



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior  
de Justicia del Santa, Chimbote 2023

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

**AUTORA:**

Lopez Urbano, Maria del Rosario ([orcid.org/0009-0004-6032-4418](https://orcid.org/0009-0004-6032-4418))

**ASESORES:**

Dr. Alvarez Carrillo, Nicolas ([orcid.org/0000-0002-9794-0423](https://orcid.org/0000-0002-9794-0423))

Dr. Medica Corcuera, Goberdi Alfredo ([orcid.org/0000-0003-4035-157X](https://orcid.org/0000-0003-4035-157X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE — PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A todos aquellos que han sido una parte integral de mi camino académico y personal.

A mis padres, por su amor incondicional y por creer en mí desde el primer día. Por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido la clave de mi éxito.

A mis profesores y mentores, por su dedicación y pasión por la enseñanza y por guiarme en mi camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. También son los que me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos.



**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, ALVAREZ CARRILLO NICOLAS , MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2023", cuyo autor es LOPEZ URBANO MARIA DEL ROSARIO, 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.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 06 de Febrero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALVAREZ CARRILLO NICOLAS <b>DNI:</b> 32736800 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9794-0423	Firmado electrónicamente por: NALAVAREZ el 06- 02-2024 10:30:48
MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO <b>DNI:</b> 32910680 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4035-157X	Firmado electrónicamente por: GROME el 06-02- 2024 10:53:07

Código documento Trilce: TRI - 0737118



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LOPEZ URBANO MARIA DEL ROSARIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LOPEZ URBANO MARIA DEL ROSARIO <b>DNI:</b> 32139589 <b>ORCID:</b> 0009-0004-6032-4418	Firmado electrónicamente por: DLOPEZURB el 11-01- 2024 18:01:32

Código documento Trilce: INV - 1664539

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad de los Asesores	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice del contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov	17
Tabla 2. Correlación de Spearman de la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.	19
Tabla 3. Distribución de frecuencias del nivel de gestión organizacional en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	20
Tabla 4. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de gestión organizacional en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	21
Tabla 5. Distribución de frecuencias del nivel de mesa de partes virtual del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	22
Tabla 6. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de mesa de partes virtual del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	23
Tabla 7. Correlación de Spearman de la planificación y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	25
Tabla 8. Correlación de Spearman de la organización y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	26
Tabla 9. Correlación de Spearman de la dirección y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	27
Tabla 10. Correlación de Spearman del control y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	28

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov	18
Figura 2. Correlación de Spearman de la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	20
Figura 3. Distribución de frecuencias del nivel de gestión organizacional en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	21
Figura 4. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de gestión organizacional en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	22
Figura 5. Distribución de frecuencias del nivel de mesa de partes virtual del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	23
Tabla 6. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de mesa de partes virtual del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	24
Tabla 7. Correlación de Spearman de la planificación y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	25
Tabla 8. Correlación de Spearman de la organización y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	26
Tabla 9. Correlación de Spearman de la dirección y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	27
Tabla 10. Correlación de Spearman del control y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023	28

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2023.

Se empleó una metodología con enfoque positivista, básica-cuantitativo, el diseño fue descriptivo correlacional, en una muestra 232 usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa. A quienes se les administro dos cuestionarios de preguntas cerradas con respuestas del tipo Likert; el primer cuestionario consta de 15 ítem con una confiabilidad de  $\alpha_1 = 0,922$ ; y, el segundo de 15 ítems con una confiabilidad de  $\alpha_2 = 0,922$ . Para el análisis de datos se utilizó la prueba de Spearman, tablas de frecuencias y gráficos de barras, del cual se pudo concluir que:

a) Si existe correlación perfecta y relación significativa entre la gestión organizacional y la mesa de partes virtual ( $\rho_{xy}=1,000$ ;  $p=0,000 < \alpha=0,05$ ); b) El 69,4% de los usuarios atribuye que la gestión organizacional se encuentra en un nivel eficiente, un 30.6% en regular y un 0% deficiente; c) la mesa de partes virtual el 75% de los usuarios lo valoran en un nivel eficiente, un 25% regular y un 0% lo valora en un nivel deficiente.

**Palabras clave:** Gestión, organización, mesa de partes virtual, administración pública

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship that exists between organizational management and the virtual parties table in the Superior Court of Justice of Santa, Chimbote 2023.

A methodology with a positivist, basic-quantitative approach was used, the design was descriptive correlational, in a sample of 232 users of the Superior Court of Justice of Santa. To whom two closed-question questionnaires with Likert-type responses were administered; the first questionnaire consists of 15 items with a reliability of  $\alpha_1 = 0.922$ ; and, the second of 15 items with a reliability of  $\alpha_2 = 0.922$ . For data analysis, the Spearman test, frequency tables and bar graphs were used, from which it was possible to conclude that:

a) If there is a perfect correlation and significant relationship between organizational management and the virtual parts table ( $\rho_{xy}=1.000$ ;  $p=0.000 < \alpha=0.05$ ); b) 69.4% of users attribute that organizational management is at an efficient level, 30.6% at a regular level and 0% at a deficient level; c) the virtual parts table, 75% of users rate it at an efficient level, 25% rate it as regular, and 0% rate it at a poor level.

**Keywords:** Management, organization, virtual parties table, public administration

## I. INTRODUCCIÓN

Un problema significativo en relación con la modernización de la mesa de partes virtual en las Cortes Superiores de Justicia del Perú, es la falta de acceso equitativo y la brecha digital que excluye a ciertos sectores de la población que carecen de recursos tecnológicos o habilidades digitales adecuadas. En la provincia del Santa este proceso enfrenta incapacidad en la infraestructura tecnológica al no estar preparada para gestionar la carga de trabajo que implica la presentación de documentos de manera virtual, ocasionando demoras y caídas del sistema.

En Estados Unidos y Europa, Londoño (2017) señala que la incorporación de tecnología en los procedimientos legales ya no se limita a ser una mera herramienta, sino que se ha transformado en el pilar fundamental para resolver disputas de manera integral a través de plataformas en línea, aunque, se ha constatado que sus capacidades, alcance y capacidad de expansión tienen restricciones evidentes. En México, García (2018) enumera las diferentes entidades federativas que han implementado la virtualidad por medio de consultas electrónicas, tribunales virtuales, diligencias en líneas; como es Guanajuato, Chihuahua y Nayarit respectivamente. Sin embargo, según el Banco Interamericano de Desarrollo, BID (2021) en países como Chile, Honduras, Paraguay y Costa Rica, el uso de la mesa de partes electrónico por parte de los usuarios no ha tenido mucho éxito prevaleciendo el canal presencial. En virtud de lo anterior, la modernización tecnológica en el ámbito legal genera avances notables y desafíos persistentes en los diferentes países de América y Europa, por lo que la implementación de modernización digital en el ámbito legal no es uniforme en todas partes.

Con el objetivo de fomentar la innovación y digitalización de las gerencias públicas en toda la Unión Europea (UE), la Comisión Europea ha desempeñado un papel esencial, a través de la implementación de diversas medidas políticas y legislativas, respaldadas económicamente por varios programas de financiamiento, con el propósito de promover la digitalización de la administración pública. Durante las últimas dos décadas, se ha mantenido un compromiso constante con la priorización de la transformación digital en la UE,

especialmente en lo que concierne a la administración pública digital (European Commission Directorate General for Informatics, 2020).

En Perú, el BID (2021) reportó que la utilización de servicios públicos a través de trámites en línea experimentó un aumento significativo, pasando del 28% al 61%, después del inicio de la crisis sanitaria. Al respecto, Fernández (2021), refirió que, en la declaración ofrecida por la Secretaria de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, señaló, que este informe evidenciaría, entre otras conclusiones, el rápido progreso en la digitalización de los servicios gubernamentales. En tal sentido, esta transformación compromete a la administración estatal a optimizar la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos, lo que podría tener un impacto que otorgue beneficios a la población. y en la modernización del país en general.

En el contexto local, la Corte Superior de Justicia del Santa, ha implementado una mesa de partes electrónica con el objetivo de agilizar y modernizar el procedimiento de admisión y gestión de documentos legales. Sin embargo, se ha observado una serie de problemas que están obstaculizando el funcionamiento eficiente de este sistema, entre los más resaltantes se encuentran las demoras en la validación de los documentos presentados electrónicamente que pasan por un largo proceso de validación antes de ser aceptados oficialmente, problemas técnicos en el sistema a los que con frecuencia se enfrentan los usuarios, así como, la sobrecarga de documentos presentados electrónicamente dificultando aún más su eficiencia y capacidad para gestionar un gran volumen de archivos.

En consecuencia, se requiere una revisión en su gestión y posiblemente una reestructuración y modernización del sistema para abordar estos problemas y garantizar un funcionamiento más eficiente y seguro, situación que permite plantearse la posterior interrogante de estudio: ¿Qué relación existe entre la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2023?

Este estudio manifiesta su importancia en diferentes criterios. De acuerdo con el criterio social, ayudará a la sociedad chimbotana actual facilitar el acceso a la justicia al simplificar los procesos y reducir barreras geográficas mediante una mesa de partes virtual. Desde el criterio teórico, se fundamentará en

diferentes teorías de la modernización organizacional e innovación tecnológica para comprender cómo la adopción de una mesa de partes virtual en una institución conservadora como la Corte Superior de Justicia puede enfrentar desafíos y oportunidades. Desde el criterio práctico, esta investigación ayudará a las instituciones gubernamentales y judiciales modernizar sus procesos para adaptarse a la era digital, la ejecución de una mesa de partes virtual es una medida práctica para avanzar en este sentido. En base al criterio metodológico, se utilizó nuevos instrumentos de medida diseñado a partir de la matriz que operacionaliza las variables, facilitando su empleo en investigaciones futuras.

En el presente trabajo, se identificó y delineó claramente los objetivos de investigación que guiaron el camino hacia la obtención de respuestas y la generación de conocimiento nuevo y valioso. El objetivo general de estudio fue: Determinar la relación que existe entre la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2023. Los objetivos específicos se dividen en descriptivos y correlacionales, en base a los objetivos descriptivos: Describir el nivel de la gestión organizacional y describir el nivel de la mesa de partes virtual. Los objetivos correlacionales serán: Determinar la relación que existe entre la planificación y la mesa de partes virtual, determinar la relación que existe entre la organización y la mesa de partes virtual, determinar la relación que existe entre la dirección y la mesa de partes virtual; y, determinar la relación que existe entre el control y la mesa de partes virtual.

Las hipótesis de investigación conformadas por la nula y la alterna son las siguientes. La hipótesis alterna;  $H_a$ : Existe relación significativa entre la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2023; y, como hipótesis nula;  $H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La información previa y relevante que existe en relación al tema de esta investigación se detallarán en antecedentes internacionales y nacionales.

En el marco de los antecedentes internacionales, Lira (2020), realizó un estudio que tuvo por objetivo analizar la relación de la satisfacción de la gestión pública y el gobierno electrónico en Aguascalientes, México. Fue un estudio de tipo básica, con análisis cuantitativo de los datos, la técnica fue la encuesta con una muestra de 383 ciudadanos. En sus resultados encontró que la mayoría de encuestados (38%) manifiestan que realizar los trámites documentarios por medio de la virtualidad toma menor tiempo, 2 de cada 3 personas dice tener los recursos para ejecutar sus trámites en línea, el 53% de encuestados manifestaron que no reciben capacitación para un uso adecuado de los servicios electrónicos que ofrece el gobierno, el 65.6% considera estar “de acuerdo” en que el gobierno informa sobre los servicios virtuales que dispone, además, a mayor disponibilidad de servicios virtuales por parte del gobierno mejor será la satisfacción de los usuarios. En conclusión, la administración pública debería medir constantemente la satisfacción de sus usuarios respecto a los servicios virtuales que les proporciona, ya que esto podría orientar a una mejora en sus prácticas.

Laubengaier et al. (2022), en su investigación dirigida a las organizaciones de Milan, Italia; tuvo por objetivo medir la correspondencia entre la gestión administrativa y la innovación tecnológica. El método de estudio fue el exploratorio con enfoque cuantitativo, el estudio fue de tipo aplicado. Los hallazgos manifestaron que se requieren modificaciones en la estructura organizativa y procesos administrativos de una organización para estar listo para la llegada de las tecnologías modernas, estos son necesarios para crear las bases para implementar con éxito nuevas tecnologías. Respecto a la dimensión planeación, se demostró que es un elemento esencial en la implementación de tecnología en las organizaciones, dado que las organizaciones confían en visiones y estrategias digitales que ayudan a planificar y guiar estratégicamente la acción de la empresa. El autor concluye enfatizando que la implementación de tecnología en las organizaciones necesita de una estructura organizacional adaptada a las necesidades tecnológicas de la sociedad moderna.

En el contexto de los antecedentes nacionales, en Lima, Granados et al. (2021) realizó un estudio, para alcanzar el grado de magister, que tuvo por objeto encontrar la correspondencia entre la mesa de partes virtual y la simplificación de gestión administrativa en las organizaciones estatales. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño estuvo basado en el no experimental de corte transeccional, empleando el cuestionario a 384 ciudadanos para la recolección de información. En sus resultados detalló que el 62% de encuestados afirma que solo a veces realiza trámites mediante la mesa de partes digital, el 77% está de acuerdo en ser capacitados para la utilización de la mesa partes en su estructura virtual, el 91% afirma que existen procesos innecesarios en su plataforma, el 84% dice que la plataforma es de fácil acceso, el 88% manifiesta su preferencia por realizar sus trámites presencialmente. Además, sostuvo que la mesa de partes virtual se relaciona con la reducción de administrativa según Pearson igual a 0,624. El autor concluye que: al efectuar una mesa de partes de manera digital en las entidades públicas se consigue simplificar los procesos administrativos, además mientras en los recursos tecnológicos usados sean fáciles de entender y amigables con el usuario mayor será su repercusión.

