procesos gerenciales según los empleados*, Tesis de maestría, México, Universidad Nacional Autónoma, México.
- Calderón, V. (2011). *Desempeño docente enfoques y procesos*. Lima, Perú: Fondo de Desarrollo Editorial, Universidad de Lima.
- Campos y Loza (2014) *Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios*, tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima -Perú.
- Castro, G. (2014) *Gestión administrativa y el servicio de calidad en los empleados estatales*, tesis de maestría. Venezuela Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A.
- Conso, F (2011). *El proceso administrativo*. México: Editorial Diana.
- Draf, R (2004) "Administración. Cengage Learning Editors, México.

- Drucker, P. (1950). *Assessing content validity and content equivalence using structural equation modeling*. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 9 (2), 283-297.
- Escalante, M. (2014) *Relación entre gestión del cuidado y atención de calidad percibida por los profesionales de enfermería en los módulos y servicios del Hospital de alta especialidad Dr. Juan Graham Casaus*.
- Huisa, M (2015) *Gestión Administrativa*, México: Mc Graw Hill.
- Juran J. (2010) *La planificación de la calidad*. Madrid: editorial días de santos.
- Koontz, H y Wehrich, H (2007) "Elementos de Administración, un Enfoque Internacional". McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.
- Martínez, G. (2014) *Gestión administrativa en los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura 2014*, Tesis de maestría Lima Perú Universidad Cesar Vallejo.
- Martínez, F. (2015) *Gestión administrativa y los componentes de la calidad de la Educación Básica*, Tesis de Maestría. Universidad del Zulia, Venezuela.
- Monroy, H.(2015) *Gestión Administrativa y Comunicación organizacional* (2ª ed) México: Limusa.
- Ríos & Chirinos (2014) *Gestión administrativa y calidad de servicio según el personal técnico administrativo del hospital Víctor Larco Herrera*. Tesis de maestría, Lima Perú, UNMSM.
- Rivas, L. (2012) *La gestión administrativa y satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad Zulianas de Avanzada*. Tesis de maestría, Maracaibo, Universidad Rafael Urdaneta.
- Ruano, J. (2011) *El control de gestión en las organizaciones públicas. En la Nueva Gestión Pública*. Editorial Prentice Hall. Madrid, España. Pp. 401. Pág. 201.
- Silva (2013). *Medición de la gestión administrativa y satisfacción del personal de la facultad de medicina (UNAP)*, 2009. Tesis de maestría, Perú, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Stoner H. (2009). *Administración moderna*. México. Editorial Limusa.

Tamayo, L. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. (2ª ed.) Argentina. Limusa.

UNESCO. (2008). *Manual de Gestión para Funcionarios de Instituciones Administrativa*. Recuperada de <http://bit.ly/2rKFNDv>.

## Anexos

**Anexo1**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO, 2017**

Problema	Objetivos	Variables e Indicadores				
		Variable 1: Gestión Administrativa				
Problema General	Objetivo General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017?	Determinar el nivel de la gestión administrativa, según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017	Planificación	Visión - Misión Objetivos Estratégicos Planes Presupuesto	1 - 11	1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A Veces 4. Casi Nunca 5. Nunca	Muy Bueno (128-160) Bueno (96-127) Aceptable (64-95) Deficiente (32-63)
Problemas Específicos	Objetivos Específicos					
1. ¿Cuál es el nivel de la dimensión planificación en la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017?	1. Determinar el nivel de la dimensión planificación en la gestión administrativa, según los trabajadores de la Corte superior de Justicia del Callao, 2017.	Organización	Estructura Organizacional Administración de Recursos Humanos MOF	12-17		
2. ¿Cuál es el nivel de la dimensión organización en la gestión administrativa, según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017?	2. Determinar el nivel de la dimensión organización en la gestión administrativa, según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.					
3. ¿Cuál es el nivel de la dimensión dirección en la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017?	3. Determinar el nivel de la dimensión dirección en la gestión administrativa, según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.	Dirección	Liderazgo Comunicación Motivación	18 - 25		
4. Cuál es el nivel de la dimensión control en la gestión administrativa, según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017?	4. Determinar el nivel de la dimensión control en la gestión administrativa, según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.	Control	Normatividad Estándares Corrección Acciones	26 - 32		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica</p> <p><b>DISEÑO:</b> No Experimental, de corte transversal y nivel Descriptivo</p> <p><b>Método:</b> Descriptivo</p>	<p><b>Población:</b> 120 Trabajadores administrativos de la CSJ del Callao</p> <p><b>Tipo de muestra:</b> no Probabilística censal</p>	<p><b>Variable 1: Gestión pública</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p>Autora: Nazario Bao, Carmen Mercedes</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: del investigador.</p> <p>Ámbito de Aplicación Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>Descriptiva:</b></p> <p>Porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición,.</p>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 26 de mayo de 2017

Carta P. 0569-2017-EPG-UCV-LN

Carlos Antonio Parra Pineda

Gerente de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia del Callao

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Carmen Mercedes Nazario Bao** identificada con DNI N.° **06095752** y código de matrícula N.° **6000154316**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Gestión Administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017"**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Venturo Orbegoso**  
Director de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SGVM



## Anexo 3

### CUESTIONARIO

#### Variable a medir: Gestión administrativa

El presente cuestionario es anónimo y es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de “Gestión administrativa”, de la sinceridad que muestre al responder las interrogantes, se obtendrán alternativas de solución para mejorar la calidad de la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Callao.

