



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión por procesos y productividad laboral del especialista de
audiencia en una entidad judicial, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Carrion Jimenez, Bonnie Beverly (orcid.org/0000-0002-9672-3697)

ASESORES:

Mg. Ramos Serrano, Shelby Hubert (orcid.org/0000-0001-6377-0203)

Mg. Paucar Rupay, Juan Alberto (orcid.org/0000-0003-3089-2620)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, democracia y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi querida Institución laboral, porque me dio la oportunidad de alcanzar mis propósitos profesionales. A mis hijos, porque desde que llegaron a mi vida, han sido el impulso para cada día ser mejor y buscar ser un buen ejemplo para ellos. A mis padres y hermano, porque siempre confiaron en mí y me brindaron su apoyo en todos mis proyectos personales.

Agradecimiento

A Dios por haberme dado la fortaleza en tiempos difíciles y por no haber permitido que decaiga en el camino, dándome siempre señales de que si podía. A mi estimado asesor Mg. Shelby Ramos por todo el apoyo brindado durante el desarrollo de mi tesis, así como a mis maestros de la Universidad César Vallejo por todos los conocimientos impartidos en clase. A mis queridos amigos de la Universidad Mayor de San Marcos, porque siempre me dan el aliento necesario para no desfallecer y seguir preparándome para nuevos retos. A mis familiares y amigos que siempre estuvieron para prestarme apoyo cuando más lo necesitaba. A la institución, cuyos profesionales me brindaron apoyo para la concretización de mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización	26
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Procedimientos	35
3.6. Método de análisis	35
3.7. Aspectos Éticos	37
IV. RESULTADOS	38
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	61
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable Gestión por Procesos y sus dimensiones.....	38
Tabla 2 Distribución de frecuencia de la variable Gestión por Procesos y sus dimensiones.....	39
Tabla 3 Distribución de frecuencia de la variable productividad y de sus dimensiones.....	40
Tabla 4 Prueba de hipótesis general.....	41
Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 1.....	42
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 2.....	43
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 3.....	44
Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 4.....	45
Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 5.....	46
Tabla 10 Prueba de hipótesis específica 6.....	47

RESUMEN

La presente investigación se ha desarrollado con el objetivo de tomar conocimiento de la relación de la Gestión por procesos y la productividad laboral de los Especialistas de Audiencia de una entidad judicial de Lima. Por su naturaleza tiene un enfoque cuantitativo, ya que empleó medición numérica y procedimientos estadísticos para recabar información y posteriormente procesarla. El nivel de investigación es descriptivo correlacional, ya que permite caracterizar a la población de estudio y determinar el grado de asociación entre las variables gestión por procesos y productividad laboral. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, porque la investigadora analizó y observó la realidad, sin ejercer manipulación sobre las variables investigadas, además, los datos se han recopilado en un periodo de tiempo determinado. La población estuvo integrada por 89 Especialistas de audiencia de una entidad judicial de Lima. La técnica de investigación fue la encuesta mediante 02 cuestionarios estructurados tipo escala de Likert, el cuestionario relacionado a la variable gestión por procesos cuenta con 30 ítems y la de productividad laboral 30 ítems. Luego de realizar el análisis estadístico adecuado, los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, revelaron una correlación de 0.702, lo que significa que existe una correlación positiva considerable ente las variables investigadas.

Palabras clave: Gestión por procesos, productividad laboral, desempeño laboral, resultados.

ABSTRACT

The present research has been developed with the aim of gaining knowledge about the relationship between Process Management and work productivity of Audience Specialists in a judicial entity in Lima. Due to its nature, it adopts a quantitative approach, as it employed numerical measurement and statistical procedures to gather and subsequently process information. The research level is descriptive-correlational, as it allows for the characterization of the study population and the determination of the degree of association between the variables of process management and work productivity. The research design is non-experimental and cross-sectional, as the researcher analyzed and observed the reality without manipulating the investigated variables. Additionally, the data were collected within a specified time period. The population consisted of 89 Audience Specialists from a judicial entity in Lima. The research technique employed was a survey using two structured questionnaires based on the Likert scale, with 30 items each for both the process management and work productivity variables. After conducting the appropriate statistical analysis, the results of the non-parametric Spearman's Rho test revealed a correlation of 0.702, indicating a considerable positive correlation between the investigated variables.

Keywords: Process management, labor productivity, labor performance, results.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la empresa DREW, refiere que actualmente las empresas prefieren trabajar apoyados en modelos suaves o flexibles, en los cuales se puedan llevar a cabo cambios y adaptaciones de los instrumentos administrativos con los nuevos tiempos, estas propuestas tienen como ventajas que son blandas y adaptables en forma constante al requerimiento del escenario actual. Las organizaciones con estructuras inflexibles si bien es cierto funcionan, las labores se realizan de forma mucho más fragmentada lo que en reiteradas ocasiones genera complicaciones en la retroalimentación y aportación con los departamentos entre sí e incluso entre los trabajadores mismos (s.f. Consultado el 14 de abril del 2023).

Según la tarima virtual para ISOTools Excellence S.F., que busca la Gestión de Excelencia, la visión con base en los procesos se considera como la perspectiva de mayor eficacia para llegar a la Calidad Total y la Excelencia, esto se da tanto por los medidores de calidad ISO como también por los demás modelos de Calidad Total. En la misma línea, Castellnou, (2021) sostiene que la G.P. se consolida como una de las mejores técnicas de estructuración empresarial capaz de lograr fantásticos indicadores de productividad, calidad y excelencia. Sus estupendas consecuencias han significado el crecimiento en la utilización de esta visión de gestión tanto para empresas como para organismos de toda naturaleza, con independencia del tamaño o rubro de actividades. En ese sentido, este sistema de gestión del trabajo está demostrando tener resultados positivos en el desarrollo de las empresas o entidades que lo vienen aplicando, por tanto, sería innovador que se aplique en la organización del trabajo que realiza el Especialista de Audiencias.

Según Gažová (2022) la Business Process Management o gestión por procesos, si bien se considera en la actualidad una herramienta de gestión empresarial prometedora, en comparación con la tradicional gestión funcional basada en funciones y división del trabajo. Es en el año 1993, cuando aumenta el interés en la utilidad del enfoque basado en procesos impulsándose su aplicación en empresas. Desde entonces, la G.P. viene siendo muy estudiada, dado el influjo preponderante en los progresos fundamentales en las instituciones (Pérez, 2012), asumiendo inéditos retos de expansión y exigiendo constantes cambios en su

medio, con la finalidad de obtener la satisfacción ante las exigencias. Pues pese a ser un tema que aparece en la década de los noventa con buenos resultados, ha pasado varios años para que recién tome vital importancia en países desarrollados, donde las constantes y ágiles innovaciones tecnológicas, políticas y económicas han orientado a gran parte de la administración pública realizar cambios y actualización con el objetivo de que estos servicios lleguen a los ciudadanos.

En el año dos mil dos, el Poder Ejecutivo del Perú, a través de la Ley N° 27658, fue declarado en un proceso de modernización para sus diversas instituciones y procedimientos; con el objetivo de lograr un progreso en la aplicación de la gestión pública para consolidar la democracia, descentralización y el servicio a la ciudadanía. Siendo que, la activación de la G.P. para formar parte en la búsqueda de la tan ansiada gestión enfocada en resultados, fue primordial para que el Estado Peruano se modernice, por lo que, con la intención de que las instituciones públicas tengan una guía, la Secretaría de Gestión Pública de la P.C.M., en su función como director del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, dictó la Norma Técnica N° 001-2018-SGP.

La normativa antes aludida, se emite con el objeto de poner en marcha la G. P. en las instituciones que conforman la administración pública, la cual fue refrendada con la Resolución N° 006- 2018-PCM/SGP, que vino a ser una guía metodológica de las diversas instituciones del país, siendo una de ellas el Poder Judicial, para que provean de servicios y bienes de calidad y con ello logren un positivo impacto en la población peruana. Sin embargo, hasta el momento, dentro de la organización del Nuevo Código Procesal Penal, no se ha logrado implementar una idónea gestión por resultados capaz de lograr la eficacia en el servicio que brinda tal poder del estado al justiciable, venciendo a la constante amenaza de la creciente carga procesal, más aún si esta suerte de innovación en gestión pública, no se ha impuesto para el regular desenvolvimiento de las actividades de las entidades públicas, sino que se viene dando como una opción para la mejora del servicio de justicia al ciudadano.

Por otro lado, dentro de los postulados de mayor trascendencia en las ciencias económicas se destaca que la productividad es la piedra angular del crecimiento de una nación. Por ello en el siglo XVIII recibió mucha atención por parte de los economistas de dicha época, ya en el siglo XX, Joseph Schumpeter y

Jhohn Hicks igualmente mostraron preocupación en el tema, pues los países con mayor desarrollo económico entraron en gran depresión. Posteriormente la productividad laboral ha venido siendo el centro de estudios para determinar el desarrollo económico. Con Easterly y Levine en el 2001, al realizarse estudios en una importante cantidad de países se concluyó que el crecimiento económico esta determinado por la evolución en la productividad (BCRP, 2016). Este fenómeno se dio también en nuestro país, pues existe un antes y un después de la década de los 90, como es sabido a partir de esta época se dio un crecimiento y avance económico importante para nuestra economía.

La Organización Internacional del Trabajo [OIT] afirma que la P.L. “cuantifica la eficiencia de un estado al emplear la materia prima en una economía destinada a producir servicios y bienes, y proporciona un estándar de la competitividad, el crecimiento económico, así como las categorías de vida en una nación” (UNIR 2022). Por ello, será trascendente aportar de forma positiva en el incremento en los niveles de producción, si se quiere alcanzar un mejor estatus de vida en los ciudadanos, y asimismo salir del tercermundismo. Es así que, siendo tan trascendente para la vida y desarrollo de un país la productividad laboral, se justifica la urgencia en interesarse en mejorar la gestión administrativa que debe afrontar la carga procesal y no obstante ello, alcanzar niveles de productividad acorde a los objetivos planteados y no solo eso, sino que este “marcador” debe estar en constante ascenso, es decir, cada cierto tiempo deberá ser superado.

Ahora bien, en cuanto a productividad laboral, sostiene Jane (2017) que cuando se habla de productividad personal se refiere a las técnicas para organizar el tiempo del colaborador en el espacio privado. Más adelante, Isham, A, et al (2021), señala que la perspectiva dominante de la economía ecológica es el incremento de la P. L., de la mano con la mejora del bienestar de los trabajadores. Esto es importante, tener en cuenta, pues en el trabajo que nos ocupa, estaremos evaluando esta variable, pero desde la perspectiva de prestación de un servicio al justiciable, y siendo la unidad de medida el Especialista de Audiencia se verificara la productividad personal de cada servidor público que realice dicha función.

Conforme a lo antes anotado, cabe indicarse que en el sector servicios, los la dificultad de medición antes anotados son sensibles. Fíjese, por citar un ejemplo, los problemas de asunto legal al intentar medirse en un estudio jurídico en el cual

cada asunto a estudiar es distinto. Cada caso legal arrojará variaciones, que alterarían la confiabilidad en la medida de los “casos por hora de mano de obra” o “casos por empleado”. Por ello, es que esta problemática para la medida de la productividad circunscrita en este sector de servicios, hace complicado realizar un cómputo acertado. No obstante, ello, quien administra la producción tiene que encontrar la forma de mejorar la productividad, así como los datos a través de los cuales documentará el progreso que hubiere (Carro Paz & Gonzales Gómez, S/F).

Según el Instituto Peruano de Economía (IPE) la P. L. está definida como el rendimiento promedio de cada colaborador durante un lapso de tiempo determinado. Esto será medido en términos de valor (precio por volumen) o en volumen físico de los servicios y bienes que se produzca.

Es así que se puede concluir que es necesario reformular la tradicional perspectiva empleada al momento de dar una definición de la productividad, pues, básicamente consideran al factor humano como recurso o como medio, dicho de otra forma, consideran al hombre, entendido como ser humano, como el material o insumo, más no como el personaje principal que maniobra y controla la disponibilidad de recursos, respondiendo conforme a los procesos psicosociales y psicológicos que forman parte de su experiencia al interrelacionarse en colectividad.

Al analizar el sector público, el procedimiento de medición de la productividad se realiza principalmente a través de la evaluación y medición de dos recursos básicos: el gasto público y el trabajo (Mostajo, 2000). Asimismo, cuando se toma decisiones para la optimización del Poder Judicial, siempre se tiene en cuenta, por un lado, la carga procesal o en términos más comprensibles, la cantidad de procesos judiciales que se ventilan a nivel nacional en los órganos jurisdiccionales, y por otro lado la productividad laboral. Ahora bien, la reflexión de la que se ocupa este trabajo, guarda relación con la forma como se administra y/o organiza la antes aludida carga procesal en el nuevo modelo procesal penal, concerniente al desarrollo de audiencias y cuál es su resultado que se reflejan en las estadísticas de productividad o producción laboral, ya que es un tema que no ha sido lo suficientemente analizado, y que representa importantes y trascendentes efectos sobre el ciudadano, los jueces y los abogados, pues sobre el mismo se mantienen ideas sin mayor sustento, que propician un desarrollo del

trabajo del Especialista de Audiencia, incapaz de lograr el objetivo requerido por la entidad judicial.

Como consecuencia de lo antes indicado, en la gestión administrativa para afrontar la carga procesal, se genera una serie de responsabilidades a los Especialistas de Audiencias, quienes soportan la labor principal de elaborar las actas de audiencia, donde se materializa lo resuelto por el juzgador, y genera consecuencias jurídicas, tanto para imputados como agraviados.

En ese escenario, determinar si la G.P. repercute en la P.L. del personal jurisdiccional a cargo de la elaboración del testimonio en el cual constan las audiencias, es trascendental, ya que encontrada la causa del problema se encontrará la solución de forma más sencilla. Sin embargo, dada la realidad judicial, y las diversas aristas factibles de analizar que presenta la gestión por procesos, como también la productividad laboral, que por ciento son transversal a todos los ámbitos de desarrollo del aparato jurisdiccional, es que la evaluación para la solución del problema, no pasa solo por la medición de números de por ejemplo, cantidad de audiencias versus cantidad de personal a cargo de la elaboración de las actas, interviene en este propósito también la gestión realizada por la entidad para el logro óptimo de la productividad laboral.

Sostiene Serpa (2019), siguiendo a Arias (2011) que, el desempeño laboral está subordinado a diversos factores que inciden trascendentalmente. Asevera que la entidad puede contar con recursos económicos, procedimiento administrativo, así como con logística y tecnología, no obstante, si en ningún factor se cuenta con conocimiento o no se aspira a aplicar dichos elementos, estos se mantendrán inmóviles. El aporte individual de cada trabajador que forma parte del aparato judicial es decisivo para el éxito de los objetivos trazados en la búsqueda del cumplimiento eficiente del servicio de justicia. Cada aporte del servidor tiene la capacidad de aproximar o apartar al logro de las metas.

Dicho, esto, corresponde analizar, que tipo de audiencia se está desarrollando, cual es el nivel de habilidad que presenta el personal a cargo, como desarrolla la audiencia el juez encargado, los ambientes físicos donde se elaboran las actas, los espacios virtuales donde perennizan las audiencias, en conclusión, lo que determinara el éxito del trabajo, debe ser analizado con el enfoque y perspectiva de la dirección administrativa, en este caso gestión por procesos,

apoyada en datos estadísticos que permitan evidenciar la realidad para poder modificarla y optimizar el servicio de justicia materia de análisis. (Hernández, 2009).

De lo antes señalado, emerge la obligación de comprender como se relaciona la Gestión por Procesos y la productividad laboral del Especialista de Audiencias, por tanto, se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la G.P. y la P.L. del especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima?, como problemas específicos, se plantean los siguientes: ¿De qué forma se relaciona el conocimiento especializado y la P.L del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima?, ¿Cómo se relaciona la metodología de los procesos con la P.L. del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima?, ¿Cuál se relación del diseño de los procesos con la P.L. del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima?, ¿Qué relación existe entre las actividades de control y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima?, ¿Cómo se relaciona la mejora de procesos con la P. L. del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima? y ¿De qué manera se relaciona la difusión de procesos con la P.L. del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima?.

Al hablar de la justificación teórica, sostiene Bernal (2010) que está referida a las razones del porqué y el para qué de la investigación que se va a realizar, dicho de otra forma, la justificación consistirá en expresar el fundamento por el cual es trascendente realizar el correspondiente estudio. Esta investigación es teórica puesto que se utilizarán conceptos de las variables G.P. y P.L., con lo cual contribuimos con la literatura científica del tema que se está estudiando, donde se quiere examinar como se relacionan estas dos variables de estudio, y como repercuten en el desempeño laboral del especialista de audiencias, basada en información confiable y con sustento científico y estadístico.

En cuanto a la justificación practica Bernal (2010) sostiene que debe de realizarse siempre que el desenvolvimiento de una investigación aporte a solucionar una problemática o mínimamente, presente métodos que tras su aplicación ayuden a su resolución, en ese sentido esta investigación, busca que, advertida la vinculación entre las variables investigadas en el desempeño del Especialista de Audiencias, se pueda dar opciones de cambio para lograr el mejor desempeño de los especialistas de audiencia en una entidad judicial de Lima, lo

cual servirá de cimientos para adoptar medidas que logren cambios positivos en la población de análisis.

En cuanto a la justificación metodológica, refiere Bernal (2010) que se presenta en los casos en el que el proyecto a realizarse plantea un método distinto o una técnica nueva que origine cognición válida y segura. Es así que la investigación brinda avances científicos para la confección de la nota, determinación del problema, objetivos e hipótesis que en un posterior momento se pondrá frente a la información vertida del campo y los estadísticos que correspondan.

El objetivo general tiene como fin general: Conocer la relación de la gestión por procesos y la productividad laboral del especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. El O.E.1 es: Identificar la relación que existe entre el conocimiento especializado y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. El O.E.2 es: Determinar de qué forma se relaciona la metodología de los procesos con la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. El O.E.3 es: Analizar cuál es la relación entre el diseño de los procesos con la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. El O.E.4 es: Establecer la relación que existe entre las actividades de control y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. El O.E. 5 es: Determinar de qué manera se relaciona la mejora de procesos con la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. Y el O.E.6 es: Analizar de qué forma influye la difusión de procesos en la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima.

Para orientar y delimitar la investigación, se formula como hipótesis general si “existe una la relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral del especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima”. En cuanto a las hipótesis específicas, se plantean las siguientes: la H.E.1 es: “Existe relación significativa entre el conocimiento especializado y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima”. La H.E.2 es: “Existe una relación significativa entre la metodología de los procesos y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima”. La H.E.3 es: “Existe una relación significativa entre el diseño de los procesos y la productividad laboral

del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima”. La H.E.4 es: “Existe una relación significativa entre las actividades de control y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima”. La H.E.5 es: “Existe una relación significativa entre la mejora de procesos y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima”. Y la H.E.6 es: “Existe una relación significativa entre la difusión de procesos y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima”.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder desarrollar adecuadamente la presente investigación es fundamental estudiar los conceptos de G.P. y P.L., teniéndose tales variables como referentes en el marco del análisis de los conceptos, los casos propuestos, tanto antecedentes internacionales como nacionales, lo cual ha permitido considerar como sustento teórico de la investigación los enfoques, autores y conceptos adecuados y compatibles con nuestra propuesta.

En el ámbito internacional, se analizó la investigación de Sotelo (2016) quien realizó una tesis doctoral que planteó como principal objetivo presentar una proposición de modelo de procesos de gestión a nivel básico, basando en la G.P. en cooperación con una estrategia que busca la integrar a las empresas, para un aprovechamiento exitoso de las ocasiones de exportación y de esta manera se conviertan en empresa con mayor rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo. Para la realización de la investigación, se propuso desarrollar diversos aspectos administrativos, logísticos y de gestión, habiéndose realizado entrevistas a 489 pequeñas y a micro empresas. Concluida la etapa de diagnóstico se pasó a la elaboración de la propuesta.

Como conclusión se determinó que las Mypes no apuntan al mercado externo como arranque de su crecimiento, las mypes no se encuentran asociadas pero son conscientes que actuar en sociedad les brindara beneficios, y las Mypes requieren una mejor gestión para elevar su productividad. Sostiene la pertinencia de llevar el modelo a las medianas empresas para tener éxito y garantizar su permanencia en el tiempo, no quedando desfazadas.

Gažová, et al (2022), realizó su investigación, cuyo objetivo principal fue examinar el estado actual de la implementación de tecnologías de Industria 4.0 en el contexto de nivel de BPM en empresas manufactureras seleccionadas. Los principales resultados muestran que BPM es positivamente utilizado, afectando y aumentando el nivel de automatización e implementación de nuevas tecnologías de Industria 4.0.