Aguilar (2021) en su indagación para obtener el grado de maestría, tuvo por finalidad demostrar la relación entre los procesos de la mesa de partes virtual y su ejecución en el municipio de Santiago de Cao. Según su tipo de estudio fue aplicada, el diseño se delineó en el no experimental, su nivel fue el correlacional, su análisis se realizó cuantitativamente, la muestra estuvo compuesta por 17 sujetos, el recurso para conseguir datos fue el cuestionario. Los resultados demostraron que la relación de los procesos administrativos con la mesa de partes virtual es alta según Pearson 0,820; además, la relación de los procesos con la calidad de atención en la mesa de partes virtual fue Pearson igual a 0,842 lo que significa que si hay asociación. La conclusión fue que: la eficiencia en la implementación de prestación virtual de la mesa de partes favorece los procesos administrativos que se ejecutan en ella.

Chuquimia (2022) realizó una indagación, para conseguir el grado de magister, con el objeto de demostrar la existencia de asociación entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en la municipalidad de Tacna. De acuerdo al tipo de estudio fue básica, el enfoque mediante cuantificación de

datos, siendo no experimental su diseño, con una muestra de 383 usuarios, la técnica para obtener datos fue la encuesta. En base a los resultados, el 49% sostuvo que el nivel de la mesa de partes en plataforma virtual es adecuado, el 40% afirma que el proceso de trámite por el medio virtual se da de forma adecuada, el 39% sostuvo que las herramientas tecnológicas empleadas son las adecuadas, el 33% dice que la notificación electrónica es la adecuada, asimismo, la relación entre la virtualidad de la mesa de partes con la satisfacción de los que la usan fue afirmativa y alta según datos del rho de Spearman igual a 0,612. El autor concluyó que: la mesa de parte de forma electrónica es un elemento fundamental para reducir los procesos de tramites de documentos de los interesados, al brindar un servicio digital seguro y de confianza.

En la investigación de Villafaña (2022), para obtener el grado de maestro, tuvo por objeto encontrar la relación de las Tic y la gestión organizacional del municipio Coronel Portillo. Su metodología de estudio fue en base al enfoque cuantitativo, tipo de indagación aplicada, no experimental, el alcance fue el correlacional, la muestra fue de 385 ciudadanos, la herramienta de estudio el cuestionario. En sus resultados encontró que, la gestión organizacional según el 69.6% es percibido en un nivel regular, la planificación también fue valorado como regular por el 32%, al igual que la organización con un 31%, a diferencia del control que fue de nivel deficiente por el 37%, asimismo, las tecnologías e información con la gestión tienen una relación alta según rho de Spearman 0,812. El autor concluyó que: el uso y ejecución de las tecnologías de la información favorecerán a una mejor gestión en las organizaciones.

Muñoz (2023) en su estudio cuyo propósito consistió en encontrar la incidencia de la eficacia de la mesa de partes electrónica y la satisfacción de usuarios en un municipio Limeño. En función a su metodología, fue de tipo básica, enfoque de naturaleza cuantitativa, diseño no experimental, el alcance se estructuró en el correlacional, la muestra de 375 individuos que hacen utilización de la mesa de partes virtual, empleó la encuesta. Según sus resultados, el nivel de la mesa de partes virtual fue percibido como media (43%) por la mayoría de usuarios, la dimensión plataforma digital fue de nivel media (44%), el trámite virtual de nivel alto (52%), la inclusión digital de nivel media (61%). Como conclusión sostuvo que: la eficacia de la realización de trámites por

el método virtual en la mesa de partes se va manifestar en la satisfacción de las personas usuarias, por lo que estarán más satisfechos si la plataforma resulta ser eficiente y efectiva.

Las bases teóricas de este estudio, en base a su fundamentación conceptual, permitirá establecer una comprensión sólida de los conceptos, ideas y teorías relacionados con el tema de esta investigación. Por lo que en las líneas posteriores se abordará un conocimiento profundo de la literatura existente.

Las teorías de la gestión administrativa, emanan de diferentes pensadores, entre ellos la teoría de Frederick W. Taylor a quien también se le denomina el padre de la administración científica, su trabajo en diferentes fábricas lo llevo en el año 1990 a estudiar los periodos y movimientos de los empleados con énfasis de optimizar la eficiencia en la producción en las organizaciones. En 1950, Henry Fayol fue el creador de la teoría clásica y padre de la administración moderna, quien aseveraba que las organizaciones deben desempeñar diversas funciones que engloban elementos comerciales, financieros, técnicos, administrativos y contables; estas tareas serán esenciales para lograr un desarrollo de funciones óptimo en las organizaciones, garantizando la armonización de todos estos componentes (Mendoza y Moreira, 2021).

No obstante, tal como sostiene Galindo (2016), la gestión en su conjunto presenta diversas ramas, entre las cuales se destacan la administración de naturaleza pública y la administración de naturaleza privada. La administración pública está estrechamente vinculada al gobierno y se considera una disciplina de las ciencias sociales, su principal propósito es ofrecer servicios públicos que benefician a la sociedad, los recursos son de pertenencia del estado. La gestión privada comprende un conglomerado de empresas y emprendimientos de diversas dimensiones, abarcando desde grandes corporaciones hasta negocios pequeños y microempresas, los recursos son de pertenencia privada (Lara y Dávila, 2023).

Al examinar las diferencias de la administración, es fundamental también estudiar la gestión. De acuerdo con Henrique y Fernando (2018), la gestión en el ámbito de una organización se puede considerar como algo controlable, ya que está conformada por expertos, normativas, procesos y activos, todos los cuales pueden ser adaptados en función de los propósitos y políticas de la

entidad. Según la definición de Ocando (2017), la gestión organizacional, se describe como un sistema que consta de una serie de etapas con la finalidad de guiar la ejecución de las labores de los empleados, y su eficacia determinará si se utilizan adecuadamente los recursos disponibles o no. Los gerentes tienen la tarea de guiar a sus empresas hacia el cumplimiento de los propósitos y metas que han sido fijados (Abubakar, 2019).

Para Tamayo et al. (2014) la gestión organizacional orientada hacia el logro de metas se refleja en un modelo en el que la empresa trabaja en conjunto con su equipo de empleados, lo que implica la administración del recurso humano en términos de planificación, organización, progreso y coordinación de tareas, considerando factores como el desarrollo del personal, las condiciones laborales y la eficiencia productiva. En esta forma de actuar la cultura es fundamental para encaminar con éxito la organización, siempre que todos los empleados de las empresas estén completamente comprometidos en la organización (Szczepańska, 2015); la cultura de una organización se convierte en el vínculo que conecta las metas de los trabajadores con el propósito de alcanzar niveles superiores de calidad, proyectando la identidad de la empresa (Marulanda et al., 2019).

La administración en el ámbito público desempeña un papel fundamental, condicionalmente los empleados municipales o funcionarios deben adherirse a las políticas y regulaciones que rigen sus labores y la manera en que las ejecutan; esto significa que su enfoque no solo debe dirigirse a la consecución de metas, sino también a la observancia de las disposiciones legales vigentes (Cano, 2017). Es la totalidad de acciones involucradas en la operación de una entidad, incluyendo la gestión de labores, recursos y energía. Asimismo, denota la aptitud para armonizar y guiar proyectos y acciones orientadas a evitar dificultades y lograr metas (Limas y Sierra, 2022).

Las etapas que constituyen la gestión organizacional son aquellas relacionadas con el proceso de la administración conformado por: planificación, organización, dirección y control. Esta secuencia en la gestión administrativa fue propuesta por Fayol en 1916 (Chiavenato, 2006).

La planificación, según Bryson et al. (2018), se puede describir como un proceso consciente y estructurado con el propósito de tomar decisiones cruciales

y dirigir el rumbo y propósito de una organización (u otra entidad); en el sector público, logra la formación de objetivos, la continuación del esfuerzo y la eficacia vinculada al desempeño. La planificación, según la definición de Münch (2014), implica la manera en que se establecen los procedimientos y la dirección que sigue una organización, así como la forma en que se crean los resultados deseados y los enfoques utilizados para alcanzarlos.

Para Chiavenato (2006), la etapa de organización implica que los objetivos previamente establecidos durante la fase de planificación se ponen en marcha gracias a la contribución del personal de la organización, abarca las acciones llevadas a cabo por el recurso humano con la intención de conseguir resultados y metas específicas. La fase de organización se divide en tres niveles: la organización en el entorno global de la empresa, la organización a nivel de departamentos y la organización a nivel operativo.

La etapa de dirección, que es la tercera fase en el proceso administrativo según Chiavenato (2006), implica la ejecución de las labores y actividades que se han planificado en las dos etapas previas, se trata de llevar a cabo las acciones necesarias utilizando los recursos humanos disponibles, y estas actividades son supervisadas y optimizadas a través de la capacitación con el objetivo de lograr un resultado más favorable. Del mismo modo, de acuerdo a Heredia y Fonseca (2020), en este período, es esencial tener en cuenta un enfoque de administración colaborativa que involucre al colaborador en la elaboración de sus tareas.

Retto et al. (2023), argumenta que el control, última etapa del procedimiento administrativo, se encarga de determinar y supervisar el momento, el lugar y el orden en que se producen las solicitudes, además se implementan medidas correctivas para garantizar el cumplimiento del plan. En palabras de Münch (2014), la fase de control implica la formulación de directrices para la evaluación de los resultados, con la finalidad de identificar y rectificar cualquier ejecución que haya sido inusual. Asimismo, se puede definir el control como la comparación de los resultados efectivos con los planes, con el propósito de identificar fallos y aplicar medidas correctivas.

Respecto a la mesa de partes virtual, el manual de usuario facilitada por el municipio limeño de Los Olivos, lo describe como un sistema en línea que ha

sido desarrollado con el propósito de simplificar la entrega de documentos al registrar los datos directamente desde el sitio web de la entidad. Esto posibilita la automatización y mejora la eficiencia en el proceso de presentación de documentos al ahorrar tiempo (Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, 2021). De acuerdo con la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2023), la mesa de partes virtual es una plataforma de recepción de documentos en línea para permitir la presentación de documentos de manera virtual, lo que facilitará el inicio de diversos procesos ante la entidad reguladora y su posterior atención una vez que concluya la interrupción de los plazos en los procesos de administración del sector público.

Una mesa de partes digital es una herramienta tecnológica que posibilita la introducción de documentos y la gestión de trámites de forma electrónica, eliminando la necesidad de visitar físicamente una oficina gubernamental o entidad; en vez de entregar los documentos en persona, los usuarios pueden transmitirlos utilizando una plataforma en línea (Exact, 2023). Para Cerrillo (2018), es un sistema que se encarga de recibir todos los documentos electrónicos enviados por los ciudadanos en relación con un procedimiento administrativo ante una entidad gubernamental.

Las ventajas que proporciona una plataforma de mesa de partes en línea, de acuerdo con Exact (2023) son los siguientes: Monitorización en tiempo real de los documentos, notificaciones por correo electrónico y en la plataforma sobre cambios en el estado de los documentos, creación de informes de gestión, registro de todas las consultas anteriores, mejora en la satisfacción de los clientes, generación de documentos disponible las 24 horas del día e incremento en la productividad de los empleados.

El proceso administrativo se comprende como la serie de acciones y gestiones requeridas para que una organización emita un acto administrativo que surta efectos legales sobre los ciudadanos (Casafranca, 2020).

Una herramienta tecnológica se define como cualquier software o hardware que facilita la ejecución efectiva de una tarea, lo que implica lograr los resultados deseados con eficiencia en términos de tiempo y recursos, tanto personales como financieros (Navas et al., 2014).

La notificación electrónica es un aspecto regulado en el ámbito del derecho administrativo, que ha empezado a incluir el empleo de la tecnología informática con el propósito de mejorar su utilización y alcanzar dos metas: disminuir los plazos y, por ende, garantizar la eficiencia y puntualidad en la ejecución de actos administrativos (Elliot, 2014).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

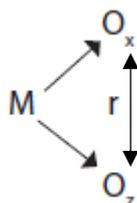
El tipo de estudio es el positivista, Pérez (2015) define el positivismo como una filosofía que argumenta que el único saber válido es aquel que se deriva de hechos concretos que han sido confirmados a través de la experiencia; en la misma línea, Díaz (2014) sostiene que el positivismo niega la noción de que la teoría pueda constituir una fuente válida de conocimiento y también descarta la posibilidad de que la filosofía pueda aportar al conocimiento científico.

Asimismo, fue un estudio cuantitativo, Kankam (2019) afirma que en la investigación cuantitativa se efectúa un análisis imparcial en el que los resultados se presentan en forma de números, sin incluir juicios personales o subjetivos. Asenahabi (2019) explica que es cuantitativo porque produce mediciones cuantificables.

El diseño de esta investigación fue el no experimental, al considerar que las variables de estudio no fueron intervenidas, en el enfoque de Cabezas y et al. (2018), un diseño de índole no experimental no involucra ninguna alteración deliberada de las variables bajo estudio, su finalidad es investigar a través de la observación sin intervenir en el proceso, asimismo, Hernández y Mendoza (2018) argumentan que un estudio se considera transversal cuando se lleva a cabo en un único momento en el tiempo; y, su nivel es correlacional porque busca establecer la asociación entre dos o más categorías específicas, gestión organizacional y mesa de partes virtual.

