



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)**

**Diseño e implementación de mejoras del proceso de notificación
para reducir errores procedimentales, en una entidad pública del
Cusco, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Chilo Salazar, Leonid (orcid.org/0000-0003-4836-2740)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (orcid.org/0000-0003-1241-2785)

COASESOR:

Mg. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta tesis esta dedica a mis padres por inculcar en mí el ejemplo de perseverancia y resiliencia. A mis dos hijos por su cariño y apoyo incondicional en los momentos difíciles, sus palabras de aliento fueron las mejores.

Así mismo, y de forma muy especial a mi hijo mayor Angel Leonid quien en los momentos difíciles me recordó que nunca deba rendirme, siendo el motivo e impulso para presentar y alcanzar el objetivo principal.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme la oportunidad de culminar una de mis más ansiados logros académicos. A mi padre por ser un ejemplo de puntualidad y disciplina y en especial a mi madre por su fortaleza y apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	56

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Tabla de frecuencia con datos agrupados de dimensiones y la variable Gestión por procesos	18
Tabla 2 Cantidad de tipo de errores procedimentales por sub proceso	18
Tabla 3 Tipo de errores procedimentales.....	19
Tabla 4 Resumen estadístico por tipo de error procedimental por día, antes de la implementación	19
Tabla 5 Resumen estadístico por tipo de error procedimental por día, después de la implementación	20
Tabla 6 Pruebas de normalidad para el total de errores procedimentales.....	22
Tabla 7 Estadísticos descriptivos del total de errores procedimentales antes y después.....	23
Tabla 8 Rangos – total de errores procedimentales.....	23
Tabla 9 Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba ^a	24
Tabla 10 Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP1	25
Tabla 11 Estadísticas de muestras emparejadas – para el EP1	26
Tabla 12 Prueba de muestras emparejadas – para el EP1	26
Tabla 13 Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP2.....	27
Tabla 14 Estadísticas de muestras emparejadas – para el EP2	27
Tabla 15 Prueba de muestras emparejadas – para el EP2.....	28
Tabla 16 Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP3.....	28
Tabla 17 Estadísticos descriptivos del EP3	29
Tabla 18 Rangos EP3.....	29
Tabla 19 Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba ^a	30
Tabla 20 Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP4.....	30
Tabla 21 Estadísticos descriptivos del EP4	31
Tabla 22 Rangos del EP4	31
Tabla 23 Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba ^a	32
Tabla 24 Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP5.....	32

Tabla 25 Estadísticos descriptivos del EP5	33
Tabla 26 Rangos del EP5	33
Tabla 27 Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba ^a	34
Tabla 28 Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP6	34
Tabla 29 Estadísticos descriptivos del EP6	35
Tabla 30 Rangos	35
Tabla 31 Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba ^a	36
Tabla 32 Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP7	36
Tabla 33 Estadísticos descriptivos del EP7	37
Tabla 34 Rangos del EP7	37
Tabla 35 Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba ^a	38
Tabla 36 Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP8	38
Tabla 37 Estadísticos descriptivos del EP8	39
Tabla 38 Rangos del EP8	39
Tabla 39 Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba ^a	40
Tabla 40 Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP9	40
Tabla 41 Estadísticos descriptivos del EP9	41
Tabla 42 Rangos del EP9	41
Tabla 43 Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba ^a	42
Tabla 44 Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP10	42
Tabla 45 Estadísticos descriptivos	43
Tabla 46 Rangos	43
Tabla 47 Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba ^a	44
Tabla 48 Alfa de cronbach	16
Tabla 49 Tabla de frecuencia por ítem para la variable Gestión por procesos	17
Tabla 50 Tabla de frecuencia por ítem para la variable Gestión por procesos	18

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama que ilustra la media por tipo de error procedimental por día antes de la implementación	20
Figura 2 Diagrama de la media por tipo de error procedimental por día después de la implementación.....	21
Figura 3 Diagrama de la media por tipo de error procedimental por día antes y después de la implementación.	21

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue analizar en qué medida el diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación, reduce los errores procedimentales en la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2022, la investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de diseño experimental y nivel pre experimental con corte longitudinal. Para el levantamiento de información se utilizó la encuesta, observación y el análisis documental teniendo como resultados la reducción de la cantidad de errores procedimentales en el proceso de notificaciones, antes de la implementación la media de los errores procedimentales era 84.18, después de la implementación la media se redujo a 41.09, en el cual se pudo observar una reducción del 51.18%. La investigación concluyó que existen diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales, luego de la implementación de las mejoras como parte de la gestión por procesos aplicada al proceso de notificaciones.

Palabras clave: gestión por procesos, mejora continua, procedimientos.

Abstract

The objective of this research was to analyze to what extent the design and implementation of improvements in the notification process reduces procedural errors in the Superior Court of Justice of Cusco, 2022, the research was applied, with a quantitative approach, experimental design and pre-experimental level with longitudinal cut. For the collection of information, a survey, observation and documentary analysis were used, resulting in a reduction in the number of procedural errors in the notification process. Before the implementation, the average number of procedural errors was 84.18; after the implementation, the average was reduced to 41.09, in which a reduction of 51.18% could be observed. The research concluded that there are significant differences in the reduction of procedural errors after the implementation of the improvements as part of the process management applied to the notification process.

Keywords: *process management, continuous improvement, procedures.*

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional el autor, Valdés (2015) reafirma el beneficio de la gestión de procesos, que consiste en permitir a las organizaciones de todo el mundo maximizar su rendimiento laboral y optimizar su tiempo. Menciona el uso de la gestión por procesos en la gestión administrativa moderna como método probado para mejorar los resultados y acelerar el rendimiento de las empresas. Así mismo Lucas (2014) indica que “A través de la gestión de procesos las organizaciones aprenden a encaminarse hacia una mejora continua, permitiéndoles adaptarse a los cambios asegurando su existencia y continuidad”

La aceptación de las nuevas tecnologías para alcanzar objetivos empresariales aumentará tras los cambios de comportamiento provocados por la pandemia, según el vicepresidente de Finanzas e Instituciones para el Crecimiento Equitativo del Grupo del Banco Mundial. Por ello, es crucial asegurarse de que las ventajas o beneficios se proporcionan con gran amplitud. Así mismo Allub (2018) menciona que la baja productividad en América latina, responde a la falta de capitalizar los nuevos datos obtenidos por los procesos y adopción de nuevas tendencias tecnológicas que incrementaron enormemente los datos disponibles. En el sector público la comunicación entre las personas jurídicas o naturales con el estado están siendo registradas en formatos digitales de una manera más exhaustiva, sin embargo, existe retrasos en capitalizar el potencial de estos datos registrados.

Hacia un mejor entorno empresarial: Instituciones para la productividad es el título del informe de Economía y Desarrollo (RED, 2018), es una iniciativa potenciada por el uso de los datos administrativos. Este reporte habla de los pactos como amplios consensos políticos para el beneficio de los países en Latinoamérica y ahora con el objetivo en común de dejar los cimientos para un crecimiento sostenido acompañado con mayor calidad el CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) está promoviendo consolidar un pacto por la productividad brindando operación de beneficio a los países que lo integren, teniendo como punto de inicio para mejorar la productividad un diagnóstico claro.

A nivel nacional el poder judicial viene implementando nuevas herramientas tecnológicas que le permiten seguir brindando un mejor servicio dentro de su

ámbito que es la administración de justicia, sin embargo, no hay mucha importancia a una de las actividades propias de una implementación que es el monitoreo, la cual te permite observar cómo se viene desarrollando el flujo de procesos con respecto a las bondades de la nueva herramienta tecnológica. Dentro de esta observación se presentan problemas respecto a las cedulas de notificación por deficiencias procedimentales que generan problemas en el proceso de diligenciamiento de las cedulas de notificación en el tratamiento de la información lo cual genera que los tiempos de respuesta de ciertos procesos sean mayores a lo requerido para brindar una atención oportuna. El Poder Judicial adoptó el manual "Implementación de la gestión por procesos en el Poder Judicial", así como la norma técnica N° 001-2018-SGP para la implementación de la gestión por procesos en las instituciones de la administración pública, mediante RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 489-2020-GG-PJ a fin de atender y mitigar las deficiencias no solo en esta situación sino en general.

A nivel local en la corte de Cusco, conformada por diferentes órganos jurisdiccionales (OO.JJ.) que elaboran proyectos de resolución que deben ser notificados a las partes procesales a diario. Para ello estos OO.JJ. generan las cedulas de notificación y las envían al área de notificaciones y ésta es quien diligencia las cedulas de notificación hasta su devolución al órgano jurisdiccional, para el diligenciamiento el área de notificaciones hacia uso de un sistema de notificaciones denominada SINOJ la cual presentaba limitantes en sus reportes y interoperabilidad con el sistema de notificaciones de otras cortes superiores, motivo por el cual se requirió la implementación de un sistema que supere estas limitantes; es así que en el año 2021 se implementó el nuevo sistema denominado Servicio de Notificaciones (SERNOT) de la cual forme parte del proceso de implementación.

En el área de notificaciones se observaron errores procedimentales que generan problemas en el proceso de diligenciamiento de las cedulas de notificación siendo una de las más álgidas la frustración de las audiencias. Las falencias identificadas se enfatizan en carecer de estandarización de los procesos que realizan desde la recepción física, transferencia por sistema, la clasificación, asignación y descarga de la cedulas de notificación. Así mismo, estas

observaciones evidenciaron la causa del problema y la necesidad de proponer una mejora en los procedimientos del proceso de notificación haciendo uso de la herramienta gestión por procesos para reducir los errores procedimentales en la labor del área de notificaciones, para ello será importante: Establecer protocolos para cada subproceso identificado, así como para su seguimiento, análisis y mejora.

En este contexto la investigación consistió en el diseño e implementación de mejoras del proceso de notificación para reducir errores procedimentales y teniendo en cuenta lo indicado anteriormente se plantea la interrogante general: ¿En qué medida el diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación, reduce los errores procedimentales en una entidad pública del Cusco, 2022?

Los errores procedimentales que se consideraron son: uno: Errores procedimentales generados por guías de entrega con cédulas incompletas [EP1]; dos: Errores procedimentales generados por cédulas digitadas con el juzgado origen incorrecto [EP2]; tercero: Errores procedimentales generados por cédulas devueltas al juzgado por tener consignada la dirección errada [EP3]; cuarto: Errores procedimentales generados por cédulas devueltas por el notificador por tener consignado una dirección incorrecta y/o errada [EP4]; quinto: Errores procedimentales generados por cédulas asignadas a notificador que no le corresponde [EP5]; sexto: Errores procedimentales generados por cédulas notificadas y devueltas al área de clasificación por el notificador sin ninguna motivación [EP6]; séptimo: Errores procedimentales generados por cédulas notificadas sin guía de salida [EP7]; octavo: Errores procedimentales generados por el envío de cédulas de notificación a la C.N. de Cusco y no a la C.N. destino [EP8]; noveno: Errores procedimentales generados por las guías de devolución con cédulas que no corresponden al mismo destino por la especialidad [EP9]; decimo: Errores procedimentales generados por cédulas devueltas con el cargo de devolución que no han sido recepcionadas por los órganos jurisdiccionales [EP10].

Para entender mejor la interrogante general, se plantea las siguientes interrogantes específicas: Primero: ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP1 en una entidad pública del Cusco, 2022?; segundo: ¿En

qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP2 en una entidad pública del Cusco, 2022?; tercero: ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP3 en una entidad pública del Cusco, 2022?; cuarto: ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP4 en una entidad pública del Cusco, 2022?; quinto: ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP5 en una entidad pública del Cusco, 2022?; sexto ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP6 en una entidad pública del Cusco, 2022?; séptimo: ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP7 en una entidad pública del Cusco, 2022?; octavo: ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP8 en una entidad pública del Cusco, 2022?; noveno: ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP9 en una entidad pública del Cusco, 2022?; decimo: ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP10 en una entidad pública del Cusco, 2022?

Como justificación práctica, la investigación ofreció un método con información técnica y útil para reducir los errores de procedimiento en el proceso de notificación, evitando demoras en el llenado de las cédulas de notificación por no contar con un manual de procedimientos o tal vez por no estar aprovechando al máximo los recursos humanos, y como justificación teórica, ofreció conocimientos sobre la correcta aplicación de la gestión por procesos. La justificación teórica brindó conocimiento sobre la correcta aplicación de la gestión por procesos, que toda entidad u organización debe tener, basándose en un modelo teórico que debe considerar sus diferentes fases de manera iterativa en el tiempo, haciendo evidente que los actores, como son las personas, los procesos y la tecnología se integran tomando formas que brindan una mejor opción para el desarrollo de las actividades laborales. Yataco (2021) menciona que en la actualidad los cambios constantes y acelerados en los avances tecnológicos han demandado que las entidades u organizaciones tengan que adecuar sus procesos a fin de sostenerse y tener una ventaja competitiva en el rubro de negocio en el que se desarrollan. En tal sentido la investigación se justifica en el diseño e implementación de mejoras del proceso de notificación en el área de

notificaciones de la corte de cusco para agilizar y potenciar sus procesos de acuerdo a las políticas y necesidades de la entidad.

Por ello se plantea la hipótesis: Existe diferencias significativas en los errores procedimentales como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación, en una entidad pública del Cusco, 2022.

Según Vara (2012) una hipótesis formulada debe responder a tres preguntas: **¿Qué existe?:** Diferencias significativas en los errores procedimentales; **¿En quién?:** En el proceso de notificación; **¿En dónde?:** En una entidad pública del cusco en el año 2022

Así mismo se plantea las hipótesis específicas: primero: Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP1 en una entidad pública del Cusco, 2022; segundo: Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP2 en una entidad pública del Cusco, 2022; tercero: Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP3 en una entidad pública del Cusco, 2022; cuarto: Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP4 en una entidad pública del Cusco, 2022; quinto: Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP5 en una entidad pública del Cusco, 2022; sexto: Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP6 en una entidad pública del Cusco, 2022; séptimo: Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP7 en una entidad pública del Cusco, 2022; octavo: Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP8 en una entidad pública del Cusco, 2022; noveno: Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP9 en una entidad pública del Cusco, 2022; decimo: Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP10 en una entidad pública del Cusco, 2022.

Por todo lo expuesto se definió como objetivo general: Determinar en qué medida el diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación, reduce los errores procedimentales en una entidad pública del Cusco, 2022.