#### Instrucciones:

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros.

**1: Siempre, 2: Casi siempre, 3: A veces 4: Casi nunca 5: Nunca**

Nº	Dimensión: Planificación	1	2	3	4	5
1	¿Se involucra al personal de las distintas áreas de la CSJ del Callao para la elaboración del plan estratégico ?					
2	¿Se difunde al personal respecto a los objetivos estratégicos de la Corte del Callao					
3	¿El personal de la CSJ del Callao se involucra con la visión y misión de la Institución?.					
4	¿El personal conoce los planes a corto y largo plazo de la Institución?.					
5	¿Se da cumplimiento de los objetivos señalados en el plan operativo?.					
6	¿Participan los trabajadores en la elaboración del presupuesto Institucional de esta Unidad Ejecutora?					
7	¿Conoce el personal las metas previstas en la CSJ del Callao para el presente año?					
8	¿En esta sede judicial se cumple con el cronograma de ejecución gastos?.					
9	¿La Corte Superior de Justicia del Callao cuenta con el personal especializado en presupuesto?.					
10	¿La ejecución del presupuesto se efectúa de acuerdo a los planes y programas?.					
11	¿Las transferencias de recursos financieros que se realiza a favor de la CSJ son oportunas?.					
	<b>Dimensión: Organización</b>					
12	¿La estructura organizacional definida por la institución establecen los cargos necesarios para la ejecución de todas las tareas y actividades?					
13	¿La asignación del personal administrativo de esta sede, se realiza de acuerdo al perfil y a la formación académica del trabajador?.					
14	¿Los equipos de trabajo por áreas son designados en consenso con los empleados?					
15	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas de la institución?.					
16	¿El personal de cada área conoce sus funciones a desempeñar (MOF)					
17	¿La coordinación de las actividades se realiza directamente con el jefe inmediato superior?.					
	<b>Dimensión: Dirección</b>					
18	¿La Gerencia de Administración del CSJ del Callao ejerce un liderazgo de confianza, de visión del futuro, y tiene capacidad para generar los cambios para el bien de la institución?					
19	¿La Gerencia de Administración encamina los procesos administrativos en función a la visión y misión de la Institución?					
20	¿La Gerencia de Administración analiza, prioriza, sintetiza y determina las alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando el consenso?.					

21	¿La administración brinda la confianza y libertad para escuchar a sus colaboradores en lo que sea necesario?					
22	¿Existe un sistema de comunicación abierta y de trato horizontal receptivo con la finalidad de recibir, recoger sugerencias y nuevas propuestas por parte de los colaboradores?.					
23	¿La Dirección valora las capacidades de los trabajadores otorgando reconocimientos laborales, y promoviendo un mejor clima laboral?.					
24	¿La Dirección fomenta la formación académica a través de cursos de capacitación especializada, seminarios, diplomados, etc.?					
25	¿La Dirección se preocupa para que sus colaboradores cuenten con ambientes, mobiliario, equipos informáticos adecuados para la realización de sus funciones eficientemente?.					
	<b>Dimensión: Control</b>					
26	¿La Oficina de Control de la CSJ del Callao verifica que las actividades que realizan todas las áreas estén de acuerdo a la normatividad vigente de la Institución?.					
27	¿La Oficina de Control verifica que la utilización de los recursos financieros, se ejecuten de manera eficiente y eficaz?.					
28	¿La Oficina de Control de la Corte del Callao mide el nivel de desempeño a través de estándares (desempeño deseado)?					
29	¿La Oficina de Control hace seguimiento de las medidas correctivas que se deben implementar en las distintas áreas de la CSJ?.					
30	¿Las acciones de control que se realiza en la CSJ del Callao son previas a la ejecución o posteriores a los hechos?.					
31	¿Para el logro de los objetivos institucionales, con qué frecuencia la Oficina de Control verifica el cumplimiento de las actividades que se realizan en la CSJ del Callao?					
32	¿La administración de la CSJ del Callao, sugiere a la Oficina de Control los exámenes que se deberían de realizar en la citada Corte?					

## Anexo 4

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Planeación</b>							
1	¿Se involucra al personal de las distintas áreas de la CSJ del Callao para la elaboración del plan estratégico?							
2	¿Se difunde al personal respecto a los objetivos estratégicos de la Corte Superior de Justicia del Callao?.							
3	¿El personal de la CSJ del Callao se involucra con la visión y misión de la Institución?							
4	¿El personal conoce los planes a corto y largo plazo de la Institución?							
5	¿Se da cumplimiento de los objetivos señalados en el Plan Operativo?.							
6	¿Participan los trabajadores en la elaboración del Presupuesto Institucional de esta unidad Ejecutora?							
7	¿Conoce el personal las metas previstas en la CSJ del Callao para el presente año?							
8	¿En esta sede Judicial se cumple con el cronograma de la ejecución de gastos?							
9	¿La Corte Superior de Justicia del Callao cuenta con el personal especializado en Presupuesto.?.							
10	¿La ejecución del presupuesto se realiza de acuerdo a los planes y programas?							
11	La transferencia de recursos financieros que realiza a favor de la CSJ del Callao son oportunas?							
	<b>Dimensión 2: Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿La estructura organizacional definida por la Institución establecen los cargos necesarios para la ejecución de todas las tareas y actividades?							
13	¿La asignación del personal administrativo de esta sede, se realiza de acuerdo al perfil y formación académica del trabajador?							
14	¿Los equipos de trabajo por áreas son designados en consenso con los empleados?							
15	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas de la Institución?							