Ñaupas et al. (2018) asevera que es correlacional cuando se busca determinar la medida de relación o conexión entre una variable y otra variable.

El esquema del estudio correlacional es el siguiente:



Donde:

M: Administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa

O<sub>x</sub>: es la observación o medición de la variable gestión organizacional

r: es el coeficiente de asociación de ambas variables.

O<sub>y</sub>: es la observación o medición de la variable mesa de partes virtual

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión organizacional**

**Definición conceptual.** - Se describe como un sistema que consta de una serie de etapas con la finalidad de guiar la ejecución de las labores de los empleados, y su eficacia determinará si se utilizan adecuadamente los recursos disponibles o no (Ocando, 2017).

**Definición operacional.** – Es un proceso que abarca varias fases destinadas a dirigir las actividades de los trabajadores, esto es la planificación, organización, dirección y control; las mismas que serán medidas mediante un cuestionario de interrogantes cerradas.

#### **Variable 2: Mesa de partes virtual**

**Definición conceptual.** – Es un sistema que se encarga de recibir todos los documentos electrónicos enviados por los ciudadanos en relación con un procedimiento administrativo ante una entidad gubernamental (Cerrillo, 2018).

**Definición operacional.** – Se trata de un sistema digital de trámites administrativos conformado por procedimientos, notificaciones electrónicas y uso de herramientas tecnológicas; las mismas que serán medidas haciendo uso del cuestionario estructurado con interrogantes cerradas.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

En una investigación la población la conforman un conjunto de sujetos o elementos con cualidades semejantes que son motivo de estudio; según Palomino (2019), la población es un agrupamiento específico de individuos que participarán en la investigación y de quienes se obtendrá la información requerida para alcanzar los resultados significativos del estudio.

En esta investigación la población la conformó los usuarios de la mesa de partes virtual, de la Corte Superior de Justicia lo que corresponde a 232 usuarios, según data otorgada por el departamento de estadística de la entidad.

En la definición de Hernández et al. (2014) una muestra se caracteriza como un conjunto pequeño que abarca todas las características de la población, disminuyendo la posibilidad de error y garantizando un grado adecuado de confianza en los resultados de la investigación; Hernández y Mendoza (2018), se trata de un componente de la población o un contiguo más pequeño de individuos dentro de la población que comparten ciertas características observables, y a través de los cuales es posible analizar el comportamiento de toda la población. En este estudio no hubo muestra ya que la población fue censal donde se consideró a los 232 usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia. Stratton (2021), una población se caracteriza por ser censal donde cada individuo que conforma la población es invitado para ser parte del estudio.

De acuerdo con el muestro de estudio existen dos tipos, uno de ellos es el muestreo probabilístico; Hernández et al. (2014) manifiesta que este enfoque de muestreo garantiza que la totalidad de personas en la población tengan una probabilidad idéntica de ser electos para constituir o ser parte de la investigación. Además, Pandey y Pandey (2021) afirma que, con las muestras basadas en probabilidades, a cada elemento se le asigna una probabilidad previamente establecida de ser incluido en la muestra. Por otro lado, el que es de característica no probabilística; Stratton (2021) dice que son menos objetivos que los probabilísticos y el investigador hace uso de un muestro que no prevé que toda la población pueda participar en ella, sino que estos son elegidos por el investigador.

En efecto, como la población fue censal no se recurrió al empleo de ningún tipo de muestreo en esta investigación.

### **3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Con el propósito de recopilar información como técnica de indagación, se utilizó una encuesta, siguiendo la definición de López y Fachelli (2015), las encuestas son técnicas que posibilitan a los

investigadores recopilar información de manera estructurada y metódica mediante la participación activa de los encuestados.

El instrumento empleado será dos cuestionarios diseñados en base a preguntas cerradas con escala de Likert. Según Bernal (2010) un cuestionario está formado por un grupo de preguntas ordenadas y diseñadas sistemáticamente con el propósito de adquirir datos vinculados a los objetivos de una investigación; Gallardo (2017) sostiene que un cuestionario está formado por una lista de interrogantes cifradas que se otorgan a los individuos que mediante el anonimato responden a cada una de ellas; y Canto et al. (2020) fundamenta que las escalas de valoración y estimación en formato Likert son empleadas para evaluar cómo se percibe una variable cualitativa que, por su naturaleza, implica un cierto grado de ordenamiento.

En concordancia con el primer cuestionario con el que se midió la primera variable “gestión organizacional”, está conformada por 15 ítems, y sus elecciones de respuesta son nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5); en conformidad con el segundo cuestionario con el que se medirá la variable “mesa de partes virtual” está caracterizada por 15 ítems, y sus elecciones de respuesta son nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

La validación o autenticidad de los instrumentos fue valorada a través de la revisión realizada por tres profesionales que poseen títulos de maestría o grado de doctor. Estos expertos estudiaron la enunciación de las interrogantes y decretaron si están en sintonía adecuada con la medición de la categoría en indagación. Además, la guía de estructura de validar facilitada por la Escuela de Posgrado de la UCV. Bernal (2010) sostiene que un instrumento de investigación se considera debidamente validado cuando no presenta errores, por lo que es crucial obtener una evaluación equitativa por parte de un especialista en el campo.

El estudio de confiabilidad para los cuestionarios se evaluó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach a través de un estudio piloto realizado con 15 participantes. Los resultantes del estudio de confianza mostraron que el instrumento número uno obtuvo un valor de  $\alpha_1 = 0,922$ , no obstante el

instrumento número dos arrojó un valor de  $\alpha^2 = 0,922$  lo que indica que los instrumentos presentan una confiabilidad significativa y están listos para ser aplicados al conjunto completo de participantes en la investigación.

### **3.5 Procedimientos**

Para conseguir la información, en una primera etapa, se desarrollaron dos instrumentos que se estructuran en base a la matriz que operativiza las variables. Posteriormente, se realizó una validación mediante la evaluación de expertos y se evaluó el grado de confianza utilizando la prueba Alfa de Cronbach, tomando como base los hallazgos de una primera muestra. Posteriormente, como segundo momento, se destinó o puso en marcha la encuesta y se registraron la información recopilada en el software Excel. Por último, los datos fueron analizados empleando herramientas de software estadístico, como Excel o SPSS, con el fin de simplificar la subsiguiente conversación y comprensión de los hallazgos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para evaluar la información recolectada, se emplearon técnicas de estadística descriptiva, como la creación de tablas de frecuencia y la representación través de gráficas con diseño de barras, además, en el estudio estadístico inferencial, se utilizarán pruebas específicas paramétricas, como el Test de Kolmogorov-Smirnov para agrupamientos de datos con observaciones mayores de 50 y el Test de Shapiro-Wilk para agrupamientos de datos con observaciones menores de 50, además de pruebas de hipótesis de asociaciones. Siguiendo la perspectiva de Gallardo (2017), la estadística inferencial se concentra en examinar muestras con el propósito de obtener conclusiones relevantes sobre la totalidad de la población.

### **3.7 Aspectos éticos**

Teniendo en cuenta los fundamentos éticos que implican el respeto hacia las personas y la objetividad en el ámbito científico, durante el transcurso de esta investigación, la información recolectada será empleada

exclusivamente de acuerdo a los propósitos establecidos en el estudio. Siguiendo la ética, Aristóteles (450 a.C.) sostenía que "cualquier acción o conducta humana hacia su semejante debe basarse en el respeto y la apreciación de su integridad". Los cuestionarios se mantendrán de forma anónima, y los datos recopilados no sufrirán ninguna alteración, ni se modificarán los resultados obtenidos. Además, se solicitará la autorización por escrito a los líderes o superiores de las diversas instituciones de las cuales se necesite obtener información.

## IV. RESULTADOS

Desplegamos los resultados derivados de la evaluación de normalización conforme a los propósitos establecidos en el estudio.

### 4.1 Prueba de normalización

Mediante esta evaluación, se identificó el método estadístico que se utilizó para analizar la información. En esta investigación como  $n = 232$ , se empleó la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Hipótesis:

$H_0$ : Los datos **si** tienen una distribución normal

$H_a$ : Los datos **no** tienen una distribución normal

Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia:  $\alpha = 5\% = 0,05$

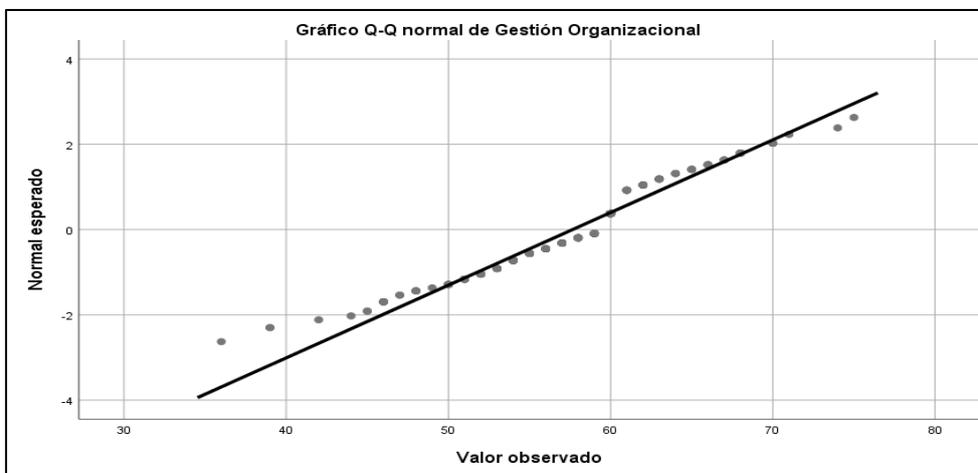
**Tabla 1**

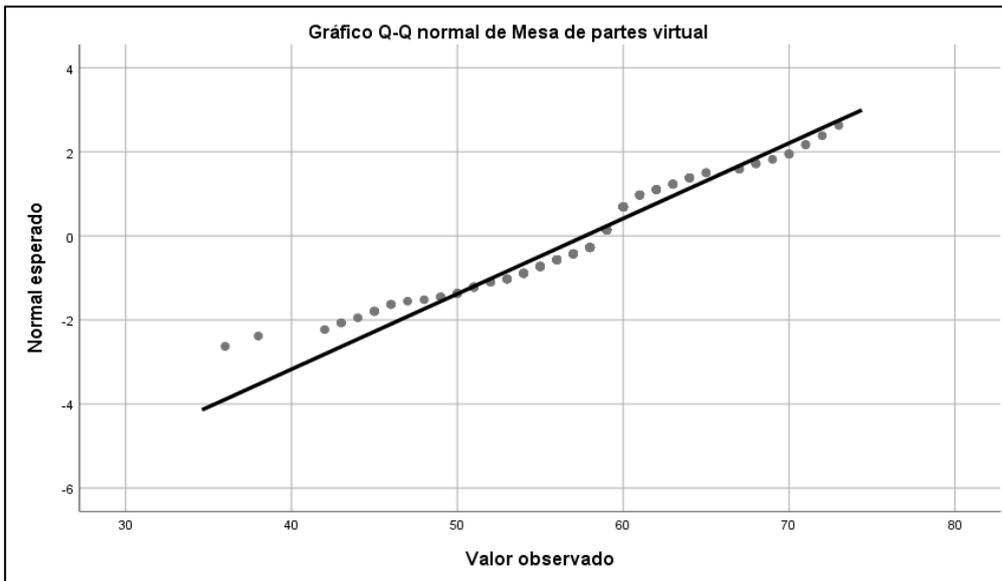
*Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión organizacional	,168	232	,000
V2: Mesa de partes virtual	,170	232	,000

**Figura 1**

*Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov*





#### Criterio de decisión

Si  $p \geq 0,05$  aceptamos la  $H_0$  y rechazamos la  $H_a$

Si  $p = 0,000 < 0,05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$

#### Decisión y conclusión:

En concordancia con el valor de  $p = 0,000$  es más pequeño que  $0,05$ , concluimos en rechazar la hipótesis que negaba ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis que la confirmaba ( $H_a$ ). Esto sugiere que los datos no muestran una distribución normal, por lo tanto, optaremos por emplear enfoques estadísticos no paramétricos, como la prueba de Spearman.