En el ámbito nacional, Delgado et. al (2019) realiza una investigación cuyo central objetivo, fue averiguar cómo impacta el herramienta administrativa de gestión por procesos en el desempeño del área Agri-Food, para disminuir la

cantidad de quejas, tener un estándar de las acciones realizadas en el campo por los inspectores y tener disponible los materiales necesarios para la totalidad de trabajadores. En cuanto al diseño, fue cuasiexperimental y se basó en la serie de tiempo en cuanto al tipo de investigación, donde se aplicó estadística inferencial y descriptiva. El estadístico que se utilizó fue el chi-cuadrado. Los resultados que se obtuvieron al finalizar la investigación, fueron: reducción de quejas por correos, realizada por los clientes; así también del hubo una reducción del 43% a 10% a consecuencia de la planeación de los servicios; en cuanto al número de quejas en el pre test arrojó 166 y en el pos test 40, por lo que implementar la planificación disminuyó en 126 las quejas de la clientela y hubo una mejora para la empresa de servicios, respecto a la percepción del consumidor.

Tinoco (2018), realizó una tesis, que busca delimitar cual es la influencia de los sistemas de gestión en el nivel de productividad de las industrias textiles de mayor jerarquía económica. Tuvo una metodología de tipo descriptiva, explicativa y correlacional, en la cual se ha utilizado el método descriptivo e inductivo. Se aplicó el muestreo probabilístico, con diseño no experimental. Se utilizaron las técnicas de procesamiento de datos, como proceso computarizado con Excel y SPSS. Resultando que el 87% de los evaluados asume que los sistemas de gestión, considera como parte de ella, la gestión integrada del proceso administrativo; de los sistemas administrativos; y de seguridad, calidad y medio ambiente, de las 23 grandes industrias textiles analizadas. Finalmente se llegó a la conclusión de que los sistemas de gestión integrados tienen influencia importante en la producción, mediante los sistemas administrativos, la gestión integrada de las fases del proceso y de la calidad, seguridad y el factor ambiental de tales empresas.

Respecto de la variable productividad laboral, Cequea, et al. (2011) en su artículo de investigación, advierte que el objeto materia a investigar, era identificar cual es la relación interna entre las variables vinculadas al aspecto humano y su implicancia en la productividad. Tuvo como diseño el no experimental descriptivo, que considero tres criterios de evaluación. Como resultado se obtuvo la clasificación de los factores en dos ámbitos de su actuación en instituciones: dimensión psicológica y dimensión psicosocial, y dentro de estas dimensiones se encontraron factores grupales, factores individuales y factores organizaciones, los

cuales trascienden en la productividad de la entidad y fueron evaluados en la investigación.

Mostajo et al. (2000) realiza un artículo científico, cuyo objetivo fue sustentar una valoración inicial de la vigente situación del gasto público en materia de gestión, en Guatemala, analizándose la productividad, la eficacia, la eficiencia y la calidad de los servicios públicos. Cuya metodología aplicada fue la cuantitativa, de alcance descriptivo correlacional y con corte transversal. Dentro de las conclusiones de su trabajo sostuvo que la eficiencia del trabajo y la productividad en el ámbito público, en general, han mejorado a consecuencia de la reducción de personal y la reestructuración orientada a minimizar el personal administrativo asignado a cada profesional. No obstante, queda por avanzar en aquellos aspectos que impliquen un avance positivo en la productividad individual del personal.

Lozano (2020), realiza una investigación, con la finalidad de determinar la vinculación entre el trabajo remoto con la productividad en los colaboradores de una entidad pública regional. En cuanto a la metodología, empleo el método hipotético-deductivo, no experimental al igual que correlacional con rasgo transversal. En cuanto a los resultados, al evaluar el coeficiente Spearman se obtuvo el valor 0.610, que significó que existió una vinculación moderada y directa entre las variables T.R. y productividad en los trabajadores de la institución analizada. Por ello se concluyó que existe una correlación positiva considerable entre las variables materia de análisis.

Con ocasión del marco conceptual, respecto de la variable gestión por procesos, conforme señala Nariño, et al (2013) citando a Junginger (2000) quien a su vez cita a (Zaratiegui, 1999), que la G.P, significa “reaccionar con mayor flexibilidad y agilidad frente a los cambios de económicos”; estos cambios implicaran, asimismo la revisión necesaria de la metodología del funcionamiento, o más propiamente, de los procesos.

Por su parte, Efrain (2015) sostiene que la gestión por proceso, es en principio una herramienta que sirve para regular la actividad empresarial, viene a ser un conjunto de preceptos con los cuales se planean y controlan los cambios en las organizaciones y la elaboración de un nuevo plan de acciones en busca del mejoramiento que parta de la efectividad de los procesos que la conforman, es así que su esencia recae, en su rol de coordinación en el desenvolvimiento de

actividades de los procesos, por dentro como por fuera de la entidad, lo que conlleva un enfoque de reflexión global, proactivo e integrador. En ese sentido, este mecanismo no solo hace compatible todas las unidades organizativas, sino también está orientado a buscar que se coordine entre los niveles de decisión que interactúan dentro de los procesos organizativos.

Afirma Efrain (2015) que la G.P. es la piedra angular para captar que a la organización se le debe entender como un sistema, que debe lidiar con las contrariedades de las subunidades internas y extinguir los conflictos principales del diseño (Trischler, 1998; Zaratiegui, 1999; Amozarrain, 1999; Nogueira Rivera, 2002; González Méndez, 2002; Hernández Lugo, 2002;), por ello se configura en un instrumento poderoso, dada la suficiencia para aportar de manera sostenida para la obtención de resultados, siempre y cuando la organización estructure y diseñe los procesos desde la posición de los clientes, conforme señalan (Nogueira Rivera, 2002; Zaratiegui, 1999) citados por Efrain C. (2015). Siendo así, servirá para esta herramienta la evaluación y el diagnóstico de cada uno de los procesos por los que se atraviesa para lograr el resultado, siempre determinado por la entidad, pero con la visión desde la posición del cliente o usuario, con lo cual se podrá ofrecer como resultado final, aún más de lo que el usuario espera, satisfaciendo a plenitud sus expectativas y con ello, elevar el nivel de aceptación del bien o servicio ofrecido.

Asimismo, refiere Gažová (2022) que la Business Process Management (BPM) o gestión por proceso, se considera en la actualidad como un enfoque que promete una gestión empresarial exitosa, comparada con la gestión funcional tradicional que se basa en funciones y la división del trabajo. BPM se crea sobre el principio de incorporar las actividades en los procesos. Sin embargo, la idea de fomentar un pensamiento de proceso y una perspectiva de proceso en la gestión no es del todo reciente. Ya en 1980, el enfoque BPM comenzó a promoverse bajo el enfoque "Business Reingeniería de Procesos" (BPR), en la década de 1930 y más tarde en 1972, se insistió en la necesidad de orientación a procesos en la gestión de empresas. Sin embargo, BPM comenzó a introducirse en la práctica comercial más tarde, después de publicaciones de trabajos que tratan sobre el enfoque de proceso, ya que hubo diversas razones que llevaron a su tardía aplicación en la práctica. La primera razón fue la competencia relativamente baja y los largos ciclos de innovación, que no permiten a las empresas a ser muy flexibles. La segunda

razón estaba relacionada con la cuantía de información y el modo en que fue procesado.

El año 1993 puede considerarse un punto de inflexión para BPM que aumento el interés en la efectiva aplicación de la perspectiva basado en procesos. Comenzó con BPR que implicaba el enfoque que una organización podría aplicar a remodelar completamente sus procesos. Los fundadores del término BPR, fueron los consultores de gestión Hammer and Champy, y se inició con este enfoque para impulsar el pensamiento de procesos a las empresas. Fue en la década de 1990 que el término “proceso” tomo impulso cuando la productividad aumentaba en las organizaciones. Por ello, es que es sencillo comprender, el motivo por el cual las empresas dejan de poner atención en la función y el procedimiento, y pasan a centrar su interese en los procesos, siendo que en la práctica las organizaciones se acercaron a esta herramienta cuando buscaban aumentar su competitividad en el mercado para lo cual sus procesos de negocio requerían un cambio radical.

En el Perú, con Resolución N° 006-2018-PCM/SGP, entrada en vigencia el 28/12/18, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018- SGP –para todas las instituciones públicas, en cuyo numeral 5.3.1, se define como la “Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones de laborales de forma transversal y secuencial a las diversas unidades de organización, para colaborar con el objetivo de colmar las necesidades y expectativas de la ciudadanía, así como alcanzar los objetivos institucionales. En este escenario, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así una mayor comprensión de lo que genera mayor valor a la entidad”. Con esta normativa, queda establecida para nuestro país la aplicación oficial en los organismos del Estado, del uso de esta herramienta de gestión pública, respecto de la cual se puede apreciar que no se ha dispuesto su uso obligatorio ni un control de la ejecución al respecto, habiéndose únicamente puesto a disposición de los diversos despachos públicos del país el apoyo para su implementación.

Según refiere Duran y Sánchez (2019), MacCormack y Johnson en el año 2001, examinaron todo lo escrito respecto a los enfoques de procesos y delinearon una construcción para poder organizarlos. A dicho diseño lo llamaron Orientación a Procesos de Negocio (OPN o BPO, son sus siglas en inglés). Los citados autores realizaron un análisis intenso iniciado con 200 indicadores, que concluyo

únicamente con 4 dimensiones y 12 indicadores, luego de un proceso minucioso de reajuste y depuración. Ellos hicieron una medición cuantitativa de la consecuencia que tiene esta construcción en diferentes variables que tenían relación con una empresa exitosa, especialmente usaron: Conexión interdepartamental, Espíritu de cuerpo, Conflictos interfuncionales y Desempeño organizacional, cuyos resultados confirman una vinculación importante entre la OPN y las mencionadas variables.

También sostiene Duran y Sánchez, A. (2019), que en la investigación que el realizo, se comprobó en forma contundente y clara que, si en una entidad la gestión se diseña y es llevada a la praxis con enfoque en procesos, se puede obtener notables mejorías que inciden directamente en el desarrollo organizacional y la complacencia de la clientela, lo cual también se replicara en un incremento de la economía. Entonces, en esta etapa de estudio de la variable G.P., con estos autores se determinaron como dimensiones de estudio de la variable antes aludida, el Desempeño organizacional, la satisfacción al Cliente y el desempeño financiero.

Mas adelante Flores (2021) define una serie de supuestos, señalando para cuyo propósito seis dimensiones, en cuanto al primer supuesto o dimensión, guarda relación con los conocimientos especializados, ya que para poder implementar esta herramienta en una institución será necesario que el equipo técnico cuente con profesionales especializados con el perfil y conocimientos suficientes, así como también con la experiencia necesaria para que puedan organizar el plan de trabajo desde el comienzo del proceso de implementación y de sus posteriores etapas. Respecto el segundo supuesto, está referido a la metodología, la cual está integrada por 3 etapas: 1) La determinación de los procesos, 2) el seguimiento y la medición de los procesos, y 3) de la mejora de los procesos. Al culminar con cada etapa se podrá decir que la implementación del sistema se ha realizado en la institución.

El tercer supuesto esta referido al Diseño de los procesos institucionales, ya que estos procesos serán una cadena de acciones sincronizadas e interrelacionadas que actúan entre sí para alcanzar un resultado. En esa medida, el diseño deberá estar alineado con la estrategia de la institución, considerando los objetivos estratégicos y las metas propuestas; que deberán de dar respuesta al cómo se hace o qué se debe de hacer para lograr los objetivos estratégicos en un

determinado plazo. El cuarto supuesto, engloba a las acciones de contraloría que son todas aquellas actividades ejecutadas para alcanzar cumplidamente la finalidad de la ejecución de una gestión basada en procesos. Esto se dará mediante políticas de responsabilidades, procedimientos, ejecución de revisiones periódicas para la evaluación de metas establecidas y su cumplimiento, así como la determinación de actos correctivos con miras a garantizar un óptimo desarrollo de los procesos institucionales.

La quinta dimensión es la mejoría de procesos, que consistirá en evaluar la cadena de acciones internas que se encuentran relacionadas, mediante organigramas a través de los cuales se pueda determinar las incompetencias y evaluar su desempeño mediante los indicadores identificados que evaluarán el alcance de los objetivos. Los avances se concretarán mediante la simplificación de procesos, sistematización de procesos, aplicación de buenas prácticas u otras acciones que faciliten la ejecución de los procesos de forma competitiva. Y el sexto supuesto o dimensión, es la difusión de los procesos institucionales que buscan dar a conocer los documentos de interés de toda la institución, y también poner a disposición del interesado la información que requiere o en todo caso la posibilidad de acceder a ella. Si es externo mediante una plataforma de acceso público de transparencia; y si es interno, a través de portales de acceso común como correos electrónicos, el intranet institucional, materiales de difusión o uso de boletines.

Por otro lado, respecto a la variable productividad, sostiene Li, et al (2021) que está definida como el status de producción de una unidad de trabajo durante un período de tiempo específico, la cual se emplea abundantemente para catar el nivel de productividad de la economía, de las industrias manufactureras, de la agricultura y de los servicios. Con la acrecentada importancia del progreso tecnológico en el cambio de la estructura industrial. Para ellos los académicos cada vez más, ahondan en utilizar el método de análisis shift-share para examinar cómo es que el efecto interno de crecimiento a causa del progreso tecnológico y asimismo, el efecto de cambio estructural a causa del cambio institucional aportan para el progreso económico y el incremento de la producción laboral al interior de las empresas.

Un concepto interesante desliza Isham, et al (2021), pues refiere que la visión dominante fuera de la economía ecológica, es que para incrementar la

productividad laboral es indispensable la busca del bienestar de los colaboradores. Asimismo, refiere este autor citando a (Sharpe, 2004) que entre los beneficios propuestos, se encuentran un mayor tiempo libre, y citando a (Clark, 1908 ; Kuegler et al., 2018; Franklin, 2018) salarios más altos. Pero sostiene que estas afirmaciones podrían ser ambiguas cuando los beneficios no son distribuidos por igual en toda la sociedad.

Sostiene, Willis y Wroblewski, (2007) que los aumentos de la productividad han ido acompañados de fuertes aumentos de los beneficios empresariales, pero un lento crecimiento de los sueldos reales para los trabajadores, especialmente para los hogares de bajos ingresos. Por ello, los economistas ecológicos Mair et al., (2020); Hardt et al., (2020); Klitgaard, (2017); Jackson, (2017); han postulado adicionalmente otras preocupaciones, como ejemplo se ha señalado que el crecimiento de la productividad laboral está en cuestión, ya que esto podría afectar la tranquilidad de los servidores de forma directa cuando se degrada el trabajo e indirectamente cuando se daña el medio ambiente.

Paul Krugman, señala que “No significa todo la productividad, sin embargo, a la larga, lo es casi todo. Se considera que la competencia de una nación para elevar su estatus de vida a través del tiempo guarda directa relación con sus capacidades para incrementar la productividad individual de cada servidor” (Jane, 2017).

Según Cequea, et al. (2011), citando a Chiavenato (2009) quien a su vez cita a Vroom, “los factores que definen la motivación interna de la persona en su producción, son tres”: la vinculación que se advierte entre la alta productividad y los objetivos individuales, como se percibe la capacidad individual de influir en su propio nivel de productividad y los objetivos individuales (2011, p. 8). Por ello, establece el autor que la P.L. debe mirarse desde una perspectiva más humana, evaluándose tres dimensiones: la primera será los factores organizacionales, la segunda los factores grupales y la tercera los factores individuales.

Asimismo, sostiene Céspedes y Ramírez (2016) que la productividad es una manera de medir la eficiencia al utilizarse los componentes que conforman el proceso productivo. Si en una economía su producción depende de un solo factor, como por ejemplo el trabajo, la productividad podrá significar la cantidad de producto por unidad laboral, regularmente se denomina “productividad laboral”. De

conformidad con esta conceptualización, un colaborador con más productividad realizará mayores unidades del producto. En consecuencia, si la economía es muy compleja y presenta mayor cantidad de agentes de producción (el trabajo y el capital), será necesario usar un indicador más complejo, identificado como la productividad total de factores (PTF), terminología que concretiza la eficiencia o capacidad que presentan dichos elementos para producir servicios y bienes en forma conjunta (pg. 13).

Al respecto, Marvel, et al. (2011), requiere que la productividad es considerada a partir de la medición general del desempeño de una organización, citando a Prokopenko y Quijano. Desde una perspectiva gerencial, se entiende a la productividad como la finalidad output/input, por tanto, está enfocada a obtener resultados y su base se definirá en razón del comportamiento de los colaboradores y también factores extraños al entorno laboral (Fernández Ríos & Sánchez, 1997).

También refiere que en 1985 y 2008 se ha sostenido el enfoque de sistemas de la P.L. y como influyen las personas en ella. En ese sentido se puede sostener que la P.L. de una entidad estará directamente determinada por ciertos caracteres, así como el comportamiento de la persona, en el que siempre estarán presentes procesos psicosociales y psicológicos. Por tanto, estos procedimientos son trascendentes en las actividades laborales, por cuanto impactan en el desempeño individual y de grupo, lo cual influye en la productividad de la colectividad, así como de la institución (Grandas, 2000; Saari & Judge, 2004; Robbins & Judge, 2009).

Según, Rodríguez y Gómez (1991), la productividad viene a ser la capacidad del sistema para adaptarse a los servicios o productos que fueran solicitados, y que para ello se deberá realizar mediando un mínimo empleo de recursos. También refiere que la productividad esta intensamente relacionada con la capacidad para producir calidad de lo que es productivo, proponiendo tres criterios que suelen ser utilizados para el examen del desenvolvimiento de un procedimiento: la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

Al respecto Rodríguez y Gómez (1991), sostiene en cuanto a la eficiencia se usa para determinar el uso de los recursos o cumplir con las actividades, y tiene dos sentidos: uno como conexión entre, cantidad empleada de recursos y la cantidad de recursos que se programó utilizar; y otra como el nivel de aprovechamiento de los recursos utilizados al transformarlos en productos. La

efectividad viene a ser la vinculación entre el resultado obtenido y lo que nos habíamos propuesto alcanzar, y tiene que ver con la medición del alcance de los objetivos que habíamos planificado obtener. Y está vinculado a la producción mediante la impresión generada para el alcance de productos mejorados. En tanto que la eficacia, examina cual es el efecto de lo que realizamos, el impacto del producto o del servicio que brindamos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Karamitroglou (2022), refiere que, después de enmarcar la hipótesis, tenemos que preparar un diseño de investigación, es decir, se tiene que enunciar la estructura conceptual dentro de la cual se enmarcaría la investigación realizada. La elaboración de un diseño facilita que la investigación sea lo más eficiente posible y que produzca la máxima información. En otras palabras, la función del diseño de investigación es proporcionar las facilidades para la recopilación de pruebas con un esfuerzo, tiempo y gasto óptimos.

Grajales (2000) sostiene que investigar, tiene que ver con un proceso honesto y sistemático, que quiere encontrar la verdad inmersa en una problemática que deberá estar correctamente delimitada, la misma que exige ser comprendida o modificada sin perder de vista un adecuado análisis de la información más trascendente, con la finalidad de coadyudar a que la humanidad obtenga el mayor bienestar posible. En esa medida, la honestidad es imprescindible en una real investigación considerando el sacrificio y el esfuerzo que implica obtener la verdad y la recurrente posibilidad que se presenta para obviar detalles importantes.

Una idea innovadora para la investigación, propone Salter (2016) cuando examina qué son los laboratorios vivientes, sus beneficios y lo que necesitan para tener éxito, parte de ese concepto, habla de crear una organización basada en estructuras para la gobernanza y la gestión administrativa, y para ello idealiza una suerte de comité o junta para la administración que tenga la responsabilidad de analizar cómo se debe gobernar, en cuyo grupo debe participar las partes interesadas, que debería incluir organismos dedicados a la investigación, industrias con roles principales en las tareas del laboratorio, y cualquier gobierno local o departamentos o agencias de los gobiernos estatales que estén involucrados, incluyendo incluso, representantes de los usuarios finales o comunidades afectadas por el trabajo del laboratorio.

Según Creswell (2014), pese a que los pensamientos filosóficos se mantienen en gran medida solapadas en la investigación, estas se encuentran presentes en la práctica de la investigación y por tanto es necesario que estén identificadas. Por ello, sugiere que los investigadores que preparan un plan de investigación deben dejar claras las perspectivas filosóficas que propugnan, puesto

que dicha información explicara por qué se elige el enfoque de métodos cuantitativos, cualitativos o mixtos para la investigación a desarrollarse.

En el supuesto ontológico, Gallardo (2017), sostiene que esta referida al carácter de la realidad a investigar, así como la idea que tiene el investigador en relación a la realidad investigada (Gurdián-Fernández, 2007; González-Morales, 2003). La pregunta que aplica es: ¿en qué consiste la realidad?. En esa línea de ideas, Melnikovas (2018) señala, que es un enfoque basado en supuestos ontológicos subjetivistas en el que las entidades son constituidas de discursos, por ello la realidad existente o socialmente construida sólo puede ser investigada mediante construcciones sociales como la conciencia o el lenguaje.