16	¿El personal de cada área conoce sus funciones a desempeñar (MOF)							
17	¿La coordinación de las actividades se realiza directamente con el Jefe inmediato superior.?							
	<b>Dimensión 3: Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	La Gerencia de Administración de la CSJ del Callao ejerce un liderazgo de confianza, de visión de futuro, y tiene capacidad para generar los cambios para el bien de la Institución?.							
19	La Gerencia de Administración encamina los procesos administrativos en función a la visión y misión de la Institución.							
20	¿La Gerencia de Administración analiza, prioriza, sintetiza y determina las alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando el consenso?							
21	¿La administración brinda la confianza y libertad para escuchar a sus colaboradores en lo que sea necesario?.							
22	Existe un sistema de comunicación abierta y de trato horizontal receptivo con la finalidad de recibir, recoger sugerencias y nuevas propuestas por parte de los colaboradores?							
23	¿La Dirección valora las capacidades de los trabajadores otorgando reconocimientos laborales y promoviendo un mejor clima laboral?							
24	¿La Dirección fomenta la formación académica a través de cursos de capacitación especializada, seminarios, diplomados, etc.							
25	¿La Dirección se preocupa para que sus colaboradores cuenten con ambientes, mobiliario, equipos informáticos adecuados para la realización de sus funciones eficientemente.							
	<b>Dimensión 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	¿La Oficina de Control de la CSJ del Callao verifica que las actividades que realizan todas las áreas están de acuerdo a la normatividad vigente de la Institución?							
27	¿La Oficina de Control verifica que la utilización de los recursos financieros se ejecuten de manera eficiente y eficaz?							
28	¿La Oficina de Control de la Corte del Callao mide el nivel de desempeño a través de estándares?							
29	¿La Oficina de Control hace seguimiento de las medidas correctivas que se deben implementar en las distintas áreas de la CSJ?							

30	¿Las acciones de control que se realiza en la CSJ del Callao son previas a la ejecución o son posteriores a los hechos?							
31	¿Para el logro de los objetivos institucionales, con qué frecuencia la Oficina de Control verifica el cumplimiento de las actividades que se realizan en la CSJ del Callao?							
32	¿La Administración de la CSJ del Callao sugiere a la Oficina de Control los Exámenes especiales que se deben realizar en la citada Corte.?							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: ..... **DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....

.....**de**.....**del 20**....

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**



## Anexo 5

### ➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos1] D:\0 Tesis\0000 trabajos\Nazario

### Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	31



## Anexo 7

### Base de datos de la muestra

Base de datos de la variable Gestión administrativa																															
	Planeación											Organización						Dirección						Control							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	4	3	4	3	3	3	2	2	3	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	4	4	
2	2	3	2	3	4	3	5	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	
3	2	2	3	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	1	3	2	1	4	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3		
4	4	3	4	2	1	2	4	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3	5	3	2	5	4	4	4	4		
5	4	4	3	1	2	2	4	1	2	2	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	5	3	
6	4	3	4	1	2	3	3	2	3	1	2	1	1	2	1	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	4	2	2	2	2	
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	2	3	2	3	
8	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	5	3	2	3	
9	2	3	3	5	5	5	1	5	5	5	2	1	3	2	1	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	
10	3	3	3	1	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	3	5	5	5	5	
11	3	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	3	
12	4	4	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	4	3	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	3	4	4	1	3	3	4	3	2	2	3	2	3	5	4	4	2	4	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	
14	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	4	5	3	2	3	2	5	3	3	5	5	5	3	
15	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	5	3	1	1	3	2	3	
16	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	5	4	3	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
17	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	1	1	1	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	
18	4	3	4	1	2	3	4	2	3	1	3	2	2	3	4	3	5	1	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	
19	4	3	4	3	4	5	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	
20	3	3	4	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	3	2	1	2	3	
21	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	2	3	4	2	3	4	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	
22	1	4	3	1	3	3	2	4	3	1	5	5	3	5	4	2	4	3	3	5	4	5	2	2	4	3	5	5	5	5	
23	4	4	4	5	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	5	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
24	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	3	3	1	1	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	
25	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	
26	3	4	4	3	3	3	2	4	2	5	3	2	3	5	4	4	1	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	
27	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	3	2	5	3	2	1	3	3	
28	3	2	3	1	2	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	
29	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2
30	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
31	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	
32	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	1	2	1	3	5	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	
33	2	2	2	2	5	5	2	5	5	2	2	3	3	4	1	2	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
34	4	3	4	1	3	1	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	2	3	1	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	
35	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	1	4	3	2	2	2	4	1	2	2	3	3	4	3	2	2	
36	4	3	4	1	3	3	4	3	2	1	3	2	4	5	4	3	4	2	4	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	
37	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	4	3	1	1	2	1	1	2	2	1	
38	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	1	4	3	5	4	5	5	5	5	5	
39	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	1	1	3	1	3	5	3	4	1	2	3	
40	3	3	3	1	3	3	4	2	3	1	3	5	5	3	5	3	5	4	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	5	5	
41	3	2	3	1	3	3	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
42	4	4	3	3	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	1	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	1	
43	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	5	
44	3	3	4	2	2	3	5	2	4	5	3	2	4	2	3	3	5	2	3	5	4	5	2	2	2	5	5	5	5	4	
45	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	5	3	2	5	4	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	
46	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	4	
47	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	5	2	3	5	3	1	3	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	5	
48	4	3	4	3	3	5	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	5	3	3	1	2	1	
49	4	3	4	2	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
50	3	3	4	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	2	2	1	2	2	1	3	3	1	3	2	1	2	2	2	2	
51	4	4	4	1	3	3	4	2	3	1	5	5	3	5	3	4	5	2	3	2	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	
52	1	1	3	3	4	3	5	5	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	1	1	4	2	2	5	3	4	1	2	3	
53	4	1	4	2	2	2	3	1	1	2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	
54	4	2	4	5	2	2	2	1	4	3	2	1	1	2	1	3	3	2	5	1	1	1	2	2	5	3	2	1	2	3	
55	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	1	5	4	5	3	5	2	3	5	4	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	
56	3	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	5	2	2	1	1	3	3	2	4	3	2	3	4	2	
57	4	2	4	3	4	3	5	4	3	2	3	4	3	3	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	
58	3	3	3	2	5	2	5	4	4	5	3	1	4	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	
59	4	3	4	2	5	3	5	2	4	5	3	2	3	2	3	2	1	3	1	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	
60	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	

