



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y la productividad de los servicios en un
Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia, año 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Alvarado Dávila, Glenda Rosmery (orcid.org/0000-0002-8534-6806)

ASESOR:

Mg. Guerra Bendezú, Carlos Andrés (orcid.org/0000-0002-8928-1237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Le dedico el resultado de esta tesis, a mis padres, que han sido el soporte de los momentos malos y no tan malos. Gracias por enseñarme a afrontar los contratiempos, por darme ánimos para intentarlo, decidir y actuar. A ellos que me han enseñado a ser mejor persona cada día, me inculcaron principios, valores y a ser perseverante con mis propósitos.

Agradecimiento:

Ante todo, agradecer al ser todo poderoso, nuestro Dios, por estar presente en mi vida y en cada decisión que tome. Mi profundo agradecimiento a todos mis profesores, por sus enseñanzas, por su paciencia y dedicación. Para finalizar quiero expresar mi más grande y sincera gratitud al Mg. Carlos Andrés Guerra Bendezú, principal colaborador durante todo el desarrollo de esta tesis.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	09
3.1 Tipo y diseño de investigación	09
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad muestral	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	11
3.5 Procedimientos	13
3.6 Métodos de análisis de datos	13
3.7 Aspectos Éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

Índice de Tabla

Tabla 1	Ficha Técnica del instrumento	12
Tabla 2	Expertos para validación de Instrumentos	12
Tabla 3	Confiabilidad del Instrumento	13
Tabla 4	Resultados descriptivos de la variable Gestión Administrativa	14
Tabla 5	Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa	15
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la variable productividad de los servicios	16
Tabla 7	Niveles de las dimensiones de la variable productividad de los servicios	18
Tabla 8	Prueba de normalidad Shapiro Wilk	19
Tabla 9	Coefficiente de correlación de Correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la productividad de los servicios	20
Tabla 10	Coefficiente de correlación de Correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la productividad de la tecnología	21
Tabla 11	Coefficiente de correlación de Correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores	22
Tabla 12	Coefficiente de correlación de Correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la productividad de los ejecutivos	23

Índice de Figuras

Figura 1: Niveles de la variable gestión administrativa	14
Figura 2: Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa	16
Figura 3: Niveles de la variable Productividad de los servicios	17
Figura 4: Niveles de las dimensiones de la variable Productividad de los servicios	18

Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar si existe relación entre la Gestión Administrativa y la productividad de los servicios en un Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia, año 2022. El estudio fue de enfoque cuantitativo. Además, el tipo de investigación fue de tipo básica. El nivel alcanzado por el estudio fue el descriptivo correlacional y se basó en un diseño no experimental de corte transversal. Para recolectar la información fue utilizada la técnica de la encuesta, apoyándose de dos instrumentos validados por expertos y con altos niveles de confiabilidad, los cuales fueron aplicados a una muestra de 35 trabajadores. Los resultados mostraron que existe relación entre la Gestión Administrativa y la productividad de los servicios en un Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia, año 2022, obteniéndose un índice de correlación Rho de Spearman de 0.571, calificado como correlación considerable. No fue necesario realizar inferencia porque se trató de un censo.

Palabras clave: Gestión administrativa, Productividad de servicio, organización.

Abstract

The objective of the investigation was to determine if there is a relationship between Administrative Management and the productivity of services in a Criminal Module of the Superior Court of Justice, year 2022. The study was of a quantitative approach. In addition, the type of research was basic. The level reached by the study was descriptive correlational and was based on a non-experimental cross-sectional design. To collect the information, the survey technique was used, supported by two instruments validated by experts and with high levels of reliability, which were applied to a sample of 35 workers. The results showed that there is a relationship between Administrative Management and the productivity of services in a Criminal Module of the Superior Court of Justice, year 2022, obtaining a Spearman's Rho correlation index of 0.571, qualified as considerable correlation. It was not necessary to make an inference because it was a census.

Keywords: Administrative management, Service productivity, organization.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el COVID-19 generó un impacto en casi todas las organizaciones, modificando los parámetros establecidos, dado que la virtualidad dió paso a nueva forma de funcionamiento de la gestión administrativa. Diversos países de América Latina dieron evidencia de los cambios, frente a las dificultades propias del contexto y el desconocimiento de no saber cómo enfrentarlas, generando transformaciones para adaptarse, con nuevas formas de organizarse, administrar y producir servicios en condiciones altamente inestables. Al respecto, Pont (2021) menciona que en el Brasil no se esperaban los cambios que se dieron por aparición del Covid, por lo que en la administración pública todo fue incierto y se actuó frente a las contingencias suscitadas en un periodo muy corto, empleando diversos mecanismos, así como técnicas para lograr organizarse y comunicarse, en busca de una coordinación para lograr atender a las urgencias en circunstancias totalmente diferentes, usando turnos extras, teletrabajo, entre otros.

A nivel nacional, la pandemia del Covid-19 afectó la forma de organizar y administrar a las organizaciones tanto públicas como privadas en un contexto complejo e incierto, teniendo que realizar tareas extras, enfrentar presiones laborales intensas, soportar una carga laboral excesiva y crear formas de trabajo que permitan mantener la producción de los servicios exigida en la etapa correspondiente. Al respecto, Chuco et al. (2020) señalan que los trabajadores de las distintas organizaciones recurrieron a su habilidad para mantener los niveles exigidos de producción de sus servicios, enfrentando fuertes presiones y atendiendo las contingencias desde sus hogares en base al establecimiento de nuevos sistemas de comunicación, sin embargo, dadas las condiciones experimentadas vieron afectada su productividad.

A nivel local, en un módulo penal provincial de la Corte Superior de Justicia, se observó durante el periodo de crisis una serie de dificultades para gestionar eficientemente la administración por parte del personal encargado de realizar las diversas actividades del módulo penal provincial. En este sentido, en un tiempo corto, la carga laboral se vio intensificada, producto de las reprogramaciones y la carga laboral excesiva, así como por los nuevos canales virtuales de atención. Debido al exceso de carga laboral, el personal tuvo que realizar diversas

actividades, obteniendo como resultado un exceso de trabajo, que tuvo que trasladar fuera de su horario laboral establecido. En este contexto la gestión administrativa se realizó en razón de reuniones de coordinación cotidianas, sin embargo, la productividad de los servicios de vio afectada, así como la correspondiente atención a los sujetos procesales.

La exposición de los inconvenientes presentados, han permitido la formulación de las preguntas de investigación. Pregunta General: ¿La gestión administrativa está relacionada con la productividad de los servicios en un Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia, año 2022?. PE1: ¿La gestión administrativa está relacionada con la productividad de la tecnología?. PE2: ¿La gestión administrativa está relacionada con la productividad de los trabajadores?. PE3: ¿La gestión administrativa está relacionada con la productividad de los ejecutivos?.

El conocimiento obtenido en el estudio ha permitido distinguir una justificación teórica, ya que, al conocer sobre el desarrollo de la gestión administrativa en un Módulo Penal Provincial, y el grado de relación con la productividad de los servicios complementa los vacíos relacionados en relación al desenvolvimiento de los módulos penales. También se ha distinguido una justificación práctica, puesto que el análisis del estudio se orienta al desarrollo de estrategias para enfrentar los problemas de gestión, incrementados por la sobrecarga laboral del personal de la institución analizada, así como medidas para fortalecer la calidad de atención de los ciudadanos. El estudio logró presentar justificación metodológica, por la facilidad generada para nuevas investigaciones en la realización de otros estudios, sobre todo metodológicamente.

De manera coherente, fueron enunciados los objetivos del estudio. Objetivo general: Determinar si la gestión administrativa está relacionada con la productividad de los servicios en un Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia, año 2022. OG1: Determinar si la gestión administrativa está relacionada con la productividad de la tecnología. OG2: Determinar si la gestión administrativa está relacionada con la productividad de los trabajadores. OG3: Determinar si la gestión administrativa está relacionada con la productividad de los ejecutivos.

En el mismo sentido de las preguntas y los objetivos, fueron planteadas las hipótesis correspondientes. Hipótesis general: La gestión administrativa está relacionada significativamente con la productividad de los servicios en un Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia, año 2022. HE1: La gestión administrativa está relacionada significativamente con la productividad de la tecnología. HE2: La gestión administrativa está relacionada significativamente con la productividad de los trabajadores. HE3: La gestión administrativa está relacionada significativamente con la productividad de los ejecutivos.

II. MARCO TEÓRICO

Fueron analizadas y tomadas en cuenta las teorías y definiciones que fundamentan las relaciones establecidas, facilitando la estructura construida. En este sentido, se muestra los elementos teóricos señalados:

Backes et al. (2020) buscaron analizar en Brasil como reaccionaron las organizaciones en formas de gestionar la administración para mantener sus niveles de producción equilibrados ante la pandemia Covid-19. Sus resultados se orientan al empleo de nuevas metodologías de trabajo, así como una serie de herramientas, permitieron adaptarse y desarrollar sus actividades en el nuevo escenario. Se instituyó el trabajo en casa y la modalidad remota, creando formas de comunicación y reuniones en línea para enfrentar el distanciamiento social, enfrentando las barreras y problemas propios de los centros de trabajo usando estrategias rápidas, colocando a las habilidades como recurso principal para responder a la falta de planes de contingencia.

Martí-Noguera (2020) buscó analizar en Venezuela, el desarrollo de modificaciones en la gestión administrativa producto de la presencia del COVID-19. Concluyendo que, ante el distanciamiento, las organizaciones se vieron obligadas a iniciar el empleo del trabajo, viéndose necesarios el uso de nuevas tecnologías digitales para la comunicación organizacional y la atención, incrementándose en este contexto la demanda de servicios, coordinando sus actividades en red, gestionando el cambio en forma acelerada y en situaciones complejas. Estas nuevas características cambiaron el perfil del profesional, que tenía que adaptar los conceptos y formas de trabajo tradicional al desarrollado en red, con competencias nuevas que puedan adaptarse al contexto laboral, convirtiéndose en personas más autónomas y responsables, coordinando, organizando y siendo monitoreado a través de nuevas formas de actividad digital.

En el estudio realizado por Luján (2021) analizó el vínculo entre la gestión administrativa desarrollada en una dependencia del Poder Judicial y la productividad generada en servicios. La investigación se desarrolló tomando en cuenta un análisis documental de cinco años, contemplados entre el 2018 al 2020, realizando un análisis cuantitativo en base al indicador de correlación entre las variables estudiadas, obteniéndose un valor de 0.47 tan solo a nivel de muestra,

dado que la probabilidad de error correspondiente sobrepasó el nivel de significancia definido como límite, por lo que no pudo generalizarse a nivel de toda la población. Concluyéndose que, a nivel poblacional, no se pudo establecer ninguna relación, debido a que no se cumplieron las exigencias requeridas por los supuestos.