Se especificaron los siguientes objetivos: primero: Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP1 en una entidad pública del Cusco, 2022; segundo: Determinar en qué medida reducen los errores procedimentales tipo EP2 en una entidad pública del Cusco, 2022; tercero: Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP3 en una entidad pública del Cusco, 2022; cuarto: Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP4 en una entidad pública del Cusco, 2022; quinto: Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP5 en una entidad pública del Cusco, 2022; sexto: Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP6 en una entidad pública del Cusco, 2022; séptimo: Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP7 en una entidad pública del Cusco, 2022; octavo: Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP8 en una entidad pública del Cusco, 2022; noveno: Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP9 en una entidad pública del Cusco, 2022; decimo: Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP10 en una entidad pública del Cusco, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se describieron proyectos de investigación internacionales relacionados con las variables de estudio para un mejor análisis del presente proyecto de investigación: En su artículo, Huaman (2021) menciona la utilización de la herramienta Lean Service para evaluar cómo puede mejorarse el proceso de servicio de mantenimiento preventivo. El estudio fue de nivel aplicativo – experimental. El estudio alcanzó disminuir en un 50.8% el lead time y el proceso decreció en un 18.98%. Según el estudio, aumentaron la productividad, la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio.

A nivel nacional, Bravo (2019) hace una sugerencia en el artículo respecto a una metodología para la implementación de la gestión por procesos que consta de 4 etapas preparatorias, que incluyen el diagnóstico, la verificación, la medición y la mejora del proceso. Esto con el fin de mejorar el proceso administrativo de la empresa ASOLFED. El estudio fue de nivel aplicativo – pre experimental. Los resultados del estudio en términos de conservación de documentos incluyeron un aumento del 121,52%, una disminución del tiempo de acceso a la información del 98,07%, una disminución del uso de papel del 50,96% y una satisfacción de los empleados del 100%. El estudio llegó a la conclusión de que la implantación de la gestión de procesos tiene un gran impacto en la gestión de documentos.

De manera similar, Salas (2017) realizó una investigación en la empresa turística Mendivil S.R.L. de Arequipa con el objetivo de impulsar la productividad en el servicio de mostrador mediante la implementación de la reingeniería de procesos. Con un enfoque cuantitativo y un diseño experimental, se utilizó la metodología aplicada con un nivel descriptivo porque mide y describe los tiempos del proceso. Resultado de la aplicación de la reingeniería de procesos es que se logró reducir el tiempo promedio de atención y aumentar la productividad, estos resultados han permitido incrementar la productividad a un 97.06%.

En su artículo, Llaque (2021) da cuenta de un estudio cuyo objetivo es conocer el impacto de la gestión por procesos en la logística de la empresa constructora Dayro Contratistas en 2019. La investigación utilizó un diseño preexperimental y utilizó el enfoque de implementación de gestión por procesos en organizaciones públicas. Los datos se recogieron utilizando técnicas de encuesta y fichas de observación con una muestra de 4 colaboradores en el área

de logística y 2 procesos en Moche y Chao. El resultado final fue un aumento del 69,25% en las búsquedas de material y una disminución del 79,61% en el envejecimiento de las existencias. Llegaron a la conclusión de que la implantación de la gestión por procesos afecta significativamente a la logística.

El objetivo básico de la investigación publicada por Florian (2021) es mostrar cómo la gestión de procesos afecta a la capacidad de una PYME para prestar servicios de alta calidad. La investigación fue de tipo aplicada con diseño experimental, utilizando la guía de entrevista y el cuestionario como herramientas validadas, en el análisis contemplaron un estudio pre y pos test, diseñando el modelo de gestión por procesos. Logrando un impacto económico en los resultados de un VAN de S/. 23,336.65, TIR de 13.94% y B/C de S/. 1.11. Llegaron a la conclusión de que la adopción de la Gestión por Procesos tiene un impacto significativo en la calidad de los servicios de la empresa.

Avila (2020) quien ha realizado un estudio de investigación en la planta embotelladora vitivinícola, con la finalidad de reducir producción no conforme de la línea productiva mediante la gestión de procesos, que tuvo como objetivo el controlar de manera oportuna los productos no conformes, disminuir los tiempos de ejecución del proceso. Concluye presentando un análisis profundo sobre las no conformidades producidas, sobresaliendo 3 principales problemas en la línea productiva.

Los orígenes de la gestión por procesos se vinculan con los de las ciencias administrativas en su constante afán de encontrar una manera más eficiente y eficaz de alcanzar los objetivos de una organización, en 1776 Adam Smith definió las bases del capitalismo y su comportamiento económico, afirmando que la riqueza de la nación se encuentra en su mayor división del trabajo, en la primera y segunda fases de la revolución industrial se implantaron estas bases. (Rodríguez, 2012).

Gómez (s.f.) nos menciona que a inicios del siglo XX con el surgimiento de la administración científica de Frederick Taylor, se definieron las nuevas bases que dieron nacimiento a las organizaciones modernas basadas en los paradigmas de la división del trabajo de Adam Smith, surgiendo así el paradigma de la productividad, la eficiencia y la aplicación del método para garantizar el éxito de la organización.

Luego vinieron los aportes de Henry Ford con las bases de la producción en serie (Grima, 1995) y Salas (2007) menciona que Max Weber hacia 1909 mostro su teoría burocrática de la administración donde la eficiencia se alcanzada con el diseño racional y científico de la organización. Posterior ya en 1916 Fayol (2002) mostro su teoría clásica de la administración donde dio importancia a la estructura de la organización para el logro de sus objetivos.

Torres (2014) menciona que en 1932 Elton Mayo desarrolla la teoría de las relaciones humanas, dándole razón vital a la aplicación de las relaciones humanas para el éxito de la empresa. Mary Parker en la segunda década del siglo XX realizo estudios que dan inicio a la primera aproximación encontrada al enfoque de gestión por procesos, permitiendo reevaluar las bases de Taylor y las relaciones de poder y autoridad, se puede afirmar que los principios de Mary Parker son las bases de la gestión por procesos.

A partir de 1990 se encuentran los enfoques relacionados a la gestión por procesos como Michael Hammer & James Champy que 1993 dice que luego de la era industrial las organizaciones serán constituidas con la idea de la unificación de tareas coherentes con los procesos de negocio. José Antonio Perez – Fernandez de Velasco en 1996 precisa que la gestión por procesos es de observar la intervención del trabajador y orientar la organización hacia el usuario final o cliente.

Se define gestión por procesos al conglomerado de herramientas, tecnologías y métodos para analizar, representar, diseñar y controlar los procesos de negocios operacionales (Villasís, 2013), es un conjunto de métodos, herramientas y estrategias para analizar, calcular, inspeccionar y proyectar procedimientos de negocio.(González, 2017) y es un procedimiento estructurado para la mejora del rendimiento (Malla, 2010).

Finalmente, Plataforma digital única del Estado Peruano (s.f.) define a la gestión por procesos como una herramienta que permite visualizar una forma de organizar, dirigir y gestionar las actividades de trabajo de una forma transversal y secuencial a las diferentes áreas de la organización, con el fin de apoyar el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de las necesidades del os ciudadanos.

En el ámbito de las dimensiones de la gestión por procesos tenemos los siguientes: 1) Selección de los problemas en el proceso, es la identificación y selección de los problemas que al ser atendidos, inciden en los siguientes aspectos de la gestión institucional: El cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, la satisfacción de los empleados, el avance tecnológico de los procesos, la productividad de los trabajadores, el clima laboral, los flujos de trabajo del sistema administrativo, la efectividad de los recursos, transparencia de los procesos y la estructura organizacional(Plataforma digital única del Estado Peruano [PUEP], s.f., p.23); 2) Selección de mejoras que nos permite seleccionar la solución más factible para la reducción o minimización del problema (PUEP, s.f., p.24); 3) Implementación de mejoras que implica tanto su ejecución como su seguimiento, para lo cual se crea un plan de trabajo que permite controlar el grado de cumplimiento de las tareas asignadas. Se tomarán medidas para subsanar cualquier incumplimiento en caso de que se produzcan retrasos en la realización de las tareas previstas en el plan de trabajo. (PUEP, s.f., p.24).

Procedimiento es una acción o una cosa que no se hizo de manera correcta (Pérez, 2021), Un procedimiento es una técnica concreta para llevar a cabo una actividad o un proceso, se tiene un procedimiento cuando un proceso debe llevarse a cabo de una determinada manera y se describe cómo se hace de acuerdo con la Organización Internacional de Normalización 9001 (ISO, 2015).

Dentro de las dimensiones de los errores procedimentales tenemos: 1) Recepción, procedimiento para recepcionar previa verificación de los documentos (Poder Judicial [PJ], 2017, p.21); 2) Digitación, tarea que se realiza para ingresar datos de una cedula sin código de barras al sistema de notificaciones (PJ, 2017, p.21); 3) Clasificación, tarea que permite clasificar los documentos por grupos de acuerdo a la ruta programa al notificador (PJ, 2016, p.6); 4) Asignación, tarea que permite asignar cedulas de notificación al notificador que corresponda con una guía de asignación o wincha (PJ, 2017, p.22); 5) Notificación, tarea que consiste en diligenciar las cedulas de notificación, sella y firma el cargo de notificación para entregar al área de descargo (PJ, 2017, p.22); 6) Descargo, tarea que permite actualizar el estado de la notificación (PJ, 2017, p.21); 7) Devolución, tarea que

consiste en clasificar la cédulas de notificación descargadas por juzgado y secretario y las coloca en su correspondiente guía de devolución (PJ, 2016, p.7).

El modelo de gestión por procesos para la administración pública ha sido aprobado mediante norma técnica N° 001-2018-SGP de la secretaria de gestión pública de la presidencia del Consejo de Ministros, y el Poder Judicial ha aprobado la guía “Implementación de la gestión por procesos en el Poder Judicial” mediante resolución administrativa N° 000489-2020-GG-PJ como componente de la gestión pública orientada a resultados.

En este contexto, la secretaria de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) pone a disposición de las entidades públicas la guía metodológica para la implementación de la gestión por procesos como una herramienta cuyo objetivo es mejorar los procesos y proporcionar así bienes y servicios de alta calidad a los ciudadanos (Plataforma digital única del Estado Peruano, s.f.).

A) Fase 1: Determinación de procesos; b) Fase 2: Seguimiento, medición y análisis de los procesos y c) Fase 3: Mejora de procesos, conforman las fases de la implantación de la gestión por procesos en los organismos públicos.

La Identificación de productos, identificación de procesos, caracterización de los procesos, determinación de la interacción y secuencia de los procesos y la aprobación y difusión de los documentos generados son los cinco pasos que componen la fase de determinación de los procesos. La fase de seguimiento consiste en elegir los indicadores de resultados que permitan seguir la satisfacción del usuario con el producto y/o servicio; así como garantizar que se cumplen los plazos de entrega; verificar la cobertura de entrega del bien y/o servicio y que se determine el índice de no conformidad del producto y/o servicio. Finalmente, la tercera fase de la mejora de procesos, que se refiere a la optimización del rendimiento de los procesos de acuerdo con las prioridades de la entidad, se realiza en cuatro pasos: Selección de los problemas del proceso; análisis de causa – efecto; elección de mejoras y la puesta en práctica de dichas mejoras de mejoras (Plataforma digital única del Estado Peruano, s.f.).

PDCA es una metodología para mejorar un proceso existente, esta mejora es continua y se alcanza a través de su implementación. La metodología PDCA

(Las siglas en ingles plan, do, check, act), nos brinda una solución sistemática para resolver los problemas identificados desde su raíz garantizado a través de un camino corto y seguro que permite dar solución a los problemas identificados o la mejora esperada (Peralta, 2017).

El BPM es una agrupación de técnicas de gestión diseñadas con el objetivo de aumentar la eficiencia mediante la gestión sistemática de los procesos empresariales, los cuales deben de simular, monitorear, incorporar y optimizar de manera continua (Ávila, 2020).

Six Sigma es una metodología enfocada en la identificación y eliminación de la variabilidad del proceso para su mejora continua, permitiendo minimizar los fallos o defectos en los bienes y/o servicios recibidos y satisfacer así las necesidades del cliente. Esta metodología hace uso de herramientas estadísticas y métodos de gestión para alcanzar los objetivos deseados (Ávila, 2020).

III.MÉTODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación utilizada en este trabajo fue de tipo **aplicada**. Escudero (2017) afirma que este tipo de investigación, a veces denominada empírica o práctica, se distingue por tener en cuenta los objetivos prácticos que tienen el conocimiento. Teniendo como propósito fundamental elaborar un conocimiento técnico con una aplicación rápida que de la solución a una situación específica.

El diseño usado en la presente investigación es **experimental**. En los diseños experimentales, las variables independientes se manipulan intencionalmente y , a continuación se examinan las consecuencias de estas manipulaciones en las variables dependientes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El presente estudio utilizó una metodología **cuantitativa**. El enfoque cuantitativo es deductivo según Otero (2020), e implica encuestas, recolección de datos, relación entre variables, preguntas e hipótesis y experimentación; su proceso de investigación se centra en medidas numéricas.

El nivel de diseño usado en la presente investigación es **pre experimental**. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que los diseños preexperimentales, pueden ser de dos tipos y se denominan así porque tiene un solo grupo y poco o ningún control, pertenecen a estos dos tipos: Estudio de caso de una sola medición y la preprueba / posprueba con un solo grupo, en este estudio se lleva a cabo la medición y observación de fenómenos en su entorno natural para analizarlos. El tipo de diseño de preprueba / posprueba se emplea en el presente estudio porque los errores de procedimiento se evaluarán antes del estímulo o tratamiento experimental, seguido del estímulo y a continuación una segunda evaluación de los errores de procedimiento tras el estímulo.

La investigación se realizó con un corte o diseño longitudinal. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que son estudios que recogen datos en varios momentos en el tiempo para extraer conclusiones sobre la evolución del problema de estudio. En nuestra investigación los datos se recogerán en dos momentos distintos, antes y después de la implementación para poder analizarlos

y demostrar que el proceso de notificación ha mejorado significativamente y como consecuencia ha disminuido el número de errores de procedimiento.

3.2. Variables y Operacionalización

Los tipos de variables interviniente y dependiente se hallaron para esta investigación utilizando un diseño de investigación experimental de tipo corte preexperimental.

La variable gestión por procesos es variable de naturaleza cualitativa y tiene forma de una variable interviniente porque es la que se va a manipular, se define como el conglomerado de herramientas, tecnologías y métodos para analizar, representar, diseñar y controlar los procesos de negocios operacionales (Villasís, 2013). En esta variable se incluyen las siguientes dimensiones: selección de los problemas del proceso, selección de la mejora y la implementación de la mejora (Plataforma digital única del Estado Peruano, s.f.).

La variable errores procedimentales es de naturaleza cuantitativa y es tratada como una variable dependiente como consecuencia de la variable interviniente, se define como algo desacertado o equivocado. Puede ser un concepto, una acción o una cosa que no se hizo de manera correcta (Pérez, 2021) y contiene las siguientes dimensiones: recepción, digitación, clasificación, asignación, notificación, descargo y la devolución de las cédulas de notificación a los órganos jurisdiccionales.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.