## 4.2 Resultados por hipótesis

### 4.2.1 De la hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.

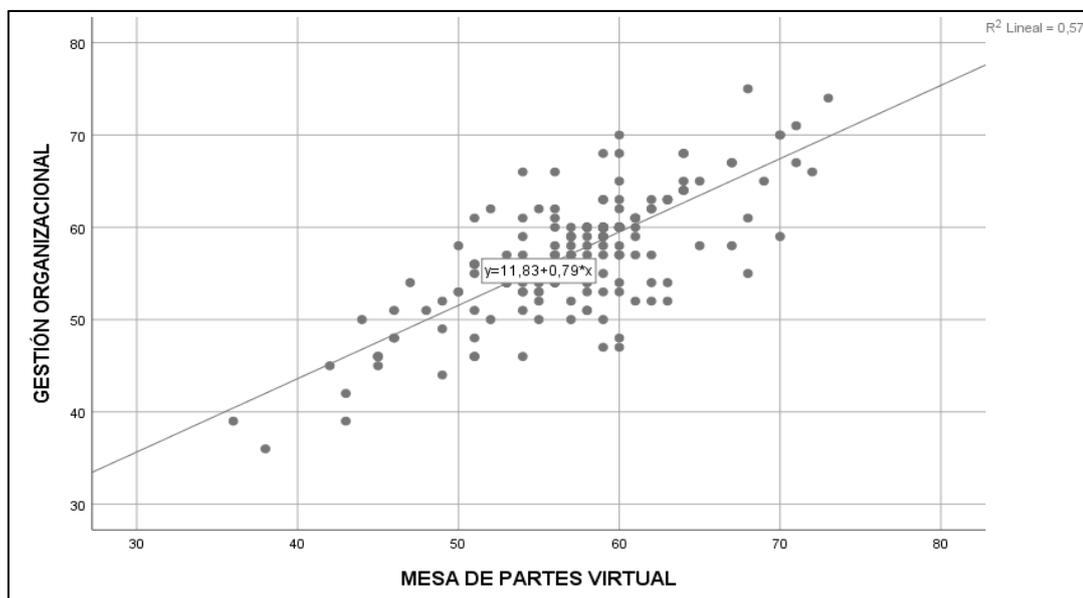
**Tabla 2**

*Correlación de Spearman de la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.*

	$\rho_{xy}$	p	n
Gestión organizacional – Mesa de partes virtual	,644	0,000	232

**Figura 2**

*Correlación de Spearman de la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.*



**Interpretación:** Dado que  $p=0,000$ , que es menor que  $\alpha=0,05$ , se concluye que hay una conexión estadísticamente significativa entre la administración organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote. Además, se observa que la relación se caracteriza por ser

positiva y directa, entre estas variables analizadas, con una asociación de grado moderada ( $\rho_{xy} = 0,644$ ),

#### 4.2.2 De los objetivos descriptivos

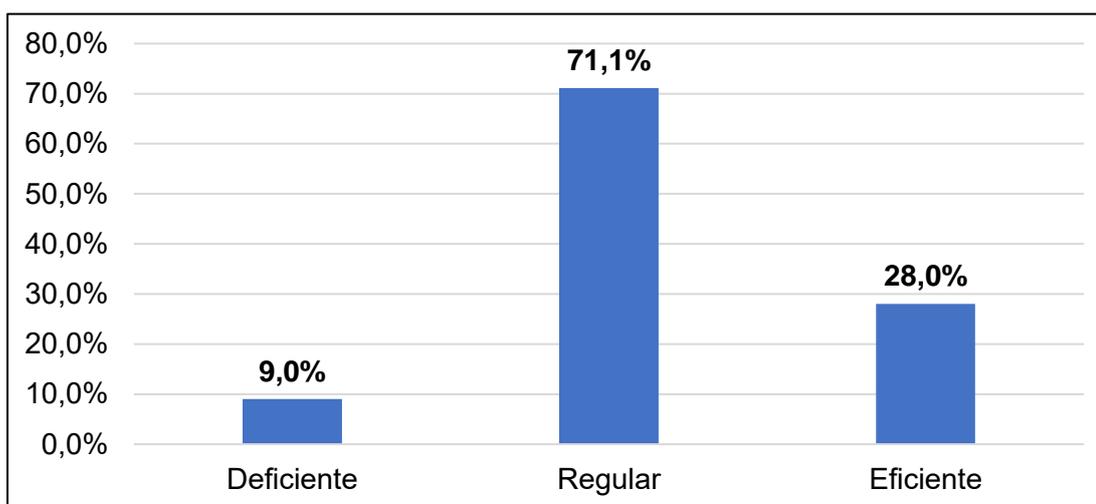
**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias del nivel de gestión organizacional en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.*

Nivel gestión organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	9,0%
Regular	165	71,1%
Eficiente	65	28,0%
Total	232	100,0%

**Figura 3**

*Distribución de frecuencias del nivel de gestión organizacional en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023*



**Interpretación:** Los datos que se visualizan en la tabla y figura número 3, se establece que el 28% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote atribuye que la gestión organizacional se aprecia en un nivel eficiente, un 71.1% de su gestión organizacional es percibido en nivel regular y un 9% lo considera en un nivel deficiente.

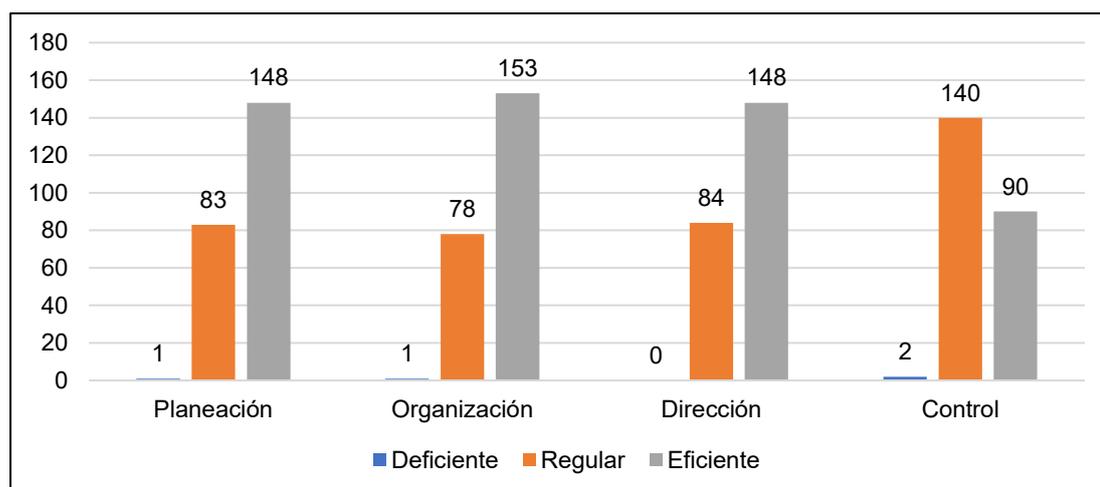
**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de gestión organizacional en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.*

Nivel Dimensión	Deficiente f	Regular f	Eficiente f	Total f
Planeación	1	83	148	232
Organización	1	78	153	232
Dirección	0	84	148	232
Control	2	140	90	232

**Figura 4**

*Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de gestión organizacional en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.*



**Interpretación:** Los datos que se describen en la tabla y figura número 4, el total de muestra que respondió el cuestionario, se estima que en la medición de los niveles de las dimensiones de la gestión organizacional, en la planeación, 148 considera que se encuentra en el nivel eficiente, otros 83 lo ubica en el nivel regular y 1 lo califica como deficiente; en la dimensión organización, 153 lo califica como eficiente, 78 en el grado regular y 1 en el nivel deficiente; en la dimensión dirección, 148 lo ubica en el nivel eficiente, 84 en el nivel regular y 0 lo considera deficiente; en la dimensión control, 90 lo califica en el eficiente, 140 lo ubica en el nivel regular y 2 lo considera deficiente.

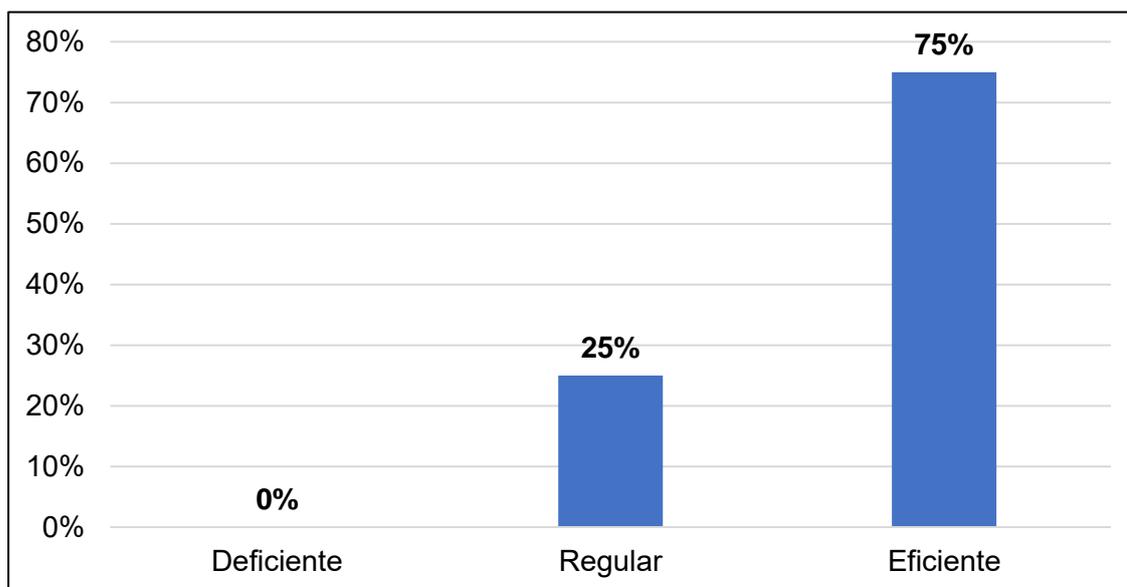
**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias del nivel de mesa de partes virtual del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.*

Nivel mesa de partes virtual	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0%
Regular	58	25,0%
Eficiente	174	75,0%
Total	232	100,0%

**Figura 5**

*Distribución de frecuencias del nivel de mesa de partes virtual del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.*



**Interpretación:** Según lo manifestado en la tabla y figura número 5, del total de la muestra que respondió la encuesta se estima que el 75% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, lo perciben en un nivel eficiente en el uso de la mesa de partes virtual, un 25% el uso de mesa de partes virtual se encuentra en regular y un 0% lo considera en un nivel deficiente.

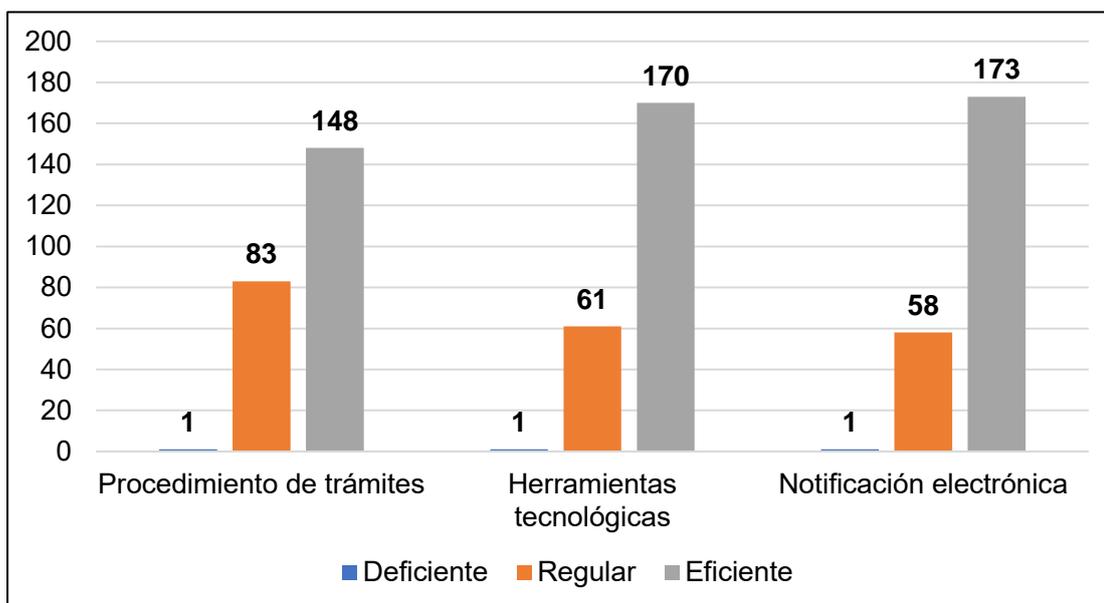
**Tabla 6**

*Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de mesa de partes virtual del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.*

Nivel	Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Dimensión	f	f	f	f
Procedimiento de trámites	1	83	148	232
Herramientas tecnológica	1	61	170	232
Notificación electrónica	1	58	173	232

**Figura 6**

*Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de mes de partes virtual del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.*



**Interpretación:** De la tabla y figura número 6, considerando las respuestas de los encuestados, se aprecia que en la medición de los niveles de las dimensiones de la mesa de partes virtual, en el procedimiento de trámites, 148 considera que se encuentra en el nivel eficiente, otros 83 lo sitúa en el nivel regular y 1 lo califica como deficiente; en la dimensión herramientas tecnológicas, 170 lo califica como eficiente, 61 en el nivel regular y 1 en el nivel deficiente; en la dimensión notificación electrónica, 173 lo sitúa en el nivel eficiente, 58 en el grado regular y 1 lo considera deficiente.

### 4.2.3 De las hipótesis específicas correlacionales

$H_{01}$ : No existe relación significativa entre la planificación y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.