Reátegui (2016) estudio la forma de gestionar el proceso administrativo al interior de Módulo Penal, buscando analizar la existencia de un vínculo con la productividad generada por el personal que laboraba en la institución. El estudio cuantitativo fue desarrollado en Moyobamba y analizó los resultados de las encuestas realizadas a una muestra de 36 trabajadores, cuya metodología se basó en un análisis con alcance correlacional. Se concluyó que los mejores niveles de gestión administrativa incrementaban los niveles de productividad que generaba el módulo penal del Poder judicial. Así mismo, los niveles de gestión alcanzados fueron en un nivel medio, tanto en que planeamiento y organización realizada, los cuales se armonizan con la comunicación y dirección al interior de la institución.

Pacherres (2021) buscó analizar la vinculación del desempeño laboral de los colaboradores del poder judicial con la gestión desarrollada en materia administrativa, para lo cual realizó un estudio cuantitativo a nivel correlacional en base a una muestra de 30 miembros, los cuales determinaron el total de la población en dicha institución. En este sentido, las conclusiones lograron determinar un nivel de correlación directa media entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, lo que permitió establecer que a medida que mejoraba la gestión en el plano administrativo, se obtendría una mejora de del desempeño de los colaboradores. Al mismo tiempo se verificó que la gestión administrativa fue calificada como adecuada por el 80% de sus miembros.

Angeles (2020) realizó su investigación en una entidad del Estado. El estudio relacional, de corte cuantitativo, recolectó los datos mediante una encuesta transeccional, aplicando los instrumentos a una muestra de 330 participantes. Las conclusiones indicaron que, ante el exceso de normas emitidas por el Estado en el periodo de pandemia, generaron confusión en un inicio, sin embargo, en el desarrollo de las actividades, se pudo lograr equilibrar los procedimientos y formas de trabajo. En este sentido, se desarrollaron reuniones de coordinación y se

aplicaron una serie de estrategias apoyadas por el uso de medios tecnológicos, el empleo del trabajo remoto y otros mecanismos usados dentro la etapa de aislamiento social.

De la cruz (2021) analizó en la red de Salud de Huamanga, la influencia de la gestión administrativa en la productividad laboral. Para tal efecto, se aplicaron los instrumentos a 83 trabajadores de la entidad analizada, aplicándose a los datos obtenidos la técnica de regresión logística ordinal. El estudio concluyó que la gestión administrativa influyó de manera significativa en la productividad del personal que laboraba en la institución. Sin embargo, los aspectos de la gestión que lograron un mejor nivel de productividad en el personal fueron los relacionados a los factores internos blandos, que lo constituyen el clima laboral adecuado, la socialización adecuada de los planes de trabajo, el estilo de gerencia, entre otros, dado que estos tienen una mayor posibilidad de modificarse a través de la comunicación, la coordinación y las estrategias adecuadas.

López (2020) analizó en una entidad del poder judicial el vínculo existente entre la gestión administrativa con la productividad laboral, en base a las respuestas a una encuesta realizada a 60 trabajadores. Los resultados fueron obtenidos usando instrumentos con confiabilidad alta. En este sentido, el estudio de características cuantitativas y de alcance correlacional mostro en sus resultados un índice de correlación de 0.892, además de un p-valor menor al nivel de significancia establecido del 5%, lo que permitió concluir que la gestión administrativa mostraba una relación alta con la productividad de las diversas actividades mostradas al interior de la entidad analizada.

Las teorías utilizadas que respaldan el desarrollo de las actividades en la investigación, relacionados con las variables gestión administrativa como productividad de los servicios, se encuentra la teoría neoclásica de la administración, así como la teoría situacional.

En relación a la primera teoría que fundamenta el estudio, Chiavenato (2006) señala que la teoría neoclásica de la administración ha tomado énfasis en aspectos propios de los principios de la administración, así como también el logro de los objetivos o metas de la organización. Para esto, contempla al planeamiento de las actividades como punto fundamental, puesto que anticipa los hechos y define la

ruta a seguir según los objetivos trazados, tomando en cuenta la información del análisis situacional realizado. Adicionalmente, contempla el hecho de que la administración pueda distribuir las tareas a los miembros, de acuerdo al análisis de sus fortalezas y las especialidades, para una adecuada división del trabajo. En busca del logro de metas, la administración dirige a los equipos y realiza el control adecuado para ajustar los procedimientos y tareas, desarrollando estrategias que permitan lograr la meta trazada.

En relación a la segunda teoría que fundamenta el estudio, Chiavenato (2006) menciona a la teoría situacional sostiene que no existe una única forma para lograr los objetivos a través de la administración, ya que esta se puede adaptar a las situaciones que se presentan, en este sentido el concepto de autoridad se modifica en relación a lo señalado en la teoría neoclásica, cambiando de una posición jerárquica en la que el mando es fundamental a una en la que la consulta al personal y el conocimiento del contexto priman, con decisiones en el punto del problema y una comunicación con mayor horizontalidad. Esta administración se desarrolla en ambientes cambiantes, con gran inestabilidad y muy dinámicos, por lo que necesita de una mayor comunicación entre los miembros de las organizaciones.

En relación a la definición de la variable **Gestión Administrativa**, según Hurtado (2008) La gestión administrativa vista como un proceso, consiste en el desarrollo de un conjunto de actividades, en las que participan un conjunto de personas y otros recursos, permitiendo lograr los objetivos trazados.

Son dimensiones de la gestión administrativa, Según Hurtado (2008) La planeación, la organización, dirección y el control. La primera dimensión denominada **Planeación** es definida como las actividades realizadas previamente para lograr conseguir objetivos futuros, definiendo las acciones a desarrollar, los recursos a emplear, así como las estrategias para conseguir lo propuesto. La segunda dimensión denominada **Organización** es definida como la estructuración que se realiza al interior de la organización, permitiendo asignar cargos con funciones y responsabilidades, los cuales en conjunto facilitan el logro de objetivos. La tercera dimensión denominada **Dirección**, es definida como las actividades de las personas que integran la organización que son direccionadas hacia la ejecución

de las actividades planeadas, las cuales deben ser guiadas con liderazgo para conseguir la meta establecida. La cuarta dimensión denominada **Control** es definida como las acciones que verifican los resultados obtenidos con lo planeado, permitiendo la realización de ajustes necesarios a través de estrategias y decisiones que permiten lograr la meta establecida.

En relación a la definición de la variable **Productividad de los servicios**, según Ivanevich et al. (1997) La productividad de servicios es el producto por persona/hora y se incrementa al aumentar el volumen o valor del producto en relación con el volumen o valor de los insumos que se emplean.

Son dimensiones de la productividad de servicios, según Ivanevich et al. (1997) la productividad de la tecnología, la productividad de los trabajadores y la productividad de los ejecutivos. La primera dimensión denominada **productividad tecnológica** se refiere al uso de tecnologías, como computadoras, programas o una diversidad de herramientas tecnológicas para incrementar el volumen y el valor de lo producido. La segunda dimensión denominada **productividad de los trabajadores** se refiere la producción generada por cada empleado que integra la organización, el cual mejora si les brindan medios adecuados, un mejor lugar de trabajo, mejorando los procesos y el diseño de las tareas. La tercera dimensión denominada **productividad de los ejecutivos** se refiere al cumplimiento de la administración dentro de la organización, impulsando la calidad, derribando barreras presentadas y delegando funciones adecuadas a los subordinados.

III. METODOLOGÍA

Las fases del proceso metodológico seguido al desarrollar la investigación han concordado con los parámetros de la metodología cuantitativa, cuyos aspectos han sido considerados en los puntos siguientes:

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El interés del estudio se ha centrado en observar el resultado obtenido de analizar el nexo entre la gestión en un contexto de incremento de gran demanda de servicios y la productividad de servicios generada, por lo que el estudio adquiere la denominación de básica. Es por ello que Losada (2016) manifiesta sobre las investigaciones de tipo básica, puesto que su característica principal es que busca ampliar lo que se conoce actualmente, incrementando el alcance teórico inicial de los fenómenos en estudio.

3.1.2 Diseño de investigación

Las consultas que se realizaron al personal fue en base s sus valoraciones personales, las cuales fueron recolectadas en forma numérica, por lo que su enfoque es netamente cuantitativo. Además de ello, el fin del estudio estuvo centrado en describir la gestión administrativa realizada, así como de las variaciones de la productividad de los servicios entregados en el Módulo penal, sin realizar alguna alteración del contexto, por lo que la investigación es denominada no experimental. Por tal razón Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) hacen referencia que los estudios en los que no se pretende intervenir en los participantes, ni en las manifestaciones de sus características, estos estudios llevan la denominación de no experimentales.

Así mismo, mencionan que, al tratar de establecer relaciones entre las variables analizadas, además de describirlas, se suelen denominar de nivel descriptivo-correlacional.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Según Hurtado (2008) La gestión administrativa vista como un proceso, consiste en el desarrollo de un conjunto de actividades, en las que participan un conjunto de personas y otros recursos, permitiendo lograr los objetivos trazados.

Definición operacional

En relación a la variable analizada, Hurtado (2008) distingue 4 dimensiones, descritas en la matriz operacional. (Ver anexos).

Indicadores

Se distinguieron 12 indicadores. (ver anexos).

Escala de medición

Ordinal

Variable 2: Productividad de servicios

Definición conceptual

Según Ivanevich et al. (1997) La productividad de servicios es el producto por persona/hora y se incrementa al aumentar el volumen o valor del producto en relación con el volumen o valor de los insumos que se emplean.

Definición operacional

Se contempló 3 dimensiones en la productividad de servicios. (ver anexos).

Indicadores

Se distinguieron 9 indicadores. (ver anexos).

Escala de medición

Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Fueron considerados como población al personal que labora en la institución, los cuales brindar un conjunto de servicios a quienes lo solicitan. En este sentido, es importante tomar en cuenta a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) quien define a la población como un conjunto de personas u objetos que muestran cierta similitud en ciertas características, que permitan distinguirlas fácilmente como un conjunto definido.

Criterios de inclusión:

Han sido considerados dentro de los miembros de la población a todo trabajador que brinda sus servicios al interior de la institución.

Criterios de exclusión:

No ha sido considerado dentro de los miembros de la población al personal que trabaje y desarrolle otro tipo de actividades, como limpieza, vigilancia, etc.