La población será la recolección de reportes de errores procedimentales del área de notificaciones de la corte superior de justicia de cusco de setiembre a noviembre del 2022, tomando como referencia a sus 30 trabajadores.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que el número total de casos cuyos rasgos coincidan con los criterios especificados se denomina población.

La muestra está representada por el reporte de errores procedimentales de un mes antes y un mes después y será de tipo no probabilística.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que la muestra viene a ser el subconjunto representativo de la población de donde se hará la recolección de datos y pueden ser muestra probabilística y no probabilística.

La muestra no probabilística también conocida como muestra dirigida, es un subconjunto de la población en el que los elementos elegidos vienen determinados por la naturaleza de la investigación y no por el azar (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas empleadas fueron la encuesta, la observación y el análisis documental. Los instrumentos utilizados fue el cuestionario, la guía de observación de campo y la ficha de recolección de datos.

Encuesta como herramienta de información cuantitativa, para recolectar datos de los trabajadores del área de notificaciones, con el propósito de conocer la situación de los trabajadores con respecto al proceso de notificación.

La observación como técnica que permite hacer un registro sistemático y valido de información y datos de los hechos observados (Ñaupas et al., 2018).

El cuestionario consiste en una secuencia de preguntas pertinentes para una o más variables que se van a estudiar (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) y debe ser coherente con el enunciado del problema y las hipótesis (Brace, 2013).

Trece ítems distintos componen el cuestionario del presente estudio, cada uno de los cuales corresponde a una dimensión de estudio enumerada en la matriz de operacionalización de variables.

En la guía de observación se registrarán los horarios de inicio y fin de las tareas y procedimientos que realizan, así como las incidencias, problemas y las sugerencias de mejora del procedimiento.

Para recoger datos sobre la frecuencia de cada tipo de error de procedimiento, utilice la ficha de recolección de datos.

La validez de contenido se aplicará al cuestionario por medio de juicio de expertos.

La validez es el grado en que un instrumento mide genuinamente la variable que dice medir (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Se realizó la consistencia interna de la confiabilidad aplicando alfa de Cronbach en SPSS, ver anexo 5.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) define la confiabilidad como el grado en que el uso repetido de un objeto concreto produce resultados idénticos o comparables.

3.5. Procedimientos

Se solicitó permiso a la presidenta de la corte superior de justicia de Cusco, dicho permiso se adjunta en el anexo 4.

Se coordinó con el jefe del área de notificaciones para la realización del cuestionario en la misma área de trabajo y teniendo un tiempo de duración de 10 minutos por cada trabajador.

La observación se aplicará de forma presencial a todo el flujo por el cual pasa una cedula de notificación desde que ingresa a la central de notificaciones hasta que es notificada y devuelta a los órganos jurisdiccionales y/o central de notificación de otras sedes o cortes, en este seguimiento haremos uso de la técnica de observación respecto a los errores procedimentales serán registrados en la ficha de observación para describir cuáles son los errores procedimentales de mayor impacto y su frecuencia mediante la ficha de recolección de datos por cada error procedimental en un archivo Excel.

El cuestionario para conocer la satisfacción del trabajador con respecto al proceso de notificación se aplicará de manera presencial.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos mediante la observación respecto a los errores procedimentales serán registrados en la ficha de observación para describir cuáles son los errores procedimentales de mayor impacto y su frecuencia mediante la ficha de recolección de datos por cada error procedimental en un archivo Excel.

A nivel descriptivo la variable gestión por procesos será medida como una variable cualitativa y su método de análisis de datos contempla elaborar tablas de frecuencia tanto por ítem como datos agrupados y elaborar gráficos por cada ítem o dimensión. La variable errores procedimentales será medida como variable

cuantitativa y su método de análisis de datos contempla las medidas de tendencia central, medidas de distribución y medidas de dispersión

A nivel inferencial la presente investigación tiene una muestra de menos de 30 días con los reportes de los errores procedimentales y 30 trabajadores por lo tanto la prueba de normalidad se realizará con Shapiro-Wilk para determinar si los datos cuentan con normalidad o no. Se empleará la prueba paramétrica T de Student para muestras relacionadas si los datos son normales y se aplicará la prueba no paramétrica Test de Wilcoxon si no lo son.

3.7. Aspectos éticos

Es importante considerar los aspectos éticos en el desarrollo teórico y práctico de la presente investigación, por ello se afirma que durante el ejercicio de la investigación se respetará la autoría evidenciándose en las citaciones de cada contenido extraído de documentos de tercero, así mismo se evitará la manipulación de la información, revelando honestidad y transparencia en el proceso investigativo.

IV. RESULTADOS

La gestión por procesos permitió diseñar la mejora del proceso de notificación teniendo en cuenta la necesidad de su implementación como puede verse en las tablas 1 y las tablas 49 y 50 (ver anexos 6 y 7).

Tabla 1

Tabla de frecuencia con datos agrupados de dimensiones y la variable Gestión por procesos

	En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Gestión por procesos	0	0%	21	70%	9	30%
Selección de los problemas en el proceso	1	3%	20	67%	9	30%
Selección de mejoras	0	0%	8	27%	22	73%
Implementación de mejoras	8	27%	13	43%	9	30%

En la tabla 1 se observa que el 73% del personal del área de notificaciones está de acuerdo con la selección de mejoras y un 30% de acuerdo con la implementación de mejoras.

La técnica de la observación permitió identificar 7 subprocesos y 10 errores procedimentales, los tipos de errores procedimentales por subprocesos se pueden visualizar en la tabla 2.

Tabla 2

Cantidad de tipo de errores procedimentales por sub proceso

SUBPROCESO	Cantidad errores procedimentales	%
Recepción	1	10%
Digitación	1	10%
Clasificación	2	20%
Asignación	1	10%
Notificación	1	10%
Descargo	1	10%
Devolución	3	30%

Tabla 3
Tipo de errores procedimentales

Tipo error procedimental	Denominación	Descripción del error procedimental
EP1	Error procedimental 1	Número de guías de entrega con cedulas incompletas
EP2	Error procedimental 2	Número de cedulas digitadas con el juzgado origen incorrecto
EP3	Error procedimental 3	Número de cedulas para devolver al juzgado por tener consignada la dirección ERRADA
EP4	Error procedimental 4	Número de cedulas devueltas por el notificador por tener consignado una dirección incorrecta y/o errada
EP5	Error procedimental 5	Número de cedulas asignadas a notificador que no le corresponde
EP6	Error procedimental 6	Número de cedulas devueltas al área de clasificación por el notificador sin ninguna motivación
EP7	Error procedimental 7	Número de cedulas notificadas sin guía de salida
EP8	Error procedimental 8	Envío de cedulas de notificación a la C.N de Cusco y no a la C.N. Destino
EP9	Error procedimental 9	Guías de devolución con cedulas que no corresponden al mismo destino por la especialidad
EP10	Error procedimental 10	Número de cedulas devueltas con el cargo de devolución que no son recepcionadas por los órganos jurisdiccionales

La tabla 3 describe cada uno de los 10 tipos de errores procedimentales

Tabla 4
Resumen estadístico por tipo de error procedimental por día, antes de la implementación

Resumen estadístico	Tipo de Errores Procedimentales									
	EP1	EP2	EP3	EP4	EP5	EP6	EP7	EP8	EP9	EP10
Media	2.59	13.18	6.09	10.95	8.73	4.18	8.32	16.95	5.05	8.14
Error típico	0.23	0.87	1.87	0.19	0.19	0.19	0.63	2.75	2.53	2.32
Mediana	2.00	14.00	0.50	11.00	9.00	4.00	9.00	12.50	0.00	2.50
Moda	2.00	16.00	0.00	10.00	8.00	4.00	10.00	10.00	0.00	0.00
Desviación estándar	1.10	4.08	8.79	0.90	0.88	0.91	2.93	12.92	11.85	10.89
Varianza de la muestra	1.21	16.63	77.32	0.81	0.78	0.82	8.61	166.90	140.33	118.60
Curtosis	3.38	-0.39	1.14	-1.83	-0.91	-0.31	-1.15	4.25	10.03	0.76
Coefficiente de asimetría	1.41	-0.27	1.38	0.09	0.14	0.45	-0.58	1.88	3.03	1.29
Rango	5	14	30	2	3	3	9	58	50	35
Mínimo	1	6	0	10	7	3	3	0	0	0
Máximo	6	20	30	12	10	6	12	58	50	35
Suma	57	290	134	241	192	92	183	373	111	179
Cuenta	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

La tabla 4 muestra la media o promedio de los errores procedimentales por día durante un total de 22 días, así como la media, moda, el valor mínimo y máximo, antes de la puesta en marcha.

Figura 1

Diagrama que ilustra la media por tipo de error procedimental por día antes de la implementación

**Tabla 5**

Resumen estadístico por tipo de error procedimental por día, después de la implementación

Resumen estadístico	Tipo de Errores Procedimentales									
	EP1	EP2	EP3	EP4	EP5	EP6	EP7	EP8	EP9	EP10
Media	0.68	5.64	3.82	7.05	4.55	0.27	2.82	9.09	3.86	3.32
Error típico	0.19	0.60	1.20	0.39	0.23	0.12	0.22	1.13	2.00	0.94
Mediana	0.00	6.00	1.00	8.00	5.00	0.00	3.00	8.00	0.00	1.50
Moda	0.00	5.00	0.00	8.00	5.00	0.00	3.00	8.00	0.00	0.00
Desviación estándar	0.89	2.82	5.64	1.84	1.10	0.55	1.05	5.29	9.37	4.40
Varianza de la muestra	0.80	7.96	31.77	3.38	1.21	0.30	1.11	27.99	87.74	19.37
Curtosis	0.55	-0.28	2.19	-0.50	-1.25	3.50	0.33	0.60	10.84	0.90
Coefficiente de asimetría	1.15	-0.40	1.65	-0.48	-0.13	1.99	0.40	0.63	3.14	1.31
Rango	3	10	20	7	3	2	4	20	40	15
Mínimo	0	0	0	3	3	0	1	0	0	0
Máximo	3	10	20	10	6	2	5	20	40	15
Suma	15	124	84	155	100	6	62	200	85	73
Cuenta	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

La tabla 5 muestra la media o promedio de los errores procedimentales por día de un total de 22 días, así como la media, moda, el valor mínimo y máximo, después de la implementación.

Figura 2

Diagrama que ilustra la media por tipo de error procedimental por día después de la implementación.

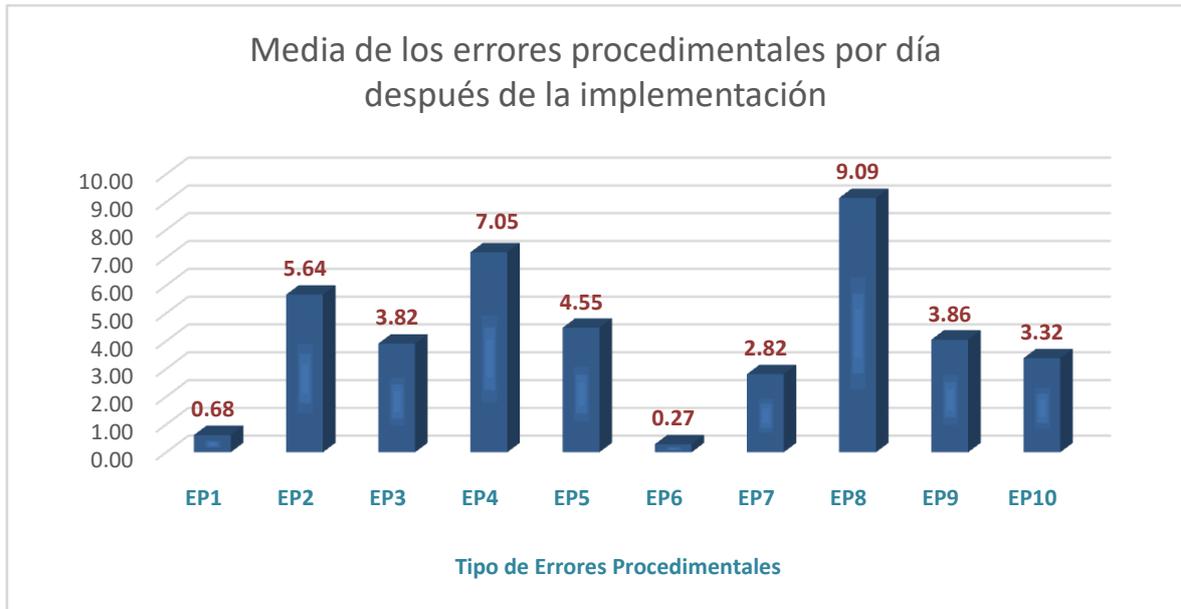
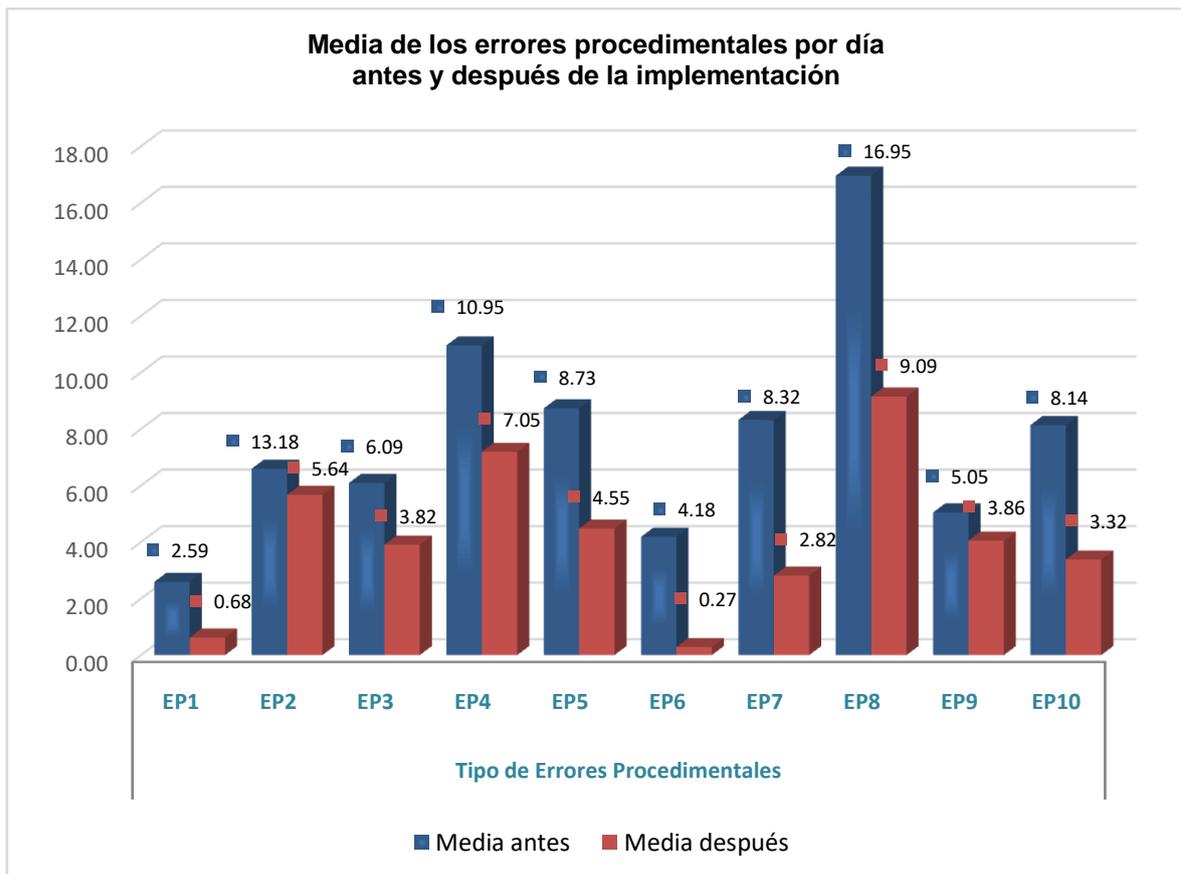


Figura 3

Diagrama de la media por tipo de error procedimental por día antes y después de la implementación.