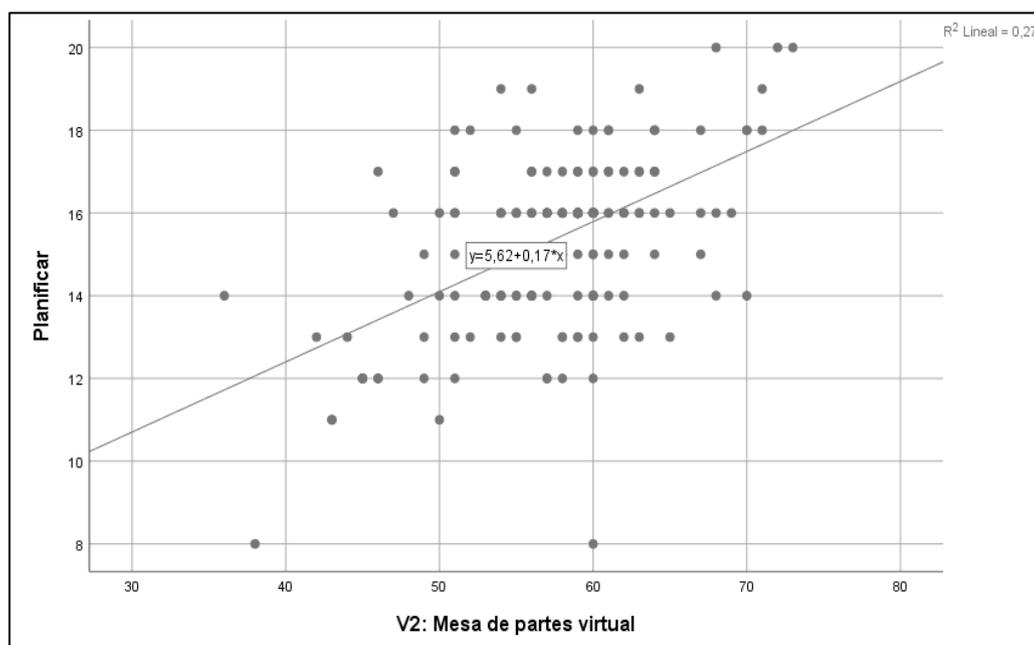
**Tabla 7**

*Correlación de Spearman de la planificación y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023*

	$\rho_{xy}$	p	n
Planificación – Mesa de partes virtual	0,426	0,000	232

**Figura 7**

*Correlación de Spearman de la planificación y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023*



**Interpretación:** Se encontró que  $p=0,000 < \alpha=0,05$ , esto afirma la existencia de correspondencia significativa entre la planificación y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, además, se observa que la relación se caracteriza por ser positiva y directa, entre estas variables analizadas, con una asociación de grado moderada ( $\rho_{xy} = 0,426$ ).

**H<sub>02</sub>:** No existe relación significativa entre la organización y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.

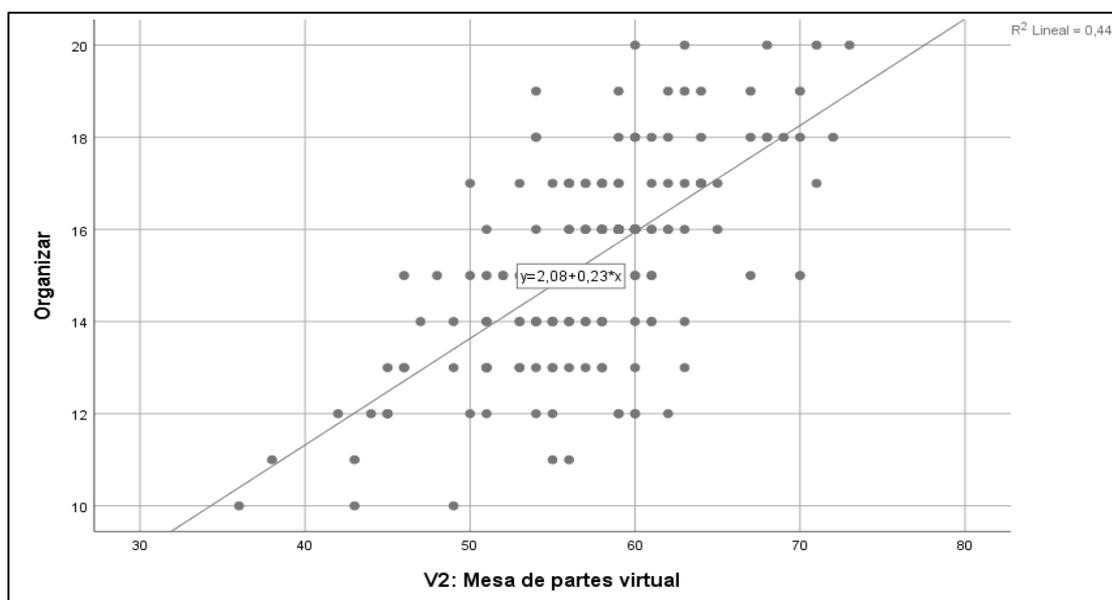
**Tabla 8**

*Correlación de Spearman de la organización y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023*

	$\rho_{xy}$	p	n
Organización – Mesa de partes virtual	0,582	0,000	232

**Figura 8**

*Correlación de Spearman de la organización y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.*



**Interpretación:** Se encontró que  $p=0,000 < \alpha=0,05$ , esto afirma la existencia de correspondencia significativa entre la organización y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, además, se observa que la relación se caracteriza por ser positiva y directa, entre estas variables analizadas, con una asociación de grado moderada ( $\rho_{xy} = 0,582$ ).

**H<sub>03</sub>:** No existe relación significativa entre la dirección y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.

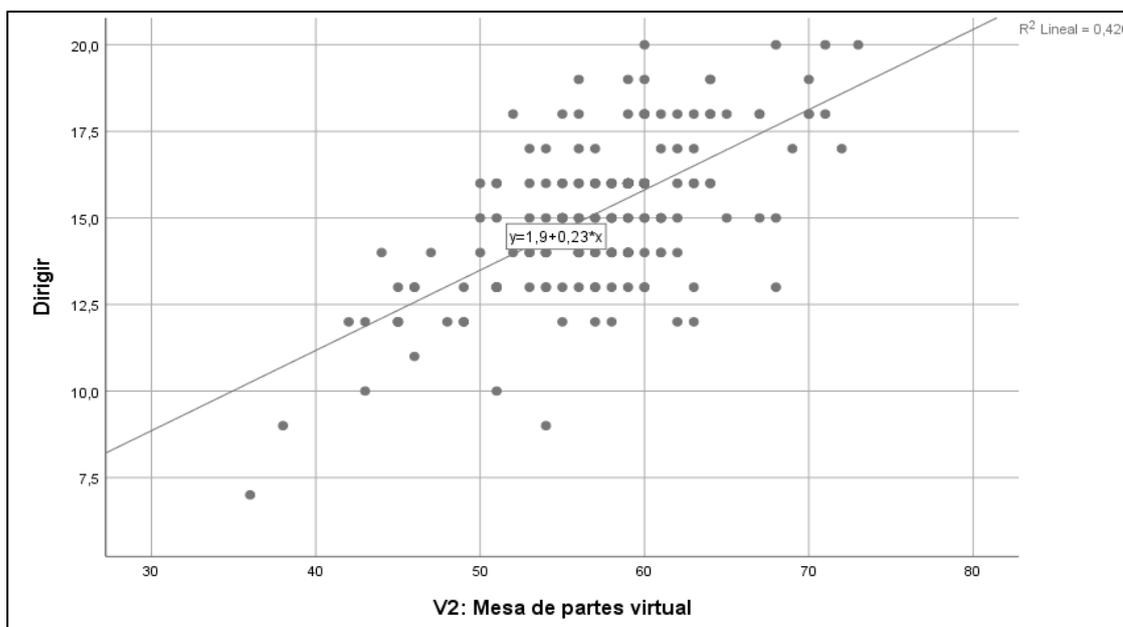
**Tabla 9**

*Correlación de Spearman de la dirección y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023*

	$\rho_{xy}$	p	n
Dirección – Mesa de partes virtual	0,550	0,000	232

**Figura 9**

*Correlación de Spearman de la dirección y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023*



**Interpretación:** Se encontró que  $p=0,000 < \alpha=0,05$ , lo que confirma la existencia de correspondencia significativa entre la dirección y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, además, se observa que la relación se caracteriza por ser positiva y directa, entre estas variables analizadas, con una asociación de grado moderada ( $\rho_{xy} = 0,550$ ).

**H<sub>04</sub>:** No existe relación significativa entre el control y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.

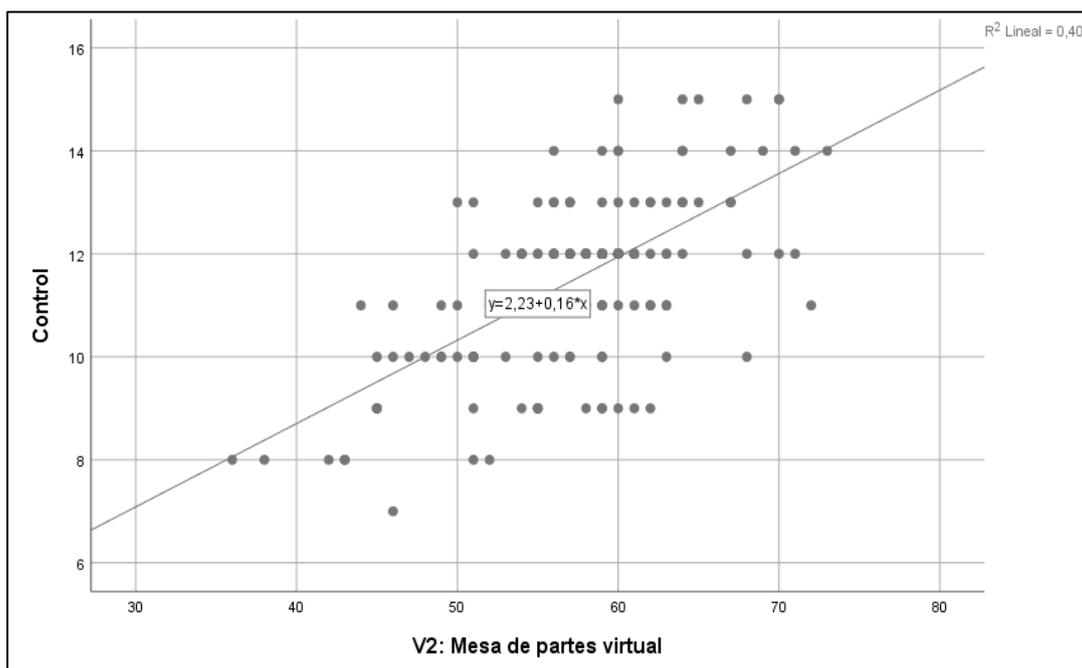
**Tabla 10**

*Correlación de Spearman del control y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.*

	$\rho_{xy}$	p	n
Control – Mesa de partes virtual	0,554	0,000	232

**Figura 10**

*Correlación de Spearman del control y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023.*



**Interpretación:** Se encontró que  $p=0,000 < \alpha=0,05$ , lo que confirma la existencia de correspondencia significativa entre el control y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2023, además, se observa que la relación se caracteriza por ser positiva y directa, entre estas variables analizadas, con una asociación de grado moderada ( $\rho_{xy} = 0,554$ ), es directa y positiva.

## V. DISCUSIÓN

De la tabla y figura 2 se demuestra que, si existe relación significativa entre la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, y como  $p=0,000 < \alpha=0,05$  la relación es significativa. Estos hallazgos son corroborados por Galindo (2016) quien sostiene que la gestión en su conjunto presenta diversas ramas, entre las cuales se destacan la administración de naturaleza pública y la administración de naturaleza privada, la administración pública su principal propósito es ofrecer servicios públicos que beneficien a la sociedad y la gestión privada comprende un conglomerado de empresas y emprendimientos de diversas dimensiones. De acuerdo con Henrique y Fernando (2018), la gestión en el ámbito de una organización se puede considerar como algo controlable, ya que está conformada por expertos, normativas, procesos y activos, todos los cuales pueden ser adaptados en función de los propósitos y políticas de la entidad. De acuerdo a estudios similares, coinciden con los hallazgos encontrados por Granados et al. (2021) realizado en Lima quien demostró que la mesa de partes virtual se relaciona con la reducción de administrativa y esta correlación es positiva y moderada. De lo que se puede deducir la existencia de correspondencia entre la gestión organizacional y la mesa de partes virtual esto hace suponer que hay una gestión eficaz en el proceso administrativo lo que se relaciona con la adopción de herramientas como la mesa de partes en su modalidad virtual para potenciar la eficiencia administrativa.

De la tabla y figura número 3, se aprecia que el 28% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, atribuye que la gestión organizacional se ubica en un nivel eficiente, un 71.1% de su gestión organizacional es percibido en un nivel regular y un 9% lo considera en un nivel deficiente. Estos resultados son sustentados por Ocando (2017), quien manifiesta que la gestión organizacional, se describe como un sistema que consta de una serie de etapas con la finalidad de guiar la ejecución de las labores de los empleados, y su eficacia determinará si se utilizan adecuadamente los recursos disponibles o no. Para Tamayo et al. (2014) la gestión organizacional orientada hacia el logro de metas se refleja en un modelo en el que la empresa trabaja en conjunto con su equipo de

empleados, lo que implica la administración del recurso humano en términos de planificación, organización, progreso y coordinación de tareas. De acuerdo a estudios similares, coinciden con los hallazgos encontrados por Laubengaier et al. (2022), en su investigación dirigida a las organizaciones de Milán, Italia quienes encontraron que se requieren modificaciones en la estructura organizativa y procesos administrativos de una organización para estar listo para la llegada de las tecnologías modernas, estos son necesarios para crear las bases para implementar con éxito nuevas tecnologías. De lo que se puede inferir que el 28% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote atribuye que la gestión organizacional se encuentra en un nivel eficiente, un 71.1% de su gestión organizacional se encuentra en nivel regular y un 9% lo considera en un nivel deficiente. Esto posibilita apreciar que se cumple de manera eficiente el proceso de la administración que consiste en la planificación, la organización de tareas, dirigir y control en la administración de la Corte Superior de Justicia del Santa.