61	4	3	4	3	1	2	1	3	5	3	2	3	4	3	3	3	5	5	5	5	2	3	2	1	3	2	1	5	5	5	
62	2	1	2	3	2	3	4	2	2	1	5	2	5	5	5	3	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	
63	4	1	5	3	1	2	3	3	1	5	2	3	4	3	3	1	5	3	4	3	2	4	2	5	2	4	5	5	5	5	
64	4	3	4	5	1	1	3	2	1	1	5	1	5	5	5	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
65	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2	1	4	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	
66	4	3	4	1	3	2	4	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	
67	3	3	3	1	2	2	5	2	1	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	1	5	3	4	1	2	3	
68	4	3	4	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	
69	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	
70	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	
71	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	
72	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
73	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
74	3	1	2	1	3	5	3	2	5	4	3	3	4	3	4	3	5	2	3	1	3	5	5	4	2	2	5	5	5	5	
75	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	5	3	2	1	3	3	
76	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	1	2	1	
77	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	1	1	3	1	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	
78	4	3	4	2	3	3	4	3	1	4	4	1	5	3	1	2	3	3	1	2	2	5	5	5	3	3	2	2	2	4	
79	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	1	2	2	2	2	4	5	3	2	1	2	3	
80	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	5	4	1	2	1	3	5	3	2	5	4	5	5	
81	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	
82	1	4	3	3	3	4	3	2	2	1	2	1	3	5	3	2	5	4	5	3	3	3	2	5	4	3	5	5	5	5	
83	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1	2	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2	
84	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	5	5	5	5
85	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	
86	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	3	5	3	4	1	2	3	
87	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	3	3	1	1	2	3	2	3	2	2	
88	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	
89	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	
91	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
92	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	1	2	1	3	1	2	5	5	5	5	5	
93	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	2	3	5	4	5	2	2	3	2	5	5	5	5	
94	1	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	
95	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	1	2	4	2	4	1	2	2	5	3	2	3	2	2	
96	1	2	1	3	5	3	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
97	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	1	4	4	3	3	4	5	3	
98	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	2	3	
99	4	4	4	1	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
100	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	4	3
101	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	
102	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	
103	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	1	3	3	2	2	2	4	1	4	
104	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	1	2	2	4	3	4	2	2	4	2	1	1	1	3	1	4	
105	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	
106	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
107	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	
108	3	1	3	2	4	5	4	1	5	3	1	2	3	3	1	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	3	4	
109	5	5	5	3	5	3	5	1	2	1	3	1	2	3	3	1	5	3	4	4	1	2	3	3	1	5	3	4	4	3	
110	5	4	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	5	4	4	5	5
111	3	4	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	1	2	3	3	1	4	1	3	4	4	1	2	1	3	4	5	5	
112	2	3	3	1	3	3	1	3	4	5	4	3	1	1	1	1	3	3	1	1	4	1	1	1	1	3	5	5	5	5	
113	5	4	4	5	1	3	4	5	4	2	4	3	1	1	1	1	3	3	1	1	5	2	2	5	3	3	1	4	5	5	
114	3	1	3	2	4	5	5	2	2	3	3	1	1	3	5	5	1	1	1	1	3	3	1	1	5	3	4	4	3	5	
115	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	2	4	5	4	4	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	5	5	4	4	3	
116	5	4	5	5	5	4	1	5	3	1	2	3	3	1	5	3	4	4	3	5	5	5	3	3	5	2	4	1	5	3	
117	2	2	5	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	2	5	5	3	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4	4	3	4	
118	3	5	3	4	3	3	5	3	2	5	4	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	5	4	1	
119	4	5	5	3	3	1	5	4	1	5	1	1	4	3	5	4	4	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	
120	1	2	3	3	1	3	3	1	3	5	4	1	3	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	

## **Anexo 8**

### **Artículo Científico**

#### **1. TÍTULO**

Gestión Administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017

#### **2. AUTORA**

Br. Carmen Mercedes Nazario Bao, [meche\\_nb@yahoo.es](mailto:meche_nb@yahoo.es)