Análisis Inferencial

Análisis de Hipótesis General

Prueba de normalidad

Para comprobar la hipótesis general, es necesario determinar si los datos obtenidos de la variable errores de procedimiento antes y después de la implementación tienen una distribución normal (Paramétrico) o no son normales (No paramétrico), Con un tamaño de muestra inferior a 30 días, utilizamos el estadígrafo de Shapiro Wilk para analizar la normalidad.

Regla de decisión:

Si $\rho_{valor} \leq 0.05$, la distribución no es normal (No paramétrico)

Si $\rho_{valor} > 0.05$, la distribución es normal (Paramétrico)

Tabla 6

Pruebas de normalidad para el total de errores procedimentales

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Total de errores procedimentales antes	0.882	22	0.130
Total de errores procedimentales después	0.826	22	0.001

Interpretación:

Con un valor de 0.130 > a 0.05 antes de la implementación y un valor de 0.001 < 0.05 después de la implementación, la tabla 6 muestra que el primero tiene una distribución normal y el segundo una distribución no normal. En consiguiente, se utilizará la prueba de Wilcoxon para evaluar la hipótesis general.

Prueba de Hipótesis General

H_0 No existe diferencias significativas en los errores procedimentales, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022

H_1 Existe diferencias significativas en los errores procedimentales, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022

Regla de decisión:

Nivel de significancia =5%

Si $\rho_{valor} < 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si $\rho_{valor} \geq 0.05$ se acepta la H_0

Análisis mediante la prueba de Wilcoxon de los errores procedimentales antes y después de la implementación, considerando ρ_{valor} .

Tabla 7

Estadísticos descriptivos del total de errores procedimentales antes y después

	N	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Total de errores procedimentales antes	22	84.18	24.381	55	132
Total de errores procedimentales después	22	41.09	17.177	22	91

Interpretación:

La tabla 7 muestra una media de 84.18 y 41.09 para el total de errores procedimentales antes y después de la implementación, evidenciando una reducción en los promedios de los errores procedimentales.

Tabla 8

Rangos – total de errores procedimentales

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Diferencia	Rangos negativos	22 ^a	11.50	253.00
	Rangos positivos	0 ^b	0.00	0.00
	Empates	0 ^c		
	Total	22		

a. Total errores procedimentales (después) < Total errores procedimentales (antes)

b. Total errores procedimentales (después) > Total errores procedimentales (antes)

c. Total errores procedimentales (después) = Total errores procedimentales (antes)

Interpretación:

La tabla 8 muestra el análisis de 22 días de errores procedimentales, resultando 22 días en que los errores procedimentales después de la implementación fueron menores a los errores procedimentales antes de la implementación.

Tabla 9*Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba^a*

	Diferencia
Z	-4.108 ^b
Sig. asin. (bilateral)	< .001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación:

En la tabla 9 muestra la prueba de muestras relacionadas con un nivel de significancia $< 0.001 < 0.05$, lo que nos permite rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , por lo que se concluye que existen diferencias significativas en los errores procedimentales antes y después, como consecuencia del diseño e implementación de mejoras en el proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

Análisis de las hipótesis específicas

Con un tamaño de muestra inferior a 30 días, utilizamos el estadístico de Shapiro-Wilk para analizar la normalidad con el fin de determinar si los datos obtenidos para cada uno de los 10 errores de procedimiento antes y después de la implementación tienen una distribución normal (paramétrico) o no (no paramétrico) con el fin de probar las diez hipótesis específicas.

Regla de decisión:

Si $\rho_{valor} \leq 0.05$, la distribución no es normal (No paramétrico)

Si $\rho_{valor} > 0.05$, la distribución es normal (Paramétrico)

Así mismo la regla de decisión para las 10 hipótesis específicas fue:

Regla de decisión:

Nivel de significancia =5%

Si $\rho_{valor} < 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si $\rho_{valor} \geq 0.05$ se acepta la H_0

Análisis de la primera hipótesis específica

Prueba de normalidad

Tabla 10

Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP1

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Error Procedimental 1 (EP1)	0.933	22	0.140

Interpretación:

La tabla 10 ilustra la significancia de la diferencia del error procedimental tipo EP1 antes y después de la implementación con un valor de 0.140 > a 0.05, lo que indica que tiene una distribución normal y viendo que el estudio compara dos muestras relacionadas se utilizó la prueba paramétrica de T-Student.

Prueba de la Hipótesis Específica 1

H_0 No existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP1, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022

H_1 Existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP1, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022

Según la regla de decisión definida para ρ_{valor} , el análisis según la prueba de T-Student para el tipo de error de procedimiento EP1 antes y después de la implementación es el siguiente:

Tabla 11

Estadísticas de muestras emparejadas – para el EP1

	Media	N	Desv. estándar	Media de error estándar
Error Procedimental 1 (EP1) antes	2.59	22	1.098	0.234
Error Procedimental 1 (EP1) después	0.68	22	0.894	0.191

Interpretación:

La tabla 11 muestra que la media ha disminuido hasta un 74%.

Tabla 12

Prueba de muestras emparejadas – para el EP1

	Diferencias emparejadas					t	gl	Significación	
	Media	Desv. estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				P de un factor	P de dos factores
				Inferior	Superior				
Diferencia Error Procedimental 1 (EP1)	1.909	1.444	0.308	1.269	2.550	6.199	21	< 0.001	< 0.001

Interpretación:

La tabla 12 muestra los resultados de la prueba t para muestras relacionadas del EP1 y se observa que el valor de significancia es $< 0.001 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la H_0 y acepta la H_1 , es decir hay cambios significativos en el error de procedimiento tipo EP1 luego de la implementación.

Análisis de la segunda hipótesis específica

Prueba de normalidad

Tabla 13

Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP2

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Error Procedimental 2 (EP2)	0.929	22	0.119

Interpretación:

La tabla 13 muestra la significancia de la diferencia del error procedimental tipo EP2 antes y después de la implementación con un valor de 0.119 > a 0.05, es decir que tiene una distribución normal y observando que el estudio compara dos muestras relacionadas se aplicara la prueba paramétrica de T-Student.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H_0 No existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP2, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

H_1 Existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP2, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

Según la regla de decisión definida para ρ_{valor} , el análisis según la prueba de T-Student para el tipo de error de procedimiento EP2 antes y después de la implementación es el siguiente:

Tabla 14

Estadísticas de muestras emparejadas – para el EP2

	Media	N	Desv. estándar	Media de error estándar
Error Procedimental 2 (EP2) antes	13.18	22	4.078	0.869
Error Procedimental 2 (EP2) después	5.64	22	2.821	0.601

Interpretación:

La tabla 14 muestra una media que redujo en un 57%.

Tabla 15
Prueba de muestras emparejadas – para el EP2

	Diferencias emparejadas					t	gl	Significación	
	Media	Desv. estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				P de un factor	P de dos factores
				Inferior	Superior				
Diferencia Error Procedimental 2 (EP2)	7.545	3.247	0.692	6.106	8.985	10.898	21	< 0.001	< 0.001

Interpretación:

La tabla 15 muestra los resultados de la prueba t para muestras relacionadas o emparejadas del tipo de error procedimental EP2 y se observa que el valor de significancia es $< 0.001 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la H_0 y aceptar la H_1 , como la existencia de diferencias significativas en el error procedimental tipo EP2.

Análisis de la tercera hipótesis específica

Prueba de normalidad

Tabla 16

Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP3

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Error Procedimental 3 (EP3)	0.769	22	<0.001

Interpretación:

La tabla 16 muestra la significancia de la diferencia del error procedimental tipo EP3 antes y después de la implementación con un valor $< 0.001 < 0.05$, es decir que tiene una distribución no normal, por consiguiente, la prueba de la hipótesis específica 3 utilizo la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H_0 No existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP3, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

H₁ Existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP3, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

El análisis para el error procedimental tipo EP3 antes y después de la implementación mediante ρ_{valor} de la prueba de Wilcoxon según regla de decisión es:

Tabla 17
Estadísticos descriptivos del EP3

	N	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Error procedimental tipo EP3 antes	22	6.09	8.793	0	30
Error procedimental tipo EP3 después	22	3.82	5.637	0	20

Interpretación:

La tabla 17 muestra una media de 6.09 y 3.82 para el error procedimental tipo EP3 antes y después de la implementación, evidenciando una reducción en el promedio del error procedimental.

Tabla 18
Rangos EP3

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Diferencia	Rangos negativos	6 ^a	7.83	47.00
	Rangos positivos	5 ^b	3.80	19.00
	Empates	11 ^c		
	Total	22		

a. Error procedimental tipo EP3 (después) < Error procedimental tipo EP3 (antes)

b. Error procedimental tipo EP3 (después) > Error procedimental tipo EP3 (antes)

c. Error procedimental tipo EP3 (después) = Error procedimental tipo EP3 (antes)

Interpretación:

La tabla 18 muestra el análisis de 22 días de errores procedimentales, resultando 6 días en que el EP3 después de la implementación fue menor a los EP3 antes de la implementación, 5 días en que el EP3 después de la implementación fue mayor al EP3 antes de la implementación y 11 días en que el EP3 después de la implementación fue igual al EP3 antes de la implementación.

Tabla 19*Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba^a*

	Diferencia Error Procedimental 3 (EP3)
Z	-1.247 ^b
Sig. asin. (bilateral)	0.21

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación:

En la tabla 19 la prueba de muestras relacionadas muestra un nivel de significancia $0.21 > 0.05$, lo que permite aceptar la H_0 y rechazar la H_1 , por lo que se concluye que no existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP3 antes y después, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

Análisis de la cuarta hipótesis específica**Prueba de normalidad****Tabla 20***Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP4*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Error Procedimental 4 (EP4)	0.889	22	0.018

Interpretación:

La tabla 20 muestra la significancia de la diferencia del error procedimental tipo EP4 antes y después de la implementación con un valor de $0.018 < 0.05$, es decir que tiene una distribución no normal, por lo que se utilizó la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

Prueba de Hipótesis Específica 4

H_0 No existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP4, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

H₁ Existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP4, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

El análisis para el error procedimental tipo EP4 antes y después de la implementación mediante p_{valor} de la prueba de Wilcoxon según regla de decisión es:

Tabla 21
Estadísticos descriptivos del EP4

	N	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Error procedimental tipo EP4 antes	22	10.95	0.899	10	12
Error procedimental tipo EP4 después	22	7.05	1.838	0	10

Interpretación:

La tabla 21 muestra una media de 10.95 y 7.05 para el error procedimental tipo EP4 antes y después de la implementación, evidenciando una reducción del 35% en el promedio del error procedimental.

Tabla 22
Rangos del EP4

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Diferencia	Rangos negativos	22 ^a	11.50	253.00
	Rangos positivos	0 ^b	0.00	0.00
	Empates	0 ^c		
	Total	22		

a. Error procedimental tipo EP4 (después) < Error procedimental tipo EP4 (antes)

b. Error procedimental tipo EP4 (después) > Error procedimental tipo EP4 (antes)

c. Error procedimental tipo EP4 (después) = Error procedimental tipo EP4 (antes)

Interpretación:

La tabla 22 muestra el análisis de 22 días de errores procedimentales, resultando 22 días en que el EP4 después de la implementación fue menores al EP4 antes de la implementación.

Tabla 23*Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba^a*

	Diferencia
Z	-4.131 ^b
Sig. asin. (bilateral)	< 0.001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación:

En la tabla 23 la prueba de muestras relacionadas muestra un nivel de significancia $< 0.001 < 0.05$, lo que permite rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , que indica la existencia de diferencias significativas en el error procedimental tipo EP4.

Análisis de la quinta hipótesis específica**Prueba de normalidad****Tabla 24***Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP5*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Error Procedimental 5 (EP5)	0.9	22	0.030

Interpretación:

La tabla 24 muestra la significancia de la diferencia del error procedimental tipo EP5 antes y después de la implementación con un valor de $0.030 < 0.05$, es decir que tiene una distribución no normal, por consiguiente, la prueba de la hipótesis específica 5 utilizo la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

Prueba de Hipótesis Específica 5

H_0 No existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP5, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

H₁ Existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP5, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

El análisis para el error procedimental tipo EP5 antes y después de la implementación mediante ρ_{valor} de la prueba de Wilcoxon según regla de decisión es:

Tabla 25
Estadísticos descriptivos del EP5

	N	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Error procedimental tipo EP5 antes	22	8.73	0.883	7	10
Error procedimental tipo EP5 después	22	4.55	1.101	3	6

Interpretación:

La tabla 25 muestra una media de 8.73 y 4.55 para el error procedimental tipo EP5 antes y después de la implementación, evidenciando una reducción en el promedio del error procedimental.

Tabla 26
Rangos del EP5

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Diferencia Error Procedimental 5 (EP5) Rangos negativos	22 ^a	11.50	253.00
Rangos positivos	0 ^b	0.00	0.00
Empates	0 ^c		
Total	22		

a. Error procedimental tipo EP5 (después) < Error procedimental tipo EP5 (antes)

b. Error procedimental tipo EP5 (después) > Error procedimental tipo EP5 (antes)

c. Error procedimental tipo EP5 (después) = Error procedimental tipo EP5 (antes)

Interpretación:

La tabla 26 muestra el análisis de 22 días de errores procedimentales, resultando 22 días en que el EP5 después de la implementación fue menores al EP5 antes de la implementación.