De acuerdo con la tabla y figura número 5 se aprecia que el 75% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, posee un nivel eficiente en el empleo de la mesa de partes por el medio virtual, un 25% el uso de mesa de partes virtual se encuentra en regular y un 0% lo considera en un nivel deficiente. Estos hallazgos se relacionan teóricamente con Cerillo (2018) quien define la mesa de partes virtual como un sistema que se encarga de recibir todos los documentos electrónicos enviados por los ciudadanos en relación con un procedimiento administrativo ante una entidad gubernamental. En relación a estudios semejantes. De acuerdo a estudios similares, coinciden con los hallazgos encontrados por Granados et al. (2021) en su indagación realizada en Lima, encontrando que los usuarios en las organizaciones públicas solo a veces realizan trámites mediante la mesa de partes digital, además afirma que existen procesos innecesarios en la plataforma. De lo que se puede inferir que el 75% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, se encuentran en un nivel eficiente en la utilización de la mesa de partes virtual, un 25% lo valora en una posición regular y un 0% lo considera en una posición deficiente.

Es decir, existe un desempeño eficiente en la gestión de la mesa de partes virtual, por lo que el sistema ha logrado cumplir con los estándares esperados.

De la tabla y figura 7 se demuestra la existencia de una correspondencia significativa de la planificación con la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, y como  $p=0,000 < \alpha=0,05$  la relación es significativa. Resultados que son corroborados por Bryson et al. (2018) quien sostiene que la planificación, se puede describir como un proceso consciente y estructurado con el propósito de tomar decisiones cruciales y dirigir el rumbo y propósito de una organización (u otra entidad); en el sector público, logra la congruencia de metas, la continuación del esfuerzo y la eficacia vinculada al desempeño. De acuerdo a estudios similares, coinciden con los hallazgos encontrados por Villafaña (2022) quien encontró que la planificación es valorada como regular además las tecnologías e información con la gestión tienen una relación alta. De lo que se puede deducir que, si hay correspondencia significativa entre la planificación y la mesa de partes virtual, es decir, hay una cuidadosa planificación en el proceso de gestión de la mesa de partes virtual lo que favorece a mejorar la eficiencia de la gestión administrativa.

De la tabla y figura 8 se demuestra que, hay correspondencia significativa de la organización y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, y como  $p=0,000 < \alpha=0,05$  la relación es significativa. Resultados que son corroborados por Chiavenato (2006), quien fundamenta que la etapa de organización implica que los objetivos previamente establecidos durante la fase de planificación se ponen en marcha gracias a la contribución del personal de la organización, abarca las acciones llevadas a cabo por el recurso humano con el propósito de conseguir resultados y metas específicas. De acuerdo a estudios similares, coinciden con los hallazgos encontrados por Muñoz (2023) en su investigación realizado en el municipio limeño, quien demostró que la organización de la plataforma de tramites virtuales fue de nivel media. De lo que se puede apreciar la existencia de correspondencia entre la organización y la mesa de partes virtual, es decir, hay una eficiente estructura organizativa en el contexto de la administración pública emergiendo importancia la adopción de una mesa de partes virtual.

De la tabla y figura 9 se demuestra que, hay correspondencia significativa entre la dirección y la mesa de partes en el ámbito virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, y como  $p=0,000 < \alpha=0,05$  la relación es significativa. Hallazgos que son corroborados por Chiavenato (2006), quien sostiene que la dirección implica la ejecución de las labores y actividades que se han planificado en las dos etapas previas, se trata de llevar a cabo las acciones necesarias utilizando los recursos humanos disponibles, y estas actividades son supervisadas y optimizadas a través de la capacitación con el objetivo de lograr un resultado más favorable. De acuerdo a estudios similares, coinciden con los hallazgos encontrados por Chuquimia (2022) en su estudio realizado en el municipio de Tacna quien encontró que la relación entre la dirección de la virtualidad de la mesa de partes con la satisfacción de los que la usan fue afirmativa y alta. Pudiendo determinar que hay correspondencia con significancia entre la dirección y la mesa de partes virtual, lo que significa que se está dirigiendo de forma eficiente las actividades relacionadas con los procedimientos de atención virtual en la mesa de partes.

De la tabla y figura 10 se demuestra que, hay correspondencia con significancia entre el control y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, y como  $p=0,000 < \alpha=0,05$  la relación es significativa. Estos hallazgos son corroborados por Retto et al. (2023), quien argumenta que el control, última etapa del procedimiento administrativo, su función es determinar y supervisar el momento, el lugar y el orden en que se producen las solicitudes, además se implementan medidas correctivas para garantizar el cumplimiento del plan. De acuerdo a estudios similares, coinciden con los hallazgos encontrados por Aguilar (2021) con su estudio realizado en Santiago de Cao, quien encontró que los procesos administrativos con la mesa de partes en su formato virtual tienen una relación de nivel alto. Apreciando que, correspondencia con significancia entre el control y la mesa de partes virtual, esto permite apreciar que hay una supervisión eficiente en ese contexto digital, destacando la importancia de implementar medidas específicas para fortalecer el control en armonía con el funcionamiento efectivo de la mesa de partes virtual.

## VI. CONCLUSIONES

### Conclusión 1:

Si existe correlación moderada y relación significativa entre la gestión organizacional y la mesa de partes virtual ( $\rho_{xy}=0,644$   $p=0,000<\alpha=0,05$ ), esto hace suponer que hay una gestión eficaz en el proceso administrativo lo que se relaciona con la adopción de herramientas como la mesa de partes virtual para potenciar la eficiencia administrativa.

### Conclusión 2:

El 28% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, atribuye que la gestión organizacional se encuentra en un nivel eficiente, un 71.1% de su gestión organizacional se encuentra en nivel regular y un 9% lo considera en un nivel deficiente. Esto posibilita apreciar que se cumple de manera regular el proceso de realizar una planificación, mantener las tareas organizadas, dirigir y llevar un control en la administración de la Corte Superior de Justicia del Santa.

### Conclusión 3:

El 75% de los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, se encuentran en un nivel eficiente en el empleo de la mesa de partes virtual, un 25% o valora en una posición regular y un 0% lo considera en una posición deficiente. Es decir, existe un desempeño eficiente en la gestión de la mesa de partes en su modalidad virtual, por lo que el sistema ha logrado cumplir con los estándares esperados.

### Conclusión 4:

Si observa correspondencia moderada y relación con significancia de la planificación y la mesa de partes virtual ( $\rho_{xy}=0,426$ ;  $p=0,000<\alpha=0,05$ ), es decir, hay una cuidadosa planificación en el proceso de gestión de la mesa de partes virtual lo que favorece la mejora de la eficiencia de la gestión administrativa.

### Conclusión 5:

Se determina una correspondencia de grado moderada y relación con significancia entre la organización y la mesa de partes virtual ( $\rho_{xy}=0,582$ ;  $p=0,000<\alpha=0,05$ ), es decir, hay una eficiente estructura organizativa en el contexto de la administración pública emergiendo importancia la adopción de una mesa de partes virtual.

Conclusión 6:

Se observa correspondencia de grado moderada y relación con significancia entre la dirección y la mesa de partes virtual ( $\rho_{xy}=0,550$ ;  $p=0,000<\alpha=0,05$ ), lo que significa que se está dirigiendo de forma eficiente las actividades relacionadas con los procedimientos de atención virtual en la mesa de partes.

Conclusión 7:

Se determina una correspondencia moderada y relación con significancia entre el control y la mesa de partes virtual ( $\rho_{xy}=0,554$ ;  $p=0,000<\alpha=0,05$ ), esto permite apreciar que hay una supervisión eficiente en ese contexto digital, destacando la importancia de implementar medidas específicas para fortalecer el control en armonía con el funcionamiento efectivo de la mesa de partes virtual.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al gerente y funcionarios la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, le sugerimos que:

- Fomentar la colaboración estrecha entre los departamentos responsables de la gestión organizacional y el desarrollo y mantenimiento de la mesa de partes virtual, esto puede realizarse mediante reuniones regulares para compartir información y experiencias, buscando la sinergia entre ambos componentes clave.
- Revisar y optimizar los procesos internos de la Corte Superior de Justicia, identificando posibles cuellos de botella, simplificar trámites y agilizar procedimientos contribuirá significativamente a la eficiencia organizacional.
- Desarrollar manuales y recursos didácticos claros y accesibles puede facilitar el aprendizaje autónomo y servir como referencia rápida para los usuarios. Estos materiales deben ser de fácil acceso y comprensión, contribuyendo a reducir posibles barreras de entrada para aquellos menos familiarizados con la tecnología.
- Capacitar continuamente al personal involucrado en estas áreas, esto garantizará un mejor entendimiento de los procesos, promoviendo la adopción efectiva de las tecnologías asociadas y optimizando la colaboración entre los equipos.
- Fomentar una cultura organizacional que abrace lo digital y promueva la utilización de herramientas virtuales es crucial. Puede realizarse llevando a cabo campañas de sensibilización y capacitación para impulsar la aceptación y participación activa de los colaboradores en el uso de la mesa de partes virtual.
- Implementar protocolos de seguridad, considerando la sensibilidad de la información manejada en la mesa de partes en su formato virtual, se sugiere adoptar medidas de ciberseguridad y la capacitación del personal en prácticas seguras ayudarán a mitigar riesgos y avalar la integridad y reserva de la información.
- Establecer mecanismos de monitoreo continuo para valorar el desempeño de la mesa de partes en su modalidad virtual y su relación con la dirección. La implementación de indicadores específicos de rendimiento (KPIs) permitirá

realizar un seguimiento efectivo y realizar ajustes en tiempo real para optimizar la eficiencia y la colaboración.

## REFERENCIAS

- Abubakar, M., Hamzah, E., Maher, A. y Alev, E. (2019). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 4(2). <https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.07.003>
- Aguilar, J. (2021). Propuesta de lineamientos para la implementación de una mesa de parte virtual de la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69004/Aguilar\\_AJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69004/Aguilar_AJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asenahabi, B. (2019). Basics of Research Design: A Guide to selecting appropriate research design. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, 6 (5), 76-89. <https://ijcar.net/assets/pdf/Vol6-No5-May2019/07.-Basics-of-Research-Design-A-Guide-to-selecting-appropriate-research-design.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia. Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas. BID. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra. ed.). Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bryson, J., Hamilton, L. & Van, D. (2018). Getting strategic about strategic planning research. *Public management review*, 20(3). 317-339. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Cabezas, E., Naranjo, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Cano, C. A. (2017). La administración y el proceso administrativo. Universidad De Bogotá, Colombia: <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- Canto de Gante, Á., Sosa, W., Bautista, J., Escobar, J. y Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la alta tecnología y sociedad*, 12(1). 38-45. [https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Fernandez-45/publication/361533522\\_Escala\\_de\\_Likert\\_Una\\_alternativa\\_para\\_elaborar\\_e\\_interpretar\\_un\\_instrumento\\_de\\_percepcion\\_social/links/62b736d0d49f803365b96810/Escala-de-Likert-Una-alternativa-para-elaborar-e-interpretar-un-instrumento-de-percepcion-social.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Fernandez-45/publication/361533522_Escala_de_Likert_Una_alternativa_para_elaborar_e_interpretar_un_instrumento_de_percepcion_social/links/62b736d0d49f803365b96810/Escala-de-Likert-Una-alternativa-para-elaborar-e-interpretar-un-instrumento-de-percepcion-social.pdf)
- Casafranca, A. (2020). El procedimiento administrativo: concepto, sujetos, estructura y tipos. <https://lpderecho.pe/el-procedimiento-administrativo-concepto-sujetos-estructura-y-tipos/>
- Cerrillo, I. (2018). La administración digital. DYKINSON. <https://bit.ly/3uTfWci>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chuquimia, C. (2022). Mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022 2021 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101576/Chuquimia\\_RCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101576/Chuquimia_RCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, V. (2014). El concepto de ciencia como sistema, el positivismo, neopositivismo y las “investigaciones cuantitativas y cualitativas”. *Salud Uninorte. Barranquilla (Col.)*, 227-244.
- Elliot, A. (2014). Implementación de la notificación electrónica en la administración pública peruana. *Vox Juris*, 27(1). <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ImplementacionDeLaNotificacionElectronicaEnLaAdmin-5171098.pdf>
- European Commission Directorate General for Informatics. (2020). State-of-play report on digital public administration and interoperability 2020. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2799/19808>

- Exact. (17 de julio, 2023). ¿Cuáles son los beneficios de una mesa de partes virtual? <https://www.exact.com.pe/noticias/cuales-son-los-beneficios-de-una-mesa-de-partes-virtual>
- Fernández, M. (15 de marzo, 2021). Un año de pandemia: Peruanos realizaron más trámites online y empresas se digitalizaron. *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-un-ano-pandemia-peruanos-realizaron-mas-tramites-online-y-empresas-se-digitalizaron-837203.aspx>
- Galindo, M. (2016). *Teoría de la administración pública*. Editorial Purrúa.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación. Manual autoformativo interactivo. Universidad Continental.
- García, M. (2018). Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica. *Revista IUS*, 12(41), 133-154. <https://www.redalyc.org/journal/2932/293258387008/html/#fn40>
- Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones. (2021). Manual de Usuario - 2021 Municipalidad Distrital de Los Olivos. [https://munilosolivos.gob.pe/muni1/MANUAL%20MESA\\_DE\\_PARTES\\_VIRTUAL.pdf](https://munilosolivos.gob.pe/muni1/MANUAL%20MESA_DE_PARTES_VIRTUAL.pdf)
- Granados, M., Jiménez, C. y Villanueva, E. (2021). *Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública* [tesis de maestría, Universidad ESAN, Lima]. Repositorio ESAN. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2312/2021\\_MAGP\\_18-1\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2312/2021_MAGP_18-1_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Henrique, M. y Fernando, P. (2018). Organizational Creativity Management: Discussion Elements. *Revista de Administração Contemporânea*, 22(6), 922-939. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2018170409>
- Heredia, L, Fonseca, F (2020). Collaborative management: the new challenge for the business administrator as a leader in organizations. *Journal of Business and entrepreneurial*. 4 (2) 90-111. doi: <https://doi.org/10.37956/jbes>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed.). Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill Education.