3.3.2 Muestra

Por tratarse de 30 personas el total del personal que labora en el Módulo Penal , no fue requerido tomar una muestra, por lo que se realizó un censo. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) hacen mención que los censos toman en cuenta a todos los miembros de la población.

3.3.3 Muestreo

Cuando se realiza un censo, ya no es aplicable ninguna técnica de muestreo. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) menciona que las técnicas de muestreo solo son aplicadas cuando se necesita extraer un segmento representativo, de la población, pero en ciertas ocasiones en donde la población es muy reducida, lo que es requerido es el censo, no siendo aplicable en estos casos ningún tipo de técnica de muestreo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se elaboraron 2 instrumentos con un conjunto de ítems, los cuales buscaron recolectar datos referentes a los indicadores seleccionados. Hernández-Sampieri

y Mendoza (2018) resaltan que los ítems que forman parte de todo cuestionario son importantes para recabar los datos necesarios para los análisis.

Tabla 1

Ficha Técnica del instrumento

Instrumento	Cuestionario para los trabajadores del Módulo penal
Autor	Alvarado Dávila, Glenda Rosmery
Población	Trabajadores del módulo penal
Número de Ítems	V1- 20 ítems y V2: 20 ítems.
Año	2022
Aplicación	Virtual
Duración	40 minutos

Validez

Se utilizó a expertos para validar la estructura o contenido de los constructos correspondientes. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) hacen referencia que gracias a la validez del instrumento es que se puede medir lo que se propuso medir.

Tabla 2

Expertos para validación de Instrumentos

DNI	Cuestionario para los trabajadores del módulo Penal
07191553	Dr. Alejandro Ramírez Ríos
07586867	Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa
09726163	Mg. Carlos Guerra Bendezú

Confiabilidad

Una de las características más importantes del instrumento es la estabilidad que muestra en las consultas o en las respuestas al cuestionario, lo que permite utilizar con confianza y en forma repetida el instrumento. El índice de confiabilidad se midió a través del Alfa de Cronbach. Para cada variable el instrumento fue el valor del índice fue el siguiente 0.983 y de 0.985.

Tabla 3

Confiabilidad del Instrumento

Variable	N° de encuestas	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa	12	20	0.983
Productividad de servicios	12	20	0.985

3.5 Procedimientos

Los trabajadores fueron consultados inicialmente sobre la posibilidad de ser formar parte del estudio. En una segunda etapa se les entregó de manera virtual el instrumento para cada variable de interés. Los datos de las encuestas se almacenaron en una hoja de cálculo, clasificados y analizados para la realización del contraste de hipótesis.

3.6 Métodos de análisis de datos

Al analizar los datos extraídos a través de la aplicación de cuestionarios, se describieron los resultados en base tablas con la distribución de frecuencias correspondientes, tanto a nivel de cada variable y sus dimensiones correspondientes. De la misma manera, se incluyeron en las figuras las graficas de barras. Fue analizada estadísticamente la relación entre las variables y de manera inferencial, obteniéndose indicadores para el establecimiento de las conclusiones.

3.7 Aspectos Éticos

El informe redactado ha contemplado dentro de su contenido los principios señalados en las normas internacionales APA en su versión 7.0. Además, los autores que sustentaron los fundamentos del estudio fueron citados en cada ocasión en que fue necesario, lo que respalda la ausencia de alguna forma de plagio. Hubo aceptación por parte de los estudiantes para colaborar con el estudio. Además, fueron considerados de manera íntegra todos los requerimientos exigidos para el desarrollo y presentación de los resultados por la universidad.

IV. RESULTADOS

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Resultados descriptivos de la variable Gestión Administrativa

En términos descriptivos, fueron clasificados los resultados de las percepciones de los individuos consultados sobre la variable gestión administrativa. En este sentido, se tomaron en cuenta los niveles bajo, medio y alto. La gestión administrativa fue puntuada como nivel bajo por el 16.7%, por el 33.3% como nivel medio, mientras que el 50 % los encuestados puntuaron como nivel alto.

Tabla 4

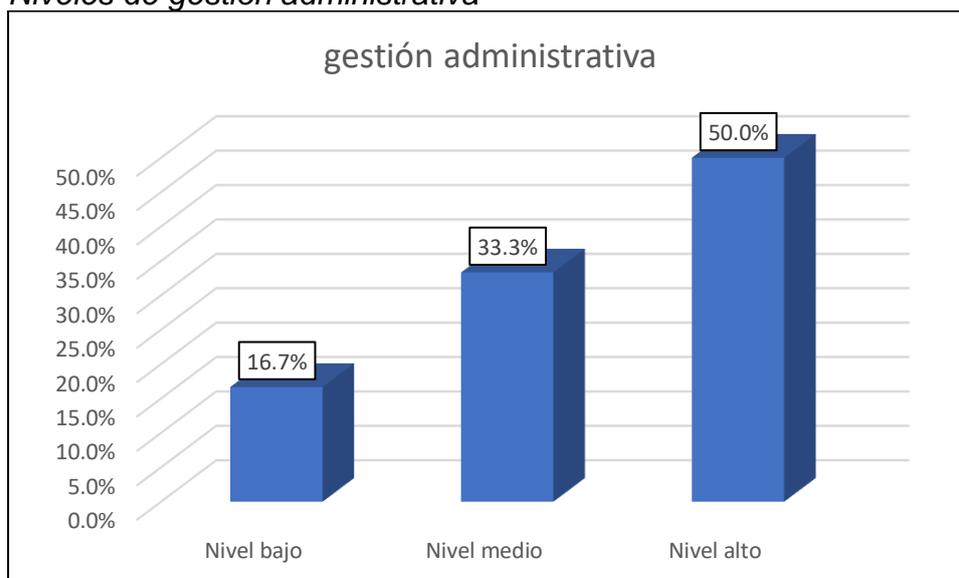
Resultados descriptivos de la variable Gestión Administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	5	16.7	16.7
Medio	10	33.3	50
Alto	15	50.0	100.0
Total	35	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Niveles de gestión administrativa



Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Gestión administrativa

En términos descriptivos, fueron clasificados los resultados de las percepciones de los individuos consultados sobre cada una de las dimensiones de la gestión administrativa. En este sentido, se tomaron en cuenta los niveles bajo, medio y alto de cada dimensión. La dimensión planeación fue puntuada como nivel bajo por el 16.7%, por el 33.3% como nivel medio, mientras que el 50.0% los encuestados puntuaron como nivel alto. En relación a la organización, el 23.3% de los consultados la calificó como de nivel bajo, el 30.0% calificó esta a esta dimensión como de nivel medio y el 46.7% en nivel alto. La dimensión dirección fue percibida por el 20.0% como de nivel bajo, el 33.3% percibió en nivel medio y un 46.7% en nivel alto. Finalmente, la dimensión control fue percibida por el 16.7% como de nivel bajo, el 33.3% percibió en nivel medio y un 50.0% en nivel alto.

Tabla 5

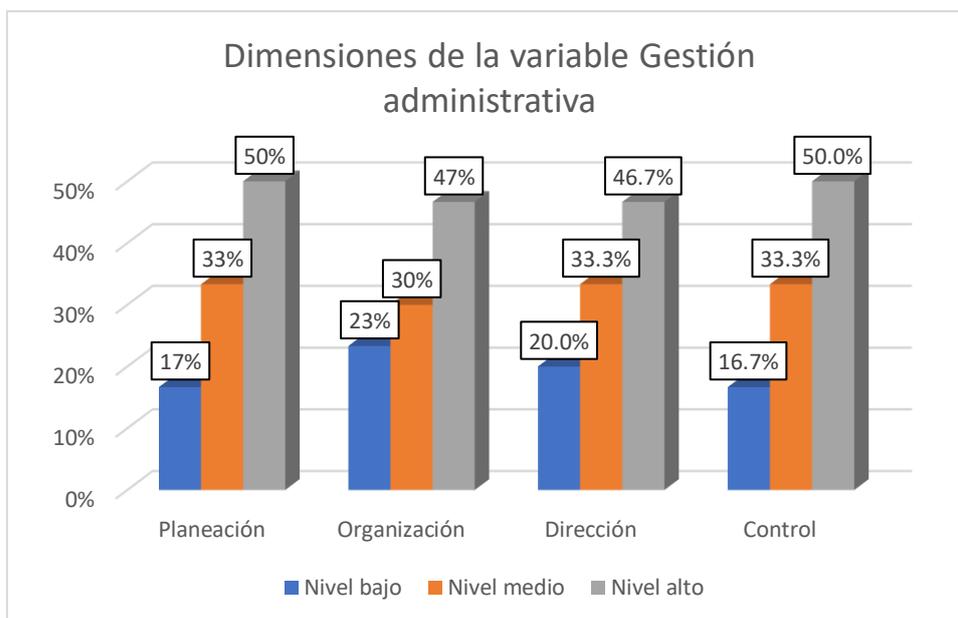
Niveles de las dimensiones de la Gestión administrativa

Niveles	Planeación	Organización	Dirección	Control
Bajo	16.7%	23.3%	20.0%	16.7%
Medio	33.3%	30.0%	33.3%	33.3%
Alto	50.0%	46.7%	46.7%	50.0%
Total	100%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa



Resultados descriptivos de la variable Productividad de los servicios

En términos descriptivos, fueron clasificados los resultados de las percepciones de los individuos consultados sobre la variable productividad de los servicios. En este sentido, se tomaron en cuenta los niveles bajo, medio y alto. La productividad de los servicios fue puntuada como nivel bajo por el 10.0%, por el 26.7% como nivel medio, mientras que el 63.3 % los encuestados puntuaron como nivel alto.