Tabla 27*Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba^a*

	Diferencia Error Procedimental 5 (EP5)
Z	-4.130 ^b
Sig. asin. (bilateral)	< 0.001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación:

En la tabla 27 la prueba de muestras relacionadas muestra un nivel de significancia $< 0.001 < 0.05$, lo que permite rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , por lo que se concluye que existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP5.

Análisis de la sexta hipótesis específica**Prueba de normalidad****Tabla 28***Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP6*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Error Procedimental 6 (EP6)	0.859	22	0.005

Interpretación:

La tabla 28 muestra la significancia de la diferencia del error procedimental tipo EP6 antes y después de la implementación con un valor de $0.005 < 0.05$, es decir que tiene una distribución no normal, razón por la que se utilizó la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

Prueba de Hipótesis Específica 6

H_0 No existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP6, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

H₁ Existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP6, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

El análisis para el error procedimental tipo EP6 antes y después de la implementación mediante ρ_{valor} de la prueba de Wilcoxon según regla de decisión es:

Tabla 29
Estadísticos descriptivos del EP6

	N	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Error procedimental tipo EP6 antes	22	4.18	0.907	3	6
Error procedimental tipo EP6 después	22	0.27	0.550	0	2

Interpretación:

La tabla 29 muestra una media de 4.18 y 0.27 para el error procedimental tipo EP6 antes y después de la implementación, brindando así una reducción en el promedio del error procedimental.

Tabla 30
Rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Diferencia Error Procedimental 6 (EP6)	Rangos negativos	22 ^a	11.50	253.00
	Rangos positivos	0 ^b	0.00	0.00
	Empates	0 ^c		
	Total	22		

a. Error procedimental tipo EP6 (después) < Error procedimental tipo EP6 (antes)

b. Error procedimental tipo EP6 (después) > Error procedimental tipo EP6 (antes)

c. Error procedimental tipo EP6 (después) = Error procedimental tipo EP6 (antes)

Interpretación:

La tabla 30 muestra el análisis de 22 días de errores procedimentales, resultando 22 días en que el EP6 después de la implementación fue menor al EP6 antes de la implementación.

Tabla 31*Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba^a*

Diferencia Error Procedimental 6 (EP6)	
Z	-4.179 ^b
Sig. asin. (bilateral)	< 0.001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación:

En la tabla 31 la prueba de muestras relacionadas muestra un nivel de significancia $< 0.001 < 0.05$, lo que permite rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , por lo que se concluye que existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP6 antes y después de la implementación.

Análisis de la séptima hipótesis específica**Prueba de normalidad****Tabla 32***Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP7*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Error Procedimental 7 (EP7)	0.886	22	0.016

Interpretación:

La tabla 32 muestra la significancia de la diferencia del error procedimental tipo EP7 antes y después de la implementación con un valor de $0.016 < 0.05$, es decir que tiene una distribución no normal y se aplicó la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

Prueba de Hipótesis Específica 7

H_0 No existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP7, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

H₁ Existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP7, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

El análisis para el error procedimental tipo EP7 antes y después de la implementación mediante ρ_{valor} de la prueba de Wilcoxon según regla de decisión es:

Tabla 33
Estadísticos descriptivos del EP7

	N	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Error procedimental tipo EP7 antes	22	8.32	2.934	3	12
Error procedimental tipo EP7 después	22	2.82	1.053	1	5

Interpretación:

La tabla 33 muestra una media de 8.32 y 2.82 para el error procedimental tipo EP7 antes y después de la implementación, dejando ver la reducción en el promedio del error procedimental.

Tabla 34
Rangos del EP7

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Diferencia Error Procedimental 7 (EP7)	Rangos negativos	21 ^a	11.00	231.00
	Rangos positivos	0 ^b	0.00	0.00
	Empates	1 ^c		
	Total	22		

a. Error procedimental tipo EP7 (después) < Error procedimental tipo EP7 (antes)

b. Error procedimental tipo EP7 (después) > Error procedimental tipo EP7 (antes)

c. Error procedimental tipo EP7 (después) = Error procedimental tipo EP7 (antes)

Interpretación:

La tabla 34 muestra el análisis de 22 días de errores procedimentales, resultando 21 días en que el EP7 después de la implementación fue menor al EP7 antes de la implementación y 1 día en que el EP7 después de la implementación fue igual al EP7 antes de la implementación

Tabla 35*Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba^a*

Diferencia Error Procedimental 7 (EP7)	
Z	-4.026 ^b
Sig. asin. (bilateral)	< 0.001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación:

En la tabla 35 la prueba de muestras relacionadas muestra un nivel de significancia $< 0.001 < 0.05$, lo que permite rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , por lo que da a conocer que existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP7.

Análisis de la octava hipótesis específica**Prueba de normalidad****Tabla 36***Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP8*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Error Procedimental 8 (EP8)	0.863	22	0.006

Interpretación:

La tabla 36 muestra la significancia de la diferencia del error procedimental tipo EP8 antes y después de la implementación con un valor de $< 0.006 < 0.05$, es decir que tiene una distribución no normal, por lo que se utilizó la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

Prueba de Hipótesis Específica 8

H_0 No existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP8, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

H₁ Existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP8, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

El análisis para el error procedimental tipo EP8 antes y después de la implementación mediante ρ_{valor} de la prueba de Wilcoxon, según regla de decisión es:

Tabla 37
Estadísticos descriptivos del EP8

	N	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Error procedimental tipo EP8 antes	22	16.95	12.919	0	58
Error procedimental tipo EP8 después	22	9.09	5.291	0	20

Interpretación:

La tabla 37 muestra una media de 16.95 y 9.09 para el error procedimental tipo EP8 antes y después de la implementación, mostrando reducir el error procedimental.

Tabla 38
Rangos del EP8

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Diferencia Error Procedimental 8 (EP8) Rangos negativos	18 ^a	10.97	197.50
Rangos positivos	3 ^b	11.17	33.50
Empates	1 ^c		
Total	22		

a. Error procedimental tipo EP8 (después) < Error procedimental tipo EP8 (antes)

b. Error procedimental tipo EP8 (después) > Error procedimental tipo EP8 (antes)

c. Error procedimental tipo EP8 (después) = Error procedimental tipo EP8 (antes)

Interpretación:

La tabla 38 muestra el análisis de 22 días de errores procedimentales, resultando 18 días en que el EP8 después de la implementación fue menor al EP8 antes de la implementación, 3 día en que el EP8 después de la implementación fue menor al EP8 antes de la implementación y 1 día en que el EP8 después de la implementación fue igual al EP8 antes de la implementación.

Tabla 39*Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba^a*

	Diferencia Error Procedimental 8 (EP8)
Z	-2.852 ^b
Sig. asin. (bilateral)	0.004

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación:

En la tabla 39 la prueba de muestras relacionadas muestra un nivel de significancia de $0.004 < 0.05$, lo que permite rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , por lo que se concluye que existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP8.

Análisis de la novena hipótesis específica**Prueba de normalidad****Tabla 40***Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP9*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Error Procedimental 9 (EP9)	0.538	22	< 0.001

Interpretación:

La tabla 40 muestra la significancia de la diferencia del error procedimental tipo EP9 antes y después de la implementación con un valor de $< 0.001 < 0.05$, es decir que tiene una distribución no normal, por lo que se utilizó la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

Prueba de Hipótesis Específica 9

H_0 No existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP9, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

H₁ Existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP9, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

El análisis para el error procedimental tipo EP9 antes y después de la implementación mediante ρ_{valor} de la prueba de Wilcoxon según la regla de decisión es:

Tabla 41
Estadísticos descriptivos del EP9

	N	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Error procedimental tipo EP9 antes	22	5.05	11.846	0	50
Error procedimental tipo EP9 después	22	3.86	9.367	0	40

Interpretación:

La tabla 41 muestra una media de 5.05 y 3.86 para el error procedimental tipo EP9 antes y después de la implementación, dando a conocer una reducción en el promedio del error procedimental.

Tabla 42
Rangos del EP9

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Diferencia Error Procedimental 9 (EP9)	Rangos negativos	7 ^a	4.00	28.00
	Rangos positivos	0 ^b	0.00	0.00
	Empates	15 ^c		
	Total	22		

a. Error procedimental tipo EP9 (después) < Error procedimental tipo EP9 (antes)

b. Error procedimental tipo EP9 (después) > Error procedimental tipo EP9 (antes)

c. Error procedimental tipo EP9 (después) = Error procedimental tipo EP9 (antes)

Interpretación:

La tabla 42 muestra el análisis de 22 días de errores procedimentales, resultando 7 días en que el EP9 después de la implementación fue menor al EP9 antes de la implementación y 15 día en que el EP9 después de la implementación fue igual al EP9 antes de la implementación.

Tabla 43*Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba^a*

Diferencia Error Procedimental 9 (EP9)	
Z	-2.388 ^b
Sig. asin. (bilateral)	0.017

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación:

En la tabla 43 la prueba de muestras relacionadas muestra un nivel de significancia de $0.017 < 0.05$, lo que permite rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , por lo que se concluye que existe diferencias significativas en el error procedimental tipo.

Análisis de la décima hipótesis específica**Prueba de normalidad****Tabla 44***Pruebas de normalidad de la diferencia en el EP10*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Error Procedimental 10 (EP10)	0.789	22	< 0.001

Interpretación:

La tabla 43 muestra la significancia de la diferencia del error procedimental tipo EP9 antes y después de la implementación con un valor de $< 0.001 < 0.05$, es decir que tiene una distribución no normal, y por ello utilizo la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

Prueba de Hipótesis Específica 10

H_0 No existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP10, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

H_1 Existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP10, como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.

El análisis para el error procedimental tipo EP10 antes y después de la implementación mediante p_{valor} de la prueba de Wilcoxon según regla de decisión es:

Tabla 45
Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Error procedimental tipo EP10 antes	22	8.14	10.890	0	35
Error procedimental tipo EP10 después	22	3.32	4.401	0	15

Interpretación:

La tabla 45 muestra una media de 8.14 y 3.32 para el error procedimental tipo EP10 antes y después de la implementación, mostrando una reducción en la media del error procedimental.

Tabla 46
Rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Diferencia Error Procedimental 10 (EP10)	Rangos negativos	11 ^a	7.91	87.00
	Rangos positivos	2 ^b	2.00	4.00
	Empates	9 ^c		
	Total	22		

a. Error procedimental tipo EP10 (después) < Error procedimental tipo EP10 (antes)

b. Error procedimental tipo EP10 (después) > Error procedimental tipo EP10 (antes)

c. Error procedimental tipo EP10 (después) = Error procedimental tipo EP10 (antes)

Interpretación:

La tabla 46 muestra el análisis de 22 días de errores procedimentales, resultando 11 días en que el EP10 después de la implementación fue menor al EP10 antes de la implementación, 2 día en que el EP10 después de la implementación fue mayor al EP10 antes de la implementación y 9 día en que el EP10 después de la implementación fue igual al EP10 antes de la implementación.

Tabla 47*Prueba Test de Wilcoxon para muestras relacionadas - Estadísticos de prueba^a*

	Diferencia Error Procedimental 10 (EP10)
Z	-2.905 ^b
Sig. asin. (bilateral)	0.004

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación:

En la tabla 47 la prueba de muestras relacionadas muestra un nivel de significancia $0.004 < 0.05$, lo que permite rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , por lo que se concluye que existe diferencias significativas en el error procedimental tipo EP10.

V. DISCUSIÓN

Los resultados que se deben resaltar con mayor relevancia en la presente investigación tienen concordancia con la investigación descrita en el antecedente de Bravo (2019).

Luego de realizar el análisis a los errores procedimentales, se logró demostrar que la Gestión por procesos reduce de manera significativa los errores procedimentales en el proceso de notificación en una entidad pública del cusco, debido a que la media del total de los errores procedimentales antes de la implementación era de 84.18 y después mostro un 41.09 por consiguiente, hubo una reducción significativa. Concordando en ciertos aspectos con la investigación de Bravo (2019) quien en su artículo propone una técnica una metodología para la implementación de la gestión por procesos en la mejora del proceso administrativo de la empresa ASOLFED, evidenciando una reducción del uso del papel al 50.96%, una reducción en el tiempo de acceso a la información al 98.07% y satisfacción de los colaboradores fue en un 100%.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados nos llevan a las siguientes conclusiones:

1. Los errores procedimentales en el proceso de notificación se redujeron mediante el diseño e implementación de mejoras en la gestión de procesos; la media de errores de procedimiento antes de la aplicación era de 84,18; tras la aplicación, la media se redujo a 41,09, lo que muestra una reducción significativa del 51,18%.
2. Mediante el diseño e implementación de mejoras de la Gestión por procesos se redujo significativamente el error procedimental tipo EP1, antes de la implementación la media era 2.59, después de la implementación la media se redujo a 0.68, observando una reducción significativa del 73.75%.
3. Mediante el diseño e implementación de mejoras de la Gestión por procesos se redujo significativamente el error procedimental tipo EP2, antes de la implementación la media era 13.18, después de la implementación la media se redujo a 5.64, observando una reducción significativa del 57.21%.
4. Mediante el diseño e implementación de mejoras de la Gestión por procesos no se redujo significativamente el error procedimental tipo EP3, antes de la implementación la media era 6.09 después de la implementación la media se redujo a 3.82, observando una reducción del 37.27%.
5. Mediante el diseño e implementación de mejoras de la Gestión por procesos se redujo significativamente el error procedimental tipo EP4, antes de la implementación la media era 10.95 después de la implementación la media se redujo a 7.05, observando una reducción significativa del 35.62%.
6. Mediante el diseño e implementación de mejoras de la Gestión por procesos se redujo significativamente el error procedimental tipo EP5, antes de la implementación la media era 8.73 después de la implementación la media se redujo a 4.55, observando una reducción significativa del 47.88%.