#### **3. RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario en escala de Likert para la variable gestión administrativa. Este instrumento fue sometido a los análisis respectivos de validez y confiabilidad que determinaron que el cuestionario es válido y confiable. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, eminentemente teórica, orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos teóricos, a efectos de corregir, ampliar o sustentar mejor la teoría existente. La población fue censal y estuvo constituida por 120 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017. El muestreo fue no probabilístico. La metodología empleada fue el método descriptivo simple, los resultados obtenidos es de un nivel aceptable, el 44.20% un nivel bueno y el 25.00% un nivel muy bueno, siendo el nivel de bueno el predominante en la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

#### **4. PALABRAS CLAVES**

Gestión, planificación, organización, dirección y control

## **5 . ABSTRACT**

The present work of investigation had as aim Describe the administrative management in the Top Court of Justice of the Callao, 2017. The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variable administrative management. This instrument was submitted to the respective analyses of validity and reliability that determined that the questionnaires are valid and reliable. The realized investigation went of quantitative approach, of type basic, eminently theoretical, orientated to the search of new theoretical knowledge to effects of correcting, of extending or sustaining better the existing theory The population was constituted by 120 administrative officers and the sample is shaped by 120 administrative officers of the Top Court of Justice of the Callao, 2017. The sampling was not probabilistic. The used methodology was the descriptive simple method, the results obtained in an acceptable level, 44.20 % a level good and 25.00 % a level very good, being the level of good the predominant one in the administrative management of the Top Court of Justice of the Callao, 2017

## **6. KEYWORDS**

Administrative, Planning, Organization, Management and Control

## **7. INTRODUCCIÓN**

Presento la tesis titulada “Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017”, con el propósito de describir la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. La presente investigación se desarrolla en siete capítulos. El primer capítulo contiene la introducción, los antecedentes nacionales e internacionales, la fundamentación del trabajo de investigación, se trata también la justificación, que de acuerdo a Méndez (1995) puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico; se presenta el problema, y los objetivos de la investigación.

El segundo capítulo desarrolla las variables y su operacionalización; el método empleado es el descriptivo simple, tipo de estudio básica y su diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, la población igual a la muestra integrada por 120 administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017. En tercer capítulo se muestran el resultado obtenido de los estadísticos descriptivos de la variable. El cuarto capítulo desarrolla la discusión entre los resultados obtenidos de la investigación y los resultados de los antecedentes y las citas de los autores que se han empleado con fuentes para la variable y sus dimensiones. En el quinto capítulo se presentan las conclusiones obtenidas al aplicar los estadísticos descriptivos con el SPSS 23. El capítulo seis presenta las recomendaciones. Finalmente, el capítulo siete menciona las referencias utilizadas. El problema central de la investigación fue: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017. Los objetivos de investigación a demostrar fueron: Objetivo general; Determinar el nivel de la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017; objetivo específico 1 Determinar el nivel de la planificación de la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017; objetivo específico 2, Determinar el nivel de la organización de la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017; Objetivo específico 2, Determinar el nivel de la organización de la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017: objetivo específico 3, Determinar el nivel de la dirección de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, Objetivo específico 4, Determinar el nivel del control de la gestión administrativa según los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017. La investigación se llevó a cabo en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, y su unidad de análisis estuvo compuesta por 120 administrativos. Huisa (2013), La Gestión Administrativa se hace referencia a todos aquellos elementos que afectan a la situación de la institución como son: planificación, organización, dirección y control, siendo el objetivo principal de

la gestión asegurar la máxima prosperidad de los servicios al usuario igualmente la gestión administrativa de toda institución es un proceso dinámico donde conviven pasado, presente y futuro. (p.25). Asimismo, Álvarez y Correa (2012): La gestión administrativa es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación. Por tanto, la Gestión Administrativa se enriquece con los desarrollos teórico- prácticos de estos campos del saber. Hoy se le considera una disciplina aplicada, un campo de acción, cuyo objeto de estudio es la organización del trabajo en instituciones que cumplen una función administrativa. (p.71). En consecuencia, la gestión administrativa debe conducir a una organización al logro de metas y objetivos fijados o propuestos por la institución, siendo esto responsabilidad de todos los actores vinculados a la gestión; las acciones a seguir deben estar planificadas, en ellas se deben prever e identificar las estrategias necesarias para convertir lo deseado, valorado y pensado en realidades gerenciales. La gestión administrativa se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica, para así tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades de la Corte Superior de Justicia del Callao. Al respecto Huisa (2013), sostuvo: Es la primera función del proceso administrativo y consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se va a realizar con el fin de alcanzar los fines propuestos. La planificación administrativa es un proceso de selección de objetivos, alternativas, recursos y medios para alcanzar mayores niveles de desarrollo de un país, institución o empresa de que se trate (p. 99); Huisa (2013, p. 11), señala con respecto a la organización es un “Proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntos de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas”; La misma autora Huisa. (2013) señala: Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, a la vez que motivarlos a trabajar con celo y

confianza. Para esto, el superior hará uso de sus métodos específicos con la tónica de liderazgo. (p. 100); Huisa (2013) sostiene, además: "... sirve para medir el desempeño en relación con metas, detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes. Son bastante conocido los instrumentos de control como: el presupuesto, los registros de inspección, etc."(p. 100). En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra la descripción de la variable y sus dimensiones ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de descripción simple, para tal efecto asumiremos el reporte del SPSS.23.

## **8. METODOLOGÍA**

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra la descripción de las variables y sus dimensiones ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de descripción simple, para tal efecto asumiremos el reporte del SPSS.23.

## **9. RESULTADOS**

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra la descripción de la variable y sus dimensiones ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de descripción simple, para tal efecto asumiremos el reporte del SPSS.23.