A decir de Maarouf (2019) el investigador debe tener un panorama claro sobre la realidad, de lo contrario no será posible determinar la metodología correcta para la investigación, pues si bien es cierto, es sumamente importante no alterar el fenómeno de investigación, también es importante comprender la posición de los actores sociales, en ese sentido el paradigma ontológico tiene una relación condicional con la naturaleza de la realidad que se investiga, que traen consigo asimismo, las convicciones propias del investigador en lo que pretender demostrar en la verdad que específicamente será materia de análisis. Siendo así, la presente investigación reviste el paradigma ontológico, ya que se pretende demostrar que la variable G.P. y la variable P.L. están en directa relación, y que estas impactan en la labor que realiza el especialista de audiencias de una entidad judicial de Lima, pues para la determinación de esta propuesta se tiene la creencia de que a través del análisis de ambas variables se podrá identificar las condiciones del desempeño laboral de la población analizada, con miras a obtener datos que sirvan para, eventualmente, mejorar los resultados en las labores de los Especialistas de Audiencias.

Gallardo (2017), en cuanto al supuesto epistemológico, sostiene que está constituido por la forma de relacionarse el investigador con que será investigado; en otras palabras, es la manera en que teniendo como cimientos, principios determinados se obtendrá el conocimiento deseado (Gurdián-Fernández, 2007; González-Morales). La pregunta epistemológica que propone es: ¿Cuál es la naturaleza de la relación entre el investigador y aquello que desea conocer? Es una interrogante que esta referida a las posibilidades de obtener la cognición “objetiva”,

esto es, si es factible que el conocimiento exista en forma independiente al observador.

En la misma línea, Maarouf (2019) sostiene, que el investigador tiene una creencia epistemológica que condiciona la posición de la realidad. También, se entiende a esta postura, como la cognición a doble cara, en la cual cualquier entendimiento podría tomarse como observable o como no observable, entonces es una mirada válida e imparcial encaminada hacia resultados favorables de la propia ciencia, que está compuesta por elementos y técnicas de medición y cuantificación, con necesaria comprobación de hechos sociales que tiene como herramienta a la ciencia. En ese sentido, esta investigación reviste el paradigma epistemológico ya que pretende a través de las teorías y las mediciones cuantitativas, evidenciar y corroborar hechos que propiciarán que se presenten posibilidades de recomendaciones o sugerencias que estarán ubicadas en el abanico de opciones para mejoras operativas, con suficiente sustento objetivo, con capacidad de propuesta para la mejora de la problemática que se investiga.

En cuanto al paradigma metodológico, González-Morales (2003) refiere que se trata del “la forma en cómo podemos alcanzar los conocimientos de una determinada realidad. En este paradigma se encuentra el punto de vista metodológico, así como los métodos y técnicas de investigación que serán usados por el investigador con referencia a los supuestos ontológicos y epistemológicos, y que mantendrá una relación coherente, concertada y lógica”. Agrega este autor que estos tres factores, deben analizarse de forma orgánica, teniendo en cuenta o manteniendo su coherencia e interconexión, pues ello reviste de una singular naturaleza a cada paradigma (p. 126). Asimismo, citando a Krause (1995) señala que la interrogante metodológica, sería: ¿Cómo se debe proceder para tener acceso al conocimiento? (p. 22).

Según Gonzales-Morales (2003), el paradigma positivista se creó para examinar la fenomenología dentro de las ciencias naturales, no obstante, posteriormente fue utilizado para investigar en el ámbito de las CC.SS., sin embargo, no se tuvo en cuenta las disparidades existentes entre ellas. Por su parte, Melnikovas (2018) sostiene que el positivismo, refleja principalmente la postura filosófica de un científico natural. La ontología se basa en supuestos objetivistas de que se observan entidades, eventos atomísticos, existentes, externos a actores

sociales, por lo tanto, solo la observación y los datos empíricos pueden denominarse “creíbles”. El conocimiento se obtiene observando y encontrando regularidades de eventos, que se basan en relaciones causales, legales y funcionales.

Según Ragab y Arisha (2018), el positivismo tiene como objetivo desarrollar hallazgos generalizados a partir de la experimentación y observación de la realidad. Cuando se aplica en el contexto de la sociedad - ciencia, el paradigma positivista asume que el investigador obtiene datos objetivamente, mientras permanece externo al proceso de investigación e independiente del tema de investigación, similar a la forma en que un científico físico investigaría la física o la química.

En esta línea de análisis la presente tesis tiene como base el paradigma positivista ya que busca como propósito, el contraste entre las hipótesis planteadas a través de la metodología estadística o expresión numérica, que arrojaran los datos objetivos sin que se vean alterados por el proceso o tema de investigación, que significaran datos empíricos objetivos y por tanto creíbles.

Por otro lado, respecto al tipo de investigación, conforme a lo expresado por Tacillo (2016) es aplicada pues está basada en teorías y leyes científicas que se encuentra aceptadas por la comunidad científica, donde se busca resultados y respuestas ante una problemática específica, con la explicación del motivo por el cual se produce el comportamiento fenomenológico en las variables. Es así que, en investigación que se presenta, se asumirá la teoría de la moderna gestión administrativa en cuanto se refiere a la variable gestión por procesos y la teoría del desarrollo económico enfocado en la persona como ser humano respecto de la variable productividad laboral, pues dichas posiciones son aceptadas y defendidas por diversos investigadores reconocidos científicamente, lo que permitirá analizar y entender el comportamiento de ambas variables en el desempeño de la población estudiada.

Asimismo, según Hernández y Mendoza (2020), el alcance correlacional está presente en un punto medio y busca como objetivo cuantificar el nivel de asociación que existe en dos categorías o variables, visto desde la perspectiva del enfoque cuantitativo. Para Cabezas, et al. (2018), un alcance correlacional o el nivel correlacional, la finalidad que pretende es, de examinar la relación existente entre dos variables utilizándose para cuyo objeto los métodos y técnicas estadísticas, así

como también, la comparación en los resultados de la medición, pues verificado el comportamiento de una variable se podrá identificar cómo se comporta la otra variable. En ese sentido, la presente investigación cumple con este nivel o alcance correlacional, pues plantea como principal objetivo determinar la correlación existente entre la G.P. y la P.L. del especialista de audiencia de una entidad judicial de Lima, lo cual ha sido medido a través de métodos estadísticos y numéricos.

En cuanto al diseño de investigación, Tamayo (2003), sostiene que en las investigaciones correlacionales no será factible el control experimental, ya que no está direccionado a determinar una causalidad entre variables, no obstante, es un primer eslabón para comenzar a determinar la causa-efecto. Según Tacillo (2016), una investigación es no experimental, siempre que el objetivo del estudio no pretenda manipular de forma intensional las variables para delimitar como reaccionaran ante ello, sino por el contrario, la finalidad que se pretende es examinar cómo se comporta de forma natural en el proceso de observación.

Por su parte Hernández y Mendoza (2020) refieren que una investigación con diseño no experimental se puede ejecutar sin realizar manipulaciones entre las variables estudiadas, por ello en este diseño solo se medirán las variables tal como se ejecutan en su ámbito natural para luego sacar conclusiones al respecto. Siendo así, la presente investigación se perfila por el diseño no experimental, pues de conformidad con lo establecido como interés de los objetivos planteados, se buscó determinar de forma natural, de qué manera se comportan las variables de estudio y cuál es la relación entre dichas variables, lo cual se consideró en el análisis del desempeño laboral de los especialistas de audiencia de una entidad judicial de Lima.

Ahora bien, a este nivel de análisis, se puede decir que pueden configurarse diversos enfoques para atender una misma problemática, y si bien, algunos investigadores acostumbran utilizar los términos paradigma y enfoque como sinónimos, para efectos del análisis del presente trabajo, se entenderá a los enfoques como parte de un paradigma, precisando que, estando a la naturaleza de la investigación, se revisará la literatura del enfoque cuantitativo, no obstante se hará un somero deslinde entre tipos de enfoque.

Bahari (2010), refiere que la investigación cualitativa es aquella en la que el investigador suele hacer afirmaciones de conocimiento basadas en perspectivas

constructivistas. Las estrategias utilizadas en este diseño de investigación implican investigaciones tales como narrativas, fenomenologías, etnografías, estudios de teoría fundamentada o estudios de casos. Citando a Bryman (2004: 266) afirma que la investigación cualitativa normalmente enfatiza las palabras en lugar de la cuantificación en la recopilación y el análisis de datos. En contraste, el diseño de la investigación cuantitativa tiene diversos enunciados y conceptualizaciones. Citando a Cresswell (2003) sostiene que la investigación cuantitativa es aquella en la que se emplean afirmaciones positivistas en forma principal para propiciar el conocimiento, por ejemplo; pensamiento de causa y efecto, eliminación de variables específicas, preguntas e hipótesis, empleo de la observación y medidas, y la comprobación de las teorías.

Para Pereyra (2022), la investigación cuantitativa presenta como objetivo, comprender la realidad partiendo de la interrelación entre las variables que constituyen el fenómeno u objeto de investigación. (p. 20). En tanto que para Meneses (2022), el enfoque cuantitativo regularmente es lineal y directo, afirma que se desarrollan etapas escalonadas sin poder regresar a las anteriores. Asimismo, sostiene que se encuadra en un paradigma positivista, bastante cercano al hipotético-deductivo, que parte de posturas teóricas respecto de acciones respecto de las cuales se plantean hipótesis para verificarlas, refutarlas o testarlas. En ese sentido, comparar categorías o grupos, enlazar variables y definir como impactan unas variables respecto a otras son matices centrales en este diseño (Hernández Samperi et al., 2014).

La investigación cuantitativa se refiere a la coherencia a lo largo de una serie de mediciones y el investigador debe formular los ítems de un cuestionario de manera que se garantice la coherencia o la fiabilidad (Pandey y Pandey, 2021).

Sarduy, (2007) refiere que la elaboración de la bibliografía cuantitativa está dirigida básicamente a desarrollar investigaciones con el propósito de expresar datos y describir la realidad estudiada, dejando de lado las investigaciones que generen nuevas respuestas que expliquen esa realidad social estudiada.

Siendo así, la presente investigación es de enfoque cuantitativo, dado que presenta como finalidad, analizar y entender la relación existente entre las variables G.P. y P.L. y cuál es su impacto en la labor de los Especialistas de audiencias de una entidad judicial de Lima, apoyada en la medición numérica e interpretación de

la estadística seleccionada, con el objetivo de entender el patrón de comportamiento con lo cual se probó las hipótesis planteadas por la investigadora.

Blacido, et al (2022) en cuanto al Método hipotético – deductivo, refiere que en este método mixto se inicia con unas hipótesis con las que se procura contradecir o falsificar tales hipótesis, extrayendo deducciones de las conclusiones que serán materia de confrontación con los hechos. (p. 4).

Al respecto Di Maso (2014), refiere que el método científico en la postura hipotético-deductiva, consiste en: I. Plantear interrogantes conceptuales o encarar problemas. II. Plantear hipótesis, es decir, proponer respuestas tentativas a la interrogante de la problemática. La afirmación se da a manera prueba ya que cuando se la expone o declara significa una idea, se desconoce si los hechos la afirmaran o no. III. Utilizar la lógica para determinar qué abarca la afirmación, entiéndase, realizar una deducción de los resultados observables. La deducción no agregará información adicional de lo que se sostiene como hecho genérico. IV. Compulsar tales consecuencias con la realidad. Cuando se prediga la consecuencia se deberá verificar que ello, realmente acontece en la realidad y no es únicamente una idea en la siquis del investigador.

Asevera Di Maso (2014) que esta visión del método hipotético deductivo se circunscribe en lo que se denomina falsacionismo ingenuo, ya que sugiere que los científicos se apartan rápidamente de sus hipótesis si es que sucesos que se derivan de la contrastación empírica no guardan relación con sus ideas respecto de esos hechos que han sido postulados en el modelo teórico propuesto. Contrariamente con este falsacionismo ingenuo se presenta el denominado falsacionismo sofisticado, que plantea que cualquier científico, previamente a dejar su hipótesis, llevará a cabo una determinada cantidad de actividades que confirmen la incapacidad del modelo teórico planteado para explicar esa parte de la realidad. (p. 150-151)

También sostiene Di Maso (2014) que, en este método, la hipótesis es la regla general. En su caso, si resulta que la regla general es cierta, entonces un caso particular de la misma regla, servirá para ser atribuido a todos los de una misma clase. A esto se denomina deducir consecuencias observables: determinar hechos particulares que, de ocurrir, confirmarían la idea recogida en la hipótesis. Esta equivalencia entre la hipótesis como idea y la deducción de la observación con

hechos potenciales que confirman la validez de la idea, da a esta visión del método científico su determinación de hipotético deductivo.

Por tanto, la presente investigación propone un método hipotético-deductivo, ya que la hipótesis general que sostiene la existencia de una relación significativa entre la G.P. y la P.L. del especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima, será comprobado, luego del análisis y la deducción de los datos que se recogieron en la prueba de campo, con lo cual se confirmó la validez de la hipótesis antes indicada.

3.2. Variables y Operacionalización

Según Arias (2012) si bien la palabra operacionalización, es un tecnicismo utilizado en las investigaciones científicas, pues no figura en la lengua hispana, esta surge con la finalidad de identificar al proceso a mediante el cual se convierte la variable estudiada, de conceptos abstractos a concepciones concretas, objetivas, medibles y observables, entiéndase con ello a los indicadores y dimensiones. (pg.62). En el mismo sentido, Bhandari (2022) señala que la operacionalización es transformar conceptualizaciones indeterminadas en medibles y observables. Si bien ciertos items, como altura o edad, se miden fácilmente, otros, como la ansiedad o espiritualidad no.

Al respecto, Martyn (2008) refiere que, para muchos campos, como las ciencias sociales, que suelen utilizar medidas ordinales, el proceso de operacionalización es sustancial, ya que identificara cómo es que la investigación será medida, respecto a un concepto o respecto a una emoción, entiéndase, el nivel de angustia o una agresión. Si bien, estas mediciones son encasilladas, permitirán que más investigadores repliquen la investigación, y que además realicen análisis estadísticos de los resultados. Por ello, mediante la operacionalización, se puede recopilar sistemáticamente datos respecto de procesos y fenómenos que no son a simple vista observables, en ese sentido, la operacionalización determina el método que se utilizará para la medición de forma precisa, permitiendo que otros científicos continúen utilizando la misma metodología.

En ese sentido, la operacionalización es el proceso a través del cual se busca definir una variable en términos de las operaciones específicas utilizadas para medirla o manipularla. En investigación, la operacionalización permite una mayor claridad y precisión al investigar relaciones entre variables.

Definición conceptual de Gestión por procesos: Sostiene Flores (2021) que la G. P., se comprende como un molde de gestión administrativa que facilita el trabajo de forma transversal e interconectada en conjunto con las unidades orgánicas con la finalidad de optimizar los resultados para obtener las metas y objetivos de la entidad, y con ello, poder cubrir el espectro expectatio y requerimientos que atienden la necesidad del usuario.

Definición Operacional de Gestión por procesos: La variable se analizó a través de un cuestionario que estuvo conformado por 30 preguntas, que fueron absueltas por los Especialistas de Audiencias de una entidad judicial de Lima. Según Flores (2021) las dimensiones a analizar, son seis: conocimientos especializados, metodología de los procesos, Diseño de los procesos institucionales, actividades de control, mejora de procesos y difusión de procesos.

Indicadores: Se evaluaron 16 indicadores: Dominio temático, Perfil del profesional, experiencia, determinación de los procesos, indicadores de desempeño, mejora de procesos, misión, objetivos estratégicos, indicadores de proceso, revisiones periódicas a los procesos, fichas de proceso, optimización de procesos, simplificación de procesos, buenas prácticas, interna y externa.

Hablar de indicadores, implica analizar los componentes determinantes de las dimensiones y manifiestan como se mide la realidad de una variable (Baena, 2017). Asimismo, Rojas, (2013), refiere que los indicadores se refieren al proceso de observación de la realidad a partir del estudio de las variables y dimensiones; hay indicadores más o menos objetivos, lo que repercute en la observación de los mismos. Por tanto, la elección de un indicador es muy importante, ya que ayudara a mantener la visión en los objetivos concretos, planteados como general, así como específicos de la investigación que se realizó, de tal forma que no se desvíe la obtención de los datos.

La escala de medición: se realizó mediante la escala ordinal de Likert, teniendo como base un cuestionario diseñado de cinco posibles respuestas, con las siguientes asignaciones de valores: Valor 1 [Totalmente en desacuerdo], Valor 2 [en desacuerdo], Valor 3 [indiferente], Valor 4 [de acuerdo] y Valor 5 [totalmente de acuerdo], esto se realizó con la finalidad de identificar valores cuantificables respecto de la opinión que tienen los Especialistas de Audiencias de una entidad Judicial de Lima.

Definición conceptual de la variable productividad laboral: Sostiene Li, et al (2021) que se define como el estatus de producción de una entidad laboral en un espacio de tiempo específico, que usualmente se utiliza para medir básicamente el nivel de productividad de la economía, de las industrias manufactureras, de la agricultura y de los servicios.

Definición Operacional de productividad laboral: Operacionalmente, se se debe entender como un indicador que necesita alcanzar el logro de los objetivos, lo cual se identifica como el espectro eficiencia; esto, deberá lograrse de la manera más idónea, lo que vendría a significar el espectro eficacia, considerando que para alcanzar ello, se buscará utilizar la menor cantidad de recursos, configurándose con ello, el espectro efectividad. Siendo así, esta variable presenta tres dimensiones, las cuales son la eficiencia, eficacia y efectividad. En ese sentido, para este propósito, se elaboró un cuestionario con 30 preguntas basadas en las dimensiones antes citadas, el cual se aplicó a los Especialista de Audiencia de una entidad judicial de Lima.

Indicadores: en base a las dimensiones antes aludidas, se contempla el análisis y evaluación de doce indicadores, que están organizados con el objetivo de indagar a las dimensiones ya determinadas, de la siguiente manera; Eficiencia, evaluada mediante: optimizar recursos, cumplimiento de tareas, disponibilidad y cumplimiento de objetivos; Eficacia analizada por: Resultados, planeamiento y recursos, y Efectividad estudiada a través de: Alcanzar metas, valor agregado, aportes, cumplimiento de normas y rendimiento.

Escala de medición: se realizó en escala ordinal de Likert, teniendo como base un modelo de cinco posibilidades de respuesta, con la siguiente asignación de valores: Valor 1 [Totalmente en desacuerdo], Valor 2 [en desacuerdo], Valor 3 [indiferente], Valor 4 [de acuerdo] y Valor 5 [totalmente de acuerdo], esto se realizó con la finalidad de tener valores cuantificables que reflejen la opinión de los Especialistas de Audiencias de una entidad Judicial de Lima.

3.3. Población, muestra y muestreo:

3.3.1. Población: Según Hernández et al. (2014) se denomina población al grupo de componentes con características parecidas relativas al contenido, lugar y tiempo, que se delimita con el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación. Asimismo, sostiene Hernández y Mendoza (2018) es el total de cosas

que confluyen con una serie de detalles. Entonces, por población o universo se entiende toda la masa de observaciones, que es el grupo parental a partir del cual se va a formar una muestra y también tiene un significado distinto del tradicional, en las encuestas censales, el recuento de individuos (hombres, mujeres y niños) se conoce como población (Pandey y Pandey, 2021). Para el presente trabajo, la población está compuesta por 89 especialistas de audiencia de una entidad judicial de Lima, para lo cual se definió claramente las peculiaridades de la población que se desea analizar.

Criterios de inclusión: En la investigación se incluyó a todos los trabajadores que desempeñan labores como Especialistas de Audiencias en una entidad judicial de Lima, que tengan más de dos meses laborando en la respectiva entidad.

Criterios de exclusión: Se encuentran exonerados de la investigación los trabajadores que cuenten con menos de dos meses de labores como Especialistas de Audiencias en una entidad judicial de Lima.

Método de muestreo: Se selecciona un pequeño grupo representativo de todo el universo y funciona con la finalidad de recabar contenido precisa y fiable sobre el universo con un mínimo de coste, tiempo y energía y de establecer los límites de precisión de dichas estimaciones por lo cual se hace posible el estudio más profundo e intensivo, pero sobre todo utilizando un menor tiempo, dinero y material (Pandey y Pandey, 2021).

El muestreo es el acto, proceso o técnica de escoger una parte representativa de una población con el fin de determinar los caracteres que definen a toda la población y para el procedimiento de selección de una muestra de una población mediante técnicas de muestreo especiales denominado muestreo, en el propio proceso de muestreo debe garantizarse que la parte designada ciertamente representara a la población estudiada (Shraddha, et ál, 2013).