7. Mediante el diseño e implementación de mejoras de la Gestión por procesos se redujo significativamente el error procedimental tipo EP6, antes de la implementación la media era 4.18 después de la implementación la media se redujo a 0.27, observando una reducción significativa del 93.54%.
8. Mediante el diseño e implementación de mejoras de la Gestión por procesos se redujo significativamente el error procedimental tipo EP7, antes de la implementación la media era 8.32 después de la implementación la media se redujo a 2.82, observando una reducción significativa del 66.11%.
9. Mediante el diseño e implementación de mejoras de la Gestión por procesos se redujo significativamente el error procedimental tipo EP8, antes de la implementación la media era 16.95 después de la implementación la media se redujo a 9.09, observando una reducción significativa del 46.37%.
10. Mediante el diseño e implementación de mejoras de la Gestión por procesos no se redujo significativamente el error procedimental tipo EP9, antes de la implementación la media era 5.05 después de la implementación la media se redujo a 3.86, observando una reducción significativa del 23.56%.
11. Mediante el diseño e implementación de mejoras de la Gestión por procesos se redujo significativamente el error procedimental tipo EP10, antes de la implementación la media era 8.14 después de la implementación la media se redujo a 3.32, observando una reducción significativa del 59.21%.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que para lograr mejoras importantes dentro de las prioridades de la entidad, la jefatura y coordinación de servicios judiciales así como la jefatura del área de notificaciones, continúen optimizando el desempeño de los procedimientos.
2. Disponer de una movilidad exclusiva para la recolección de las “Guías de Entrega” y sus respectivas cédulas en las sedes de periferie, que permita reducir aún más los errores procedimentales tipo EP1 y EP10.
3. Se recomienda reforzar al personal del área de clasificación en el manejo e interpretación de los cuadrantes definidos para cada notificador, área donde no se logró reducir significativamente el error procedimental tipo 3.
4. Se recomienda al jefe del área de notificaciones poner en conocimiento a sus jefes inmediatos, al personal jurisdiccional y magistrados sobre la cantidad de cédulas emitidas con la dirección errada y/o incompleta, para ello deben de mostrar cuadros estadísticos de la cantidad por periodos de tiempo, con la finalidad de mostrar que hay acciones de corrección que deben de realizar al momento de generar las cédulas de notificación.

REFERENCIAS

- Adrián, Y. (Última edición: 26 de enero del 2021). Definición de Proceso. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/proceso/>. Consultado el 7 de septiembre del 2022
- Ángel, M. (n.d.). Visión de Futuro - La Gestión por procesos - un enfoque de gestión eficiente. *Año*, 7. Retrieved September 18, 2022, from <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Allub, L., Eslava, M., Sanguinetti, P., Toledo, M., Alves, G., Daude, C., & Álvarez, F. (2018). RED 2018. *Instituciones para la productividad: hacia un mejor entorno empresarial (report)*. Caracas: CAF. Obtenido de <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1343>
- Ávila, M. (2020). *Rediseño de proceso de la línea productiva de una planta embotelladora vitivinícola para reducir producción no conforme*. Obtenido de Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/177554>
- Bravo, E. K., Flores Escudero, R., & Cieza Mostacero, S. E. (2019). *Process management and its influence in the document administration of a construction company [Gestión por procesos y su influencia en la administración documentaria de una constructora]*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26887>
- Camatón, F. (2017). *Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas*. Obtenido de Reingeniería de procesos para optimizar recursos de importadora, Quimipac s.a. mediante diagrama de proceso: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21760>
- Farfán, P., Rocio, E., M., Valeria Tamara Llontop Hernández SECRETARIO, M., & Carla Ethel Gamarra Flores ASESOR, M. (n.d.). *APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CICLO DE NOTIFICACIÓN EN UNA*.
- Fayol, H. (2002). *Critical evaluations in business and management*. <https://books.google.com.pe/books?id=-splJ8h0z3oC&pg=PA71&dq=henry+fayol+en+1916&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwibv8eSvar8AhXKZzABHYLIAZIQ6wF6BAgDEAE
#v=onepage&q&f=false

Florian, O., Cortez, C., Luján, B., Angeles, N., Suarez, B., Vega, E. (2021, 19-23 de julio). *Gestión por Procesos para la calidad del servicio en una Empresa Pyme del Sector Servicentro*[ponencia]. Proceedings of the 19th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology, Virtual. <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.295>

García, S. &. (2014). *Reingeniería de Procesos*. Obtenido de Innovación Tecnológica Empresarial: http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20_I_.pdf

Gómez, J. (s.f.). *Dirección y Gestión de proyectos de Tecnologías de la Información*.

[https://books.google.com.pe/books?id=fq02DQAAQBAJ&pg=PT67&dq=fred erick+taylor+origenes+gestion+por+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjVv_jos6r8AhUyi7AFHWuuCXsQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=frederick%20taylor%20origenes%20gestion%20por%20procesos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fq02DQAAQBAJ&pg=PT67&dq=fred+erick+taylor+origenes+gestion+por+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjVv_jos6r8AhUyi7AFHWuuCXsQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=frederick%20taylor%20origenes%20gestion%20por%20procesos&f=false)

Grima, P., Martorell, J. (1995). *Técnicas para la Gestión de la Calidad*. <https://books.google.com.pe/books?id=SXDKgrbY1HQC&pg=PA3&dq=henr y+ford+origenes+gestion+por+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiUutPltar8AhWitoQIHfJxCRQQ6wF6BAgCEAE#v=onepage&q&f=false%3C> <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.295>

Guerrero, R. (2017). *Diseño del proceso de control de indicadores de gestión del área comercial*. Obtenido de Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22401/1/tesis%20RAUL%20GUERRERO%20PACHECO.pdf>

Guía de la Calidad. (2021). *Gestión por Procesos*. Consultado el 25 de diciembre de 2022 <https://guiadelacalidad.com/sistema-de-gestion/gestion-por-procesos/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodologia+d+e+la+investigacion&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Huaman, W., Garay, F., Limaco, J., Atoche, W. (2019). 19th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology: "Prospective and trends in technology and skills for sustainable social development" "Leveraging emerging technologies to construct the future", Buenos Aires - Argentina, July 21-23, 2021. *1 Analysis and Proposal for Improvement of the Preventive Maintenance Service Process using Lean Tools: Case Study [Análisis y Propuesta de Mejora del Proceso de Servicio de Mantenimiento Preventivo usando Herramientas Lean: Caso de Estudio]*. <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.317>
- IsoTools (2016). *Gestión por Procesos*. Consultado el 25 de diciembre de 2022 <https://www.isotools.org/soluciones/gobierno-corporativo/gestion-por-procesos/>
- León, M. (2018). *Diseño de los procesos comerciales y su influencia en la productividad en ventas de la empresa Iagencia s.a.c. Trujillo 2018*. Obtenido de Universidad Privada del Norte. Facultad de Ingeniería. Carrera de Ingeniería Empresarial: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14829/Le%c3%b3n%20Lozano%20Mar%c3%ada%20Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lp. (Setiembre 2022). *Pasión por el derecho / lo que debes conocer sobre las notificaciones en el proceso civil*. <https://lpderecho.pe/notificaciones-codigo-proceso-civil/>
- Lucas, P. (2014). *Gestión de las empresas por procesos. Proyecto fin de carrera. Escola Técnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona. Barcelona, España*. Recuperado el 09/02/2017 de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Proceso.pdf
- Llaque, G., Escobar, E., Zuñiga, K., Angeles, N. (2021, 9-10 de octubre). *Gestión por Procesos en la Logística en una Empresa PYME del Sector*

- Construcción*[ponencia]. Proceedings of the 1st LACCEI International Multiconference on Entrepreneurship, Innovation and Regional Development, Virtual. <http://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2021.1.1.15>
- Medina, A. Nogueira, D., El Assafiri, Y., Medina, Y., & Hernandez, A. (2020). *De la documentación de procesos a su mejora gestión*. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/130>
- Molina, G. (Marzo de 2019). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de Reingeniería, gestión de procesos, gestión de servicio y calidad : <http://201.159.223.180/handle/3317/12590>
- Mora, E. (2019). *Estrategias de comercialización para incrementar las ventas de la embotelladora y purificadora de Agua Olsty, cantón Salinas, provincia de Santa Elena año 2018*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena. Facultad de Ciencias Administrativas: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5203/1/UPSE-TAE-2019-0135.pdf>
- Moreno, R. (2017). *Metodología para la reingeniería de procesos. Validación en la empresa Cereales "Santiago"*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000200002
- Ochoa, D. (2015). *Reingeniería de procesos para la empresa mobiliaria Innova de la ciudad de Cuenca, en el período 2013-2014*. Obtenido de Universidad Técnica Particular de Loja. Área Administrativa: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/12737/1/Ochoa_Reiban_Daniela_Elizabeth.pdf
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 9001:2015. El futuro de la Calidad. (ISO 901)*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015-diferencia-proceso-procedimiento/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20procedimiento%20en,sucede%2C%20usted%20tiene%20un%20procedimiento>.
- Otero, A. (2020). *Enfoques de la Investigación*. Obtenido de Métodos Para El Diseño Urbano - Arquitectónico: <https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero->

[Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.repositorio.cepal.org/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)

Parra-Bofill, S., Moreno-Garcia, R. (2017). *Metodología para la reingeniería de procesos. Validación en la empresa Cereales "Santiago"*. Obtenido de Scielo. Ingeniería Industrial: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1815-59362017000200002

Peralta Farfán, J. J. (n.d.). *APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CICLO DE NOTIFICACIÓN EN UNA*.

Pérez, G. (2017). *Reingeniería de Procesos*. Obtenido de Empresa 3C : <file:///C:/Users/ISAS/Downloads/Dialnet-ReingenieriaDeProcesos-6300068.pdf>

Pérez, J., Gardey, A. (2021). *Definicion.de*: Definición de error (<https://definicion.de/error/>)

Plataforma digital única del Estado Peruano. (s.f.). *Implementación de la Gestión por Procesos en la administración pública*. Consultado el 16 de octubre de 2022. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2065136-implementacion-de-la-gestion-por-procesos-en-la-administracion-publica>

Poder Judicial. (2016, 12 de febrero). *Procedimiento recepcion, diligenciamiento y devolucion de cargos de cedula de notificacion R.A. N° 67-2017-P-CSJCL-PJ*. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/97d779804c086427a527a5be8f418064/RESOL.ADM.N%C2%B067-2016-P-CSJCL-PJ+%28%29.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=97d779804c086427a527a5be8f418064>

Poder Judicial. (2017, 19 de diciembre). *Procedimiento Notificaciones Físicas - Demandas y Escritos R.A. N° 345-2017-CE-PJ*. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/b337680043f46c55b89cbd009dcdef12/RA_345_2017_CE_PJ+-+19_12_2017.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b337680043f46c55b89cbd009dcdef12

ProbiProbidad en Chile. (s.f.). *Manganelli , Raymond y Mark M. Klein, Cómo hacer reingeniería*. (s.f.). <https://www.probidadenchile.cl/wp/manganelli-raymond-y-mark-m-klein-como-hacer-reingenieria/>

- Real Academia Española. (Setiembre 2022). *Diccionario de la lengua española / notificar*. <https://dle.rae.es/notificar>
- Rodríguez, D. (2011). *Gestión organizacional Elementos para su estudio*. <https://books.google.com.pe/books?id=uNwoCAAAQBAJ&pg=PA61&dq=adam+smith+origenes+gestion+por+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi1zYq-r6r8AhWJLrkGHZiUBaUQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false>
- Salas, V. (2007). *El Siglo de la empresa*. <https://books.google.com.pe/books?id=x8Gpg4pikV4C&pg=PA63&dq=Max+weber+gestion+por+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjHrLC2u6r8AhUKVzABHVWhA3oQ6wF6BAgCEAE#v=onepage&q&f=false>
- Salazar, J., Holguín, M., Machado, O. (2018). *Manual de procesos para el departamento comercial de la empresa Euriprim S.A. ISSN: 1696-8352*. Obtenido de Universidad Laica “Vicente Rocafuerte De Guayaquil”, Ecuador: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/manual-procesos-euriprim.html>
- Supo, J. (2014) *Seminarios de investigación científica*. Perú: Bioestadístico EIRL.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración*. <https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAQBAJ&pg=PA138&dq=elton+mayo+en+1932&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjunr7evqr8AhVKfzABHZliAQwQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=elton%20mayo%20en%201932&f=false>
- Universidad César Vallejo. (Abril 2022). *MIA –Realidad Problemática / Justificación, el problema, hipótesis y objetivos Semana N° 01*. <https://uvcv.edu.pe>
- Universidad César Vallejo. (Abril 2022). *Lecturas Obligatorias – 2018 Lineas de investigación RCUN° 0200-2018-UCV(1).pdf Semana N° 01*. <https://uvcv.edu.pe>
- Universidad César Vallejo. (Abril 2022). *Lecturas Obligatorias – Lectura_elección del tema.pdf Semana N° 01*. <https://uvcv.edu.pe>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Obtenido de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS->

[PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf](#)

- Valdés, E. (2015). *Aplicación de la gestión por procesos en una empresa importadora exportadora del MINAL, ALIMPEX. Cuba*. Recuperado el 09/02/2017 de <https://www.gestiopolis.com/aplicacion-de-gestion-por-procesos-en-una-empresa-importadora-exportadora/>
- Villasís, J. A. (2013). *Metodología para el análisis, diseño e implementación de procesos con tecnología BPM (business process management) y desarrollo de un caso práctico*. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/6294>
- Yacato, E. (2021). *Diseño e Implementación de los Procesos de Negocios a través de la aplicación de Business ProcessMangement (BPM) para Mejorar la Productividad Organizacional en la empresa Moliservice El Chotano E.I.R.L.* Obtenido de Universidad Tecnológica del Perú. Facultad de Ingeniería: <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4996>.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia de la tesis

Diseño e implementación de mejoras del proceso de notificación para reducir errores procedimentales, en una entidad pública del Cusco, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Técnica e instrumentos
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	
¿En qué medida el diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación, reduce los errores procedimentales en una entidad pública del Cusco, 2022?	Determinar en qué medida el diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación, reduce los errores procedimentales en una entidad pública del Cusco, 2022.	Existe diferencias significativas en los errores procedimentales como consecuencia del diseño e implementación de las mejoras del proceso de notificación en una entidad pública del Cusco, 2022.	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	
1. ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP1 en una entidad pública del Cusco, 2022?	1. Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP1 en una entidad pública del Cusco, 2022.	1. Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP1 en una entidad pública del Cusco, 2022.	
2. ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP2 en una entidad pública del Cusco, 2022?	2. Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP2 en una entidad pública del Cusco, 2022.	2. Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP2 en una entidad pública del Cusco, 2022.	
3. ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP3 en una entidad pública del Cusco, 2022?	3. Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP3 en una entidad pública del Cusco, 2022.	3. Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP3 en una entidad pública del Cusco, 2022.	Técnica: Encuesta Observación Revisión documental.
4. ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP4 en una entidad pública del Cusco, 2022?	4. Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP4 en una entidad pública del Cusco, 2022.	4. Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP4 en una entidad pública del Cusco, 2022.	
5. ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP5 en una entidad pública del Cusco, 2022?	5. Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP5 en una entidad pública del Cusco, 2022.	5. Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP5 en una entidad pública del Cusco, 2022.	Instrumento: Cuestionario Ficha de observación Ficha de recolección de datos.
6. ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP6 en una entidad pública del Cusco, 2022?	6. Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP6 en una entidad pública del Cusco, 2022.	6. Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP6 en una entidad pública del Cusco, 2022.	
7. ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP7 en una entidad pública del Cusco, 2022?	7. Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP7 en una entidad pública del Cusco, 2022.	7. Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP7 en una entidad pública del Cusco, 2022.	
8. ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP8 en una entidad pública del Cusco, 2022?	8. Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP8 en una entidad pública del Cusco, 2022.	8. Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP8 en una entidad pública del Cusco, 2022.	
9. ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP9 en una entidad pública del Cusco, 2022?	9. Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP9 en una entidad pública del Cusco, 2022.	9. Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP9 en una entidad pública del Cusco, 2022.	
10. ¿En qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP10 en una entidad pública del Cusco, 2022?	10. Determinar en qué medida se reducen los errores procedimentales tipo EP10 en una entidad pública del Cusco, 2022.	10. Existe diferencias significativas en la reducción de los errores procedimentales tipo EP10 en una entidad pública del Cusco, 2022.	