Los estadísticos descriptivos de las dimensiones planificación, organización, dirección y control muestran lo siguiente:

## Planificación:

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes de Administrativos según la dimensión planificación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	9,2
Aceptable	35	29,2
Buena	51	42,5
Muy Buena	23	19,2
Total	120	100,0

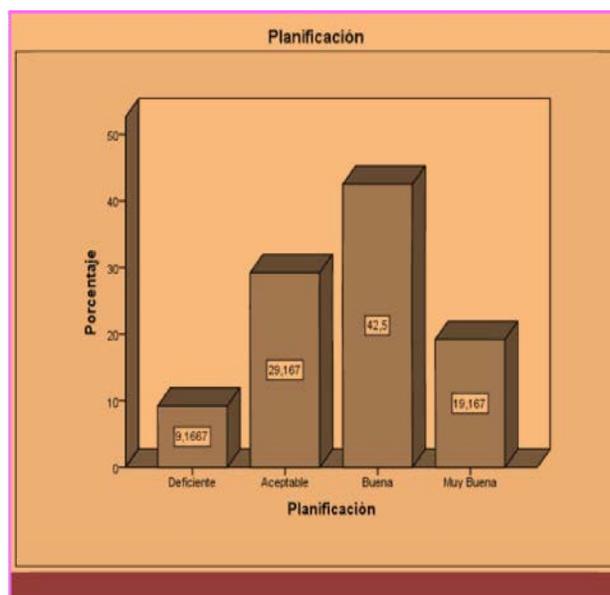


Figura 1: Gráfica de barras según la dimensión Planificación

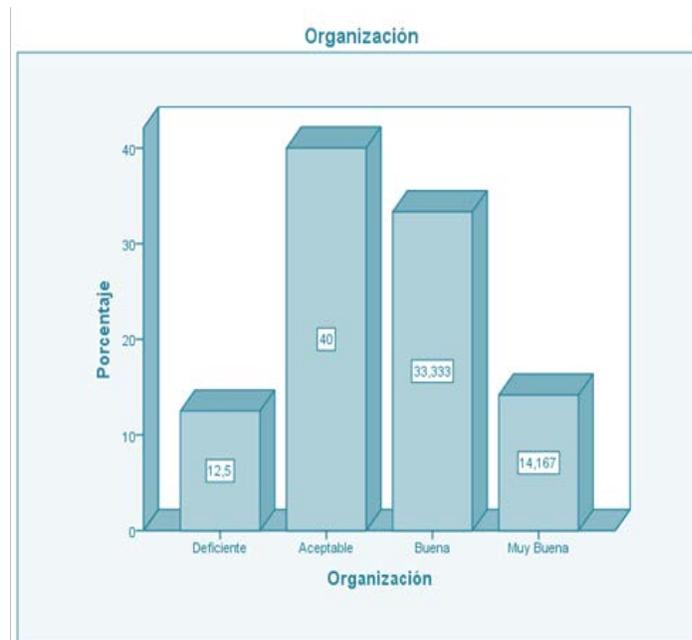
En la tabla 8 de datos y figura 1, se observa que el 9.20% de los administrativos encuestados manifiestan que existe un nivel deficiente en la dimensión planificación de la gestión administrativa, el 29.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno y el 19.20% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante.

## Organización

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de Administrativos según la dimensión organización*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	12,5
Aceptable	48	40,0
Bueno	40	33,3
Muy Bueno	17	14,2
Total	120	100,0



*Figura 2: Gráfica de barras según la dimensión organización*

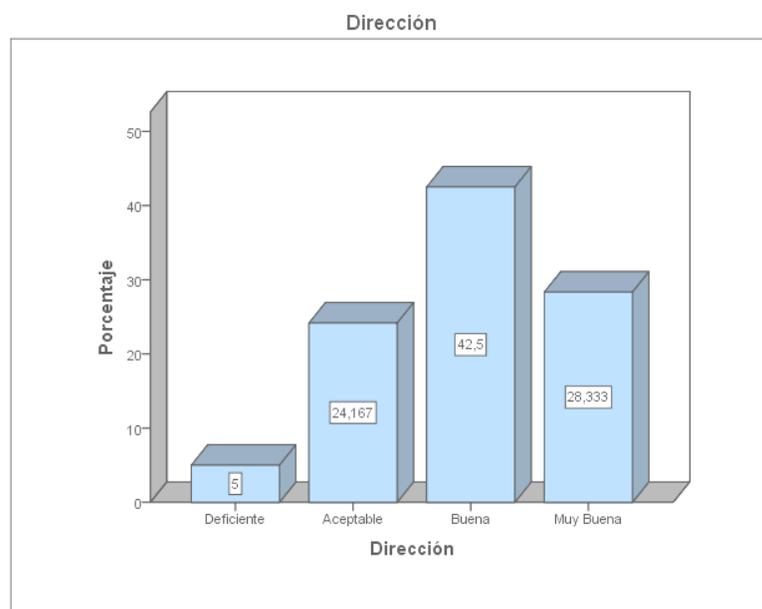
En la tabla 9 y figura 2 de datos, se observa que el 12.50% de los administrativos encuestados opinan que existe un nivel deficiente en la dimensión organización de la gestión administrativa, el 40.00% un nivel aceptable, el 33.30% un buen nivel y el 14.20% un nivel muy bueno, siendo el nivel aceptable el predominante en la organización.