Muestreo probabilístico: Es un muestreo en el cual cada miembro de la población presenta posibilidades probabilísticas, calculables y distinta de ser considerado en la muestra, se conoce como muestreo probabilístico, para obtener estimaciones a partir de la muestra se utilizan métodos de selección aleatoria coherentes con las dos probabilidades de inclusión (Shraddha, et ál, 2013). No es necesario que la probabilidad de selección sea igual para todos los miembros de la población, si el objetivo de una investigación es llegar a conclusiones o hacer

predicciones que afecten al conjunto de la población, es conveniente optar por un método de muestreo probabilístico (Shraddha, et ál, 2013).

Muestreo aleatorio simple: Sera en el cual cada uno de componentes de la población cuenta con una probabilidad igual e independiente de estar incluido en la porción muestral, es decir, una muestra seleccionada por el método de aleatorización se conoce como muestra aleatoria simple y esta técnica es la aleatorización simple (Pandey y Pandey, 2021).

Un proceso de muestreo en el cual una determinada pieza de la población objetivo presenta la misma oportunidad o será probablemente incluido en la muestra se conoce como muestreo aleatorio simple (Shraddha, et ál, 2013). Las ventajas del muestreo aleatorio simple pueden aprovecharse siempre que la cantidad de la población objetivo es pequeña, homogénea, el marco de muestreo está claramente definido y no se cuenta con mucho conocimiento a cerca de la población y tiene la ventaja de que está exento de errores de clasificación y requiere un conocimiento previo mínimo de la población (Shraddha, et ál, 2013). Dos características llamativas son la eliminación del sesgo humano y la no dependencia de la disponibilidad del elemento y rara vez se pone en práctica debido al problema de aplicación que conlleva (Shraddha, et ál, 2013).

Cabe señalar, que en el presente trabajo de investigación se ha podido identificar que la población estudiada en total es de 89 especialistas de audiencias, por tanto, estando a las especificaciones antes descritas respecto de la aplicación de esta técnica, no es pertinente aplicar esta técnica para la recolección de datos.

3.3.2. Censo: Se ocupa de la investigación de toda la población. Aquí se recogen los datos de todas y cada una de las unidades del universo y este método proporciona información más precisa y exacta, ya que no se omite ninguna unidad (Pandey y Pandey, 2021). En la aplicación de los criterios mencionados, se llegó a identificar que participarán todos los trabajadores, es decir 89 Especialistas de Audiencia, debido a que se cuenta con una población reducida y accesible a la cual se puede aplicar los cuestionarios, por tanto, se consideró a la toda la población. Lo cual tiene sustento metodológico, ya que según Arias (2011) el censo se utiliza para recaudar información respecto de la totalidad de una población estudiada.

3.3.3. La unidad de análisis: para Azcona, et al. (2013) es el tipo de objeto determinado por el investigador que será materia de investigación. Cuando se

señala “tipo de objeto”, se alude a que el parámetro de una unidad de análisis, es una especie de entidad y no precisamente una sola entidad concretizada del espacio y tiempo, por tanto, la unidad de análisis es un conjunto abstracto y no una individualidad. Entonces la unidad de análisis en la presente investigación se constituye por cada uno de los especialistas de audiencia de una entidad judicial de Lima, ya que, conforme se desprende del problema, objetivo e hipótesis, la población está conformada por 89 especialistas de audiencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se ha empleado la técnica de la encuesta, debido a que regularmente la información que se intenta recabar mediante esta técnica están relacionadas a aspectos personales, sociales o profesionales de los sujetos encuestados, que se diferencian en dos grupos de datos: 1) los que están vinculados por caracteres sociodemográficos, que pueden ser la edad, el sexo, nivel profesional o académico, etc. y 2) los vinculados con actitudes, opiniones, intereses, intenciones, deseos, motivaciones o conductas personales, que esté relacionado con el interés del investigador (Gonzales, 2007). Significa ponerse en contacto para obtener determinada información y es un método de recogida de datos con fines de investigación. Existen encuestas personales, encuestas por correo, encuestas telefónicas y encuestas por Internet y las encuestas pueden ser por muestreo o censales (Shraddha, et ál, 2013); lo cual significa que es factible utilizar esta técnica en el trabajo que nos ocupa.

La encuesta se materializó, a través un cuestionario que permitió la estandarización de datos para su posterior análisis, con lo cual, se obtuvo información de manera ágil, en tiempo corto y a un costo mínimo. En esta línea de ideas, González, (2007) sostiene que el cuestionario, posibilita recabar datos de un gran volumen de personas, así como también de una muestra de ellas, que en muchas ocasiones se selecciona mediante procedimientos de muestreo con la finalidad de que represente a la población respecto de la cual se busca replicar las conclusiones obtenidas en la muestra.

El cuestionario, es probablemente el instrumento de recopilación de datos más utilizado y del que más se abusa, ya que es fácil de preparar y administrar (Pandey y Pandey, 2021). Se representa con la elaboración de un formulario definido y organizado para obtener la información mediante la respuesta a

determinada interrogante. El cuestionario es un formulario preparado y distribuido para obtener respuestas a determinadas preguntas. Es una recopilación sistemática de preguntas (Pandey y Pandey, 2021). Es un instrumento importante que se utiliza para recabar información de fuentes muy dispersas. Se utiliza normalmente cuando no se puede ver personalmente a todas las personas de las que se desea obtener respuestas o cuando no hay ninguna razón particular para verlas personalmente (Pandey y Pandey, 2021).

Es el método de encuesta más utilizado y se trata de una lista de preguntas, abiertas o cerradas, a las que el encuestado responde, puede realizarse por teléfono, correo, cara a cara u otros métodos (Shraddha, et ál, 2013). Es una recopilación sistemática de preguntas que se someten a una muestra extraída de la población de la que se quiere encontrar información y es un instrumento importante en la investigación de encuestas normativas, ya que se utiliza para recopilar información de fuentes muy dispersas (Shraddha, et ál, 2013). El procedimiento del cuestionario suele utilizarse cuando no es fácil ver personalmente a todas las personas de las que se desea obtener respuestas o cuando no hay ningún motivo especial para verlas personalmente (Shraddha, et ál, 2013).

En esta ocasión, se utilizó dos cuestionarios diseñados en torno a las variables estudiadas: gestión por procesos y productividad laboral, para ambas variables se formularán 30 preguntas politómicas, lo que significa que se elaboraron preguntas para ser respondidas con más de tres alternativas como posibles respuestas, de las cuales el entrevistado deberá seleccionar solo una de ellas. Para los efectos del presente trabajo, se pudo responder con una posibilidad de cinco alternativas: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, en aplicación de la escala de medición tipo Likert.

Según Torres et al., (2019), los métodos de recolección de datos de mayor uso, empleados para recoger datos a través de la encuesta es mediante la entrevista personal. Asimismo, según Paradis, et al (2016), las entrevistas se emplean para recabar información de personas 1 a 1, para lo cual se utiliza una gama de preguntas predeterminadas o un grupo que tenga que ver con el área de interés, las cuales pueden ser o no ser estructuradas, seguir un guión definido

capaz de limitar la encuesta, o sustentarse en un grupo de preguntas que fomenten una opinión más libre en los entrevistados.

Actualmente es factible realizarse las entrevistas de forma presencial, dada la revolución en comunicación mediante el sistema virtual o a través de redes sociales, utilizando el internet y plataformas especializadas en la generación de cuestionarios on line, por cuanto las personas manejan rutinas diarias que dificultan la posibilidad de reunirse personalmente para realizar el llenado de encuestas. Por ello, se consideró factible y conveniente, recoger la información a través de este mecanismo virtual, en el cual el entrevistado recibirá mediante un enlace o link el cuestionario, registrará sus respuestas y las enviará utilizando el mismo medio. El cuestionario se realizó a través de un formato que se utilizó para recabar la información de manera ágil, dada la familiaridad de la gran mayoría de adultos con esta plataforma virtual, fue mediante el empleo de formularios de google (google Forms), que facilita la sistematización automática de la información a través de la integración de las hojas de cálculo de Google que generarán resúmenes de respuestas apoyadas en gráficos de datos generales.

Validez: Según Arribas (2004), el documento denominado cuestionario viene a ser un instrumento para recabar información, cuyo diseño tiene la finalidad de cuantificar y universalizar dicha información. Por ello, el punto de la validación reviste mucha importancia, ya que los resultados que arroje su aplicación, podrían viciar la investigación, lo cual significaría consecuencias funestas en los estudios. Entonces validez, es cualquier dispositivo o herramienta empleada para medir y es validada siempre que mida lo que se espera que mida (Pandey y Pandey, 2021).

Siendo así, validar un cuestionario, que fue el instrumento de investigación, en el presente caso, consiste en evaluar las preguntas de la encuesta para garantizar que sea confiable, porque existen múltiples factores que podrían influir en la integridad y rigurosidad científica de una pregunta. Por ello, los instrumentos empleados en la presente investigación fueron sometidos a un juicio de expertos, donde se tuvo en cuenta principalmente la posición teórica, así como la claridad de los objetivos de la investigación, lo cual fue evaluado en cuanto a la pertinencia, relevancia y claridad.

Para cuyo propósito el formato empleado para la validación del instrumento utilizado, se remitió a tres expertos, dos expertos en Gestión Pública y un experto

en Metodología, quienes luego de haber realizado una revisión enfocada a la claridad, coherencia y relevancia de la redacción de las preguntas relativas a las variables de estudio, así como sus dimensiones e indicadores de investigación, lo que ha permitido mejorar el instrumento en relación al contenido, estilo y forma. Al respecto, Arias (2012), sostiene que el desarrollo de validación del instrumento puede realizarse utilizando el mecanismo de juicio de expertos, con la finalidad de que se determine a través de la evaluación y la correspondencia entre los objetivos y las variables, que el instrumento medirá de forma efectiva y certera el asunto que se quiere medir.

Confiabilidad: Señala Mata, (2020) que, en las investigaciones cuantitativas la confiabilidad del instrumento tiene que ver con la estabilidad de los datos que se obtienen y con la cancelación de peligros que podrían generar variación en los diferentes circunstancias y oportunidad de aplicación. Para investigaciones cuantitativas de tipo no experimental, se ubica principalmente en el análisis de los criterios que guían la estructuración de los implementos para la recolección de datos, por lo que es esencial la coherencia que presenten con el diseño de la investigación y el problema que estudia. En suma, está referido al nivel en que, al aplicarse el instrumento conformando por diversos ítems produce resultados consistentes y coherentes (Hernández et al., 2014).

Se refiere a la coherencia a lo largo de una serie de mediciones y el investigador debe formular los ítems de un cuestionario de manera que se garantice la coherencia o la fiabilidad (Pandey y Pandey, 2021).

La investigación adoptó, la metodología de consistencia interna de medición de la confiabilidad del instrumento que se utilizó para las variables de estudio, debido que determinó el correcto levantamiento de información de campo para responder a las hipótesis planteadas. Para ello se empleó el alfa de Cronbach, por cuanto es un método capaz de medir la confiabilidad, luego de la validación del contenido, que fue validado a través del juicio de expertos, apoyado en la aplicación de una prueba que sirvió como guía, la cual fue aplicada a una muestra conveniente para la investigación, que estuvo conformada por 15 servidores jurisdiccionales de una entidad pública, grupo humano que presentó parecidas características de la población investigada, que han permitió realizar la validación al cuestionario que se elaboró, para ser aplicada en la población estudiada antes precisada.

En esta línea para medir la confiabilidad, luego de realizado el recojo de datos y/o información, a través de programa SPSS 25, se obtuvieron los valores de confiabilidad, para el caso de la variable G. P. de 0.986 (confiabilidad muy alta) y productividad laboral de 0.986 (confiabilidad muy alta), evidenciándose una alta correlación y optima consistencia de los ítems desarrollados, que forman parte en el análisis de cada variable estudiada, con lo que se validó su utilización para la recolección total de datos.

3.5. Procedimientos

Para la aplicación del instrumento de recojo de datos, los participantes estarán informados de la aplicación de cuestionarios, respetándose la participación voluntaria en la presente investigación, debidamente informados del objetivo de la misma. En el desarrollo, se hicieron las respectivas y necesarias coordinaciones con la institución a través de la oficina correspondiente de la entidad pública, con la finalidad de poder concretizar en el recojo de datos de forma on line.

Para recabar la data se aplicó dos cuestionarios cuya estructura se organizó mediante preguntas en escala politómica ordinal, cuya finalidad es medir las variables gestión por procesos y productividad laboral, a través de un formulario virtual (Google Forms), el cual fue enviado vía wassaps a toda la población contemplada en la investigación. Asimismo, luego de haberse concluido con el levantamiento de datos, se procesó la información para verificar la consistencia, así como realizar el análisis de recolección de los datos, teniendo en cuenta los enunciados antes desarrollados.

3.6. Método de análisis

Teniendo en cuenta, que la investigación es de carácter cuantitativa, de tipo aplicada y con diseño descriptivo correlacional, partió de la cuantificación de la data recabada mediante la aplicación del instrumento, en una matriz realizada en el sistema informático excell. De otro lado, a través del software estadístico para las Ciencias Sociales SPSS, se sistematizó los hallazgos encontrados, del cual se pudo obtener las tablas y gráficos estadísticos pertinentes y necesarios, que dieron solidez a la investigación que se realizó.

Asimismo, se buscó probar las hipótesis planteadas, para lo cual se tuvo que relacionar estadísticamente escalas tipo Likert (ordinales), y mediante el sistema

de medición para investigaciones correlacionales Rho de Spearman se realizó dicho análisis.

Estadística descriptiva. La base de datos que se obtuvo con la ayuda de la herramienta Google Forms, se distribuyó en una matriz, en la cual se realizó la codificación de cada respuesta politómica conforme a la escala correspondiente para lo cual se utilizó el programa Microsoft Excel, seguidamente se procesó la información con ayuda del software para análisis de datos SPSS 25, que mediante la estadística descriptiva se pudo clasificar los datos recabados a través de sistemas de porcentajes, frecuencias y otros. Así también, para una adecuada interpretación de la información obtenida se utilizaron baremos para la lectura de cada variable y dimensión, con las siguientes categorías: Baja, regular, alta.

Estadística inferencial. Se utilizó para validar la normalidad de los datos, para lo cual se aplicó el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnov, el cual nos indicó si los datos provenían de una distribución normal o anormal, y en base a los resultados obtenidos, se eligió el estadístico que permitió contrastar las hipótesis planteadas. Asimismo, se descartó la aplicación de la prueba Shapiro-Wilk, por cuanto el grupo estudiado es mayor a 50 personas.

Respecto a la Prueba de Kolmogorov-Smirnov, según Ruiz, (2019) esta prueba busca sacar datos respecto de una población determinada, se configura como una prueba de bondad de ajuste, que sirve para corroborar si las notas obtenidas a partir de una muestra, mantienen o no una organización normal, al realizar el contraste se podrá tabular el nivel de semejanza entre un grupo de resultados y una distribución especificada. En consecuencia, lo que hace esta prueba es comparar si la data se obtiene de una población que presenta la distribución teórica definida.

Finalmente se buscó responder a las hipótesis planteadas para comprobar la fiabilidad, con el estadístico Spearman, toda vez que el resultado en la prueba de normalidad concluyó que los resultados no proceden de una distribución normal. Asimismo, en cuanto a la estadística contrastada para corroborar las conexiones entre los valores ubicados fueron menores a 0.05($p < 0.05$) por lo que se consideró con significancia estadística.

3.7 Aspectos éticos

De conformidad con lo establecido por la Universidad César Vallejo, las investigaciones están debidamente reguladas en el Código de Ética en Investigación, vigente desde el año 2020. En ese sentido, de conformidad con dicha norma interna, se aplicó los principios establecidos en el artículo tres del Capítulo segundo del citado Código, con énfasis en los principios de Autonomía, pues las personas que participen de esta investigación podrán decidir de forma libre y voluntaria su participación en ella. Asimismo, se tuvo en cuenta el principio de Beneficencia, pues lo que busca esta investigación es el desempeño de las actividades laborales de la población de estudio mejoren, ya que se podrá diagnosticar la problemática investigada, lo cual propicia una eventual mejora en el aspecto laboral de la población investigada.

Así también, se respetará el principio de Integridad humana, ya que, por encima de los intereses de la presente investigación, se garantizará el respeto de las condiciones de estatus social o económico, etnia, procedencia, género, cosmovisión cultura o diversas características de las personas que formaren parte de la misma. También el principio de Probidad, pues se ha actuado con honestidad, incorporando al estudio con la mayor fidelidad los resultados obtenidos, así como tampoco se han realizados manipulaciones, ni se han incorporado autores que no hayan aportado en la investigación. Por último, se ha guardado el respeto a la propiedad intelectual de cada autor, por lo que, no existe plagio de manera total ni parcial de otras investigaciones, habiendo hecho uso adecuado de la bibliografía.

IV. RESULTADOS

Estadísticos descriptivos.

A través de este procedimiento básico se logra la caracterización de los datos que previamente han sido recolectados, en porcentajes, frecuencias, entre otros. De forma tal que se posibilita una mejor y adecuada interpretación de la información recabada, debido a que se aplicaron baremos en cada variable y dimensión, con las categorías: baja, regular y alta.

Como resultado de la encuesta aplicada a 89 especialistas de audiencia respecto de la variable dimensión por procesos, en una entidad judicial de Lima, se aprecia que 44 manifestaron que la gestión por procesos es de baja incidencia, lo que se representa en el 49.4 %, en tanto que 27 considera que es de regular, lo que representa el 30.3%; mientras que 18, esto es el 20.2% indica que es de alta incidencia. La dimensión 1, conocimiento especializado, el nivel que prevalece es el nivel bajo con un 53.9 % (48 encuestados), seguido del nivel regular con un 24.7% (22 encuestados) y en el último rango está el nivel alto con un 21.3% (19 encuestados). En cuanto a la dimensión Metodología, el 47.2% de los trabajadores la percibe como baja, seguido de un 32.6% de regular, seguido finalmente de un 20.2% que reflejan un grado alto. En el caso de la dimensión 3, el 43.8% de los encuestados consideran el diseño de procesos como bajo, el 32.6% como regular y el 23.6% como alta.

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable Gestión por procesos y de sus dimensiones

Nivel	V1. Gestion por procesos		D1. Conocimiento Especializado		D2. Metodología		D3. Diseño de procesos	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Baja	44	49.4	48	53,9	42	47,2	39	43,8
Regular	27	30.3	22	24,7	29	32,6	29	32,6
Alta	18	20.2	19	21,3	18	20,2	21	23,6
Total	89	100	89	100,0	89	100,0	89	100,0

Nota: cuadro adaptado del SPSS versión 25

La dimensión 4, consistente en actividades de control, es percibida como baja para 44 encuestado que representan el 49.4%, mientras que 26 encuestado que significa el 29.2% lo califica de regular y de alta solo 19 Especialistas de

Audiencia que representan el 21.3% de los encuestados. La dimensión 5, Mejora de procesos es percibida por 49 encuestados como baja, lo que representa el 55.1 %, como regular 23 especialistas de audiencia, que representan el 25.8% y como alta 17 encuestados, que constituye el 19.1%. Finalmente, la dimensión 6, referida a la difusión de los procesos, ha sido percibida por los encuestados como baja por 46 encuestados, que son el 51.7%, como regular por 22 especialistas de audiencia que significa el 24.7% y como alta 21 encuestado que representan el 23.6%.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable Gestión por procesos y de sus dimensiones

<i>Nivel</i>	<i>D4. Actividades de control</i>		<i>D5. Mejora de procesos</i>		<i>D6. Difusión de procesos</i>	
	<i>Frec.</i>	<i>%</i>	<i>Frec.</i>	<i>%</i>	<i>Frec.</i>	<i>%</i>
<i>Baja</i>	44	49,4	49	55,1	46	51,7
<i>Regular</i>	26	29,2	23	25,8	22	24,7
<i>Alta</i>	19	21,3	17	19,1	21	23,6
<i>Total</i>	89	100,0	89	100,0	89	100,0

Nota: Cuadro adaptado del SPSS versión 25

En la tabla 3, se advierte que para la variable productividad laboral el nivel que presenta mayor incidencia es el regular con 68.5%, equivalente a 61 especialistas de audiencia de un total de 89 encuestados, seguido del nivel alta con un 20.2% que representa 18 especialistas de audiencia y solo el 11.2% que equivale a 10 encuestados con nivel baja. En cuanto a la dimensión 1, eficiencia en la productividad laboral, el 65.2%, que se conforma por 58 especialistas de audiencia reflejan un grado regular, mientras que el 23.6 %, que son 21 encuestados, reflejan un nivel alto, en tanto que un nivel bajo solo 10 encuestados que presentan el 11.2%. La dimensión 2, eficacia, es percibida como baja para el 53.9% de los encuestados o 48 personas, seguido de un 24.7% que son 22 encuestados, que la califican de regular y un 21.3% o 19 especialistas de audiencia que la califican de alta. Por último, la dimensión 3, efectividad en la productividad de los especialistas de audiencia, el 49.4% que son 44 especialistas de audiencia, la consideran en el nivel regular, el 41.6% que significa 37 encuestado, como alta y solo el 9% que representa a 8 encuestados, como baja.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable productividad laboral y de sus dimensiones

<i>Nivel</i>	<i>V2. Productividad Laboral</i>		<i>D1. Eficiencia</i>		<i>D2. Eficacia</i>		<i>D3. Efectividad</i>	
	<i>Frec.</i>	<i>%</i>	<i>Frec.</i>	<i>%</i>	<i>Frec.</i>	<i>%</i>	<i>Frec.</i>	<i>%</i>
<i>Baja</i>	10	11,2	10	11,2	48	53,9	8	9,0
<i>Regular</i>	61	68,5	58	65,2	22	24,7	44	49,4
<i>Alta</i>	18	20,2	21	23,6	19	21,3	37	41,6
<i>Total</i>	89	100,0	89	100,0	89	100,0	89	100,0

Nota: Cuadro adaptado del SPSS 25

Estadística inferencial

En esta parte de la investigación se utilizó pruebas no paramétricas para la corroboración de las hipótesis, por ello, se realizaron pruebas de normalidad las cuales permitirán elegir el estadístico para contrastar las hipótesis planteadas, para lo cual se tuvo en consideración el nivel de significancia del cinco por ciento y un valor de p que no fue mayor a 0,5 para el análisis de los contrastes. Los participantes en el estudio fueron 89 especialistas de audiencia.