Diseño de la investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Experimental</p> <p>Nivel: Pre experimental</p> <p>Corte: Longitudinal</p>	<p>Población</p> <p>Conformada por toda la producción de cedulas de notificación desde mes de setiembre a octubre del 2022 y tomando como referencia al personal del área de notificaciones en un total de 30 trabajadores.</p> <p>Muestra</p> <p>Producción de cedulas de notificación de los meses de setiembre y noviembre 2022 y 30 trabajadores del área de notificaciones.</p>	Variables	Dimensiones
		<p>VARIABLE INTERVINIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS</p>	<p>Selección de los problemas en el proceso</p> <p>Selección de mejoras</p> <p>Implementación de mejoras</p>
		<p>VARIABLE DEPENDIENTE: ERRORES PROCEDIMENTALES DEL PROCESO DE NOTIFICACIÓN</p>	<p>Recepción</p> <p>Digitación</p> <p>Clasificación</p> <p>Asignación</p> <p>Notificación</p> <p>Descargo</p> <p>Devolución</p>

Anexo 2 Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / FORMULA	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INTERVINIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS	Gestión por procesos es el conglomerado de herramientas, tecnologías y métodos para analizar, representar, diseñar y controlar los procesos de negocios operacionales (Villasís, 2013)	La gestión por procesos en su fase Mejora de procesos refiere a la optimización del proceso dentro del marco de prioridades de la institución. Esta fase se compone de los siguientes pasos: Selección de los problemas en los procesos, Análisis de causa - efecto, Selección de mejoras y la implementación de mejoras (Plataforma digital única del Estado Peruano, s.f.).	Selección de los problemas en el proceso	Satisfacción sobre proceso de notificación.	2 - 4	Ordinal tipo Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Regular 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Satisfacción con el personal que realiza los procedimientos propios del proceso de notificación en el área de notificaciones.	5 - 6	
				Flujos de trabajo de los sistemas administrativos	7	
				Transparencia de los procesos	8	
			Selección de mejoras	Apoyo de la alta dirección	9	
				Tiempo que tomara su implementación	10	
				Disponibilidad de recursos	11 - 12	
			Implementación de mejoras	Asignación de más recursos	13	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / FORMULA	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE: ERRORES PROCEDIMENTALES DEL PROCESO DE NOTIFICACIÓN	<p>Error es algo desacertado o equivocado. Puede ser un concepto, una acción o una cosa que no se hizo de manera correcta (Pérez, 2021).</p> <p>Procedimiento, término que hace se vincula a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una manera determinada (Pérez, 2021).</p>	<p>Acciones que se realizan de una determinada manera y con equivocaciones generando la concurrencia de errores en diversos sub procesos. El proceso de notificación es la comunicación cuyo objetivo es poner en conocimiento de las partes el contenido de las resoluciones judiciales (Lp, 2022). Este proceso está compuesto por sub procesos como son: Recepción, Digitación, clasificación, asignación, notificación, descargo y la devolución de las cédulas de notificación a los órganos jurisdiccionales.</p>	Recepción	EP1: Número de Guías de entrega con cédulas incompletas.		Escala
			Digitación	EP2: Número de cédulas digitadas con el juzgado origen incorrecto.		
			Clasificación	EP3: Número de cédulas para devolver al juzgado por tener consignada la dirección ERRADA.		
				EP4: Número de cédulas devueltas por el notificador por tener consignado una dirección incorrecta y/o errada.		
			Asignación	EP5: Número de cédulas asignadas a notificador que no le corresponde.		
			Notificación	EP6: Número de cédulas notificadas y devueltas al área de clasificación por el notificador sin ninguna motivación.		
			Descargo	EP7: Número de cédulas notificadas sin guía de salida.		
			Devolución	EP8: Envío de cédulas de notificación a la C.N de Cusco y no a la C.N. Destino.		
				EP9: Guías de devolución con cédulas que no corresponden al mismo destino por la especialidad.		
				EP10: Número de cédulas devueltas con el cargo de devolución que no son recepcionadas por los órganos jurisdiccionales.		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

Nombres y Apellidos: _____

Cargo funcional: _____

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS							
CUESTIONARIO							
<p>El objetivo del presente cuestionario es levantar información sobre el conocimiento de los procedimientos de notificación en el área de notificaciones de la Corte Superior de Justicia de Cusco. Motivo por el cual se solicita su participación en el llenado respectivo.</p> <p>Instrucciones: Responder cada pregunta con la mayor sinceridad, marcando con una (X) en el cuadro en blanco según las escalas de puntuación indicadas.</p>							
CUESTIONARIO PROCESO DE NOTIFICACIÓN							
1	Tiempo laborando en el área de notificaciones						
a) Menos de 1 año		b) 1 año		c) 2 años		d) 3 años	e) 4 años a mas
Dimensión: Selección de los problemas en el proceso							
N°	Ítems	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	REGULAR	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
2	Es adecuado el procedimiento para la recolección y recepción de las guías de entrega de los órganos jurisdiccionales						
3	Es adecuado el procedimiento de envío de las cédulas de notificación a la Central de Notificaciones (C.N.) de Cusco y no a la C.N. Destino						
4	Es adecuado el procedimiento de devolución de las cédulas de notificación a los órganos jurisdiccionales						
5	La realización de los diferentes procedimientos propios del proceso de notificación dentro del área de notificaciones, realizados por su actual personal es adecuado						
6	El procedimiento de diligenciar las cédulas de notificación, realizado por el notificador es adecuado						
7	Los problemas originados por un mal procedimiento, NO retrasan el flujo de trabajo del Sistema de Notificaciones (SERNOT)						

8	Los manuales de procedimientos (MAPRO) del proceso de notificación, NO se encuentran disponibles para todo el personal del área de notificaciones					
---	---	--	--	--	--	--

Dimensión: Selección de mejoras

N°	Ítems	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	REGULAR	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
9	Los jefes inmediatos superiores se encuentran involucrados, para la implementación de las mejoras en el proceso de notificación					
10	Las mejoras en el proceso de notificación, deben implementarse lo más pronto posible					
11	Es importante la disponibilidad y prioridad de recursos para la implementación de las mejoras en el proceso de notificación					
12	En los últimos 5 años el área de notificaciones ha recibido el apoyo ante alguna solicitud de disponibilidad de recursos para mejorar alguna deficiencia					

Dimensión: Implementación de mejoras

N°	Ítems	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	REGULAR	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
13	NO hay disponibilidad de asignar más recursos al área de notificaciones para la implementación de mejoras en el proceso de notificación					

Elaboración Propia
Fuente: Base teórica

Anexo 4: Validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable Interviniente: Gestión por procesos

Es el conglomerado de herramientas, tecnologías y métodos para analizar, representar, diseñar y controlar los procesos de negocios operacionales (Villasís, 2013, Pg. 6)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Selección de los problemas en el proceso

Es la identificación y selección de los problemas que al ser tratados tengan un impacto en los siguientes aspectos de la gestión institucional: Logro de los objetivos estratégicos institucionales, satisfacción de las personas, tecnificación de los procesos, productividad del trabajador, clima laboral, flujos de trabajo de los sistemas administrativos, eficacia en los recursos, transparencia de los procesos y la organización. (Plataforma digital única del Estado Peruano, s.f., Pg. 23)

Dimensión 2: Selección de mejoras

Nos permite seleccionar la solución más factible para la reducción o minimización del problema. (Plataforma digital única del Estado Peruano, s.f., Pg. 24)

Dimensión 3: Implementación de mejoras

Es la implementación y monitoreo de las mejoras para ello se elabora un plan de trabajo para la verificación del avance de las tareas designadas. De haber retrasos en el cumplimiento de las tareas dentro del plan de trabajo, se ejecutará medidas que corrijan el incumplimiento. (Plataforma digital única del Estado Peruano, s.f., Pg. 24)

Variable Dependiente: Errores procedimentales

Puede ser un concepto, una acción o una cosa que no se hizo de manera correcta (Pérez, 2021). Procedimiento, término que hace se vincula a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una manera determinada (Pérez, 2021, Pag 1)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Recepción

Procedimiento para recepcionar previa verificación de los documentos. (Poder Judicial, 2017, Pg. 21)

Dimensión 2: Digitación

Tarea que se realiza para ingresar datos de una cedula sin código de barras al sistema de notificaciones. (Poder Judicial, 2017, Pg. 21)

Dimensión 3: Clasificación

Tarea que permite clasificar los documentos por grupos de acuerdo a la ruta programa al notificador. (Poder Judicial, 2016, Pg. 6)

Dimensión 4: Asignación

Tarea que permite asignar cédulas de notificación al notificador que corresponda con una guía de asignación o wincha. (Poder Judicial, 2017, Pg. 22)

Dimensión 5: Notificación

Tarea que consiste en diligenciar las cédulas de notificación, sella y firma el cargo de notificación para entregar al área de descargo. (Poder Judicial, 2017, Pg. 22)

Dimensión 6: Descargo

Tarea que permite actualizar el estado de la notificación. (Poder Judicial, 2017, Pg. 21)

Dimensión 7: Devolución

Tarea que consiste en clasificar la cédulas de notificación descargadas por juzgado y secretario y las coloca en su correspondiente guía de devolución. (Poder Judicial, 2016, Pg. 7)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA REDUCCIÓN DE ERRORES PROCEDIMENTALES DEL PROCESO DE NOTIFICACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PREGUNTA GENERAL							
1	Tiempo laborando en el área de notificaciones	X		X		X		
	Variable Interviniente: Gestión por procesos							
	DIMENSIÓN 1: Selección de los problemas en el proceso	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Es adecuado el procedimiento para la recolección y recepción de las guías de entrega	X		X		X		
3	Es adecuado el procedimiento de envío de las cédulas de notificación a la C.N. de Cusco y no a la C.N. Destino	X		X		X		
4	Es adecuado el procedimiento de devolución de las cédulas de notificación a los órganos jurisdiccionales	X		X		X		
5	La realización de los diferentes procedimientos propios del proceso de notificación dentro del área de notificaciones, realizados por su actual personal es adecuado	X		X		X		
6	El procedimiento de diligenciar las cédulas de notificación, realizado por el notificador es adecuado	X		X		X		
7	Los problemas originados por un mal procedimiento, NO retrasan el flujo de trabajo del Sistema de Notificaciones (SERNOT)	X		X		X		
8	Los manuales de procedimientos (MAPRO) del proceso de notificación, NO se encuentran disponibles para todo el personal del área de notificaciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Selección de mejoras	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los jefes inmediatos superiores se encuentran involucrados, para la implementación de las mejoras en el proceso de notificación	X		X		X		
10	Las mejoras en el proceso de notificación, deben implementarse lo más pronto posible	X		X		X		
11	Es importante la disponibilidad y prioridad de recursos para la implementación de las mejoras en el proceso de notificación	X		X		X		
12	En los últimos 5 años el área de notificaciones ha recibido el apoyo ante alguna solicitud de disponibilidad de recursos para mejorar alguna deficiencia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Implementación de mejoras	Si	No	Si	No	Si	No	
13	NO hay disponibilidad de asignar más recursos al área de notificaciones para la implementación de mejoras en el proceso de notificación	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA REDUCCIÓN DE ERRORES PROCEDIMENTALES DEL PROCESO DE NOTIFICACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PREGUNTA GENERAL							
1	Tiempo laborando en el área de notificaciones	X		X		X		
	Variable Interviniente: Gestión por procesos							
	DIMENSIÓN 1: Selección de los problemas en el proceso	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Es adecuado el procedimiento para la recolección y recepción de las guías de entrega	X		X		X		
3	Es adecuado el procedimiento de envío de las cédulas de notificación a la C.N. de Cusco y no a la C.N. Destino	X		X		X		
4	Es adecuado el procedimiento de devolución de las cédulas de notificación a los órganos jurisdiccionales	X		X		X		
5	La realización de los diferentes procedimientos propios del proceso de notificación dentro del área de notificaciones, realizados por su actual personal es adecuado	X		X		X		
6	El procedimiento de diligenciar las cédulas de notificación, realizado por el notificador es adecuado	X		X		X		
7	Los problemas originados por un mal procedimiento, NO retrasan el flujo de trabajo del Sistema de Notificaciones (SERNOT)	X		X		X		
8	Los manuales de procedimientos (MAPRO) del proceso de notificación, NO se encuentran disponibles para todo el personal del área de notificaciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Selección de mejoras	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los jefes inmediatos superiores se encuentran involucrados, para la implementación de las mejoras en el proceso de notificación	X		X		X		
10	Las mejoras en el proceso de notificación, deben implementarse lo más pronto posible	X		X		X		
11	Es importante la disponibilidad y prioridad de recursos para la implementación de las mejoras en el proceso de notificación	X		X		X		
12	En los últimos 5 años el área de notificaciones ha recibido el apoyo ante alguna solicitud de disponibilidad de recursos para mejorar alguna deficiencia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Implementación de mejoras	Si	No	Si	No	Si	No	
13	NO hay disponibilidad de asignar más recursos al área de notificaciones para la implementación de mejoras en el proceso de notificación	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA REDUCCIÓN DE ERRORES PROCEDIMENTALES DEL PROCESO DE NOTIFICACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable Interviniente: Gestión por procesos							
	DIMENSIÓN 1: Selección de los problemas en el proceso							
1	¿Está satisfecho con el procedimiento para la recolección y recepción de las guías de entrega?	X		X		X		
2	¿Está satisfecho con el procedimiento de envío de las cédulas de notificación a la C.N. de Cusco y no a la C.N. Destino?	X		X		X		
3	¿Está satisfecho con el procedimiento de devolución de las cédulas de notificación a los órganos jurisdiccionales?	X		X		X		
4	¿Tiempo laborando en el área de notificaciones?	X		X		X		
5	¿Se siente satisfecho con el personal que realiza los procedimientos propios del proceso de notificación dentro del área de notificaciones?	X		X		X		
6	¿Se siente satisfecho con el notificador que realiza el procedimiento de diligenciar las cédulas de notificación?	X		X		X		
7	¿Considera Ud. que los problemas originados por un mal procedimiento, impactan en el flujo de trabajo del Sistema de Notificaciones (SERNOT)?	X		X		X		
8	¿Los manuales de procedimientos del proceso de notificación, se encuentran disponible para todo el personal del área de notificaciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Análisis de Causa - efecto							
9	Número de sub procesos analizados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Selección de mejoras							
10	¿Qué tan involucrados siente que se encuentran los jefes inmediatos superiores para la implementación de las mejoras en el proceso de notificación?	X		X		X		
11	¿Qué tan pronto considera Ud. que debe de implementarse las mejoras en el proceso de notificación?	X		X		X		
12	¿Ud. Considera importante la disponibilidad de recursos para la implementación de las mejoras en el proceso de notificación?	X		X		X		
13	¿En los últimos 5 años el área de notificaciones ha recibido el apoyo ante alguna solicitud de disponibilidad de recursos para mejorar alguna deficiencia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Implementación de mejoras							
14	¿Existe la disponibilidad de asignar más recursos al área de notificaciones para la implementación de mejoras en el proceso de notificación?	X		X		X		