La tabla 6

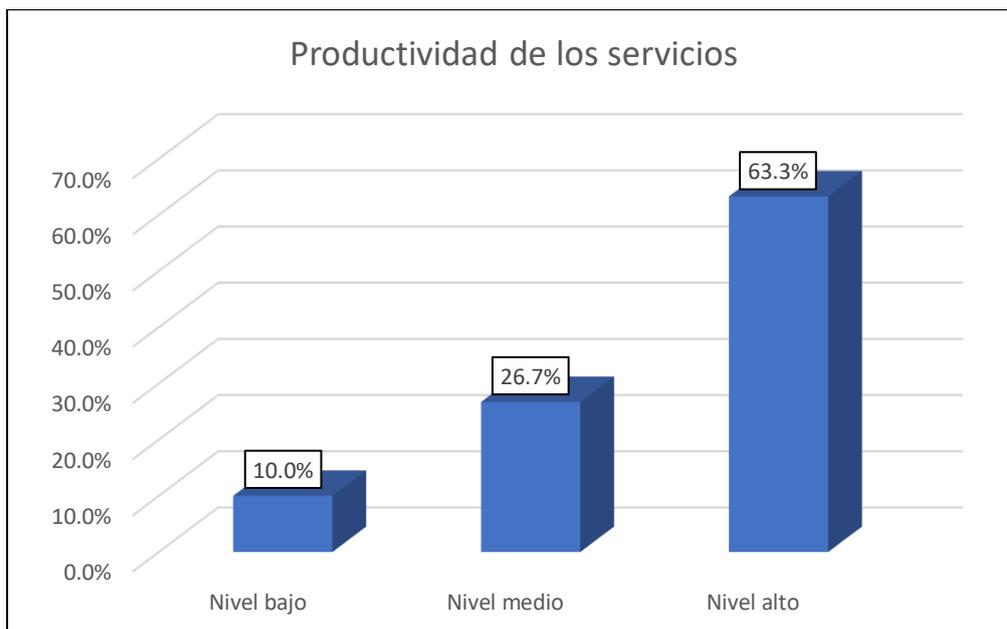
Productividad de los servicios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	10.0	10.0
Medio	8	26.7	26.7
Alto	19	63.3	63.3
Total	35	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Niveles de la variable productividad de los servicios



Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable productividad de los servicios

En términos descriptivos, fueron clasificados los resultados de las percepciones de los individuos consultados sobre cada una de las dimensiones de la productividad de servicios. En este sentido, se tomaron en cuenta los niveles bajo, medio y alto de cada dimensión. La productividad tecnológica fue puntuada como nivel bajo por el 13.3%, por el 26.7% como nivel medio, mientras que el 60 % los encuestados puntuaron como nivel alto. En relación a la productividad de los trabajadores, el 10% de los consultados la calificó como de nivel bajo, el 26.7% calificó esta a esta dimensión como de nivel medio y el 63.3% en nivel alto. En relación a la productividad de los ejecutivos fue percibido por el 16.7% como de nivel bajo, el 27.7% percibió en nivel medio y un 57.7% en nivel alto.

Tabla 7

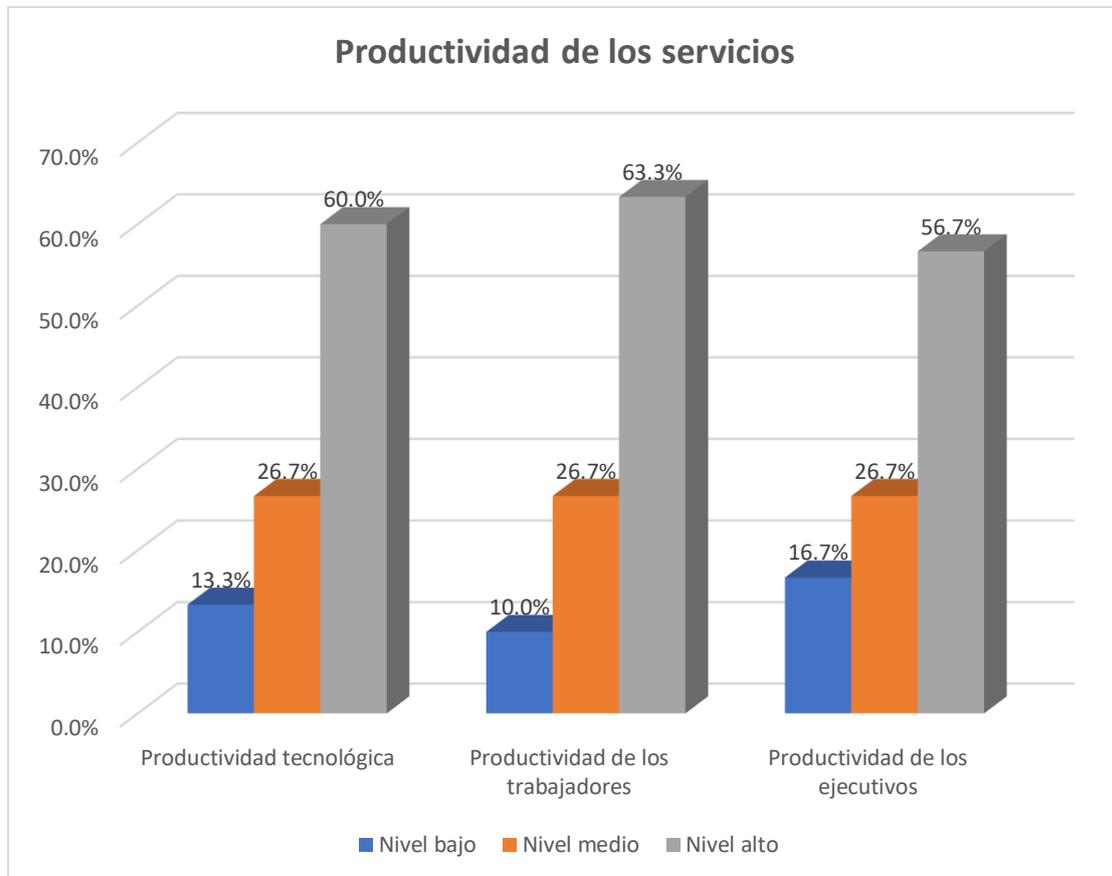
Niveles de las dimensiones de la variable Productividad de los servicios

Niveles	Productividad tecnológica	Productividad de los trabajadores	Productividad de los ejecutivos
Bajo	13.3%	10.0%	16.7%
Medio	26.7%	26.7%	27.7%
Alto	60.0 %	63.3%	57.7%
Total	100%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Niveles de las dimensiones de la variable Gestión administrativa



Análisis inferencial

Análisis de Normalidad

Hipótesis:

H₀: Posee distribución normal.

H₁: No posee distribución normal.

Nivel de significancia = 0.05

Tabla 8

Prueba de normalidad Shapiro Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.764	35	0.000
Productividad de los servicios	0.782	35	0.000

Nota: Elaboración propia

Los valores obtenidos en el análisis de la normalidad han permitido verificar que las variables de análisis muestran un comportamiento que no se ajusta a la curva de normalidad. Este hecho, permite definir la técnica a utilizarse, que en este caso de la correlación de Spearman.

Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis estadísticas general:

H₀: La gestión administrativa no está relacionada significativamente con la productividad de los servicios en un Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia, año 2022

H₁: La gestión administrativa está relacionada significativamente con la productividad de los servicios en un Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia, año 2022.

Nivel de significación fijado del 5% (contraste bilateral).

Tabla 9

Coeficiente de correlación de Spearman entre La gestión administrativa y la gestión administrativa

		La gestión administrativa	La gestión administrativa	productividad de los servicios
Rho de Spearman		Correlación de Spearman	1,000	,571**
	La gestión administrativa	Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	productividad de los servicios	Correlación de Spearman	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

Nota. Elaboración propia

El índice que determina el nivel de correlación evaluado generó un valor de 0.571, motivo por el cual el nivel de relación alcanzado entre la gestión administrativa y la productividad de servicios es considerable. Dado que la población fue pequeña, se decidió considerar realizar un censo, por lo que no se tomó en cuenta el p-valor.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis:

H0: La gestión administrativa no está relacionada con la productividad de la tecnología.

H1: La gestión administrativa está relacionada con la productividad de la tecnología.

Nivel de significación fijado del 5% (contraste bilateral).

Tabla 10

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la productividad de la tecnología

		gestión administrativa	productividad de la tecnología
Rho de Spearman	gestión administrativa	Correlación de Spearman	,687**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35
	productividad de la tecnología	Correlación de Spearman	,687**
		Sig. (bilateral)	0.000
	N	35	

Nota. Elaboración propia

El índice que determina el nivel de correlación evaluado generó un valor de 0.687, motivo por el cual el nivel de relación alcanzado entre la gestión administrativa y la productividad de la tecnología es considerable. Dado que la población fue pequeña, se decidió considerar realizar un censo, por lo que no se tomó en cuenta el p-valor.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis:

H0: La gestión administrativa no está relacionada significativamente con la productividad de los trabajadores.

H1: La gestión administrativa está relacionada significativamente con la productividad de los trabajadores.

Nivel de significación fijado: 5% (contraste bilateral).

Tabla 11

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores

		gestión administrativa	Productividad de los trabajadores
Rho de Spearman	gestión administrativa	Correlación de Spearman	1,000
		Sig. (bilateral)	,582**
		N	35
	Productividad de los trabajadores	Correlación de Spearman	,582**
		Sig. (bilateral)	0.000
	N	35	35

Nota. Elaboración propia

El índice que determina el nivel de correlación evaluado generó un valor de 0.582, motivo por el cual el nivel de relación alcanzado entre la gestión administrativa y la productividad de los trabajadores es considerable. Dado que la población fue pequeña, se decidió considerar realizar un censo, por lo que no se tomó en cuenta el p-valor.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Hipótesis:

H0: La gestión administrativa no está relacionada significativamente con la productividad de los ejecutivos.

H1: La gestión administrativa está relacionada significativamente con la productividad de los ejecutivos.

Nivel de significación fijado : 5% (contraste bilateral)

Tabla 12

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la productividad de los ejecutivos

			Dimensión comunicativa	productividad de los ejecutivos
Rho de Spearman	gestión administrativa	Correlación de Spearman	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	3
	productividad de los ejecutivos	Correlación de Spearman	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

Nota. Elaboración propia

El índice que determina el nivel de correlación evaluado generó un valor de 0.580, motivo por el cual el nivel de relación alcanzado entre la gestión administrativa y la productividad de los ejecutivos es considerable. Dado que la población fue pequeña, se decidió considerar realizar un censo, por lo que no se tomó en cuenta el p-valor.

V. DISCUSIÓN

Los valores obtenidos, producto del análisis de datos resultantes de las respuestas a las encuestas realizadas a la población de trabajadores han mostrado una relación considerable entre las variables gestión administrativa y productividad de los servicios, las cuales han sido derivadas del análisis de la problemática y el razonamiento deductivo que toma en cuenta los fundamentos teóricos. El caso analizado correspondiente al Módulo Penal fue evaluado sobre las percepciones de un total de 35 personas encuestadas, los cuales brindan servicios a los usuarios cotidianamente.

Los resultados descriptivos de la variable gestión administrativa, fueron obtenidos en base a la percepción de cada individuo consultado en la encuesta, a través de las diversas preguntas del cuestionario. En este sentido, la mayor cantidad de miembros consultados (50%) señalaron haber percibido una gestión a nivel alto, mientras que el resto la calificó como medio y bajo. Estos resultados apuntan a que reconocen que si bien es cierto, la gestión contempló reuniones de coordinación y gestionó adecuadamente, el periodo vivido durante la crisis de la pandemia fue de gran incertidumbre y muchos aspectos no podían ser controlados por la gestión, ya que dependía de instancias superiores, sin embargo, el trabajo realizado fue el adecuado dentro de los alcances de la administración.