- Kankam, P. (2019). Approaches in Information Research. *New Review of Academic Librarianship*, 1–19. doi:10.1080/13614533.2019.1632216.
- Lara, T. y Dávila, L. (2023). He Public-Private Management Dichotomy and the Transformations in the Public Administration. *Economía y Negocios*, 14(1), 84-99. <https://doi.org/10.29019/eyn.v14i1.1094>
- Laubengaier, D., Cagliano, R. & Canterino, F. (2022). It Takes Two to Tango: Analyzing the Relationship between Technological and Administrative Process Innovations in Industry 4.0. *Technological Forecasting and Social Change*, 180. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121675>
- Limas, S. y Sierra, L. (2022). Use of Social Networks as an Administrative Management Tool in the Business Sector. *Revista CEA*, vol. 9(19), e2307, 2023. <https://doi.org/10.22430/24223182.2307>
- Lira, J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes* [tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Aguascalientes, México]. Archivo digital. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1961/449973.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Londoño, N. (2017). El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 40(112). 123-142. <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-EIUsodeLasTICEnElProcesoJudicialUnaPropuestaDeJust-3420001.pdf>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccaa\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccaa_a2016_cap1-2.pdf)
- Marulanda, C., Bedoya, O. y Castaño, A. (2019). Knowledge management from the organizational culture in call centers in Manizales. *Cuadernos de administración*, 35(63), 15-25. <https://doi.org/10.25100/cdea.v35i63.6811>
- Mendoza, V. y Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Münch, L (2014). Management Organizational management, approaches and administrative process (2nd Edition). Pearson,

<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administración.-Gestión-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-Münch.pdf>

- Muñoz, M. (2023). Eficacia de mesa de partes virtual y su incidencia en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima, 2022 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116814/Mu%c3%b1oz\\_CMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116814/Mu%c3%b1oz_CMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Navas, E., Aponte, G., & Luna, B. (2014). La tecnología. Red de revistas científicas de América latina del caribe, España y Portugal, 158 - 163.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*, (5° ed.). Ediciones de la U.
- Ocando, H. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, 23(3), 42-57. <https://bit.ly/2FCTYUt>
- Palomino, L. (2019). El ABC de la investigación. Editorial Nitidagraph SAC
- Pandey, P. y Pandey, M. (2021). *Research methodology: tools and techniques*. Bridge Center. ISBN 978-606-93502-7-0
- Pérez, J. (2015). El Positivismo y la Investigación Científica. *Revista Empresarial*, 9(3), 29-34. <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-EIPositivismoYLaInvestigacionCientifica-6419741.pdf>
- Retto, I., Takeda, S., De Susa, C. & Morosini, E. (2023). Digital and smart production planning and control. *Academic press*, 311-343. <https://doi.org/10.1016/B978-0-32-399208-4.00022-2>
- Szczepańska, K. (2015). Leadership and organizational culture as the normative influence of top management on employee's behaviour in the innovation process. *Procedia Economics and Finance*, (34), 396-402. doi: 10.1016/S2212-5671(15)01646-9
- Stratton, S. (2021). Population Research: Convenience Sampling Strategies *Prehospital and Disaster Medicine*, 36 (4), 373-374. [https://web.archive.org/web/20210727072206id\\_/https://www.cambridge](https://web.archive.org/web/20210727072206id_/https://www.cambridge).

org/core/services/aop-cambridge-  
core/content/view/B0D519269C76DB5BFFBFB84ED7031267/S1049023  
X21000649a.pdf/div-class-title-population-research-convenience-  
sampling-strategies-div.pdf

Superintendencia de Banca y Seguros. (29 de setiembre, 2023). Mesa de Partes Virtual SBS. <https://www.sbs.gob.pe/mesa-de-partes-virtual>

Tamayo, Y., Del Río, A. y García, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma Neg.*, 5(11), 70-77. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70021-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70021-7)

Villafana, G. (2022). Las TIC's y la gestión de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2021 [tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa]. Repositorio UNU. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5501/B5\\_2022\\_UNU\\_GESTION\\_PUBLICA\\_2022\\_TM\\_GIANCARLO\\_VILLAFANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5501/B5_2022_UNU_GESTION_PUBLICA_2022_TM_GIANCARLO_VILLAFANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN
<b>Variable 1:</b> GESTIÓN ORGANIZACIONAL	Es un proceso que consta de una serie de etapas con la finalidad de guiar la ejecución de las labores de los empleados, y su eficacia determinará si se utilizan adecuadamente los recursos disponibles o no (Ocando, 2017).	Es un proceso que abarca varias fases destinadas a dirigir las actividades de los trabajadores, esto es la planificación, organización, dirección y control; las mismas que serán medidas mediante un cuestionario de interrogantes cerradas.	<p><b>PLANIFICACIÓN:</b> un proceso consciente y estructurado con el propósito de tomar decisiones cruciales y dirigir el rumbo y propósito de una organización (u otra entidad); en el sector público, logra la alineación de objetivos, la continuidad del esfuerzo y la eficacia vinculada al desempeño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alineación de objetivos</li> <li>• Recursos asignados a la planificación estratégica</li> </ul>		<p><b>Escala:</b> Ordinal <b>Respuestas /alternativas:</b> Del tipo escala de Likert</p> <p>Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5</p> <p>Nivel de medición (Baremo): Eficiente [56;75&gt;; Regular [36;55] Deficiente [15;35]</p>
			<p><b>ORGANIZACIÓN:</b> implica que los objetivos previamente establecidos durante la fase de planificación se ponen en marcha gracias a la contribución del personal de la organización, abarca las acciones llevadas a cabo por los empleados con el fin de lograr resultados y metas específicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de tareas</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Estructura organizacional</li> </ul>		
			<p><b>Dirección:</b> implica la ejecución de las labores y actividades que se han planificado en las dos etapas previas, se trata de llevar a cabo las acciones necesarias utilizando los recursos humanos disponibles, y estas actividades son supervisadas y optimizadas a través de la capacitación con el objetivo de lograr un resultado más favorable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Cumplimiento de objetivos estratégicos</li> <li>• Motivación de los colaboradores</li> </ul>		
			<p><b>Control:</b> se encarga de establecer y supervisar el momento, el lugar y el orden en que se producen las solicitudes, además se implementan medidas correctivas para garantizar el cumplimiento del plan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas correctivas</li> <li>• Retroalimentación</li> </ul>		
<b>Variable 2:</b> MESA DE PARTES VIRTUAL	Es un sistema que se encarga de recibir todos los documentos electrónicos enviados por los	Se trata de un sistema digital de trámites administrativos conformado por procedimientos,	<p><b>Procedimientos de trámites:</b> se comprende como la serie de acciones y gestiones requeridas para que una organización emita un acto administrativo que surta efectos legales sobre los ciudadanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de procesamiento</li> <li>• Cumplimiento de plazos</li> <li>• Satisfacción con la plataforma</li> </ul>		<p><b>Escala:</b> Ordinal <b>Respuestas /alternativas:</b> Del tipo escala de Likert</p>

	<p>ciudadanos en relación con un procedimiento administrativo ante una entidad gubernamental (Cerrillo, 2018).</p>	<p>notificaciones electrónicas y uso de herramientas tecnológicas; las mismas que serán medidas mediante un cuestionario de interrogantes cerradas.</p>	<p><b>Herramientas tecnológicas:</b> cualquier software o hardware que facilita la ejecución efectiva de una tarea, lo que implica lograr los resultados deseados con eficiencia en términos de tiempo y recursos, tanto personales como financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia en la gestión documental</li> <li>• Simplificación de trámites</li> <li>• Conectividad a la plataforma</li> </ul>		<p>Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5</p>
			<p><b>Notificación electrónica:</b> Es un aspecto regulado en el ámbito del derecho administrativo, que ha empezado a incluir el empleo de la tecnología informática con el propósito de mejorar su utilización y alcanzar dos metas: disminuir los plazos y, por ende, garantizar la eficiencia y puntualidad en la ejecución de actos administrativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de entrega en las notificaciones</li> <li>• Errores en las notificaciones</li> <li>• Eficacia en la seguridad de protección de datos</li> </ul>		<p>Nivel de medición (Baremo): Eficiente [56;75&gt;; Regular [36;55] Deficiente [15;35]</p>

## ANEXO N° 2: INSTRUMENTOS

### VARIABLE 1: GESTIÓN ORGANIZACIONAL

#### Cuestionario

Estimados usuarios, el presente cuestionario es de carácter anónimo y tiene como propósito recoger información respecto a la forma cómo se gestiona la Corte Superior de Justicia del Santa. Agradecemos, puedas leer cada una de las preguntas y marca con un aspa (X) la respuesta que creas conveniente. Esta información solo tiene fines académicos y se requiere pueda responder todas las preguntas.

DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN						
N°	ÍTEM O PREGUNTA	Nivel de medición				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
01	Se establecen objetivos claros para guiar las actividades de la organización.					
02	Se comunican de manera efectiva los objetivos de la organización a cada uno de los miembros del personal.					
03	En la Corte Superior del Santa suelen asignarse los recursos necesarios para la planificación.					
04	La asignación de recursos a la planificación se ajusta a las necesidades cambiantes de la organización.					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN						
N°	ÍTEM O PREGUNTA	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
05	La asignación de tareas en la Corte Superior del Santa se realiza de manera eficiente.					
06	Las tareas se asignan de acuerdo con las habilidades y competencias de los empleados en la Corte Superior de Justicia del Santa.					
07	En su área de trabajo se promueve la participación activa de todos los miembros del equipo.					
08	La Corte Superior de Justicia del Santa tiene una estructura organizacional clara y eficiente.					
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN						

N°	ÍTEM O PREGUNTA	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
09	El liderazgo en la Corte Superior de Justicia del Santa promueve un ambiente de trabajo colaborativo.					
10	Se realizan evaluaciones periódicas para medir el progreso hacia el logro de los objetivos estratégicos en la Corte Superior de Justicia del Santa.					
11	La dirección asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos de manera efectiva.					
12	La organización proporciona oportunidades para el desarrollo profesional y personal de los colaboradores.					
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>						
N°	ÍTEM O PREGUNTA	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
13	Las medidas correctivas en la Corte Superior de Justicia del Santa se aplican de manera transparente y equitativa.					
14	La Corte Superior de Justicia del Santa toma medidas adecuadas para abordar los problemas de gestión de manera oportuna.					
15	La retroalimentación y revisión de procesos son parte integral de la gestión de control en la Corte Superior de Justicia del Santa.					

### Ficha técnica: Instrumento 1

Nombre:	Cuestionario de preguntas cerradas	
Autor de la investigación	López Urbano, María del Rosario	
Dimensiones:	1. Planificación 2. Organización 3. Dirección 4. Control	
Nº de ítems	15	
Escala de valoración de ítems:	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	
Ámbito de aplicación:	Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote	
Administración:	Mediante formulario Google y Aplicación directa del cuestionario	
Duración:	12 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Describir el nivel de gestión organizacional en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote - 2023	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de magister en gestión pública. Dos profesionales laboran en el área de Finanzas de la Municipalidad provincial del Santa, Filial: Chimbote; y, un profesional en el Ministerio Público de Chimbote. Los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad alta ( $\alpha_1 = 0,922$ )	
Unidades de información:	Usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote - 2023	
Organización:	Dimensión	Nº de ítem
	Planificación	1-4
	Organización	5-8
	Dirección	9-12
	Control	13-15
Niveles /Valores finales de la variable	Eficiente: [56-75[ Regular: [36-55] Deficiente: [15-35]	

## VARIABLE 2: MESA DE PARTES VIRTUAL

### Cuestionario

Estimados usuarios, el presente cuestionario es de carácter anónimo y tiene como propósito recoger información respecto a la forma cómo se gestiona la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa. Agradecemos, puedas leer cada una de las preguntas y marca con un aspa (X) la respuesta que creas conveniente. Esta información solo tiene fines académicos y se requiere pueda responder todas las preguntas.

<b>DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES</b>						
<b>N°</b>	<b>ÍTEM O PREGUNTA</b>	<b>Nivel de medición</b>				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
01	La mesa de partes virtual favorece el tiempo de respuesta en los procesos de tramites de los usuarios.					
02	Los plazos establecidos para el procesamiento de trámites en la Mesa de Partes Virtual se cumplen de manera consistente.					
03	La mesa de partes virtual posee una plataforma de fácil uso para el envío y recepción de documentos.					
04	La mesa de partes virtual facilita y minimiza el trabajo de los colaboradores.					
<b>DIMENSIÓN 2: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS</b>						
<b>N°</b>	<b>ÍTEM O PREGUNTA</b>	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
05	Las herramientas tecnológicas en la mesa de partes virtual contribuyen a una gestión más eficiente de los tiempos de respuesta.					
06	Las herramientas tecnológicas permiten un seguimiento efectivo del estado de los documentos en la mesa de partes virtual					
07	Utilizar las herramientas tecnológicas ha reducido la cantidad de papeleo y trámites manuales en la Mesa de Partes.					
08	La Mesa de Partes Virtual ayuda a simplificar el acceso y seguimiento de los documentos presentados.					
09	Las herramientas tecnológicas resultan ser esenciales para su trabajo con la plataforma en mesa de partes virtual.					