Variable Dependiente: Errores procedimentales								
DIMENSIÓN 1: Recepción		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Número de Guías de entrega con cedulas incompletas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Digitación		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Número de cedulas digitadas con el juzgado origen incorrecto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Clasificación		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Número de cedulas para devolver al juzgado por tener consignada la dirección ERRADA.	X		X		X		
18	Número de cedulas devueltas por el notificador por tener consignado una dirección incorrecta y/o errada.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Asignación		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Número de cedulas asignadas a notificador que no le corresponde.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Notificación		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Número de cedulas notificadas y devueltas al área de clasificación por el notificador sin ninguna motivación.	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Descargo		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Número de cedulas notificadas sin guía de salida.	X		X		X		
DIMENSIÓN 7: Devolución		Si	No	Si	No	Si	No	
22	Envío de cedulas de notificación a la C.N de Cusco y no a la C.N. Destino.	X		X		X		
23	Guías de devolución con cedulas que no corresponden al mismo destino por la especialidad.	X		X		X		
24	Número de cedulas devueltas con el cargo de devolución que no son recepcionadas por los órganos jurisdiccionales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

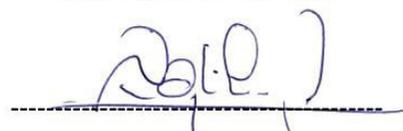
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MAESTRISTA: EDDY OBREGÓN CORNEJO DNI: 23979482

Especialidad del validador: Gestión Pública

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

27 de 10 del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA REDUCCIÓN DE ERRORES PROCEDIMENTALES DEL PROCESO DE NOTIFICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PREGUNTA GENERAL							
1	Tiempo laborando en el área de notificaciones	X		X		X		
	Variable Interviniente: Gestión por procesos							
	DIMENSIÓN 1: Selección de los problemas en el proceso	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Es adecuado el procedimiento para la recolección y recepción de las guías de entrega	X		X		X		
3	Es adecuado el procedimiento de envío de las cédulas de notificación a la C.N. de Cusco y no a la C.N. Destino	X		X		X		
4	Es adecuado el procedimiento de devolución de las cédulas de notificación a los órganos jurisdiccionales	X		X		X		
5	La realización de los diferentes procedimientos propios del proceso de notificación dentro del área de notificaciones, realizados por su actual personal es adecuado	X		X		X		
6	El procedimiento de diligenciar las cédulas de notificación, realizado por el notificador es adecuado	X		X		X		
7	Los problemas originados por un mal procedimiento, NO retrasan el flujo de trabajo del Sistema de Notificaciones (SERNOT)	X		X		X		
8	Los manuales de procedimientos (MAPRO) del proceso de notificación, NO se encuentran disponibles para todo el personal del área de notificaciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Selección de mejoras	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los jefes inmediatos superiores se encuentran involucrados, para la implementación de las mejoras en el proceso de notificación	X		X		X		
10	Las mejoras en el proceso de notificación, deben implementarse lo más pronto posible	X		X		X		
11	Es importante la disponibilidad y prioridad de recursos para la implementación de las mejoras en el proceso de notificación	X		X		X		
12	En los últimos 5 años el área de notificaciones ha recibido el apoyo ante alguna solicitud de disponibilidad de recursos para mejorar alguna deficiencia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Implementación de mejoras	Si	No	Si	No	Si	No	
13	NO hay disponibilidad de asignar más recursos al área de notificaciones para la implementación de mejoras en el proceso de notificación	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		SI	No	SI	No	SI	No
	Variable Dependiente: Errores procedimentales						
	DIMENSIÓN 1: Recepción	SI	No	SI	No	SI	No
1	Número de Guías de entrega con cedulas incompletas.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2: Digitación	SI	No	SI	No	SI	No
2	Número de cedulas digitadas con el juzgado origen incorrecto.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Clasificación	SI	No	SI	No	SI	No
3	Número de cedulas para devolver al juzgado por tener consignada la dirección ERRADA.	X		X		X	
4	Número de cedulas devueltas por el notificador por tener consignado una dirección incorrecta y/o errada.						
	DIMENSIÓN 4: Asignación	SI	No	SI	No	SI	No
5	Número de cedulas asignadas a notificador que no le corresponde.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Notificación	SI	No	SI	No	SI	No
6	Número de cedulas notificadas y devueltas al área de clasificación por el notificador sin ninguna motivación.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6: Descargo	SI	No	SI	No	SI	No
7	Número de cedulas notificadas sin guía de salida.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 7: Devolución	SI	No	SI	No	SI	No
8	Envío de cedulas de notificación a la C.N de Cusco y no a la C.N. Destino.	X		X		X	
9	Guías de devolución con cedulas que no corresponden al mismo destino por la especialidad.						
10	Número de cedulas devueltas con el cargo de devolución que no son recepcionadas por los órganos jurisdiccionales.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. ELVIS YURI MAHANI VARGAS DNI: 41610570

Especialidad del validador: MBA. Gestion Empresarial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

20 de 10 del 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 5:

Tabla 48

Alfa de cronbach

Alfa de Cronbach	# de encuestados							
0.74	30							
	Nula	Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada	Perfecta	
	0%				100%			
Confiabilidad en la medición	Contaminada de error				No hay error en el instrumento			

Nota: SPSS, Análisis de Fiabilidad

Anexo 6:**Tabla 49***Tabla de frecuencia por ítem para la variable Gestión por procesos*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Ítem 2.- Es adecuado el procedimiento para la recolección y recepción de las guías de entrega de los órganos jurisdiccionales	2	7%	5	17%	7	23%	15	50%	1	3%
Ítem 3.- Es adecuado el procedimiento de envío de las cédulas de notificación a la Central de Notificaciones (C.N.) de Cusco y no a la C.N. Destino	3	10%	6	20%	8	27%	12	40%	1	3%
Ítem 4.- Es adecuado el procedimiento de devolución de las cédulas de notificación a los órganos jurisdiccionales	1	3%	3	10%	5	17%	20	67%	1	3%
Ítem 5.- La realización de los diferentes procedimientos propios del proceso de notificación dentro del área de notificaciones, realizados por su actual personal es adecuado	0	0%	2	7%	7	23%	16	53%	5	17%
Ítem 6.- El procedimiento de diligenciar las cédulas de notificación, realizado por el notificador es adecuado	0	0%	1	3%	7	23%	19	63%	3	10%
Ítem 7.- Los problemas originados por un mal procedimiento, NO retrasan el flujo de trabajo del Sistema de Notificaciones (SERNOT)	1	3%	8	27%	7	23%	8	27%	6	20%

Anexo 7:

Tabla 50

Tabla de frecuencia por ítem para la variable Gestión por procesos

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Ítem 8.- Los manuales de procedimientos (MAPRO) del proceso de notificación, NO se encuentran disponibles para todo el personal del área de notificaciones	9	30%	6	20%	5	17%	9	30%	1	3%
Ítem 9.- Los jefes inmediatos superiores se encuentran involucrados, para la implementación de las mejoras en el proceso de notificación	1	3%	2	7%	9	30%	15	50%	3	10%
Ítem 10.- Las mejoras en el proceso de notificación, deben implementarse lo más pronto posible	0	0%	0	0%	1	3%	17	57%	12	40%
Ítem 11.- Es importante la disponibilidad y prioridad de recursos para la implementación de las mejoras en el proceso de notificación	0	0%	0	0%	1	3%	14	47%	15	50%
Ítem 12.- En los últimos 5 años el área de notificaciones ha recibido el apoyo ante alguna solicitud de disponibilidad de recursos para mejorar alguna deficiencia	2	7%	8	27%	10	33%	10	33%	0	0%
Ítem 13.- NO hay disponibilidad de asignar más recursos al área de notificaciones para la implementación de mejoras en el proceso de notificación	3	10%	6	20%	13	43%	6	20%	2	7%

Anexo 8: DOCUMENTOS DE TRANSPARENCIA DEL JUEZ VALIDADOR Y PANTALLAZOS DE LA SUNEDU

R É P U B L I Q U E F R A N Ç A I S E

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

UNIVERSITÉ AIX-MARSEILLE II

MASTER

Vu le Code de l'Education ;
Vu le décret n° 84-573 du 5 juillet 1984 modifié relatif aux diplômes nationaux de l'enseignement supérieur ;
Vu le décret n° 99-747 du 30 août 1999 modifié relatif à la création du grade de master ;
Vu le décret n° 2002-481 du 8 avril 2002 relatif aux grades et titres universitaires et aux diplômes nationaux ;
Vu l'arrêté du 25 avril 2002 relatif au diplôme de master ;
Vu l'arrêté ministériel du 27 juillet 2009 relatif à l'habilitation de l'Université Aix-Marseille II à délivrer des diplômes nationaux ;
Vu les pièces justificatives produites par Mme NAYRRUT AYERBE, née le 2 septembre 1978 à CUSCO (PEROU), en vue de son inscription au master ;
Vu les procès-verbaux du jury attestant que l'intéressée a satisfait au contrôle des connaissances et des aptitudes prévu par les textes réglementaires ;

Le diplôme de **MASTER DROIT, ECONOMIE, GESTION**, à finalité PROFESSIONNELLE, Mention **SCIENCES DE GESTION**
mention assez bien

est délivré à **Mme NAYRRUT AYERBE**

au titre de l'année universitaire 2010-2011

et confère le **grade de master**,

pour en jouir avec les droits et prérogatives qui y sont attachés.

Fait à Aix-en-Provence, le 19 décembre 2011

Le titulaire



Le Président



Yvon BERLAND

Le Recteur d'Académie,
Chancelier des universités



Jean-Paul de GAUDEMAR

N° AIMAI 8087282
/2011201001283

Ce document est imprimé sur du papier filigrané avec des encres réactives et ne peut être ni gommé ni raturé.

Il est affecté d'un numéro (N° xxx xxx./....) dont vous pouvez vérifier l'exactitude auprès du **Service Diffusion de l'Imprimerie Nationale** :

☎ 03 27 93 70 84 ou 03 27 93 70 97

00 (33) 3 27 93 70 84 ou 3 27 93 70 97 (de l'étranger)

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

MAMANI VARGAS, ELVIS YURI DNI 41610570	BACHILLER EN INGENIERÍA CIVIL Fecha de diploma: 09/11/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
MAMANI VARGAS, ELVIS YURI DNI 41610570	INGENIERO CIVIL Fecha de diploma: 12/07/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
MAMANI VARGAS, ELVIS YURI DNI 41610570	MAGÍSTER EN INGENIERÍA CIVIL Fecha de Diploma: TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 22/05/2015 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE RIO DE JANEIRO BRASIL
MAMANI VARGAS, ELVIS YURI DNI 41610570	GRADO DE DOCTOR EN INGENIERÍA CIVIL Fecha de Diploma: 02/05/2016 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 17/01/2017 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO BRASIL
MAMANI VARGAS, ELVIS YURI DNI 41610570	MBA EN GESTIÓN EMPRESARIAL - NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN (LATO SENSU) Fecha de Diploma: 15/03/2016 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 04/05/2018 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS DA FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS BRASIL

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Anexo 9: Autorización

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Cusco, 04 de Octubre del 2022

PROVEIDO N° 005734-2022-P-CSJCU-PJ



Firmado digitalmente por DELGADO
AYBAR Yenny Margot FAU
20480770683 soft
Cargo: Presidenta De La Cj De
Cuzco
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.10.2022 14:41:08 -05:00

Referencia : EXPEDIENTE 000689-2022-CI-UPD
INFORME 000236-2022-CI-UPD-GAD-CSJCU (27SEP2022)

En atención al documento de la referencia, por el que la Coordinadora de Informática, pone en conocimiento que continuando con el desarrollo de actividades programadas, las cuales fueron presentadas en el plan de trabajo del 2022; es importante mencionar el inicio de actividades para la reingeniería de procesos de la Central de Notificaciones, denominado: "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE MEJORA DEL PROCESO DE NOTIFICACIONES - CENTRAL DE NOTIFICACIONES - SEDE CENTRAL", proyecto que está a cargo del Ing. Leonid Chilo Salazar y tiene por objetivo reducir errores procedimentales que pueden haber sido generados por la falta de estandarización de procesos: la recepción física, transferencia por sistema, la clasificación, asignación y descarga de las cédulas de notificación generando demoras en el proceso de diligenciamiento y provocando frustraciones de audiencias judiciales.

Por lo expuesto, solicita se autorice el desarrollo del mencionado proyecto y también autorizar el levantamiento de la información de las unidades orgánicas administrativas que tienen injerencia en la central de notificaciones hasta el diseño e implementación del proyecto y finalmente alcanzar el objetivo general.

En tal virtud:

1.- AUTORÍCESE el desarrollo del proyecto denominado: "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE MEJORA DEL PROCESO DE NOTIFICACIONES - CENTRAL DE NOTIFICACIONES - SEDE CENTRAL", que se encuentra a cargo del Ing. Leonid Chilo Salazar- Asistente de Informática de esta CSJ Cusco; con tal fin, **AUTORÍCESE** el levantamiento de la información de las Unidades Orgánicas administrativas que tienen injerencia en la Central de Notificaciones hasta el diseño e implementación del mencionado proyecto.

2.- PONGASE EN CONOCIMIENTO de la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL, para fines de apoyo conforme corresponda.

YDA/kac



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Diseño e implementación de mejoras del proceso de notificación para reducir errores procedimentales, en una entidad pública del Cusco, 2022.", cuyo autor es CHILO SALAZAR LEONID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 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, 11 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME DNI: 09225053 ORCID: 0000-0003-1241-2785	Firmado electrónicamente por: AJZUNIGAC el 11- 01-2023 08:36:12

Código documento Trilce: TRI - 0516911