Prueba de normalidad. A través de esta evaluación se logrará determinar que el conjunto de datos recogidos proviene de una distribución normal o anormal. La prueba de normalidad aplicada fue la de Kolmogorov-Smirnov, pues según Tapia (2021) se trata de una prueba de bondad de ajuste frecuentemente empleada para medir la normalidad de los datos que sirven de muestra, por ello, el sistema que genera los procesos se entenderá mejor cuando se examine la distribución de las variables investigadas. Debido a ello es indicada para poblaciones mayores a 50 casos. En ese sentido, se concluyó que las variables gestión por procesos y productividad laboral, así como, las dimensiones conocimiento especializado, metodología de los procesos, Diseño de Procesos, Actividades de Control, Mejora de Procesos, Difusión de Procesos no presentan una distribución normal. Consecuentemente, el coeficiente de correlación de Spearman para pruebas no paramétricas, fue el indicado para determinar el nivel de vinculación entre las variables investigadas, e hipótesis planteadas.

Prueba de hipótesis general. La hipótesis de investigación plantea fue que existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad

laboral de los especialistas de audiencia en una entidad judicial de Lima. Según la tabla 4, se evidencia que la significancia (bilateral) del 0.00 es menor que 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula, en este sentido, se afirma con un nivel de confianza del 95%, que existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión por procesos y productividad laboral, evidenciado en el estadígrafo de rho de Spearman igual a 0.702. Por lo que, a medida que aumenta la variable gestión por procesos también aumenta la variable productividad laboral.

Tabla 4

Prueba de hipótesis general

Correlaciones				
			Gestión por procesos	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuadro adaptado del SPSS 25

Prueba de hipótesis específica 1. Se comprobó la hipótesis de investigación que planteó la existencia una relación significativa entre el conocimiento especializado y la productividad laboral de los especialistas de audiencia en una entidad judicial de Lima. De acuerdo a la tabla 5, se puede apreciar que la significancia es 0.00, que está bajo 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, por tanto, de acuerdo al estadígrafo de Spearman ($r=0.637$) en un nivel de confianza al 95%, existe una correlación positiva considerable ente las variables investigadas. Por ello, ante el desarrollo de la cultura organizacional mayor será la productividad de los trabajadores en una entidad judicial.

Tabla 5*Prueba de hipótesis específica 1*

			Correlaciones	
			Conocimiento Especializado	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Conocimiento Especializado	Coefficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuadro adaptado del SPSS 25

Prueba de hipótesis específica 2. Se comprobó la hipótesis que sostiene que existe una relación significativa entre las metodologías de los procesos con la productividad laboral de los especialistas de audiencia de una entidad judicial de Lima. Según la tabla 6, el coeficiente de correlación es considerable a 0,688 asimismo, presenta correlación positiva (denotado en el signo de correlación), siendo este un valor significativo (0.00), al estar por debajo del nivel de significancia (0.05), lo permite ratificar que las variables metodología y productividad laboral están correlacionadas significativamente.

Tabla 6*Prueba de hipótesis específica 2*

Correlaciones				
		Metodología de los procesos	Productividad Laboral	
Rho de Spearman	Metodología de los procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuadro adaptado del SPSS 25

Prueba de hipótesis específica 3. Se comprobó la hipótesis que plantea que existe una relación significativa entre los diseños de los procesos y la productividad laboral de los especialistas de audiencia en una entidad pública de Lima. Al analizar la tabla 7, se evidencia que la significancia (bilateral) del 0.00 es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, por tanto, de acuerdo al estadígrafo de Rho de Spearman ($r=0.685$) y con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación positiva considerable entre las variables investigadas. Entonces, a medida que se mejora la dimensión diseño de los procesos, también, se incrementara la variable productividad laboral.

Tabla 7*Prueba de hipótesis específica 3*

Correlaciones			Diseño de los Procesos	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Diseño de los Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuadro adaptado del SPSS 25

Prueba de hipótesis específica 4. Se pudo corroborar la hipótesis de que existe una relación significativa entre las actividades de control y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. Como muestra la tabla 8, se evidencia que la significancia es 0.00, que está bajo 0.05, esto permite decidir rechazar la hipótesis nula y aceptar la relación entre la dimensión actividades de control y la variable productividad, de acuerdo al estadígrafo de Spearman $r=0,660$ y con una confiabilidad del 95%, existe una correlación positiva considerable ente las variables investigadas.

Tabla 8*Prueba de hipótesis específica 4*

Correlaciones				
			Actividades de control	Productividad laboral
Rho de Spearman	Actividades de control	Coeficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuadro adaptado del SPSS 25

Prueba de hipótesis específica 5. Esta hipótesis refleja que existe una relación significativa entre mejora de los procesos y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. Como muestra la tabla 9, se evidencia que la significancia es 0.00, que está bajo 0.05, esto permite decidir rechazar la hipótesis nula y aceptar la relación entre la dimensión mejora de procesos y la variable productividad laboral, de acuerdo al estadígrafo de Spearman $r=0.653$ y con una confiabilidad del 95%, existe una correlación positiva considerable ente las variables investigadas.

Tabla 9*Prueba de hipótesis específica 5*

			Correlaciones	
			Mejora de procesos	Productividad laboral
Rho de Spearman	Mejora de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuadro adaptado del SPSS 25

Prueba de hipótesis específica 6. Mediante el presente estadístico se acredita que existe una relación significativa entre la difusión de procesos y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. Como se muestra en la tabla 10, se evidencia que la significancia es 0.00, que está bajo 0.05, esto permite decidir rechazar la hipótesis nula y aceptar la relación entre la dimensión difusión de procesos y la variable productividad laboral, de acuerdo al estadígrafo de Spearman ($r=0.753$) y con una confiabilidad del 95%, existe una correlación positiva considerable ente las variables investigadas.

Tabla 10*Prueba de hipótesis específica 6*

Correlaciones				
			difusión de procesos	productividad laboral
Rho de Spearman	difusión de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	productividad laboral	Coeficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuadro adaptado del SPSS 25

V. DISCUSIÓN

En el Perú, es frecuente advertir en el Sector Público, una percepción negativa por parte del usuario, respecto al servicio de justicia que brinda el estado, si bien una constante es la sobre carga procesal, desde los inicios de este flagelo, la justicia ha tenido y tendrá que aprender a convivir con ella, sin desatender la necesaria mejora, evidenciada en estadísticas, de la productividad laboral del servidor judicial. En ese sentido, el Especialista de Audiencia deberá de mejorar su productividad laboral, para lo cual una propuesta prometedora es la herramienta administrativa de Gestión por procesos, ya que permite realizar una reestructuración en la gestión administrativa, que va acorde con el nuevo modelo de proceso penal, en el cual es imperativo obtener resultados dentro de un plazo razonable. Por tanto, un real empleo de la herramienta administrativa G.P. es una llave para el ingreso a una palpable modernización del sistema judicial, capaz de proporcionar la información necesaria en forma oportuna y con la satisfacción total del usuario que espera una célere administración de justicia o justicia oportuna.

Para ello el estado peruano ha emitido diversas normas con la finalidad de propiciar una verdadera y eficiente política de modernización del Estado, mediante las cuales se ha establecido el uso en el sector público de la Gestión por Procesos, sin embargo, en la práctica esta herramienta no se viene utilizando, por desconocimiento y/o por falta de capacitación para el uso adecuado del mismo, pues, se ha evidenciado que no se cuenta con profesionales con conocimientos solidos al respecto y tampoco se ha puesto interés en capacitar al personal con el que se cuenta en este revolucionario, pero no nuevo, sistema de gestión administrativa.

En ese sentido, el presente trabajo postuló como objetivo general conocer la relación que tiene la G.P. y la P.L. en los especialistas de audiencia en una entidad judicial de Lima. En cuanto a los objetivos específicos se enmarcaron en las dimensiones que analiza la Gestión por procesos: Identificar la relación que existe entre el conocimiento especializado y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima, Determinar de qué forma se relaciona la metodología de los procesos con la producción laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima, Analizar cuál es la relación entre del diseño de los procesos con la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad

judicial de Lima, Establecer la relación que existe entre las actividades de control y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima, Determinar de qué manera se relaciona la mejora de procesos con la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima y Analizar de qué forma influye la difusión de procesos en la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima.

Entonces, partiendo de una posición crítica, para efectos de fomentar un nivel óptimo de la discusión, valorando con justificación objetiva los hallazgos encontrados, se contrastaron los resultados obtenidos con las bases teóricas utilizadas como sustento de la investigación, realizándose comparación de las estadísticas, y relacionando las hipótesis planteadas con anteriores investigaciones realizadas.

Siendo así, previamente a realizar con mayor profundidad el análisis antes indicado, respecto a la asociación entre la gestión por procesos y la productividad laboral, los principales hallazgos de la estadística descriptiva revelan que, de 89 especialistas de audiencia encuestados, 44 manifestaron que la gestión por procesos es de baja incidencia, lo que representa en el 49.4 %, en tanto que 27 consideran que es de regular incidencia, lo que representa el 30.3%; mientras que solo 18 encuestados, esto es el 20.2% indica que es de alta incidencia. En cuanto, a la variable productividad laboral el nivel que resalta es el regular con 68.5%, que equivale a 61 especialistas de audiencia de un total de 89 encuestados, seguido del nivel de alta incidencia con un 20.2%, que significa 18 especialistas de audiencia, y solo el 11.2%, que equivale a 10 encuestados, señalo que tiene baja incidencia.

Por otro lado, a efectos de comprar la H.G. planteada, se practicó la evaluación bivariada de las variables G.P. y P.L. de lo que se evidencio, que los datos proviene de una distribución anormal, por ello es que se aplicó la prueba de Spearman que arrojó un estadístico de 0.702 y el p-valor de 0.000 (<0.05), lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis nula, y admitir que se presenta una correlación considerable entre las variables G.P. y P.L.

Sotelo (2016) al realizar su investigación, tuvo como objetivo general presentar una propuesta de modelo básico de procesos de gestión teniendo como sustento la G.P. en cooperación con una estrategia que busca integrar a las

empresas, para un aprovechamiento exitoso de las ocasiones de exportación y de esta manera se conviertan en empresas con mayor rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo, para ello se propuso desarrollar una diversidad de procesos como la Gestión de la Calidad Total, Estandarización de procesos productivos, Gestión de pedido, Estandarización de productos, Planeamiento y Control de la Producción y Gestión Logística. Se realizó entrevistas a 489 pequeñas y micro empresas. Concluido el diagnóstico se procedió al planteamiento del sistema básico de gestión.

Como conclusión se determinó que las Mypes no están focalizadas en el mercado externo como punto de partida de su crecimiento, las mypes no se encuentran asociadas pero son conscientes que actuar en sociedad les brindara beneficios, y las Mypes requieren una mejor gestión para elevar su productividad. Esto se refleja principalmente en la evidencia que el 80.2% representa la mano de obra operativa dedicada totalmente al proceso de producción, en tanto que existe solo un 19.6% que representa a la cantidad de personal administrativo que se encarga de la gestión administrativa, por tanto, verifico que ante una implementación de la herramienta administrativa de G.P., el nivel de productividad se elevara.

Lo cual, guarda relación con los resultados obtenidos en la presente tesis, pues se pudo evidenciar que aproximadamente el 80 % señalo que había una tendencia de baja a regular incidencia de la gestión por procesos, mientras que aproximadamente el 20% la encontró en alta incidencia, habiéndose concluido que a mayor aplicación de la primera variable se incrementara la segunda variable, con lo que se comprueba que no depende de la cantidad de personas que laboren como especialistas de audiencia la mejora productiva, sino de una real gestión de los procesos orientada a lograr el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad. Por tanto se comprueba la hipótesis general pues objetivamente se demuestra que existe relación entre la G.P. y la P.L del Especialista de Audiencia de una entidad judicial de Lima.

En la misma línea, Gažová, et al (2022), realiza su investigación cuyo objetivo principal fue examinar el estado actual de la implementación de tecnologías de Industria 4.0 en el contexto de nivel de BPM en empresas manufactureras seleccionadas. Los principales resultados muestran que BPM es positivamente

utilizado, afectando y aumentando el nivel de automatización e implementación de nuevas tecnologías de Industria, pues se determinó que las empresas investigadas muestran el nivel más alto de aplicación de BPM, las cuales constituyen el 83% de las empresas y solo el 17% de las empresas tienen un nivel inferior de aplicación de la BPM, que están relacionadas con los niveles de automatización e implementación de nuevas tecnologías, pues se determinó que las empresas que mostraron un alto nivel de aplicación de la gestión por procesos también alcanzaron altos estándares de automatización.

Las empresas con un mayor nivel de BPM también son mejores en la implementación de la automatización. Las empresas con un mayor nivel de aplicación de BPM logran un mayor porcentaje de implementación para cada elemento de automatización o tecnología conectada a la Industria 4.0. Lo cual tiene relación con lo investigado en el presente trabajo, pues con esta evidencia se acredita que la dimensión constituida por el conocimiento especializado de la G.P. o BPM repercute positivamente en la productividad laboral; asimismo, en tanto más se desarrolle la aplicación de esta herramienta administrativa, se evidenciara la dimensión mejora de los procesos, con su consecuente incremento de producción laboral, por tanto con ello se afirma que en la medida que se consolide la implementación la G.P. en la labor de los especialistas de audiencia, mayor será el nivel de productividad laboral.

Delgado et al (2019) realizó su investigación con el objetivo de identificar como impacta un modelo de G.P. en el desempeño de las sub áreas de la empresa Agri-Food, la cual tenía como objetivo disminuir la cantidad de quejas, tener un estándar de las acciones realizadas por los inspectores en campo y tener disponible los materiales necesarios para la totalidad de trabajadores. Obteniéndose como resultado, que se redujeron del 43% a 10% las quejas recibidas a través de correos realizadas por los clientes; también hubo una reducción a consecuencia de la planeación de los servicios; en cuanto al promedio de quejas en el pre test arrojó 166 y en el pos test 40, por lo que la planificación redujo en 126 las quejas de los clientes y hubo una mejora para la empresa de servicios, respecto a la percepción del consumidor que significó una mayor productividad.

Los hallazgos obtenidos permiten concluir que se presenta una relación positiva moderada entre las variables investigadas, lo cual es similar al escenario

que se presentó en esta investigación. Pues, el investigador pudo determinar que es trascendente conocer los procesos para poder estandarizarlos y limitar las desviaciones que se presentasen en el desarrollo del mismo, al brindar algún bien o servicio al usuario; por ello guarda relación con la presente investigación, puesto que el hallazgo demostró que las hipótesis específicas vinculada a la dimensiones “diseño de los procesos”, así como “difusión de los procesos” en su relación con la productividad laboral del especialista de audiencia, en la medida que exista una automatización y estandarización de los procesos y se eviten etapas improductivas aplicando de manera constante el rediseño para la optimización, mejorara los la productividad laboral y brindará un servicio de calidad con una mayor satisfacción del usuario.

Cabe señalar que Medianero (2016) refiere en base a estadísticas de Banco Mundial, que la productividad se analiza en el aspecto estático y dinámico; siendo que el primer contexto citado, se da por cuestiones vinculadas a la racionalización de procedimientos, aumento de esfuerzo laboral e innovaciones en el método administrativo.

Lo sustentado por Pérez & Pérez (2019), también está vinculado con la dimensión estudiada “mejora de los procesos”, pues sostiene que se presenta mucha evidencia objetiva de que la aplicación de la G.P. genera efectos positivos en la gestión de una empresa, y esto se puede dar cuando se presenten en una variable de Gestión de Calidad total, así como cuando se realiza el análisis aisladamente de cada factor que lo constituye. Por ello es que en el trabajo que realiza el autor, se comprueba que si la gestión de una empresa se presentan nuevos diseños y estos se plasman en la practica con enfoque en procesos, se va a obtener las mejoras de forma directa en la labor organizacional, así como en la expectativa de los clientes, lo cual repercutirá asimismo en la mejoría de ingresos económicos.

En cuanto al estudio realizado por Tinoco (2018), donde analiza la influencia de los sistemas de gestión integrados con respecto al nivel de productividad en las industrias textiles investigadas. Se llega a la conclusión de que el 87% de 23 industrias analizadas, considera que los sistemas de gestión integrada, asume como parte de esta herramienta, el proceso administrativo, el sistema administrativo, medio ambiente y la gestión de calidad; por ello concluye que los

sistemas de gestión integrados o de procesos tiene directa influencia en la producción de las empresas que conformo su población. Lo cual guarda relación y afianza los resultados encontrados en la presente investigación, pues también se concluye que la gestión por procesos mantiene una relación directamente proporcional con la productividad laboral, de suerte que, a mayor aplicación y/o implementación de la G.P. se reflejaran mejores resultados en la P.L. del especialista de audiencias.

Asimismo, Mostajo et.al. (2000) en su artículo científico, cuyo objetivo fue sustentar una valoración inicial del gasto público en materia de gestión en Guatemala, mediante la valoración de cuatro criterios de los servicios públicos: calidad, eficacia, productividad y eficiencia. Se llego a la conclusión de que la eficiencia del trabajo y la productividad en el sector público han mejorado a causa de la reducción de personal y una reestructuración, pero queda pendiente el progreso productivo de cada servidor.

Ello tiene relación con el presente trabajo de investigación pues dentro de las dimensiones analizadas se ha podido determinar que contar con personal con “conocimiento especializado” en la gestión por procesos permitirá mejorar el estatus de productividad, no siendo trascendente la cantidad de personas, sino la calidad de profesional con el que se cuenta, significando entonces, que pese a una excesiva carga laboral, se podrá mejorar los marcadores de productividad en la medida que dicho personal sea altamente calificado y capacitado para su cargo.

En el año 2020, Lozano (2020) en su trabajo de investigación, el cual tuvo como objetivo principal determinar la vinculación entre el trabajo remoto y la productividad en una entidad pública. Arrojo como resultado para el coeficiente Spearman el valor de 0.610, lo que significó una relación moderada directa de las variables estudiadas. Ello afianza una vez más la presente investigación, pues se pudo evidenciar en la prueba Spearman un estadístico de contraste de 0.702, existiendo una relación considerable entre la variable G.P. y P.L., es decir en la medida que se aplique e implemente la herramienta de gestión propuesta, mayor será el grado de productividad laboral de los Especialistas de audiencia.

Estando a los objetivos específicos propuestos, se puede señalar que Respecto a los conocimientos especializado conforme se desprende de Flores & Nuñez (2021), los especialistas deberán ser capaces de proponer ideas que busque

la mejora continua y buena toma de decisiones, debiendo contar para ello con el conocimiento óptimo y manejo de los temas vinculados a la G.P., acompañados de la experiencia que fortalecerá su desempeño laboral. En cuanto a la metodología a seguir para una adecuada aplicación de la herramienta G.P. refiere el autor citado, en principio se debe realizar un proceso que sensibilice al personal que dirige así como a todo personal que se encuentre involucrado para que en conjunto se comprenda la finalidad y el objeto de la reestructuración, y luego de ello realizar el diagnóstico y proponer las mejoras en los servicios que brinda la entidad.

Respecto al diseño de los procesos, menciona Flores et al. (2021) que se tiene que considerar la finalidad de la creación de la entidad, mediante su misión y visión así como la documentación de gestión pertinente, ya que el resultado exitoso se dará a partir de que los procesos estén alineados con la razón de ser de la entidad. Para la dimensión actividades de control, el autor antes aludido, señala que será importante realizar acciones internas y directivas, así como informes y reportes de las evaluaciones de los avances que permitan determinar el estado de los procesos, que determinen si se está cumpliendo con los procesos establecidos y si con ello se está satisfaciendo al usuario, cumpliendo plazos, alcanzando la producción esperada, etc.