Por el lado de las dimensiones, los consultados percibieron en un 50.0% como de nivel alto la planeación realizada, sin embargo, el nivel de incertidumbre no permitió actuar según lo planeado, ya que los acontecimientos eran cambiantes, siendo la recarga de trabajo una de los principales aspectos que se hacían difíciles de manejar. La dimensión organización obtuvo un nivel de percepción similar, al igual que la dimensión control. En este sentido, se pudo reconocer que en circunstancias cambiantes, las distintas variables manejadas al nivel de la organización se vuelven muy variantes e impredecibles, por lo que las reuniones de coordinación deben de buscar equilibrar en la medida de sus posibilidades, buscando en un nivel horizontal aplacar las dificultades presentadas.

Los resultados relacionados con la gestión administrativa y sus dimensiones coinciden con lo expresado por Chiavenato Chiavenato (2006) quien señala a la

teoría situacional, que fundamenta que en situaciones de incertidumbre no se puede gestionar la organización de la manera establecida en situaciones de equilibrio, dado que para lograr los objetivos es necesario considerar distintas estrategias que se adaptan a la situación inesperada. Este hecho hace que las coordinaciones se lleven a cabo de manera más fluida y horizontal. En este sentido la comunicación se hace vital entre los miembros.

Por el lado de la variable productividad de los servicios los individuos consultados señalaron en un 63.3 % como nivel alto. Sin embargo, la gran presión ejercida por la carga de trabajos acumulados generaba una recarga para los trabajadores, puesto que estos se desempeñaban inclusive en tiempos que involucraban fuera de su horario laboral, dado que el trabajo remoto implicaba que se podía atender en cualquier momento del día, por lo que se hacía inmanejable y era necesaria la inclusión de personal extra para el manejo de la sobrecarga de trabajo acumulado, al menos por un tiempo considerable, hasta normalizar el flujo normal.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos sobre las dimensiones de la productividad de servicios, se pudo verificar que la productividad tecnológica fue puntuada por el 60 % los encuestados puntuaron como nivel alto, la productividad de los trabajadores por el 63.3% en nivel alto y la productividad de los ejecutivos por 57.7% en nivel alto. Estos resultados verifican que tanto las dimensiones como la variable son percibidas de manera coherente, puesto que el personal trabajo arduamente para cubrir con la carga de trabajo acumulada, sin embargo, las condiciones no previstas hicieron que se desbordaran los niveles normales establecidos, haciendo imposible cubrir con lo planificado, pese a que los niveles de productividad fueron altos en todos los niveles.

Los resultados obtenidos de las variables mostraron un comportamiento diferente al de una distribución normal, lo cual determinó el uso de una técnica del tipo no paramétrica, determinándose la realización de la técnica de Spearman, cuyo análisis generó un valor de 0.571 para el índice de correlación. Dado que el estudio fue aplicado a una población muy reducida, se determinó encuestar a todos los miembros, por lo que no fue necesario analizar los resultados del p-valor, ni tomar en cuenta los niveles de significancia.

En relación a otros estudios realizados, los resultados coinciden con lo mencionado por Backes et al. (2020) quien señala que en la crisis generada por la pandemia determinó que las organizaciones gestionaran administrativamente utilizando metodologías nuevas y diversas, dado que era necesario usar herramientas para adaptarse a los cambios del nuevo escenario. De la misma manera que lo observado en el estudio, se instituyó el trabajo remoto, llevándose trabajos al hogar, reuniéndose en línea para coordinar las actividades, incrementando los niveles de comunicación, a través de reuniones diversas en línea. En este contexto, al igual que en el Perú, en Brasil se experimentaron estrategias diversas y de carácter casi inmediato, debido al contexto variante e incierto. En este escenario, las habilidades para enfrentar las situaciones diversas hacen que este sea uno de los principales recursos, a falta de no poder planificar y preparar un plan para enfrentar una situación inesperada.

Los acontecimientos descritos en el estudio coinciden con Martí-Noguera (2020) quien analizó lo que aconteció en las organizaciones en el ámbito de la gestión administrativa en Venezuela ante la crisis presenciada por el COVID-19. En este sentido, ante el distanciamiento, la gran mayoría de organizaciones utilizaron nuevas tecnologías digitales para comunicarse, sobre todo mediante videoconferencias. Así mismo, el personal observó una demanda de servicios considerablemente superior a lo normalmente establecido. En este contexto, la complejidad fue la característica predominante, obligando al personal a adaptarse a la situación, estableciendo nuevos conceptos y formas de trabajo, diferentes a las ya acostumbradas en el trabajo presencial. El personal tuvo que tomar decisiones con cierto nivel de autonomía, rescatando la coordinación en tiempo real y el uso de tecnología digital como principal característica.

Otro estudio similar que al analizado fue el realizado por Luján (2021) quien buscó verificar la relación existente entre los resultados de percepción de la gestión desarrollada en una dependencia del Poder Judicial y los niveles de productividad desarrollados por el personal. En este caso se analizaron datos de cinco años, observándose un índice de correlación considerable, sin embargo, no se pudo realizar una inferencia a toda la población. En estos casos, la demanda es un factor fundamental, y aunque la gestión administrativa se la adecuada y tome las medidas

necesarias, hace falta de una mayor cantidad de personal para enfrentar tal brecha generada por el cambio en la demanda.

Otro estudio coincidente con el realizado es el de Reátegui (2016), quien analizó el vínculo existente entre la percepción de gestionar el proceso administrativo en un Módulo Penal y el nivel de productividad desarrollado por el personal encargado de brindar el servicio. En este sentido se pudo observar que a medida que se verificaban percepciones de niveles más altos de gestión administrativa se observaba también mejores niveles de productividad.

Un estudio adicional en el ámbito judicial fue el desarrollado por Pacherras (2021) quien verificó que, a nivel de percepción, los encuestados mostraron coherencia entre el nivel de desempeño laboral percibido y el nivel de gestión administrativa. Al mismo tiempo se pudo verificar que el 80% de los miembros consultados percibieron un nivel alto de gestión administrativa, sin embargo, el otro porcentaje, aunque mínimo, correspondió a los niveles bajo y medio.

En relación a estudios realizados sobre organizaciones que tuvieron que enfrentar su gestión administrativa dentro del periodo de la pandemia, el estudio de Ángeles (2020) mostró coincidencia en relación a los efectos observados dentro de las organizaciones del Estado. En este sentido, se señaló que se observó inicialmente una confusión, por el gran número de normas emitidas por el Estado, sin embargo, al desarrollarse las actividades, se lograron adecuar al contexto de trabajo remoto. De manera similar, se efectuaron de manera dinámica reuniones de coordinación, aplicándose estrategias que podían funcionar gracias al uso de medios tecnológicos y otros mecanismos propios del contexto de pandemia. Así mismo, De la Cruz (2021) verificó que la gestión administrativa mostraba una relación con los niveles de productividad laboral. Este estudio utilizó una técnica más exigente, logrando analizar a través de la regresión logística ordinal que ambas variables estaban vinculadas. El estudio a su vez verificó que eran necesario en este contexto los factores blandos en el personal, que permitieron socializar correctamente los planes de trabajo establecidos de manera rápida, los cuales son ejecutados de manera eficaz cuando existe un buen nivel de comunicación, coordinación.

Otro estudio coincidente es el elaborado por López (2020) pues se desarrolló en el poder judicial, comprobándose la vinculación de la gestión con la productividad en las labores desarrolladas por el personal encargado de brindar los servicios. En este caso, el índice de correlación obtenido fue superior al obtenido en el estudio, puesto que generó un índice de 0.892, muy por encima al 0.571 obtenido. En este caso, el estudio fue obtenido. Estos resultados son consistentes con la teoría, dado que la administración que se encuentra constantemente con el personal que labora en toda institución tiene una mayor influencia en los niveles de productividad del personal.

Los resultados corroboran con lo mencionado por Chiavenato (2006) quien ha señalado que en la teoría neoclásica se menciona como se debe lograr los objetivos trazados, dado que es necesario que se las actividades de coordinación deben ser dirigidas hacia lo planeado, siendo necesario el liderazgo de las personas que se encuentran en la dirección. Por otro lado, se menciona que es necesario apoyarse en el Control, para lograr definir nuevas estrategias si las acciones tomadas no rinden los efectos buscados. En este sentido, las metas son logradas en base a una coordinación articulada en forma continua y controlada de manera adecuada.

En el contexto de la pandemia, se vivió una situación caótica, sobre todo por la incertidumbre y cambios constantes, por lo que lo sucedido al interior de la administración y el comportamiento del personal a cargo de brindar el servicio se manifestó en concordancia por lo mencionado por Chiavenato (2006) en referencia a la teoría situacional. En esta teoría se sostiene que, ante situaciones inciertas y muy complejas, se recurren a diversos mecanismos y estrategias para lograr los objetivos buscados. La administración busca en base a información y comunicación constante lograr adaptarse a los cambios. Por esta razón, en base a un conocimiento adecuado de las potencialidades y fortalezas de sus miembros la administración busca obtener el óptimo nivel de productividad. En este contexto, es fundamental el control, puesto que permitirá modificar las funciones, tiempos y estrategias, sobre todo si se verifica que no se están logrando los resultados esperados, Siendo necesaria la comunicación horizontal, para enfrentar

rápidamente y sin conflictos o alteraciones del clima la inestabilidad presentada en las organizaciones.

El estudio corroboró lo mencionado por Ivanevich et al. (1997) en cuanto a que la productividad no solo depende de los trabajadores, sino también por lo generado por la tecnología y por la dirección, dado que los distintos componentes empujan en un mismo nivel, generando un incremento de la productividad de servicios. En este sentido, la productividad que genera por los trabajadores, es expresada en términos de producción por persona en una hora de trabajo, incrementándose en la medida que logran dominar y especializarse las labores cotidianas. En el mismo sentido, es fundamental la productividad de los equipos o de la tecnología, ya que, si no se cuenta con equipos adecuados, así como no se manejan aplicaciones informáticas necesarias, el trabajo se imposibilita dadas las condiciones que se viven. Así mismo, los directivos también impulsan el trabajo en la medida que avanzan con la generación de estrategias, facilitan el trabajo y brindan las condiciones necesarias para que el personal cuente con los requerimientos para un buen desempeño.