## Dirección

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de Administrativos según la dimensión dirección*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	5,0
Aceptable	29	24,2
Bueno	51	42,5
Muy Bueno	34	28,3
Total	120	100,0



*Figura 3: Gráfica de barras según la dimensión dirección*

En la tabla 10 y figura 3 de datos, el 5.00% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la dimensión dirección de la gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno y el

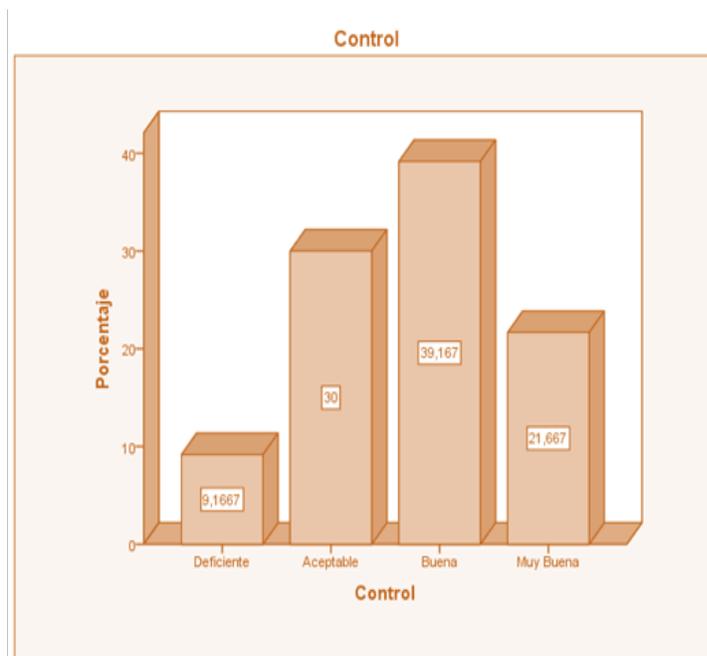
28.30% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la dirección.

**Control:**

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes de Administrativos según la dimensión control*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	9,2
Aceptable	36	30,0
Buena	47	39,2
Muy Bueno	26	21,7
Total	120	100,0



*Figura 4: Gráfica de barras según la dimensión control*

En la tabla 11 y figura 4 de datos, el 9.20% de los administrativos encuestados indican que existe un nivel deficiente en la dimensión control de la gestión

administrativa, el 30.00% un nivel aceptable, el 39.20% un buen nivel y el 21.70% un nivel muy bueno.

**Variable: Gestión Administrativa**

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes de Administrativos según la variable gestión administrativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	6,7
Aceptable	29	24,2
Bueno	53	44,2
Muy Bueno	30	25,0
Total	120	100,0

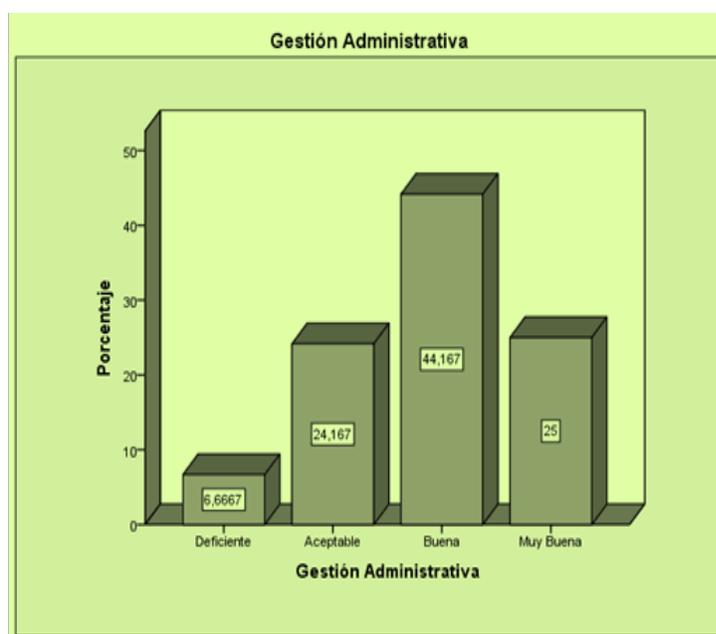


Figura 5: Gráfica de barras según la Gestión Administrativa

En la tabla 12 y figura 5 de datos, el 6.70% de los administrativos encuestados son de la opinión que existe un nivel deficiente en la variable gestión administrativa, el 24.20% señalan que existe un nivel aceptable, el 44.20% un nivel bueno, mientras que el 25.00% manifiestan que el nivel de la gestión

administrativa es muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en gestión administrativa.

## 10. DISCUSIÓN

Los hallazgos obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con SPSS V23 usado para obtener los estadísticos descriptivos de la variable de estudio y de acuerdo al problema y los objetivos se encontraron: El objetivo general planteado es determinar el nivel de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, para el logro del objetivo de la investigación se tomó el instrumento de la variable gestión administrativa, instrumento elaborado de acuerdo a las dimensiones, e indicadores de la variable de estudio. El reporte de los resultados de la descripción estadística de la dimensión planificación de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, en la tabla 8 de datos el 9.20% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la dimensión planificación de la gestión administrativa, el 29.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno y el 19.20% un nivel muy bueno, los administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, manifiestan que existe una buena planificación de la gestión administrativa. Se adhiere Bonilla (2012) en su estudio *la gestión administrativa y los procesos gerenciales según los empleados*, Tesis de maestría, México, Universidad Nacional Autónoma, en sus conclusiones encontró que el 67.8% considera un nivel medio de la gestión administrativa. Al respecto Huisa (2013), sostuvo: la planificación es la primera función del proceso administrativo y consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se va a realizar, con el fin de alcanzar los fines propuestos. Los resultados de la descripción estadística de la dimensión organización de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, en la tabla 9 de datos el 12.50% de los administrativos encuestados registran un nivel deficiente en la dimensión organización de la gestión administrativa, el 40.00% un nivel aceptable, el 33.30% un nivel bueno y el 14.20% un nivel muy bueno,

los administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, manifiestan que existe una aceptable organización de la gestión administrativa. Similarmente Castillo (2015) en su investigación titulada: *Nivel de Gestión Administrativa en los Empleados de las Empresas Petroleras*, Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas México; en sus conclusiones el 53,4% se encuentra en el nivel de alto de gestión administrativa. Al respecto Stoner (2009) definió que la organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. (p. 148). El reporte de los resultados de la descripción estadística de la dimensión dirección de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, en la tabla 10 de datos el 5.00% de los administrativos encuestados registran un nivel deficiente en la dimensión dirección de la gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno y el 28.30% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la dirección, los administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, manifiestan que existe una buena dirección de la gestión administrativa. Similarmente Martínez (2014) realizó un estudio titulado: *Gestión Administrativa en los Procesos Judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura 2014*, Tesis de maestría Universidad César Vallejo, Lima Perú, en sus conclusiones se evidencia que el 53.6% de los encuestados, manifiestan que existe un nivel bueno en la gestión administrativa. Se adhieren Stoner, Freeman y Gilbert (2009) la dirección. “implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección”. (p. 13). Los resultados de la descripción estadística de la dimensión control de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, en la tabla 11 de datos el 9.20% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la dimensión control de la gestión administrativa, el 30.00% un nivel aceptable, el 39.20% un nivel

bueno y el 21.70% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en el control; los administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, manifiestan que existe buen control de la gestión administrativa. Castro (2014) realizó un estudio titulado: *Gestión administrativa y el servicio de calidad en los empleados estatales*, tesis de maestría, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado- Venezuela en sus conclusiones muy similares al estudio encontró que el 48.9% considera un nivel de alto la gestión administrativa. Comparten Stoner, Freeman y Gilbert (2009) el control: “entraña los siguientes elementos básicos; establecer estándares de desempeño; medir los resultados presentes; comparar estos resultados con las normas establecidas y tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones” (p. 13). El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, en la tabla 12 de datos muestra que el 6.70% de los administrativos encuestados opinan que existe un nivel deficiente en la variable gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 44.20% un nivel bueno y el 25.00% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en gestión administrativa, los administrativos de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017, manifiestan que existe una buena gestión administrativa. Monroy (2015) en su investigación titulada: *Gestión Administrativa y Comunicación Organizacional en la Dirección de Recursos Humanos de la empresa Bata Rímac en Lima Metropolitana*, Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú, concluye que el 53,4% se encuentra en el nivel de alto de Gestión Administrativa. Se adhieren Robbins y De Cenzo (2013), definieron a la gestión administrativa como: “el proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas”. (p. 6).

## 11. CONCLUSIONES

**Primera:** Al hacer el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo general, los resultados se evidencian en la tabla 12 de datos, el 6.70% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la variable gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 44.20% un nivel bueno y el 25.00% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

**Segunda:** En el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico<sup>1</sup>, los resultados se evidencian en la tabla 8 de datos, el 9.20% de los administrativos encuestados indican que existe un nivel deficiente en la dimensión planificación de la gestión administrativa, el 29.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno y el 19.20% un nivel muy bueno de dimensión planificación de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

**Tercera:** Al hacer el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 2, los resultados se evidencian en la tabla 9 de datos, el 12.50% de los administrativos encuestados indican que existe un nivel deficiente en la dimensión organización de la gestión administrativa, el 40.00% un nivel aceptable, el 33.30% un nivel bueno y el 14.20% un nivel muy bueno en la dimensión organización de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

**Cuarta:** En el análisis descriptivo usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico<sup>3</sup>, los resultados se evidencian en la tabla 10 de datos el 5.00% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la dimensión dirección de la gestión administrativa, el 24.20% un nivel aceptable, el 42.50% un nivel bueno y el 28.30% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la dirección de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

**Quinta:** Al hacer el análisis descriptivo

usando técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 4, los resultados se evidencian en la tabla 11 de datos el 9.20% de los administrativos encuestados señalan que existe un nivel deficiente en la dimensión control de la gestión administrativa, el 30.00% un nivel aceptable, el 39.20% un nivel bueno y el 21.70% un nivel muy bueno, siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión control de la gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017.

## **12. REFERENCIAS**

Alvarado (2013) *Gestión Administrativa* (8<sup>va</sup>ed.) Santiago: Fondo de Cultura Económica.

Huisa, M (2013) *Gestión Administrativa*, México: Mc GrawHill.

Monroy, H (2015) *Gestión administrativa y comunicación organizacional* (2<sup>a</sup> ed.).México: Limusa

Robbins y De Cenzo (2013), *Gestión Administrativa* Santiago de Chile: Santillana.

## **13. RECONOCIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios, a mis padres, mi familia y a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización de este trabajo, en especial a mis profesores y asesores por la orientación, supervisión, seguimiento, pero sobre todo por la motivación y apoyo recibido por este tiempo.