En cuanto a la mejora de los procesos, refiere Flores et al. (2021) que para ello debe darse prioridad a los puntos críticos, a través de reuniones con los involucrados en los procesos para con ello determinar la problemática que se presenta, y con base en ello, se presenta una propuesta de mejora. Por último, respecto a la difusión de los procesos, señala que se podría realizar a través de correos y plataformas electrónicas, así como mediante el intranet de la entidad. Lo cual debe estar acompañado de charlas de capacitación al personal correspondiente para verificar que se comprende la información compartida.

Entonces, dadas las dimensiones antes aludidas contrastadas con la productividad laboral, es pertinente señalar que los hallazgos encontrados, en relación con la variable P.L. están definidos en el planteamiento de Chiavenato (2007), pues este autor refiere que la capacitación es el proceso debidamente organizado y sistematizado para desarrollarse en un plazo corto, en el cual en base a los desempeños individuales, los sujetos mejoran competencias, se vuelven más hábiles e incrementan sus conocimientos; en ese entendido, la determinación que

orienta a capacitar a los colaboradores que formaron parte en el proceso implicara una mayor productividad. En el mismo sentido, Rodríguez y Gómez (1991), refieren que la productividad guarda relación con la calidad, por tanto, las capacitaciones al personal redundarían en un mayor nivel en la calidad laboral del Especialista de Audiencia, lo que aportara en la producción.

Asimismo, se considera importante la posición de Leyva et. al (2016), pues sostiene que la optimización de los procesos, se configura como un método que implica desarrollar un análisis en cada proceso que realiza una empresa, con la finalidad en poder reducir el gasto de costos, tiempos y evitar la presencia de errores intrascendentes. Y ello, según Rodríguez y Gómez (1991) con relación a la productividad laboral, deberá de afianzar los procesos mediante los cuales, se logre una eficiencia maximizada, lo cual determinará un efecto que impactará positivamente en la productividad de los sujetos que apliquen la optimización o mejora de los procesos.

Por tanto, a este nivel de análisis se puede aseverar, con base en los datos empíricos objetivos obtenidos en el presente trabajo, en los antecedentes del mismo y los conceptos desarrollados por los autores que han estudiado las variables, que apartados de especulaciones, se confirma con suma claridad que la gestión por procesos implica una abundancia de beneficios sin discusión para la entidad o empresa que lo aplique, lo que determina un incremento trascendental en la productividad laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Con respecto a la H.G. que postula la existencia de una relación entre la G.P. y la P.L. de los especialistas de audiencia de una entidad judicial de Lima. Los principales hallazgos en la prueba no paramétrica de Spearman arroja 0.702. y un p-valor de 0.000 (<0.05), negándose la hipótesis nula, por tanto, existe una relación considerable entre las variables G.P. y P.L. En este sentido, la aplicación de la gestión por procesos, debidamente encaminada y orientada en base al conocimiento especializado, metodología de los procesos, Diseño de los Procesos, Actividades de Control, Mejora de Procesos y Difusión de los Procesos; genera un mejor desempeño en las labores de los especialistas de audiencia, generando un incremento en la productividad laboral de dichos servidores judiciales.

Segunda: Respecto de la H.E. 1, se evidencia una relación del conocimiento especializado y la productividad laboral de los especialistas de audiencia de una entidad judicial de Lima, ya que se descubrió una correlación considerable entre las variables conocimiento especializado y productividad laboral de $Rho=0.637$, con un p-valor asociado de 0.000 (<0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula. En cuanto al análisis cuantitativo fundamentado en el aspecto metodológico, demuestra la relación entre el conocimiento especializado y la P.L., siendo así que la preparación teórica en el conocimiento especializado de la gestión por procesos, genera que estos especialistas desarrollen sus actividades con mayor eficacia, eficiencia y efectividad, lo que incrementa la productividad laboral.

Tercera: En cuanto a la H.E. 2, se evidencia la existencia de una relación significativa entre la metodología de los procesos y la productividad de los especialistas de audiencia de una entidad judicial de Lima, se advirtió una correlación considerable para las variables metodología de los procesos y P.L., con un valor de $Rho=0.688$, con un p-valor asociado de 0.000 (<0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido, el análisis cuantitativo esbozado en la metodología, justifica la relación

entre la metodología de los procesos y la P.L., por ello, una metodología de los procesos desarrollada con la perspectiva de la gestión por procesos, permitirá que los especialistas de audiencia desarrollen las actas de audiencias de la forma más adecuada para obtener el resultado esperado por la entidad, que linde con la misión función de la misma, con lo cual se incrementa la productividad laboral.

Cuarta. En cuanto a la H.E. 3, se evidencia una relación significativa entre el diseño de los procesos y la P.L. de los especialistas de audiencia de una entidad judicial de Lima, se evidencio una correlación considerable entre las variables antes aludidas de $Rho=0.685$, con un p-valor asociado de 0.000 (<0.05), rechazándose la hipótesis nula. En ese sentido, un correcto diseño de los procesos romperá el esquema tradicional consistente en la distribución del trabajo por funciones, con lo cual los especialistas de audiencia desarrollaran sus actividades aplicando el trabajo mediante procesos interconectados orientados a la satisfacción del usuario, consecuentemente se lograra una mayor productividad laboral, pues de esa forma la gestión administrativa resultará ser un proceso más eficaz.

Quinta. En referencia, a la H.E. 4, se evidencia la presencia de una relación significativa entre las actividades de control y la P.L. de los especialistas de audiencia de una entidad judicial de Lima, pues se evidencio una correlación considerable entre la dimensión actividades de control y la variable productividad laboral de $Rho=0.660$, con un p-valor asociado de 0.000 (<0.05), por ello, se descarta la hipótesis nula. Por tanto, una adecuada actividad de control de los procesos, permite determinar que se cumplieron los objetivos planteados por la entidad judicial, lo cual tiene una relación positiva con la productividad laboral de los especialistas de audiencia, ya que al realizarse la medición, evaluación y el análisis periódico de los procesos se verifica el cumplimiento efectivo de los mismos.

Sexta. En cuanto a la H.E. 5, se evidencia que existe de una relación significativa entre la mejora de los procesos y la productividad laboral de los especialistas de audiencia de una entidad judicial de Lima, pues se

encontró una correlación considerable entre la dimensión mejora de los procesos y la variable P.L. con un resultado estadístico de $Rho=0.653$, con un p-valor asociado de 0.000 (<0.05), por ello, se descartó la hipótesis nula. En ese sentido, la identificación de los mecanismo, metodología y diseño de los procesos permite la mejora constante de los mismos, lo que guarda relación con el desempeño de los especialistas de audiencia, ya que ello permitirá una automatización de los procesos, eliminando etapas improductivas mediante el rediseño como mejora, con lo que se lograra el incremento de la productividad laboral, pese a la existencia de una sobrecarga laboral.

Setima. En cuanto a la H.E. 6, se evidencia que existe una relación significativa entre la difusión de los procesos y la P.L. de los especialistas de audiencia de una entidad judicial de Lima, se determinó una correlación positiva alta entre la difusión de los procesos y la variable P. L. con un resultado estadístico de $Rho=0.753$, con un p-valor de 0.000 (<0.05), que obliga al rechazo de la hipótesis nula. En ese sentido, promover la difusión de los procesos, es necesario en el desempeño de los especialistas de audiencia, ya que permitirá interactuar con sus pares de manera sistematizada respecto a la elaboración de las actas de audiencia, evitando pruebas de descarte y acierto al contarse con una suerte de guía para el Especialista de Audiencia de cualquier entidad judicial, lo cual repercutirá en el incremento de la productividad laboral, no obstante que se presente la sobrecarga laboral, pues al tener pauta la forma como debe elaborarse un acta para un tema específico se elaborara la misma reduciendo costos horas hombres.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Con relación a la gestión por procesos y la productividad laboral, se recomienda que la Administración de la entidad judicial implemente de manera efectiva a través de los Coordinadores del Pool de Audiencias, el uso de la gestión por procesos por parte de los especialistas de audiencias, para efectos de mejorar los procesos en el trámite de las audiencias en el tiempo esperado, así como la sistematización de procesos, lo cual se verá reflejado en su productividad laboral.
- Segunda.** Respecto al conocimiento especializado, se recomienda al área de personal que en las renovaciones de nuevo ingreso de personal para cubrir plazas de Especialistas de Audiencia, debe incluir la preparación teórica suficiente en el conocimiento especializado de la G.P., para el desempeño laboral de los especialistas de audiencia de forma eficaz, eficiente y efectiva con lo que se incrementara la productividad laboral.
- Tercera:** En cuanto a la metodología de los procesos, se recomienda la evaluación de la metodológica de los procesos de manera semestral, ya que ello, permitirá que los especialistas de audiencia desarrollen sus actividades de manera oportuna atendiendo los requerimientos de manera adecuada, lo cual se reflejara en el incremento de la productividad laboral.
- Cuarta.** Respecto al diseño de los procesos, se recomienda a la administración de la entidad judicial, la implementación de un adecuado diseño de los procesos, para lograr que los especialistas de audiencia desarrollen sus actividades en los tiempos esperados, con lo se incrementara la productividad laboral.
- Quinta.** En referencia, a las actividades de control, se recomienda a la administración de la entidad judicial, a través de su coordinación, un estudio y manejo adecuado de la actividad de control de las actividades del Especialista de Audiencia, lo que propiciara que desarrollen sus actividades de forma más eficaz, eficiente y efectiva, con lo que se lograra el incremento de la productividad laboral.

Sexta. Respecto a la mejora de los procesos, se recomienda a la Administración de la entidad judicial la revisión, corrección e implementación constante de los procesos que ayudan al mejoramiento de los mismos, ya que ello influenciará positivamente en el desempeño de las labores de los especialistas de audiencia, ya que permitirá que desarrollen de forma más efectiva, eficaz y eficiente, sus actividades, con lo que se lograra el incremento de la productividad laboral, pese a la existencia de una sobrecarga laboral.

Setima. Respecto a la difusión de los procesos, se recomienda a la Administración de la Entidad Judicial, implementar la difusión de los procesos, para efectos de obtener resultados economizando tiempos y esfuerzos, lo que afectara positivamente en el desempeño de los especialistas de audiencia, ya que permitirá interactuar con sus pares de manera sistemática evitando pruebas de descarte y acierto al elaborar las actas de audiencia, permitiendo con ello una mayor eficacia, eficiencia y efectividad, que repercutirá en el incremento de la productividad laboral, no obstante que se presente la sobrecarga laboral, pues al tener pauta la forma como debe elaborarse un acta para un tema específico se elaborara la misma reduciendo costos horas hombres.

REFERENCIAS

- Alcívar, A. (2021). *La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad*. [Tesis doctoral, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador]. Archivo digital. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4349/1/TM-ULVR-0284.pdf>
- Apuke, O. D. (2017). *Arabian Journal of Business and Management Review (Kuwait Chapter)*. *Arabian Journal of Business and Management Review (Kuwait Chapter)*, 6(10), 40-47.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Archivo Digital [file:///C:/Users/bonni/Downloads/Arias-Covinos-Dise% C3%B1o y metodologia de la investigacion.pdf](file:///C:/Users/bonni/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o%20y%20metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Arias, F. (2011). Metodología de la investigación en las ciencias aplicadas al deporte: un enfoque cuantitativo. *Revista Digital EFDeportes*, 16(157). Archivo Digital <https://tinyurl.com/2gpmdyv6>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Fidas G. Arias Odón. Archivo Digital. [https://tauniversity.org/sites/default/files/libro el proyecto de investigacion de fidias g arias.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/libro%20el%20proyecto%20de%20investigacion%20de%20fidias%20g%20arias.pdf)
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas profesión*, 5(17), 23-29. Archivo Digital. [https://www.enferpro.com/documentos/validacion cuestionarios.pdf](https://www.enferpro.com/documentos/validacion_cuestionarios.pdf)
- Azcona, M., Manzini, F. A., & Dorati, J. (2013). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. In *IV Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata (La Plata, Argentina, 2013)*. Archivo Digital. <https://tinyurl.com/2mel4n5p>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. Archivo Digital. <https://tinyurl.com/yfcaazz9>
- Bahari, San Francisco (2010). Estrategias de investigación cualitativas versus cuantitativas: contrastando supuestos epistemológicos y ontológicos. *Santos Humanika*, 52 (1). Archivo Digital. <https://sainshumanika.utm.my/index.php/sainshumanika/article/view/256/25>

- Baltodano, G., y Leyva, C. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 15-30. Recuperado de: <https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/5-revcienciasjuridicasypoliticas/article/view/633>.
- BCRP. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y en el mundo. *Revista de estudios económicos*. Archivo Digital. <https://tinyurl.com/2cz5rtgv>
- Bhandari, P. (02 de diciembre de 2022). *Operacionalización | Una guía con ejemplos, pros y contras*. Scribbr. Recuperado el 1 de mayo de 2023 de <https://www.scribbr.com/dissertation/operationalization/>
- Blácido, I. R., Guerra, E. D., Reyes, N. C., Luque, O. C., & Olortegui, M. U. (2022). Métodos científicos y su aplicación en la investigación pedagógica. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3106/3096>
- Bravo, J. (2011). Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia). *Editorial Evolución*, 4. Archivo Digital. <https://silo.tips/download/gestion-de-procesos-alineados-con-la-estrategia>
- Bravo, J. (2015). Gestión de Procesos (En Rol facilitador). *Editorial Evolución*, 6. Archivo Digital. <https://tinyurl.com/2ho24eg5>
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación. Archivo Digital. <https://tinyurl.com/ygencor8>
- Cabezas Moposita, J. A. (2014). *Gestión de procesos para mejorar la productividad de la línea de productos para exhibición en la Empresa Instruequipos Cía. Ltda* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización). Archivo Digital. [file:///D:/Tesis_t883id%20\(2\).pdf](file:///D:/Tesis_t883id%20(2).pdf)
- Carro, P. y Gonzales, G. (S/F). Productividad y Competitividad, Editorial Universidad Nacional de Mar del Plata, https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf

- Cequea, M. M., Monroy, C. R., & Bottini, M. A. N. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible capital*, 7(2), Archivo digital. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>
- Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez Rondán, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Universidad del Pacífico. Archivo Digital. <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. Archivo Digital <https://tinyurl.com/28hzhcyl>
- Delpueche S., (2021). Cómo mejorar el desempeño laboral en empresas, *Factorial blog*. <https://tinyurl.com/25pk7acf>.
- Di Masso, R. J., Gayol, M. D. C., & Tarrés, M. C. (2014). El proceso de investigación: De la idea disparadora al artículo científico. *Revista veterinaria*, 25(2), 146-153. [file:///D:/El proceso de investigacion De la idea disparadora.pdf](file:///D:/El%20proceso%20de%20investigacion%20De%20la%20idea%20disparadora.pdf)
- Drew. (s.f.) Gestión por procesos. Todo sobre la gestión de procesos en una organización, Consultado el 14 de abril de 2023). <https://tinyurl.com/265xoxno>
- Durán, G. D. J. P., & Sánchez, A. P. (2019). Bases teóricas y beneficios de la gestión por procesos. México: Universidad Autónoma de Guadalajara. Archivo Digital. <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/14.03.pdf>
- Efrain C. (2015, marzo 6). *Aportes teóricos al análisis y la gestión por procesos*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/>
- Flores Vásquez, S. P., & Núñez Lira, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164. [file:///D:/Gestion por procesos en el marco de la Modernizaci%20\(1\).pdf](file:///D:/Gestion%20por%20procesos%20en%20el%20marco%20de%20la%20Modernizaci%20(1).pdf)

- Flores, M. (2004). Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa. Archivo Digital.
https://www.revista.unam.mx/vol.5/num1/art1/ene_art1.pdf
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. *Universidad Continental*, Vol. 1, 98. Archivo Digital <https://tinyurl.com/yyfyk9uc>
- Gažová, A., Papulová, Z. y Smolka, D. (2022). Efecto de la Gestión de Procesos de Negocio en el Nivel de Automatización y Tecnologías Conectadas a la Industria 4.0. *Procedia Informática*, 200, 1498-1507. Archivo digital.
<https://tinyurl.com/28k3kljn>
- González, J. L. A., Gallardo, M. R. C., & Chávez, M. C. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247. Archivo Digital
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73/46>
- González, R. A. M. (2007). *La investigación en la práctica educativa: Guía metodológica de investigación para el diagnóstico y evaluación en los centros docentes* (Vol. 5). Ministerio de Educación. Archivo Digital:
<https://core.ac.uk/download/pdf/143613409.pdf>
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. *On line*(27/03/2.000). Volumen 14. Archivo Digital.
https://brd.unid.edu.mx/recursos/Metodologia_de_la_Investigacion/MI07/Concepto_de_investigacion.pdf
- Hernández Samperi, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. P. (2014). Metodología de la investigación (Vol. 3). Mexico DF. Archivo Digital.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández W., (2009). La información y la toma de decisiones en la política pública judicial: una reflexión a partir del análisis de la carga procesal en el Perú. Derecho PUC. Revista de la Facultad de Derecho N° 62, 69-86.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-hill. Archivo Digital.
https://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/derechopucp/derechopucp_062.html

- IBM (s.f.), Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, consultado el 6 de mayo del 2023. <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/saas?topic=tests-one-sample-kolmogorov-smirnov-test>
- Isham, A., Mair, S., & Jackson, T. (2021). Worker wellbeing and productivity in advanced economies: Re-examining the link. *Ecological Economics*, 184, 106989. Archivo Digital. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0921800921000471>
- ISOTools (s.f.). Los modelos de gestión y el enfoque basado en procesos. Consultado el 8 de abril de 2023. <https://www.isotools.us/2015/03/03/los-modelos-de-gestion-y-el-enfoque-basado-en-procesos/>
- Jané, R. (2017). *La evaluación de la productividad del empleado público: El caso de la Administración de la Generalitat de Cataluña (2009-2014)*. [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona, Barcelona]. Archivo digital. file:///D:/PJR_TESIS.pdf
- Karamitroglou, F. (2022). *Hacia una metodología para la investigación de las normas en la traducción audiovisual: la elección entre subtítulo y doblaje en Grecia. Ámsterdam*. Rodaballo. Archivo Digital. <https://tinyurl.com/2qyfnt3z>
- Kolhe, S. B. (2023) Review of research types in context to science discipline. *Advances in Science and Technology Volume II*, 85.
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista temas de educación*, 7(7), 19-40. Archivo Digital. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23896w/inv_cualitat_krause.pdf
- La Universidad en Internet, UNIR. (2022). ¿Cómo se mide la productividad laboral y cómo mejorarla? UNIR La Universidad Internacional de La Rioja 2022. Archivo Digital. <https://www.unir.net/empresa/revista/productividad-laboral/>
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, Archivo Digital. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf
- Li, F., Xing, W., Su, M., & Xu, J. (2021). The evolution of China's marine economic policy and the labor productivity growth momentum of marine economy and

- its three economic industries. *Marine Policy*, 134, 104777. Archivo Digital. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0308597X21003882>
- Maarouf, H. (2019). Pragmatism as a supportive paradigm for the mixed research approach: Conceptualizing the ontological, epistemological, and axiological stances of pragmatism. *International Business Research*, 12(9), 1-12. Archivo Digital. <file:///D:/5d63774e22c2e.pdf>
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1), 0-0. Archivo Digital.
- Martyn Shuttleworth (17 de enero de 2008). Operacionalización. Recuperado el 01 de mayo de 2023 de Explorable.com: <https://explorable.com/operationalization>
- Medianero, D. (2016). Productividad total. Teoría y métodos de medición. Perú: Editorial Macro. Archivo Digital. <https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123044152.pdf>
- Melnikovas, A. (2018). Towards an explicit research methodology: Adapting research onion model for futures studies. *Journal of futures Studies*, 23(2), 29-44. Archivo Digital. <https://jfsdigital.org/wp-content/uploads/2019/01/03-Melnikovas-Onion-Research-Model.pdf>
- Meneses-Falcón, C. (2022). El proyecto de investigación. *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 80(157), 429-454.c. Archivo Digital <https://tinyurl.com/29j2o65h>
- Mostajo, G. (2000). Productividad del sector público, evaluación de la gestión del gasto público e indicadores de desempeño en Guatemala, División de Desarrollo Económico Santiago de Chile. CEPAL. <https://tinyurl.com/23v7batn>
- Nariño, A. H., Rivera, D. N., León, A. M., & León, M. M. (2013). Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica. *Revista de Administração*, 48(4), 739-756. Archivo digital. <file:///C:/Users/bebec/OneDrive/Documentos/MAESTRIA%20GESTION%20PUBLICA/ANTECEDENTES/articulo%20brasil.pdf>
- Norma Técnica N° 001-2018-SGP para la implementación para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública.