El estudio se desarrollo de manera virtual, compartiéndose los cuestionarios con el personal involucrado en brindar el servicio, pudiendo obtenerse las respuestas correspondientes, para luego ser ordenadas, clasificadas y analizadas, sin embargo, debido a esta situación de no presencialidad existe la posibilidad de obtenerse algunos sesgos, por lo que se recomienda realizar un mejor estudio de manera presencial, para corroborar de manera mas objetiva los resultados obtenidos.

El estudio coincidió en la mayoría de los casos con los resultados de diversas investigaciones realizadas, así como que se logró corroborar lo señalado por los diversos autores teóricos que analizaron la gestión administrativa como la productividad de servicios, por lo que el estudio ha mostrado resultados con buenos niveles de coherencia dentro del razonamiento deductivo aplicado.

VI. CONCLUSIONES

Primera

El estudio concluye que la gestión administrativa muestra de manera significativa una relación de nivel considerable con la productividad de los servicios en un Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia.

Segunda

El estudio concluye que la gestión administrativa muestra de manera significativa una relación de nivel considerable con la productividad de la tecnología en un Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia.

Tercera

El estudio concluye que la gestión administrativa muestra de manera significativa una relación de nivel considerable con la productividad de los trabajadores en un Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia.

Cuarta

El estudio concluye que la gestión administrativa muestra de manera significativa una relación de nivel considerable con la productividad de los ejecutivos en un Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia, año 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda que en el Módulo Penal se debe impulsar las coordinaciones continuas para fortalecer la gestión administrativa, resultando debido al grado de correlación fuerte que se mejore los niveles de productividad de servicio del personal.

Segunda

Se recomienda que en el Módulo Penal se debe impulsar a un mejor manejo de tecnologías y un mejor nivel de vinculación, y comunicación entre los miembros para mejorar la gestión administrativa.

Tercera

Se recomienda que en el Módulo Penal se debe mantener y mejorar la gestión administrativa para a través de ello se pueda incrementar aún más la productividad de los trabajadores.

Cuarta

Se recomienda que en el Módulo Penal se debe impulsar un mayor acercamiento a los directivos , ya que debido a ello, se podrán realizar cambios inmediatos en virtud de una mejora de la productividad de servicios.

REFERENCIAS

- Angeles, A. (2020). La pandemia del COVID-19 y sus efectos en la gestión de los recursos humanos de la superintendencia nacional de los registros públicos. [Tesis de maestría. Universidad San Martín de Porres]. <https://bit.ly/3cTW1nF>
- Alvarado, M. (2018). Gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario en una institución educativa, Lima-2017. [Tesis de Doctorado en Administración de la Educación, Universidad César Vallejo]. Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13004/Alvarado_HMP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armstrong, S., y Mitchell, B. (2019). The Essential HR Handbook, 10th Anniversary Edition: A Quick and Handy Resource for Any Manager or HR Professional. *Weiser*
- Argohty, A., y Gonzáles, N. (2017). Determinantes de la innovación en empresas propiedad del Estado: evidencia para las empresas públicas de Ecuador. *Revista de Administración Pública*. 53(1). 45 – 63. <https://www.redalyc.org/journal/2410/241059155003/html/>
- Backes, D. A., Arias, M. I., Storopoli, J. E., y Ramos, H. R. (2020) Los efectos de la pandemia de Covid-19 en las organizaciones: una mirada al futuro. *Iberoamerican Journal of Strategic Management*. v. 19, n. 5, p. 1-10. DOI: <https://doi.org/10.5585/riae.v19i4.18987>.
- Boldrini, I. (2017). La Gestión de Recursos Humanos y la Productividad en el Ministerio Público, Lima 2016. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5372/Boldrini_PIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bolívar, J. (2015). *Productividad Personal*. Editorial: Conecta
- Bock, L. (2015). *Work Rules!: Insights from Inside Google That Will Transform How You Live and Lead Hardcover – Illustrated. Twelve.*

- Breglia, M. (2016). Conozca las nuevas tendencias para la Gestión de Recursos Humanos. *Red Continental de Gestores Públicos*. <https://redgestorespublicos.pe/conozca-las-nuevas-tendencias-para-la-gestion-de-recursos-humanos/>
- Chuco, J., Alvarez, J., Chavez, M. y Cuba, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. *Review of global management*. 6(1), 50-55. DOI: <https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1489>
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill
- Callaghan, C. (2018). Strategic human resources management or talent management: a theoretical non sequitur? *Journal of Contemporary Management*. 15(1). 763 - 783
- Castro, L., y Yagual, E. (2021). El impacto del uso de la tecnología en la gestión de recursos humanos en empresas de la ciudad de Guayaquil. *[Tesis de Licenciatura en Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil]*. Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55486/1/ICT-061-2020-T2 CASTRO SANCHEZ- YAGUAL ALVARADO.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos (Quinta Edición)*. *Mc Graw Hill*. <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. *Mc Graw Hill*. <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Cortez, F. (2020). *Gestión del Talento Humano y la Productividad Laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020*. *[Tesis de Maestría en Talento Humano, Universidad César Vallejo]*. Chimbote, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53855/Cortez_LF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- De la cruz, M. (2021). Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga - 2020. [Tesis doctoral. Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3SgH1Av>
- De Paz, V. (2017). Gestión del talento humano y la productividad laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020. [Tesis de Maestría en gestión de los servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8806/DePaz_DVR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., y Schuler, R. (2003). La gestión de recursos humanos. Preparando profesionales para el siglo XXI. *McGraw Hill*.
<http://ipap.chaco.gov.ar/uploads/publicacion/602b7e4dbc33c471e2358f6f92a29161407cced4.pdf>
- Estrada, J. (2018). Planeación del desempeño y la productividad en una empresa privada de concreto premezclado, año 2017. [Tesis de Maestría en Gerencia de Proyectos de Ingeniería, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio institucional de la UNFV. Lima, Perú.
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2358/ESTRADA%20BALDEÓN%20%20JORGE%20%20ARMANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2005). *Gestión de recursos humanos* (Quinta Edición). Pearson Educación S.A., Madrid, España. <https://ebg.ec/wp-content/uploads/2021/07/Gestion-de-recursos-humanos.-5ed-Balkin.pdf>
- Hurtado, D. (1997). Principios de administración. McGraw-Hill. Fondo editorial ITM.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S. (1997). Gestión, calidad y competitividad. McGraw-Hill.
- Martínez, E., y Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencia. Principios y Métodos*. https://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf
- Montoya, C., y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista*

científica Visión de Futuro. 20(2). 1 – 20.
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Vol. 5). Bogotá, Colombia.
- Luján, L. (2021). La gestión administrativa y la productividad de los servicios de justicia del poder judicial en la provincia de Patate, 2018-2020. *Revista Ciencia y Tecnología*.17(3): 103-113.
DOI: <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.03.09>
- López, L. (2020). Gestión administrativa y productividad laboral en el Poder Judicial Sede Santa Rosa, San Juan de Lurigancho, 2019. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3PHCANw>
- Martí-Noguera, J. (2020) Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19. *Revista Venezolana de Gerencia*. Año 25 No. 90, 394-401. DOI: <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32383>.
- Ozenc, K., y Hagan, M. (2019). *Rituals for Work: 50 Ways to Create Engagement, Shared Purpose, and a Culture that Can Adapt to Change*. Wiley
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Mejore su negocio. El Recurso Humano y la Productividad*. <https://infolibros.org/pdfview/7061-mejore-su-negocio-el-recurso-humano-y-la-productividad-organizacion-internacional-del-trabajo/>
- Pacherres, C. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3bcF33K>
- Pont, J. (2021). Administración y Estado, en el contexto post Covid-19. ¿Hacia un nuevo vínculo?. *GAPP Nueva Época*. N° 26. pp 33-47. DOI: <https://doi.org/gap.i26.10798>

- Pampillón, R. (2008). El modelo nórdico. *Revista de Economía Mundial*. 1(18). 155 – 165. <https://www.redalyc.org/pdf/866/86601813.pdf>
- Pérez, G., y Ponce, D. (2017). Planeamiento estratégico de recursos humanos y optimización del capital humano en los colaboradores de DAESA corporaciones S.A.C. Arequipa 2017. [Tesis de Maestría en Relaciones Industriales, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional de la UNSA. Arequipa, Perú.
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Pontificia Universidad Javeriana*, 1(1), 1-27. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umi>
- Reátegui, C. (2016). La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba, 2016. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3Q0xkF7>
- Ramírez, R., Espíndola, C., Ruíz, G., y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Revista Información Tecnológica*, 30(6), 167 – 176. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ravikiran, A. (2022). *Population vs Sample: Definitions, Differences and Examples*. Simplilearn. <https://www.simplilearn.com/tutorials/machine-learning-tutorial/population-vs-sample>
- Realpe, K. (2020). Perspectivas de la gestión de talento humano en las universidades. Una revisión documental. *Revista Polo del Conocimiento*, 5(12), 502 – 518. DOI: 10.23857/pcv5i12.2073
- Reategui, C. (2016). La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba, 2016. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1245/reategui_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Renatta, G. (2017). Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, 2016. [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8641/Gianella_CRG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, R., y Vilchez, S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018. [Tesis de Maestría en Gestión en Salud, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional de la UWIENER. Lima, Perú. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Smith, S., y Mazin, R. (2011). The Hr Answer Book: An Indispensable Guide for Managers and Human Resources Professionals Hardcover – Illustrated. Amacom
- Sandoval, M. (2017). El impacto de la gestión de Recursos Humanos en el desarrollo del liderazgo femenino en organizaciones multinacionales: disminuyendo barreras a través de políticas y programas en pro de la diversidad de género. [Tesis de Maestría en Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Universidad de San Andrés]. Repositorio institucional de la UDESA. Buenos Aires, Argentina. <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/15658>
- Ugalde, V. (2020). *Using an interview in a research paper*. University of Nevada: <https://www.unr.edu/writing-speaking-center/student-resources/writing-speaking-resources/using-an-interview-in-a-research-paper>
- Universidad Nacional Mar de Plata (2004). *Administración de Recursos Humanos*. <https://infolibros.org/pdfview/7060-administracion-de-recursos-humanos-universidad-nacional-de-mar-del-plata/>

- Urgilés, S., Álvarez, J., y Zurita, I. (2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 408 – 435.
- Vagle, M., Thiel, J., y Hofsess, B. (2020). A Prelude - Unsettling Traditions: Reimagining the Craft of Phenomenological and Hermeneutic Inquiry. *Qualitative Inquiry*, 26(5), 427–431.
doi:<https://doi.org/10.1177/1077800419829791>
- Zavala, G., y Frías, P. (2018). Discurso millennial y desafíos en la gestión de recursos humanos en Chile. *Psicoperspectivas*. 17(3). 52 – 63.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-69242018000300052&script=sci_arttext