- Pandey, P., & Pandey, M. M. (2021). *Research methodology tools and techniques*. Bridge Center.
- Paradis, E., O'Brien, B., Nimmon, L., Bandiera, G. y Martimianakis, MA (2016). Diseño: Selección de métodos de recolección de datos. *Revista de educación médica de posgrado*, 8 (2), 263-264. Archivo Digital. <https://meridian.allenpress.com/jgme/article/8/2/263/34418/Design-Selection-of-Data-Collection-Methods>
- PCM. (2013). Documento Orientador: Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública en el marco del D.S. N° 004-201. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. Obtenido de https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- PCM. (2018). Gestión por Procesos. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>
- PCM. (2021). Lima: La secretaria de la Presidencia Del Consejo de Ministros del Perú. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Pereyra, L. E. (Ed.). (2022). *Metodología de la investigación*. Klik, Archivo Digital <https://tinyurl.com/2cl5t2lo>
- Pérez Duran, G. D. J., & Pérez Sanchez, A. (2019). Bases Teóricas Y Beneficios De La Gestión Por Procesos. In *Memorias Del XXIV Congreso Internacional de CAI* (Vol. 1, pp. 45-52). Archivo Digital. <https://tinyurl.com/2ou9tw2c>
- Ragab, M. A., & Arisha, A. (2018). Research methodology in business: A starter's guide. Archivo Digital. <https://arrow.tudublin.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1012&context=buschgraart>
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018- PCM/SGP Aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP
- Rodriguez, F., & Gómez Bravo, L. (1991). *Indicadores de calidad y productividad de la empresa*. CAF. Archivo Digital. <https://tinyurl.com/2auv7lc3>
- Rojas, R. (2013). Guía para realizar investigaciones sociales (Trigésima octava ed.). México D.F.: Plaza y Valdes. <https://tinyurl.com/y4dz9hje>

- Ruiz Mitjana, Laura, (2019). Prueba de Kolmogórov-Smirnov: qué es y cómo se usa en estadística. Archivo Digital. <https://psicologiyamente.com/miscelanea/prueba-kolmogorov-smirnov>
- Salter, R. y White, SD (2016). Investigación colaborativa en el mundo real: Revisión de laboratorios vivos. Archivo Digital. <https://apo.org.au/sites/default/files/resource-files/2016-03/apo-nid70131.pdf>
- Serpa A., (2019). *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo su sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017*, [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión], <https://tinyurl.com/2bhptdjic>.
- Shraddha Bhome, Nishikant Jha, Vinod Chandwani, Seethalakshmi Iyer, Swati Desai, Archana Prabhudesai, and Suryakant D. Koshti. (2013). Research methodology. Himalaya Publishing House, p. 1-140.
- Solís, M. (2020). Confiabilidad y validez en la investigación cuantitativa. Archivo Digital. <https://investigaliacr.com/investigacion/confiabilidad-de-instrumentos-y-validez-de-resultados-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Sotelo, R. (2016). *La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las mypes: caso peruano*. [Tesis doctoral, Universidad Politecnica de Cataluna, España]. Archivo digital. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/406961/TJLFSR1de1.pdf?Se>
- Tacillo Yauli, E. F. (2016). Metodología de la investigación científica. Archivo Digital. <http://repositorio.bausate.edu.pe/handle/bausate/36>
- Tapia, C. E. F., & Cevallos, K. L. F. (2021). PRUEBAS PARA COMPROBAR LA NORMALIDAD DE DATOS EN PROCESOS PRODUCTIVOS:: ANDERSON-DARLING, RYAN-JOINER, SHAPIRO-WILK Y KOLMOGÓROV-SMIRNOV. *Societas*, 23(2), 83-106. Archivo Digital. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/2302/2137>
- Willis, J. & Wroblewski, J. (2007). “¿Qué pasó con las ganancias del fuerte crecimiento de la productividad? *Economic Review* , Banco de la Reserva

Federal de Kansas City, vol. 92 (QI), páginas 5-23. Archivo Digital.
<https://ideas.repec.org/a/fip/fedker/y2007iqip5-23nv.92no.1.html>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Gestión por procesos y productividad laboral del especialista de audiencia en una entidad judicial, Lima 2023”						
AUTOR: Bonnie Beverly Carrión Jimenez						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la productividad laboral del especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima?</p> <p>Específicas 1.¿De que forma se relaciona el conocimiento especializado y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima? 2.¿Cómo se relaciona la metodología de los procesos con la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima? 3.¿Cuál se relación del diseño de los procesos con la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima? 4.¿Qué relación existe entre las actividades de control y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima? 5.¿Cómo se relaciona la mejora de procesos con la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima? 6. ¿De qué manera influye la difusión de procesos en la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima?</p>	<p>General: Conocer la relación de la gestión por procesos y la productividad laboral del especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima.</p> <p>Específicas 1.Identificar la relación que existe entre el conocimiento especializado y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. 2.Determinar de que forma se relaciona la metodología de los procesos con la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. 3.Analizar cuál es la relación entre del diseño de los procesos con la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. 4. Establecer la relación que existe entre las actividades de control y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. 5. Determinar de qué manera se relaciona la mejora de procesos con la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. 6. Analizar de qué forma influye la difusión de procesos en la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima.</p>	<p>General: Existe una la relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral del especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima.</p> <p>Específicas 1.Existe una relación significativa entre el conocimiento especializado y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. 2.Existe una relación significativa entre la metodología de los procesos y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. 3.Existe una relación significativa entre el diseño de los procesos y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. 4. Existe una relación significativa entre las actividades de control y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. 5. Existe una relación significativa entre la mejora de procesos y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima. 6. Existe una relación significativa entre la difusión de procesos y la productividad laboral del Especialista de audiencia en una entidad judicial de Lima.</p>	Variable 1: Gestión por procesos			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles/rangos
			D1: Conocimiento Especializado	1.1. Dominio temático 1.2. Perfil del Profesional 1.3. Experiencia	1-6	Deficiente (31-72) Regular (73-113) Eficiente (114-155)
			D2: Metodología	2.1. Determinación de los procesos 2.2. Indicadores de Desempeño 2.3. Mejora de Procesos	7-12	
			D3: Diseño de los procesos	3.1. Misión 3.2. Objetivos estratégicos	13-15	
			D4: Actividades de control	4.1. Indicadores del proceso 4.2. Revisiones periódicas de los procesos 4.3. Fichas de Proceso	16-19	
			D5: mejora de procesos	5.1. Optimización de Procesos 5.2. Simplificación de Procesos 5.3. Buenas practicas	20-25	
			D6: difusión de procesos	6.1. Interna 6.2. Externa	26-30	
			Variable 2: Productividad laboral			
			D1: Eficiencia	1.1. Optimizar recursos 1.2. Disponibilidad 1.3. Cumplimiento de tareas 1.4. Cumplimiento de objetivos	1-12	Deficiente (31-72) Regular (73-113) Eficiente (114-155)
D2: Eficacia	2.1. Resultados 2.2. Recursos 2.3. Planeamiento	13-20				
D3: Efectividad	1.1. Alcanzar metas 1.2. Aportes 1.3. Valor agregado 1.4. Rendimiento Cumplimiento de normas	21-30				

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Tipo: Aplicada, ya que busca utilizar los conocimientos provenientes de la investigación básica.</p> <p>Nivel: Descriptivo, correlacional y transversal. Descriptivo. Intenta conocer las características de la población de estudio, en base al desenvolvimiento de las variables gestión por procesos y productividad laboral.</p> <p>Correlacional. Busca determinar el grado de relación entre la variable trabajo remoto y productividad.</p> <p>Transversal. Procura medir determinadas características de los Especialistas de Audiencias en un monto específico.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo, por cuanto se aplicará medición numérica y procedimientos estadísticos para recoger información y procesarla.</p> <p>Diseño: No experimental, ya que se dará sin alteraciones o manipulaciones del objeto de investigación, por parte del investigador.</p> <p>Método: Hipotético-deductivo, ya que se basa en la observación del comportamiento de la variable gestión por procesos y productividad laboral, luego se crea una hipótesis para explicarlo, deduciendo las posibles implicancias y buscara comprobar o refutar los enunciados.</p>	<p>Población: La población está integrada por 100 especialistas de audiencias de una entidad judicial de Lima.</p> <p>Criterios de inclusión: Se consideró a todos los especialistas de audiencias que cuenten con un periodo de labores no menor a 2 meses.</p> <p>Criterios de exclusión: están excluidos de la investigación, los Especialistas de Audiencias con una antigüedad laboral inferior a los dos meses.</p> <p>Al aplicar los criterios antes mencionados, se identificó que los participantes en el estudio serán 100 especialistas de audiencias, y siendo una población pequeña y accesible, se aplicará cuestionarios a la totalidad de la población.</p>	<p>Variable 1: Gestión por procesos Técnica: Encuesta Instrumentos: El cuestionario lo componen 30 preguntas enfocadas en la gestión por procesos, las cuales contemplan las dimensiones: Conocimiento Especializado, Metodología, Diseño de los procesos, Actividades de control, mejora de procesos y difusión de procesos (adaptación de Flores (2021))</p> <p>Variable 2: Productividad Laboral Técnica: Encuesta Instrumentos: El cuestionario lo componen 30 preguntas, enfocadas en la productividad laboral, las cuales contemplan las dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad (adaptación de Silva (2018)).</p> <p>El criterio de valoración de las preguntas se construyo según el método de escalonamiento de Likert.</p> <p>Los instrumentos serán validades a través de juicios de expertos. Y la confiabilidad a través de la técnica estadística de alfa de Cronbach.</p>	<p>Descriptiva: Se procesará la información por medio del programa SPSS versión 25, la estadística descriptiva permitió caracterizar los datos recolectados en frecuencia y porcentajes.</p> <p>Inferencial: La data será validad inicialmente para constrarar si proviene de una distribución normal con la prueba de kolmogorov-smirnov(> 50 casos) o Shapiro-wilk (<50 casos) Se determinara oportunamente el estadístico a utilizarse para comprobar la fiabilidad.</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE 1: GESTION POR PROCESOS

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Niveles o rangos
La gestión de procesos (GP) es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, modelar, diseñar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. Bravo (2015)	Valoración de los conocimientos especializados, metodología, Diseño de los procesos institucionales, actividades de control, mejora de procesos y difusión de procesos, como las dimensiones a analizar, en los especialistas de audiencia de una entidad judicial, empleando como instrumento el cuestionario de encuesta, con una escala ordinal.	Conocimiento Especializado	Dominio temático	1; 2	Ordinal ESCALA DE LIKERT: Totalmente en desacuerdo (valor 1), en desacuerdo (valor 2), indiferente (valor 3), de acuerdo (valor 4) y totalmente de acuerdo (valor 5)	Alto (76 – 100)
			Perfil del Profesional	3; 4		
			Experiencia	5; 6		
		Metodología	Determinación de los procesos	7; 8		Medio (46 – 75)
			Indicadores de Desempeño	9; 10		
			Mejora de Procesos	11; 12		
		Diseño de los procesos	Misión	13		Bajo (15 – 45)
			Objetivos estratégicos	14;15		
		Actividades de control	Indicadores del proceso	16; 17		
			Revisiones periódicas de los procesos	18		
			Fichas de Proceso	19		
		mejora de procesos	Optimización de Procesos	20; 21		
			Simplificación de Procesos	22; 23		
			Buenas practicas	24; 25		
		difusión de procesos	Interna	26; 27; 28		
Externa	29; 30					

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Niveles o rangos
Se define como el estatus de producción de una unidad de trabajo en un período de tiempo determinado, que se utiliza sobremanera para medir el nivel de productividad de la economía, de las industrias manufactureras, de la agricultura y de los servicios. Li. F, et al (2021),	valoración de la Eficiencia, Eficacia y Efectividad como dimensiones de la productividad laboral de los Especialistas de Audiencia de una entidad jurisdiccional, empleando como instrumento el cuestionario de encuesta, con una escala ordinal.	Eficiencia	Optimizar recursos	1,2,3,4	Ordinal ESCALA DE LIKERT: Totalmente en desacuerdo (valor 1), en desacuerdo (valor 2), indiferente (valor 3), de acuerdo (valor 4) y totalmente de acuerdo (valor 5)	Alto (76 – 100)
			Disponibilidad	5,6		
			Cumplimiento de tareas	7,8,9		
			Cumplimiento de objetivos	10,11,12		
		Eficacia	Resultados	13,14,15		Medio (46 – 75)
			Recursos	16-17		
			Planeamiento	18,19,20,21		
		Efectividad	Alcanzar metas	22, 23		Bajo (15 – 45)
			Aportes	24, 25		
			Valor agregado	26, 27, 28		
			Rendimiento	29		
			Cumplimiento de normas	30		

Formulario de Google

Para el recojo de información se utilizó los formularios de Google (Google Forms) los que fueron enviados compartiendo un enlace por vía electrónica (correo, whatsapp) a los especialistas de audiencia que participaron en la investigación.

<https://forms.gle/2oTuDpqFEuMPPMLf9>

Gestión por procesos y productividad laboral

bonniecarrionjimenez@gmail.com [Cambiar cuenta](#) 

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

La presente encuesta busca analizar la Gestión por Procesos y Productividad laboral del especialista de audiencia en una entidad judicial. *

Marca tu respuesta según la siguiente tabla:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Indiferente (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo(5)

ANEXO N°4:VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Conocimiento Especializado		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considero que la entidad cuenta con especialistas de audiencias con conocimientos en gestión por procesos de manera permanente?	X		X		X		
2	¿Considero que la entidad cuenta con especialistas de audiencia con el perfil de puesto para la aplicación de la gestión por procesos?	X		X		X		
3	¿Considero que la entidad cuenta con especialistas de audiencia con experiencia en la aplicación de la gestión por procesos?	X		X		X		
4	¿Considero que la entidad capacita a los Especialistas de Audiencias en conocimiento y aplicación de la gestión por procesos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Metodología		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considero que la entidad realizó la determinación de sus procesos para el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
6	¿Considero que la entidad definió los procesos y puso a conocimiento del Especialista de Audiencia el desarrollo de los mismos?	X		X		X		
7	¿Considero la entidad definió indicadores de desempeño del Especialista de audiencia en el desarrollo de las audiencias?	X		X		X		
8	¿Considero que la entidad aplica mecanismos de mejora de procesos para el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
9	¿Considero que la entidad aplica mecanismos de mejoras en el desarrollo de las labores del Especialista de Audiencias?	X		X		X		
10	¿Considero que la entidad realiza evaluación, análisis y reestructuración del diseño de los procesos con aplicación de la herramienta administrativa de la gestión por procesos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Diseño de los procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considero que el diseño de los procesos de la entidad se encuentra alineados a la misión institucional?	X		X		X		
12	¿Considero que el diseño de los procesos en el desarrollo de audiencias se encuentra alineados a la misión de la entidad?	X		X		X		
13	¿Considero que el diseño de los procesos de la entidad se encuentra alineados a los objetivos estratégicos institucionales?	X		X		X		

14	¿Considero que el diseño de los procesos en el desarrollo de audiencias se encuentran alineados a los objetivos estratégicos de la entidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Actividades de Control		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿La entidad cuenta con indicadores como actividad de control de procesos?	X		X		X		
16	¿La entidad cuenta con indicadores como actividad de control de procesos en el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
17	¿La entidad realiza revisiones periódicas a los procesos en el desarrollo de audiencias, como actividad de control de procesos?	X		X		X		
18	¿La entidad tiene fichas de procesos en el desarrollo de audiencias, como actividades de control de procesos, de manera adecuada?	X		X		X		
19	¿La entidad tiene fichas de procesos como actividades de control de procesos en el desempeño de los Especialistas de Audiencias, de manera adecuada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Mejora de procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿La entidad realiza optimización de procesos como aplicación de mejora, de manera adecuada?	X		X		X		
21	¿La entidad realiza optimización de procesos en el desarrollo de audiencias como aplicación de mejora?	X		X		X		
22	¿La entidad realiza optimización del desempeño laboral del Especialista de Audiencia como aplicación de mejora?	X		X		X		
23	¿La entidad realiza capacitación a los Especialistas de Audiencias en la Gestión por Procesos de manera permanente?	X		X		X		
24	¿Considero que la entidad realiza evaluaciones periódicas de los resultados de los Procesos en el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
25	¿La entidad realiza simplificación administrativa como aplicación de mejora en el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
26	¿La entidad realiza buenas prácticas como mecanismos de mejora de procesos en el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Difusión de procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
27	¿La entidad cuenta con mecanismos de difusión interna para compartir los procesos institucionales?	X		X		X		
28	¿La entidad realiza la difusión interna de los procesos en el desarrollo de las audiencias para realizarlas de manera adecuada?	X		X		X		

29	¿La entidad cuenta con mecanismos de difusión externa para compartir sus procesos institucionales?	X		X		X	
30	¿La entidad cuenta con mecanismos de difusión externa para retroalimentación de sus procesos instituciones?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Miguel Angel Dominguez Moreno

DNI: 08175661

Especialidad del validador: Administración de Empresas

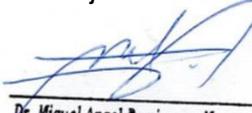
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

06 de junio de 2023.


Dr. Miguel Angel Dominguez Moreno
Doctor en Administración
CLAD: 019027

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	Mi área de trabajo cuenta con personal adecuado para realizar las actividades laborales	X		X		X		
2	Cuento con limitaciones para el uso adecuado de los recursos tecnológicos que requiero para realizar mis actividades laborales	X		X		X		
3	Cuento con un espacio adecuado para realizar mis actividades laborales de forma idónea	X		X		X		
4	Cuento con el mobiliario adecuado para realizar mis actividades laborales de forma	X		X		X		
5	El responsable de mi equipo de trabajo promueve la comunicación entre todos los miembros de su equipo	X		X		X		
6	Siento que se ha incrementado mis actividades laborales haciendo incumplir con mis actividades personales	X		X		X		
7	Para cumplir de manera oportuna con los requerimientos del responsable del equipo hago uso de tiempo fuera de mi horario de trabajo	X		X		X		
8	El responsable de mi equipo de trabajo me brinda retroalimentación para la mejora de mis actividades laborales	X		X		X		
9	Para alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos el responsable del equipo de trabajo promueve la cooperación de todos los miembros	X		X		X		
10	El responsable del equipo de trabajo brinda información sobre los objetivos alcanzados por el área a todos los miembros de su equipo	X		X		X		
11	Siento que para garantizar el cumplimiento de los objetivos de manera oportuna es necesario realizar mis actividades fuera del horario laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Para alcanzar los resultados esperados en mi área de trabajo es fundamental realizar el trabajo en equipo	X		X		X		
13	Para alcanzar los resultados esperados, el responsable de mi equipo de trabajo asigna tareas a cada miembro de acuerdo a sus habilidades	X		X		X		

14	Me siento satisfecho con los resultados obtenidos en las actividades que realizo	X		X		X		
15	Me siento satisfecho con las iniciativas de mi institución para fomentar un mejor desempeño laboral	X		X		X		
16	Me siento satisfecho con las iniciativas de mi institución para facilitarme herramienta para un adecuado cumplimiento de mis labores	X		X		X		
17	En el área se utilizan herramientas de planificación en el desarrollo de las actividades del equipo, de forma adecuada	X		X		X		
18	En el área se realizan reuniones de planificación con todos los equipos involucrados en cada proceso, de forma permanente	X		X		X		
19	En el área de trabajo el responsable del equipo planifica las actividades considerando las opiniones de todos los miembros de su equipo	X		X		X		
20	En el área de trabajo el responsable del equipo planifica las actividades considerando las sugerencias de todos los miembros de su equipo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
21	En el área se realiza el reconocimiento a los equipos de trabajo por el logro de las metas alcanzadas	X		X		X		
22	En el área se reconoce las iniciativas que he propuesto para el logro de las metas alcanzadas, por mi supervisor	X		X		X		
23	El responsable del área, promueve entre sus miembros iniciativas de mejora para cada proceso que forma parte del desarrollo de las audiencias	X		X		X		
24	Siento que las ideas de innovación que se han puesto en práctica en cada proceso han garantizado mejores resultados para el equipo de trabajo que integro como Especialista de Audiencia	X		X		X		
25	Considero que mi trabajo es valorado dentro de mi equipo	X		X		X		
26	Para mejorar mi desempeño en mi equipo de trabajo me capacito en actividades formativas constantemente (postgrado, especializaciones, cursos)	X		X		X		
27	Para realizar mis actividades laborales siempre busco innovar incorporando nuevas ideas	X		X		X		
28	Tengo la capacidad para dar soluciones de forma oportuna cuando se presenta un problema en mi equipo de trabajo	X		X		X		
29	Tengo conocimiento de mis obligaciones como Especialista de Audiencia	X		X		X		

30	Considero que como Especialista de Audiencia cumplo con el código de ética de la función pública	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Miguel Angel Dominguez Moreno **DNI:** 08175661

Especialidad del validador: Administración de Empresas

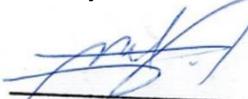
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

06 de junio de 2023.