Anexos

Anexo 1

Matriz operacional de la variable gestión administrativa

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Gestión administrativa	Según Hurtado (2008) La gestión administrativa vista como un proceso, consiste en el desarrollo de un conjunto de actividades, en las que participan un conjunto de personas y otros recursos, permitiendo lograr los objetivos trazados.	Para medir la gestión administrativa se utilizaron 4 dimensiones y 17 indicadores.	Planeación	Establece objetivos y misión Estudia alternativas Determina recursos necesarios Genera estrategias	Ordinal
			Organización	Diseña cargos y tareas Diseña la estructura organizacional Coordina las actividades laborales Establece políticas y procedimientos Asigna recursos	
			Dirección	Dirige y motiva a los empleados Establece la comunicación Soluciona conflictos laborales Diseña estrategias para mejorar el desempeño	
			Control	Mide el desempeño Realiza correctivos Controla los procesos y actividades Controla los recursos de la empresa	

Anexo 1

Matriz operacional de la variable productividad de los servicios

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Productividad de servicios	Según Ivanevich et al. (1997) La productividad de servicios es el producto por persona/hora y se incrementa al aumentar el volumen o valor del producto en relación con el volumen o valor de los insumos que se emplean.	Para medir la gestión administrativa se utilizaron 3 dimensiones y 10 indicadores.	Productividad tecnológica Productividad de los trabajadores Productividad de los ejecutivos	Uso de computadoras en la producción Uso de programas informáticos Uso de nuevas tecnologías Acceso a medios adecuados Ambiente físico de trabajo Mejora de procesos Diseño de tareas Orientación a la calidad Eliminación de barreras Delegación de funciones	Ordinal

Cuestionario: Productividad de los servicios

Estimado(a) estudiante:

Solicitamos tu colaboración para que respondas con tranquilidad y sinceridad colocando la alternativa que mejor exprese tu respuesta según la tabla siguiente:

Valoración				
Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (5)	Siempre (5)

	DIMENSIÓN	ITEMS	Valoración				
			1	2	3	4	5
Dimensión 1: Productividad tecnológica							
Uso de computadoras en la producción	1	La utilización de equipos de cómputo facilita el incremento del nivel de productividad					
	2	Contar con equipos de cómputo mejora el resultado de las actividades de trabajo					
Uso de programas informáticos	3	La utilización de aplicaciones informáticas mejora la comunicación con los involucrados en las actividades laborales.					
	4	Usar una aplicación informática permite brindar una mejor atención y más efectiva.					
Uso de nuevas tecnologías	5	El uso de nuevas tecnologías ha permitido lograr incrementar el nivel de atención al público demandante					
	6	Utilizar una nueva herramienta tecnológica incrementó el nivel de logro de objetivos					
Dimensión 2: Productividad de los trabajadores							
Acceso a medios adecuados	7	La institución ha brindado los recursos y medios adecuados para incrementar la producción en los servicios					
	8	Los trabajadores han mejorado los procesos y el diseño de las tareas para brindar mejores servicios					
Ambiente físico de trabajo	9	Las condiciones del ambiente de trabajo han permitido mejorar la producción de servicios					
	10	El contexto en que se han desarrollado las tareas diarias ha facilitado cumplir con el incremento de exigencias					
Mejora de procesos	11	La institución ha mejorado los procesos continuamente permitiendo incrementar la productividad de los trabajadores					
	12	En el módulo se realizaron reuniones para corregir y mejorar los procesos para incrementar la producción de servicios					
Diseño de tareas	13	Las tareas han sido revisadas y rediseñadas para mejorar los resultados					
	14	Cada tarea es analizada para mejorar su desarrollo					
Dimensión 3: Productividad de los ejecutivos							
Orientación a la calidad	15	La institución impulsa constantemente brindar un servicio de calidad					
	16	La atención está orientada a la satisfacción por la calidad de servicio obtenida					
Eliminación de barreras	17	En el Módulo se busca constantemente eliminar las barreras que se presentan					
	18	Se realizan reuniones constantes para identificar nuevas barreras que impiden mejorar la producción					
Delegación de funciones	19	La administración busca constantemente delegar las funciones					
	20	En el módulo las actividades son delegadas a otro nivel menor si es necesario					

Cuestionario: Gestión administrativa

Estimado(a) estudiante:

Solicitamos tu colaboración para que respondas con tranquilidad y sinceridad colocando la alternativa que mejor exprese tu respuesta según la tabla siguiente:

Valoración				
Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (5)	Siempre (5)

DIMENSIÓN	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planeación						
1	En el módulo se realizaron consultas a los trabajadores en conjunto para desarrollar el plan de acción					
2	Los objetivos trazados en el módulo fueron comunicados a todos los trabajadores y miembros de la institución					
3	Se ha realizado un diagnóstico de la situación del contexto para realizar una planificación adecuada					
4	Los trabajadores participan con sus opiniones en la elaboración del plan de la institución					
5	En el módulo se desarrollan estrategias para el logro de los objetivos					
6	En el módulo se realizan ajustes al plan de manera constante					
Dimensión 2: Organización						
7	En el módulo se toma en cuenta el organigrama institucional para las coordinar las actividades					
8	En el módulo la estructura organizacional es respetada por el personal					
9	El personal que labora en la institución asume sus funciones y actividades adecuadamente					
10	El personal de la institución coordina las actividades que van a realizar					
Dimensión 3: Dirección						
11	En el módulo se presencia un liderazgo en la toma de decisiones					
12	En el módulo la dirección colabora con el logro de objetivos					
13	En el módulo La comunicación organizacional se realiza adecuadamente					
14	En el módulo la dirección integra a diferentes áreas para facilitar la atención					
15	La dirección motiva el logro de objetivos institucionales					
16	La dirección hace que todos sus miembros se identifiquen con la institución					
Dimensión 4: Control						
17	En la institución hay un monitoreo para lograr avances de acuerdo a lo planeado					
18	Se realizan ajustes constantes de acuerdo al monitoreo					
19	En el módulo se retroalimenta constantemente a nuevos miembros del personal					
20	En el módulo es revisada y analizada el cumplimiento de metas					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	En el módulo se realizaron consultas a los trabajadores en conjunto para desarrollar el plan de acción	x		x		x		
2	Los objetivos trazados en el módulo fueron comunicados a todos los trabajadores y miembros de la institución	x		x		x		
3	Se ha realizado un diagnóstico de la situación del contexto para realizar una planificación adecuada	x		x		x		
4	Los trabajadores participan con sus opiniones en la elaboración del plan de la institución	x		x		x		
5	En el módulo se desarrollan estrategias para el logro de los objetivos	x		x		x		
6	En el módulo se realizan ajustes al plan de manera constante	x		x		x		
	DIMENSION 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En el módulo se toma en cuenta el organigrama institucional para las coordinar las actividades	x		x		x		
8	En el módulo la estructura organizacional es respetada por el personal	x		x		x		
9	El personal que labora en la institución asume sus funciones y actividades adecuadamente	x		x		x		
10	El personal de la institución coordina las actividades que van a realizar	x		x		x		
	DIMENSION 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En el módulo se presencia un liderazgo en la toma de decisiones	x		x		x		
12	En el módulo la dirección colabora con el logro de objetivos	x		x		x		
13	En el módulo La comunicación organizacional se realiza adecuadamente	x		x		x		
14	En el módulo la dirección integra a diferentes áreas para facilitar la atención	x		x		x		
15	La dirección motiva el logro de objetivos institucionales	x		x		x		
16	La dirección hace que todos sus miembros se identifiquen con la institución	x		x		x		
	DIMENSION 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
17	En la institución hay un monitoreo para lograr avances de acuerdo a lo planeado	x		x		x		
18	Se realizan ajustes constantes de acuerdo al monitoreo	x		x		x		
19	En el módulo se retroalimenta constantemente a nuevos miembros del personal	x		x		x		
20	En el módulo es revisada y analizada el cumplimiento de metas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Ramírez Ríos, Alejandro* **DNI:** *07191553*

Especialidad del validador: *Educación* **ORCID:** *0000-0003-0976-4974*

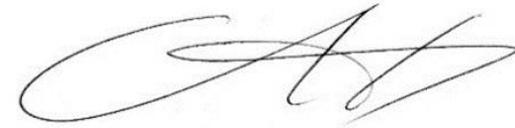
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

04 de Julio del 2022



Firma del Experto validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	En el módulo se realizaron consultas a los trabajadores en conjunto para desarrollar el plan de acción	x		x		x		
2	Los objetivos trazados en el módulo fueron comunicados a todos los trabajadores y miembros de la institución	x		x		x		
3	Se ha realizado un diagnóstico de la situación del contexto para realizar una planificación adecuada	x		x		x		
4	Los trabajadores participan con sus opiniones en la elaboración del plan de la institución	x		x		x		
5	En el módulo se desarrollan estrategias para el logro de los objetivos	x		x		x		
6	En el módulo se realizan ajustes al plan de manera constante	x		x		x		
	DIMENSION 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En el módulo se toma en cuenta el organigrama institucional para las coordinar las actividades	x		x		x		
8	En el módulo la estructura organizacional es respetada por el personal	x		x		x		
9	El personal que labora en la institución asume sus funciones y actividades adecuadamente	x		x		x		
10	El personal de la institución coordina las actividades que van a realizar	x		x		x		
	DIMENSION 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En el módulo se presencia un liderazgo en la toma de decisiones	x		x		x		
12	En el módulo la dirección colabora con el logro de objetivos	x		x		x		
13	En el módulo La comunicación organizacional se realiza adecuadamente	x		x		x		
14	En el módulo la dirección integra a diferentes áreas para facilitar la atención	x		x		x		
15	La dirección motiva el logro de objetivos institucionales	x		x		x		
16	La dirección hace que todos sus miembros se identifiquen con la institución	x		x		x		
	DIMENSION 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
17	En la institución hay un monitoreo para lograr avances de acuerdo a lo planeado	x		x		x		
18	Se realizan ajustes constantes de acuerdo al monitoreo	x		x		x		
19	En el módulo se retroalimenta constantemente a nuevos miembros del personal	x		x		x		
20	En el módulo es revisada y analizada el cumplimiento de metas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Villanueva Figueroa Rosa Elvira* **DNI: 07586867**

Especialidad del validador: *Temático* **ORCID: 0000-0002-3919-0185**

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

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

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

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

04 de Julio del 2022



.....
Rosa Elvira Villanueva Figueroa
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD REGUC 03000
CÓDIGO RENACTE: P0101803

Firma del Experto validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	En el módulo se realizaron consultas a los trabajadores en conjunto para desarrollar el plan de acción	x		x		x		
2	Los objetivos trazados en el módulo fueron comunicados a todos los trabajadores y miembros de la institución	x		x		x		
3	Se ha realizado un diagnóstico de la situación del contexto para realizar una planificación adecuada	x		x		x		
4	Los trabajadores participan con sus opiniones en la elaboración del plan de la institución	x		x		x		
5	En el módulo se desarrollan estrategias para el logro de los objetivos	x		x		x		
6	En el módulo se realizan ajustes al plan de manera constante	x		x		x		
	DIMENSION 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En el módulo se toma en cuenta el organigrama institucional para las coordinar las actividades	x		x		x		
8	En el módulo la estructura organizacional es respetada por el personal	x		x		x		
9	El personal que labora en la institución asume sus funciones y actividades adecuadamente	x		x		x		
10	El personal de la institución coordina las actividades que van a realizar	x		x		x		
	DIMENSION 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En el módulo se presencia un liderazgo en la toma de decisiones	x		x		x		
12	En el módulo la dirección colabora con el logro de objetivos	x		x		x		
13	En el módulo La comunicación organizacional se realiza adecuadamente	x		x		x		
14	En el módulo la dirección integra a diferentes áreas para facilitar la atención	x		x		x		
15	La dirección motiva el logro de objetivos institucionales	x		x		x		
16	La dirección hace que todos sus miembros se identifiquen con la institución	x		x		x		
	DIMENSION 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
17	En la institución hay un monitoreo para lograr avances de acuerdo a lo planeado	x		x		x		
18	Se realizan ajustes constantes de acuerdo al monitoreo	x		x		x		
19	En el módulo se retroalimenta constantemente a nuevos miembros del personal	x		x		x		
20	En el módulo es revisada y analizada el cumplimiento de metas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Guerra Bendezú Carlos* **DNI: 09726163**

Especialidad del validador: *Educación* **ORCID: 0000-0002-8928-1237**

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

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

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

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

04 de Julio del 2022



.....
Mg. Carlos Andrés Guerra Bendezú
REGUC 016919

Firma del Experto validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Productividad de los servicios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Productividad tecnológica	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La utilización de equipos de cómputo facilita el incremento del nivel de productividad	x		x		x		
2	Contar con equipos de cómputo mejora el resultado de las actividades de trabajo	x		x		x		
3	La utilización de aplicaciones informáticas mejora la comunicación con los involucrados en las actividades laborales.	x		x		x		
4	Usar una aplicación informática permite brindar una mejor atención y más efectiva.	x		x		x		
5	El uso de nuevas tecnologías ha permitido lograr incrementar el nivel de atención al público demandante	x		x		x		
6	Utilizar una nueva herramienta tecnológica incrementó el nivel de logro de objetivos	x		x		x		
	DIMENSION 2: Productividad de los trabajadores	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La institución ha brindado los recursos y medios adecuados para incrementar la producción en los servicios	x		x		x		
8	Los trabajadores han mejorado los procesos y el diseño de las tareas para brindar mejores servicios	x		x		x		
9	Las condiciones del ambiente de trabajo han permitido mejorar la producción de servicios	x		x		x		
10	El contexto en que se han desarrollado las tareas diarias ha facilitado cumplir con el incremento de exigencias	x		x		x		
11	La institución ha mejorado los procesos continuamente permitiendo incrementar la productividad de los trabajadores	x		x		x		
12	En el módulo se realizaron reuniones para corregir y mejorar los procesos para incrementar la producción de servicios	x		x		x		
13	Las tareas han sido revisadas y rediseñadas para mejorar los resultados	x		x		x		
14	Cada tarea es analizada para mejorar su desarrollo	x		x		x		
	DIMENSION 3: Productividad de los ejecutivos	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución impulsa constantemente brindar un servicio de calidad	x		x		x		
16	La atención está orientada a la satisfacción por la calidad de servicio obtenida	x		x		x		
17	En el Módulo se busca constantemente eliminar las barreras que se presentan	x		x		x		
18	Se realizan reuniones constantes para identificar nuevas barreras que impiden mejorar la producción	x		x		x		
19	La administración busca constantemente delegar las funciones	x		x		x		
20	En el módulo las actividades son delegadas a otro nivel menor si es necesario	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Villanueva Figueroa Rosa Elvira* **DNI: 07586867**

Especialidad del validador: *Temático* **ORCID: 0000-0002-3919-0185**

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

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

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

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

04 de Julio del 2022



.....
Rosa Elvira Villanueva Figueroa
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD REGUC 03000
CÓDIGO RENACTE: P0101803

Firma del Experto validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Productividad de los servicios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Productividad tecnológica	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La utilización de equipos de cómputo facilita el incremento del nivel de productividad	x		x		x		
2	Contar con equipos de cómputo mejora el resultado de las actividades de trabajo	x		x		x		
3	La utilización de aplicaciones informáticas mejora la comunicación con los involucrados en las actividades laborales.	x		x		x		
4	Usar una aplicación informática permite brindar una mejor atención y más efectiva.	x		x		x		
5	El uso de nuevas tecnologías ha permitido lograr incrementar el nivel de atención al público demandante	x		x		x		
6	Utilizar una nueva herramienta tecnológica incrementó el nivel de logro de objetivos	x		x		x		
	DIMENSION 2: Productividad de los trabajadores	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La institución ha brindado los recursos y medios adecuados para incrementar la producción en los servicios	x		x		x		
8	Los trabajadores han mejorado los procesos y el diseño de las tareas para brindar mejores servicios	x		x		x		
9	Las condiciones del ambiente de trabajo han permitido mejorar la producción de servicios	x		x		x		
10	El contexto en que se han desarrollado las tareas diarias ha facilitado cumplir con el incremento de exigencias	x		x		x		
11	La institución ha mejorado los procesos continuamente permitiendo incrementar la productividad de los trabajadores	x		x		x		
12	En el módulo se realizaron reuniones para corregir y mejorar los procesos para incrementar la producción de servicios	x		x		x		
13	Las tareas han sido revisadas y rediseñadas para mejorar los resultados	x		x		x		
14	Cada tarea es analizada para mejorar su desarrollo	x		x		x		
	DIMENSION 3: Productividad de los ejecutivos	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución impulsa constantemente brindar un servicio de calidad	x		x		x		
16	La atención está orientada a la satisfacción por la calidad de servicio obtenida	x		x		x		
17	En el Módulo se busca constantemente eliminar las barreras que se presentan	x		x		x		
18	Se realizan reuniones constantes para identificar nuevas barreras que impiden mejorar la producción	x		x		x		
19	La administración busca constantemente delegar las funciones	x		x		x		
20	En el módulo las actividades son delegadas a otro nivel menor si es necesario	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Ramírez Ríos, Alejandro* **DNI:** *07191553*

Especialidad del validador: *Educación* **ORCID:** *0000-0003-0976-4974*

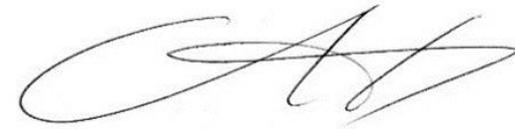
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

04 de Julio del 2022



Firma del Experto validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Productividad de los servicios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Productividad tecnológica	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La utilización de equipos de cómputo facilita el incremento del nivel de productividad	x		x		x		
2	Contar con equipos de cómputo mejora el resultado de las actividades de trabajo	x		x		x		
3	La utilización de aplicaciones informáticas mejora la comunicación con los involucrados en las actividades laborales.	x		x		x		
4	Usar una aplicación informática permite brindar una mejor atención y más efectiva.	x		x		x		
5	El uso de nuevas tecnologías ha permitido lograr incrementar el nivel de atención al público demandante	x		x		x		
6	Utilizar una nueva herramienta tecnológica incrementó el nivel de loro de objetivos	x		x		x		
	DIMENSION 2: Productividad de los trabajadores	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La institución ha brindado los recursos y medios adecuados para incrementar la producción en los servicios	x		x		x		
8	Los trabajadores han mejorado los procesos y el diseño de las tareas para brindar mejores servicios	x		x		x		
9	Las condiciones del ambiente de trabajo han permitido mejorar la producción de servicios	x		x		x		
10	El contexto en que se han desarrollado las tareas diarias ha facilitado cumplir con el incremento de exigencias	x		x		x		
11	La institución ha mejorado los procesos continuamente permitiendo incrementar la productividad de los trabajadores	x		x		x		
12	En el módulo se realizaron reuniones para corregir y mejorar los procesos para incrementar la producción de servicios	x		x		x		
13	Las tareas han sido revisadas y rediseñadas para mejorar los resultados	x		x		x		
14	Cada tarea es analizada para mejorar su desarrollo	x		x		x		
	DIMENSION 3: Productividad de los ejecutivos	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución impulsa constantemente brindar un servicio de calidad	x		x		x		
16	La atención está orientada a la satisfacción por la calidad de servicio obtenida	x		x		x		
17	En el Módulo se busca constantemente eliminar las barreras que se presentan	x		x		x		
18	Se realizan reuniones constantes para identificar nuevas barreras que impiden mejorar la producción	x		x		x		
19	La administración busca constantemente delegar las funciones	x		x		x		
20	En el módulo las actividades son delegadas a otro nivel menor si es necesario	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Guerra Bendezú Carlos* **DNI: 09726163**

Especialidad del validador: *Educación* **ORCID: 0000-0002-8928-1237**

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

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

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

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

04 de Julio del 2022



.....
Mg. Carlos Andrés Guerra Bendezú
REGUC 016919

Firma del Experto validador

Nº	GESTION ADMINISTRATIVA																PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS																								
	Planeación						Organización				Dirección						Control				Productividad tecnológica						Productividad de los trabajadores						Productividad de los ejecutivos								
	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
E1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2		
E2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	
E3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2		
E4	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	
E5	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	
E6	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4		
E7	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3		
E8	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
E9	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
E10	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
E11	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
E12	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E13	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
E14	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
E15	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
E16	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
E17	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
E18	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
E19	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
E20	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
E21	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
E22	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
E23	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
E24	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E25	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E26	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
E27	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
E28	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
E29	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
E30	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
E31	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E32	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
E33	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
E34	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
E35	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión Administrativa y la productividad de los servicios en un Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia, año 2022", cuyo autor es ALVARADO DAVILA GLENDA ROSMERY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 18 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES DNI: 09726163 ORCID: 0000-0002-8928-1237	Firmado electrónicamente por: CGUERRAB el 18- 08-2022 16:58:48

Código documento Trilce: TRI - 0419140