 Dr. Miguel Angel Dominguez Moreno
 Doctor en Administración
 CLAD: 019027

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento Especializado							
1	¿Considero que la entidad cuenta con especialistas de audiencias con conocimientos en gestión por procesos de manera permanente?	X		X		X		
2	¿Considero que la entidad cuenta con especialistas de audiencia con el perfil de puesto para la aplicación de la gestión por procesos?	X		X		X		
3	¿Considero que la entidad cuenta con especialistas de audiencia con experiencia en la aplicación de la gestión por procesos?	X		X		X		
4	¿Considero que la entidad capacita a los Especialistas de Audiencias en conocimiento y aplicación de la gestión por procesos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Metodología	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considero que la entidad realizó la determinación de sus procesos para el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
6	¿Considero que la entidad definió los procesos y puso a conocimiento del Especialista de Audiencia el desarrollo de los mismos?	X		X		X		
7	¿Considero la entidad definió indicadores de desempeño del Especialista de audiencia en el desarrollo de las audiencias?	X		X		X		
8	¿Considero que la entidad aplica mecanismos de mejora de procesos para el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
9	¿Considero que la entidad aplica mecanismos de mejoras en el desarrollo de las labores del Especialista de Audiencias?	X		X		X		
10	¿Considero que la entidad realiza evaluación, análisis y reestructuración del diseño de los procesos con aplicación de la herramienta administrativa de la gestión por procesos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Diseño de los procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considero que el diseño de los procesos de la entidad se encuentra alineados a la misión institucional?	X		X		X		
12	¿Considero que el diseño de los procesos en el desarrollo de audiencias se encuentra alineados a la misión de la entidad?	X		X		X		
13	¿Considero que el diseño de los procesos de la entidad se encuentra alineados a los objetivos estratégicos institucionales?	X		X		X		

14	¿Considero que el diseño de los procesos en el desarrollo de audiencias se encuentran alineados a los objetivos estratégicos de la entidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Actividades de Control		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿La entidad cuenta con indicadores como actividad de control de procesos?	X		X		X		
16	¿La entidad cuenta con indicadores como actividad de control de procesos en el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
17	¿La entidad realiza revisiones periódicas a los procesos en el desarrollo de audiencias, como actividad de control de procesos?	X		X		X		
18	¿La entidad tiene fichas de procesos en el desarrollo de audiencias, como actividades de control de procesos, de manera adecuada?	X		X		X		
19	¿La entidad tiene fichas de procesos como actividades de control de procesos en el desempeño de los Especialistas de Audiencias, de manera adecuada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Mejora de procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿La entidad realiza optimización de procesos como aplicación de mejora, de manera adecuada?	X		X		X		
21	¿La entidad realiza optimización de procesos en el desarrollo de audiencias como aplicación de mejora?	X		X		X		
22	¿La entidad realiza optimización del desempeño laboral del Especialista de Audiencia como aplicación de mejora?	X		X		X		
23	¿La entidad realiza capacitación a los Especialistas de Audiencias en la Gestión por Procesos de manera permanente?	X		X		X		
24	¿Considero que la entidad realiza evaluaciones periódicas de los resultados de los Procesos en el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
25	¿La entidad realiza simplificación administrativa como aplicación de mejora en el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
26	¿La entidad realiza buenas prácticas como mecanismos de mejora de procesos en el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Difusión de procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
27	¿La entidad cuenta con mecanismos de difusión interna para compartir los procesos institucionales?	X		X		X		
28	¿La entidad realiza la difusión interna de los procesos en el desarrollo de las audiencias para realizarlas de manera adecuada?	X		X		X		

29	¿La entidad cuenta con mecanismos de difusión externa para compartir sus procesos institucionales?	X		X		X	
30	¿La entidad cuenta con mecanismos de difusión externa para retroalimentación de sus procesos instituciones?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor

DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador de empresas

5 de junio del 2023.

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	Mi área de trabajo cuenta con personal adecuado para realizar las actividades laborales	X		X		X		
2	Cuento con limitaciones para el uso adecuado de los recursos tecnológicos que requiero para realizar mis actividades laborales	X		X		X		
3	Cuento con un espacio adecuado para realizar mis actividades laborales de forma idónea	X		X		X		
4	Cuento con el mobiliario adecuado para realizar mis actividades laborales de forma	X		X		X		
5	El responsable de mi equipo de trabajo promueve la comunicación entre todos los miembros de su equipo	X		X		X		
6	Siento que se ha incrementado mis actividades laborales haciendo incumplir con mis actividades personales	X		X		X		
7	Para cumplir de manera oportuna con los requerimientos del responsable del equipo hago uso de tiempo fuera de mi horario de trabajo	X		X		X		
8	El responsable de mi equipo de trabajo me brinda retroalimentación para la mejora de mis actividades laborales	X		X		X		
9	Para alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos el responsable del equipo de trabajo promueve la cooperación de todos los miembros	X		X		X		
10	El responsable del equipo de trabajo brinda información sobre los objetivos alcanzados por el área a todos los miembros de su equipo	X		X		X		
11	Siento que para garantizar el cumplimiento de los objetivos de manera oportuna es necesario realizar mis actividades fuera del horario laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Para alcanzar los resultados esperados en mi área de trabajo es fundamental realizar el trabajo en equipo	X		X		X		
13	Para alcanzar los resultados esperados, el responsable de mi equipo de trabajo asigna tareas a cada miembro de acuerdo a sus habilidades	X		X		X		

14	Me siento satisfecho con los resultados obtenidos en las actividades que realizo	X		X		X		
15	Me siento satisfecho con las iniciativas de mi institución para fomentar un mejor desempeño laboral	X		X		X		
16	Me siento satisfecho con las iniciativas de mi institución para facilitarme herramienta para un adecuado cumplimiento de mis labores	X		X		X		
17	En el área se utilizan herramientas de planificación en el desarrollo de las actividades del equipo, de forma adecuada	X		X		X		
18	En el área se realizan reuniones de planificación con todos los equipos involucrados en cada proceso, de forma permanente	X		X		X		
19	En el área de trabajo el responsable del equipo planifica las actividades considerando las opiniones de todos los miembros de su equipo	X		X		X		
20	En el área de trabajo el responsable del equipo planifica las actividades considerando las sugerencias de todos los miembros de su equipo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
21	En el área se realiza el reconocimiento a los equipos de trabajo por el logro de las metas alcanzadas	X		X		X		
22	En el área se reconoce las iniciativas que he propuesto para el logro de las metas alcanzadas, por mi supervisor	X		X		X		
23	El responsable del área, promueve entre sus miembros iniciativas de mejora para cada proceso que forma parte del desarrollo de las audiencias	X		X		X		
24	Siento que las ideas de innovación que se han puesto en práctica en cada proceso han garantizado mejores resultados para el equipo de trabajo que integro como Especialista de Audiencia	X		X		X		
25	Considero que mi trabajo es valorado dentro de mi equipo	X		X		X		
26	Para mejorar mi desempeño en mi equipo de trabajo me capacito en actividades formativas constantemente (postgrado, especializaciones, cursos)	X		X		X		
27	Para realizar mis actividades laborales siempre busco innovar incorporando nuevas ideas	X		X		X		
28	Tengo la capacidad para dar soluciones de forma oportuna cuando se presenta un problema en mi equipo de trabajo	X		X		X		
29	Tengo conocimiento de mis obligaciones como Especialista de Audiencia	X		X		X		

30	Considero que como Especialista de Audiencia cumplo con el código de ética de la función pública	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor

DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador de empresas

5 de junio del 2023.

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento Especializado							
1	¿Considero que la entidad cuenta con especialistas de audiencias con conocimientos en gestión por procesos de manera permanente?	X		X		X		
2	¿Considero que la entidad cuenta con especialistas de audiencia con el perfil de puesto para la aplicación de la gestión por procesos?	X		X		X		
3	¿Considero que la entidad cuenta con especialistas de audiencia con experiencia en la aplicación de la gestión por procesos?	X		X		X		
4	¿Considero que la entidad capacita a los Especialistas de Audiencias en conocimiento y aplicación de la gestión por procesos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Metodología	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considero que la entidad realizó la determinación de sus procesos para el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
6	¿Considero que la entidad definió los procesos y puso a conocimiento del Especialista de Audiencia el desarrollo de los mismos?	X		X		X		
7	¿Considero la entidad definió indicadores de desempeño del Especialista de audiencia en el desarrollo de las audiencias?	X		X		X		
8	¿Considero que la entidad aplica mecanismos de mejora de procesos para el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
9	¿Considero que la entidad aplica mecanismos de mejoras en el desarrollo de las labores del Especialista de Audiencias?	X		X		X		
10	¿Considero que la entidad realiza evaluación, análisis y reestructuración del diseño de los procesos con aplicación de la herramienta administrativa de la gestión por procesos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Diseño de los procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considero que el diseño de los procesos de la entidad se encuentra alineados a la misión institucional?	X		X		X		
12	¿Considero que el diseño de los procesos en el desarrollo de audiencias se encuentra alineados a la misión de la entidad?	X		X		X		
13	¿Considero que el diseño de los procesos de la entidad se encuentra alineados a los objetivos estratégicos institucionales?	X		X		X		

14	¿Considero que el diseño de los procesos en el desarrollo de audiencias se encuentran alineados a los objetivos estratégicos de la entidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Actividades de Control		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿La entidad cuenta con indicadores como actividad de control de procesos?	X		X		X		
16	¿La entidad cuenta con indicadores como actividad de control de procesos en el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
17	¿La entidad realiza revisiones periódicas a los procesos en el desarrollo de audiencias, como actividad de control de procesos?	X		X		X		
18	¿La entidad tiene fichas de procesos en el desarrollo de audiencias, como actividades de control de procesos, de manera adecuada?	X		X		X		
19	¿La entidad tiene fichas de procesos como actividades de control de procesos en el desempeño de los Especialistas de Audiencias, de manera adecuada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Mejora de procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿La entidad realiza optimización de procesos como aplicación de mejora, de manera adecuada?	X		X		X		
21	¿La entidad realiza optimización de procesos en el desarrollo de audiencias como aplicación de mejora?	X		X		X		
22	¿La entidad realiza optimización del desempeño laboral del Especialista de Audiencia como aplicación de mejora?	X		X		X		
23	¿La entidad realiza capacitación a los Especialistas de Audiencias en la Gestión por Procesos de manera permanente?	X		X		X		
24	¿Considero que la entidad realiza evaluaciones periódicas de los resultados de los Procesos en el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
25	¿La entidad realiza simplificación administrativa como aplicación de mejora en el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
26	¿La entidad realiza buenas prácticas como mecanismos de mejora de procesos en el desarrollo de audiencias?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Difusión de procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
27	¿La entidad cuenta con mecanismos de difusión interna para compartir los procesos institucionales?	X		X		X		
28	¿La entidad realiza la difusión interna de los procesos en el desarrollo de las audiencias para realizarlas de manera adecuada?	X		X		X		

29	¿La entidad cuenta con mecanismos de difusión externa para compartir sus procesos institucionales?	X		X		X	
30	¿La entidad cuenta con mecanismos de difusión externa para retroalimentación de sus procesos instituciones?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo

DNI: 09809744

Especialidad del validador: Administrador de empresas - Especialista

5 de junio del 2023.

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	Mi área de trabajo cuenta con personal adecuado para realizar las actividades laborales	X		X		X		
2	Cuento con limitaciones para el uso adecuado de los recursos tecnológicos que requiero para realizar mis actividades laborales	X		X		X		
3	Cuento con un espacio adecuado para realizar mis actividades laborales de forma idónea	X		X		X		
4	Cuento con el mobiliario adecuado para realizar mis actividades laborales de forma	X		X		X		
5	El responsable de mi equipo de trabajo promueve la comunicación entre todos los miembros de su equipo	X		X		X		
6	Siento que se ha incrementado mis actividades laborales haciendo incumplir con mis actividades personales	X		X		X		
7	Para cumplir de manera oportuna con los requerimientos del responsable del equipo hago uso de tiempo fuera de mi horario de trabajo	X		X		X		
8	El responsable de mi equipo de trabajo me brinda retroalimentación para la mejora de mis actividades laborales	X		X		X		
9	Para alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos el responsable del equipo de trabajo promueve la cooperación de todos los miembros	X		X		X		
10	El responsable del equipo de trabajo brinda información sobre los objetivos alcanzados por el área a todos los miembros de su equipo	X		X		X		
11	Siento que para garantizar el cumplimiento de los objetivos de manera oportuna es necesario realizar mis actividades fuera del horario laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Para alcanzar los resultados esperados en mi área de trabajo es fundamental realizar el trabajo en equipo	X		X		X		
13	Para alcanzar los resultados esperados, el responsable de mi equipo de trabajo asigna tareas a cada miembro de acuerdo a sus habilidades	X		X		X		

14	Me siento satisfecho con los resultados obtenidos en las actividades que realizo	X		X		X		
15	Me siento satisfecho con las iniciativas de mi institución para fomentar un mejor desempeño laboral	X		X		X		
16	Me siento satisfecho con las iniciativas de mi institución para facilitarme herramienta para un adecuado cumplimiento de mis labores	X		X		X		
17	En el área se utilizan herramientas de planificación en el desarrollo de las actividades del equipo, de forma adecuada	X		X		X		
18	En el área se realizan reuniones de planificación con todos los equipos involucrados en cada proceso, de forma permanente	X		X		X		
19	En el área de trabajo el responsable del equipo planifica las actividades considerando las opiniones de todos los miembros de su equipo	X		X		X		
20	En el área de trabajo el responsable del equipo planifica las actividades considerando las sugerencias de todos los miembros de su equipo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
21	En el área se realiza el reconocimiento a los equipos de trabajo por el logro de las metas alcanzadas	X		X		X		
22	En el área se reconoce las iniciativas que he propuesto para el logro de las metas alcanzadas, por mi supervisor	X		X		X		
23	El responsable del área, promueve entre sus miembros iniciativas de mejora para cada proceso que forma parte del desarrollo de las audiencias	X		X		X		
24	Siento que las ideas de innovación que se han puesto en práctica en cada proceso han garantizado mejores resultados para el equipo de trabajo que integro como Especialista de Audiencia	X		X		X		
25	Considero que mi trabajo es valorado dentro de mi equipo	X		X		X		
26	Para mejorar mi desempeño en mi equipo de trabajo me capacito en actividades formativas constantemente (postgrado, especializaciones, cursos)	X		X		X		
27	Para realizar mis actividades laborales siempre busco innovar incorporando nuevas ideas	X		X		X		
28	Tengo la capacidad para dar soluciones de forma oportuna cuando se presenta un problema en mi equipo de trabajo	X		X		X		
29	Tengo conocimiento de mis obligaciones como Especialista de Audiencia	X		X		X		

30	Considero que como Especialista de Audiencia cumplo con el código de ética de la función pública	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo

DNI: 09809744

Especialidad del validador: Administrador de empresas - Especialista

5 de junio del 2023.

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD

Mediante el programa SPSS 25, se obtuvieron los valores de confiabilidad para a variable gestión por procesos y productividad laboral de 0.985 (confiabilidad muy alta) y 0.986 (confiabilidad muy alta) respectivamente, lo que significa una alta correlación y consistencia entre los ítems que conforman cada variable, validándose su uso para la recolección de datos.

Variable 01: Gestión por procesos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	30

Variable 02: Productividad Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	30

ANEXO 6: PRUEBA DE NORMALIDAD

Este contraste permite determinar si el conjunto de datos recogidos proviene de una distribución normal. La prueba de normalidad que se aplicó fue de Kolmogorov-Smirnov debido a que es indicada para poblaciones mayores a 50 casos, a diferencia de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk que se aplica para poblaciones menores a 50 casos. En este sentido, se concluyó que las variables Gestión por Procesos y Productividad Laboral, así como, las dimensiones conocimientos especializados, metodología de los procesos, Diseño de los procesos institucionales, actividades de control, mejora de procesos y difusión de procesos, eficiencia, eficacia y efectividad no siguen una distribución normal. En consecuencia, el coeficiente de correlación de Spearman, para pruebas no paramétricas será el adecuado para conocer el grado de asociación entre las variables investigadas e hipótesis planteadas.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
v1: Gestión por Procesos	,163	89	,000	,937	89	,000
D1: Conocimiento Especializado	,145	89	,000	,917	89	,000
D2: Metodología de procesos	,125	89	,002	,939	89	,000
D3: Diseño de Procesos	,178	89	,000	,932	89	,000
D4: Actividades de Control	,153	89	,000	,943	89	,001
D5: Mejora de los Procesos	,192	89	,000	,922	89	,000
D6: Difusión de los procesos	,174	89	,000	,930	89	,000
V2: Productividad Laboral	,131	89	,001	,968	89	,027
D1: Eficiencia	,070	89	,200*	,970	89	,035
D2; Eficacia	,177	89	,000	,932	89	,000
D3: Efectividad	,116	89	,005	,950	89	,002

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

ANEXO N° 7: TABLA DE INTERPRETACIÓN DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Sacado de google

N°	PRODUCTIVIDAD LABORAL																													
	D 1 : EFICIENCIA												D2: EFICACIA									D3: EFECTIVIDAD								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
26	2	5	4	2	3	5	1	2	2	1	2	4	4	4	1	2	1	1	2	2	2	4	2	5	3	3	4	4	5	4
27	4	5	3	2	3	5	5	2	1	1	5	5	3	5	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	5	5	5	5	
28	2	4	4	4	4	2	5	3	2	2	2	5	2	5	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	
29	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
30	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
31	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
32	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
33	4	4	5	5	4	5	5	3	2	4	5	5	3	4	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	4	4
34	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
35	5	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
36	4	2	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	1	2	2	1	3	5	5	1	1	5	5	4	5
37	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
40	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
41	5	1	5	5	5	2	2	4	5	5	2	5	2	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
44	1	2	5	5	4	1	5	1	1	1	5	5	2	5	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	2	2	2	2	3	2	2	4	4	3	2	1	3	1	3	3	4	5	5	5	5	5	5	2	5	1	2	1	1	1
49	5	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
50	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	5	5	5	5	5

N°	PRODUCTIVIDAD LABORAL																													
	D 1 : EFICIENCIA												D2: EFICACIA									D3: EFECTIVIDAD								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
51	2	4	2	5	1	5	5	1	1	1	1	2	3	4	2	2	4	5	2	1	1	1	1	2	3	5	5	5	5	5
52	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4
53	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5
57	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	4	5	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4
58	4	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	5	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4
59	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	5	5	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4
60	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	5	2	2	3	3	3	3	1	2	2	4	4	4	4	4	5	5
61	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	2	4	3	3	2	5	5	3	3	2	5	5	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	4	2	3	3	4	5	5
63	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	5	5
64	2	4	2	2	2	5	5	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
65	1	5	2	2	1	5	5	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4
66	2	4	3	3	2	5	5	2	2	2	4	5	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	5	1	3	5	5
67	2	5	2	2	1	5	5	2	1	1	5	5	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	2	4	4	4	4	4
68	3	4	3	3	1	5	5	1	1	1	5	5	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3	4	4	4	5	5
69	2	5	3	1	1	4	4	1	1	2	5	5	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	4	4	4
70	3	4	3	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	3	2	2	4	4	4
71	3	5	3	2	2	5	5	2	2	2	5	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	5	5
72	3	4	3	2	2	5	4	2	2	2	5	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	5	5
73	3	4	3	2	1	4	4	2	2	2	5	5	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	4	4	5	4	5
74	2	4	4	2	2	5	1	2	1	1	5	5	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5
75	3	4	4	4	2	4	4	1	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	4	4	4	4

N°	PRODUCTIVIDAD LABORAL																													
	D 1 : EFICIENCIA												D2: EFICACIA									D3: EFECTIVIDAD								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
76	3	5	2	2	2	5	5	2	2	1	5	5	1	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	4	3	5	4	4	4	5
77	2	4	2	2	1	5	5	1	1	1	5	5	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	5	4	4	4	4
78	3	4	4	3	2	5	5	2	1	1	5	5	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	4	4	5	4	3	4	4
79	1	5	2	2	2	1	4	2	4	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	4	1	4	5	5
80	3	5	3	2	2	4	4	2	3	2	5	5	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	5	5	5	5	5
81	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	5	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4
82	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
83	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	5	5
84	2	4	4	4	2	5	5	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	4	4	4
85	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4
86	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
87	3	5	2	2	2	4	5	2	2	2	5	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	3	4	5
88	2	4	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
89	3	4	2	2	2	5	5	2	1	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	5	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMOS SERRANO SHELBY HUBERT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por Procesos y Productividad laboral del especialista de audiencia en una entidad judicial, Lima 2023", cuyo autor es CARRION JIMENEZ BONNIE BEVERLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMOS SERRANO SHELBY HUBERT DNI: 42711920 ORCID: 0000-0001-6377-0203	Firmado electrónicamente por: SHRAMOSS el 26- 07-2023 22:11:34

Código documento Trilce: TRI - 0622470