10	La organización se preocupa por mejorar el sistema de conectividad a la plataforma de mesa de partes.					
<b>DIMENSIÓN 3: NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>						
N°	ÍTEM O PREGUNTA	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
11	La organización realiza notificaciones electrónicas en el tiempo prudente de manera que el usuario pueda cumplir con los plazos establecidos en sus trámites.					
12	Las notificaciones electrónicas enviadas a través de la mesa de partes virtual se entregan dentro del plazo establecido.					
13	La Mesa de Partes Virtual ha experimentado problemas técnicos relacionados con las notificaciones electrónicas.					
14	Las notificaciones electrónicas se procesan de manera eficiente y sin interrupciones.					
15	Los usuarios de la mesa de partes virtual reciben capacitación sobre prácticas seguras de manejo de datos.					

### Ficha técnica: Instrumento 2

Nombre:	Cuestionario de preguntas cerradas
Autor de la investigación	López Urbano, María del Rosario
Dimensiones:	1. Procedimiento de trámites 2. Herramientas tecnológicas 3. Notificación electrónica
N° de ítems	15
Escala de valoración de ítems:	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1
Ámbito de aplicación:	Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote
Administración:	Mediante formulario Google y Aplicación directa del cuestionario
Duración:	12 minutos (Aproximadamente)
Objetivo:	Describir el nivel de mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote - 2023

Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de magister en gestión pública. Dos profesionales laboran en el área de Finanzas de la Municipalidad provincial del Santa, Filial: Chimbote; y, un profesional en el Ministerio Público de Chimbote. Los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad alta ( $\alpha_1 = 0,922$ )	
Unidades de información:	Usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote - 2023	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Procedimiento de trámites	1-4
	Herramientas tecnológicas	5-10
	Notificación electrónica	11-15
Niveles /Valores finales de la variable	Eficiente: [56-75[ Regular: [36-55] Deficiente: [15-35]	

## Anexo 3. Validez de los instrumentos



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	PAUL KARL QUEZADA APIAN	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	ABOGADO (MAGISTRADO)	
Institución donde labora:	CORTE SUPERIOR DE JUSTICA DEL SANTA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa
Autora:	- López Urbano, María del Rosario
Procedencia:	Chimbote - Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	8 minutos (aprox.)
Ámbito de aplicación:	El cuestionario es aplicable para usuarios de la mesa de partes virtual en Corte Superior de Justicia del Santa
Significación:	Se ha establecido una asignación de los valores 1=Nunca; 2=Casi nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre y 5=Siempre para el cálculo de los puntajes.

### Variable 1: Gestión organizacional

#### Dimensiones del instrumento:

##### Primera dimensión: Planificación

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de planificación en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Alineación de objetivos	Se establecen objetivos claros para guiar las actividades de la organización.	4	4	4	
	Se comunican de manera efectiva los objetivos de la organización a cada uno de los miembros del personal.	4	4	3	
• Recursos asignados a la planificación estratégica	En la Corte Superior del Santa suelen asignarse los recursos necesarios para la planificación.	4	3	4	
	La asignación de recursos a la planificación se ajusta a las necesidades cambiantes de la organización.	3	4	4	

##### Segunda dimensión: Organización

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre las "organización" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Asignación de tareas	La asignación de tareas en la Corte Superior del Santa se realiza de manera eficiente.	4	4	3	
	Las tareas se asignan de acuerdo con las habilidades y competencias de los empleados en la Corte Superior de Justicia del Santa.	3	4	4	

• Trabajo en equipo	En su área de trabajo se promueve la participación activa de todos los miembros del equipo.	4	3	4	
• Estructura organizacional	La Corte Superior de Justicia del Santa tiene una estructura organizacional clara y eficiente.	4	4	3	

#### Tercera dimensión: Dirección

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre las "dirección" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Liderazgo	El liderazgo en la Corte Superior de Justicia del Santa promueve un ambiente de trabajo colaborativo.	4	4	4	
• Cumplimiento de objetivos estratégicos	Se realizan evaluaciones periódicas para medir el progreso hacia el logro de los objetivos estratégicos en la Corte Superior de Justicia del Santa.	3	4	4	
	La dirección asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos de manera efectiva.	4	4	3	
• Motivación de los colaboradores	La organización proporciona oportunidades para el desarrollo profesional y personal de los colaboradores.	3	4	4	

#### Cuarta dimensión: Control

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre el "control" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Medidas correctivas	Las medidas correctivas en la Corte Superior de Justicia del Santa se aplican de manera transparente y equitativa.	4	3	4	
	La Corte Superior de Justicia del Santa toma medidas adecuadas para abordar los problemas de gestión de manera oportuna.	3	4	4	

• Retroalimentación	La retroalimentación y revisión de procesos son parte integral de la gestión de control en la Corte Superior de Justicia del Santa.	3	4	4	
---------------------	---	---	---	---	--

#### Variable 2: Mesa de partes virtual

##### Dimensiones del instrumento:

##### Primera dimensión: Procedimientos de trámites

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre el "procedimientos de trámites" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Tiempo de procesamiento	La mesa de partes virtual favorece el tiempo de respuesta en los procesos de tramites de los usuarios.	4	3	4	
• Cumplimiento de plazos	Los plazos establecidos para el procesamiento de trámites en la Mesa de Partes Virtual se cumplen de manera consistente.	4	4	3	
• Satisfacción con la plataforma	La mesa de partes virtual posee una plataforma de fácil uso para el envío y recepción de documentos.	4	3	4	
	La mesa de partes virtual facilita y minimiza el trabajo de los colaboradores.	4	4	3	

##### Segunda dimensión: Herramientas tecnológicas

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre el "herramientas tecnológicas" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Eficacia en la gestión documental	Las herramientas tecnológicas en la mesa de partes virtual contribuyen a una gestión más eficiente de los tiempos de respuesta.	4	3	4	
	Las herramientas tecnológicas permiten un seguimiento efectivo del estado de los documentos en la mesa de partes virtual.	4	4	3	
• Simplificación de trámites	Utilizar las herramientas tecnológicas ha reducido la cantidad de papeleo y trámites manuales en la Mesa de Partes.	3	4	4	

	La Mesa de Partes Virtual ayuda a simplificar el acceso y seguimiento de los documentos presentados.	4	3	4	
• Conectividad a la plataforma	Las herramientas tecnológicas resultan ser esenciales para su trabajo con la plataforma en mesa de partes virtual.	4	3	4	
	La organización se preocupa por mejorar el sistema de conectividad a la plataforma de mesa de partes.	4	4	4	

### Tercera dimensión: Notificación electrónica

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre el "notificación electrónica" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Tiempo de entrega en las notificaciones	La organización realiza notificaciones electrónicas en el tiempo prudente de manera que el usuario pueda cumplir con los plazos establecidos en sus trámites.	4	3	4	
	Las notificaciones electrónicas enviadas a través de la mesa de partes virtual se entregan dentro del plazo establecido.	4	4	4	
• Errores en las notificaciones	La Mesa de Partes Virtual ha experimentado problemas técnicos relacionados con las notificaciones electrónicas.	3	4	4	
• Eficacia en la seguridad de protección de datos	Las notificaciones electrónicas se procesan de manera eficiente y sin interrupciones.	4	4	3	
	Los usuarios de la mesa de partes virtual reciben capacitación sobre prácticas seguras de manejo de datos.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI N° 19250897

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JULY BEATRIZ CORDOVA VALDIVIEZO	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	CONTADORA (PERITO)	
Institución donde labora:	CORTE SUPERIOR DE JUSTICA DEL SANTA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa
Autora:	- López Urbano, María del Rosario
Procedencia:	Chimbote - Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	8 minutos (aprox.)
Ámbito de aplicación:	El cuestionario es aplicable para usuarios de la mesa de partes virtual en Corte Superior de Justicia del Santa
Significación:	Se ha establecido una asignación de los valores 1=Nunca; 2=Casi nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre y 5=Siempre para el cálculo de los puntajes.

- INVESTIGA
- UCV

**Variable 1: Gestión organizacional**

**Dimensiones del instrumento:**

**Primera dimensión: Planificación**

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de planificación en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Alineación de objetivos	Se establecen objetivos claros para guiar las actividades de la organización.	4	4	4	
	Se comunican de manera efectiva los objetivos de la organización a cada uno de los miembros del personal.	4	4	3	
• Recursos asignados a la planificación estratégica	En la Corte Superior del Santa suelen asignarse los recursos necesarios para la planificación.	4	3	4	
	La asignación de recursos a la planificación se ajusta a las necesidades cambiantes de la organización.	3	4	4	

### Segunda dimensión: Organización

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre las "organización" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Asignación de tareas	La asignación de tareas en la Corte Superior del Santa se realiza de manera eficiente.	4	4	3	
	Las tareas se asignan de acuerdo con las habilidades y competencias de los empleados en la Corte Superior de Justicia del Santa.	3	4	4	

## INVESTIGA UCV

• Trabajo en equipo	En su área de trabajo se promueve la participación activa de todos los miembros del equipo.	4	3	4	
• Estructura organizacional	La Corte Superior de Justicia del Santa tiene una estructura organizacional clara y eficiente.	4	4	3	

### Tercera dimensión: Dirección

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre las "dirección" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Liderazgo	El liderazgo en la Corte Superior de Justicia del Santa promueve un ambiente de trabajo colaborativo.	4	4	4	
• Cumplimiento de objetivos estratégicos	Se realizan evaluaciones periódicas para medir el progreso hacia el logro de los objetivos estratégicos en la Corte Superior de Justicia del Santa.	3	4	4	
	La dirección asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos de manera efectiva.	4	4	3	
• Motivación de los colaboradores	La organización proporciona oportunidades para el desarrollo profesional y personal de los colaboradores.	3	4	4	

#### Cuarta dimensión: Control

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre el "control" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Medidas correctivas	Las medidas correctivas en la Corte Superior de Justicia del Santa se aplican de manera transparente y equitativa.	4	3	4	
	La Corte Superior de Justicia del Santa toma medidas adecuadas para abordar los problemas de gestión de manera oportuna.	3	4	4	

## INVESTIGA UCV

• Retroalimentación	La retroalimentación y revisión de procesos son parte integral de la gestión de control en la Corte Superior de Justicia del Santa.	3	4	4	
---------------------	---	---	---	---	--

#### Variable 2: Mesa de partes virtual

##### Dimensiones del instrumento:

##### Primera dimensión: Procedimientos de trámites

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre el "procedimientos de trámites" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Tiempo de procesamiento	La mesa de partes virtual favorece el tiempo de respuesta en los procesos de trámites de los usuarios.	4	3	4	
• Cumplimiento de plazos	Los plazos establecidos para el procesamiento de trámites en la Mesa de Partes Virtual se cumplen de manera consistente.	4	4	3	
• Satisfacción con la plataforma	La mesa de partes virtual posee una plataforma de fácil uso para el envío y recepción de documentos.	4	3	4	
	La mesa de partes virtual facilita y minimiza el trabajo de los colaboradores.	4	4	3	

**Segunda dimensión: Herramientas tecnológicas**

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre el "herramientas tecnológicas" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

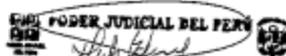
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Eficacia en la gestión documental	Las herramientas tecnológicas en la mesa de partes virtual contribuyen a una gestión más eficiente de los tiempos de respuesta.	4	3	4	
	Las herramientas tecnológicas permiten un seguimiento efectivo del estado de los documentos en la mesa de partes virtual.	4	4	3	
• Simplificación de trámites	Utilizar las herramientas tecnológicas ha reducido la cantidad de papeleo y trámites manuales en la Mesa de Partes.	3	4	4	

	La Mesa de Partes Virtual ayuda a simplificar el acceso y seguimiento de los documentos presentados.	4	3	4	
• Conectividad a la plataforma	Las herramientas tecnológicas resultan ser esenciales para su trabajo con la plataforma en mesa de partes virtual.	4	3	4	
	La organización se preocupa por mejorar el sistema de conectividad a la plataforma de mesa de partes.	4	4	4	

**Tercera dimensión: Notificación electrónica**

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre el "notificación electrónica" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Tiempo de entrega en las notificaciones	La organización realiza notificaciones electrónicas en el tiempo prudente de manera que el usuario pueda cumplir con los plazos establecidos en sus trámites.	4	3	4	
	Las notificaciones electrónicas enviadas a través de la mesa de partes virtual se entregan dentro del plazo establecido.	4	4	4	
• Errores en las notificaciones	La Mesa de Partes Virtual ha experimentado problemas técnicos relacionados con las notificaciones electrónicas.	3	4	4	
• Eficacia en la seguridad de protección de datos	Las notificaciones electrónicas se procesan de manera eficiente y sin interrupciones.	4	4	3	
	Los usuarios de la mesa de partes virtual reciben capacitación sobre prácticas seguras de manejo de datos.	4	4	4	



CPC. Joly Beatriz Cardozo Valdivieso  
PERITO JUDICIAL

MODULO CORPORATIVO LABORAL  
Corte Superior de Justicia del Santa

Firma del evaluador  
DNI N° 71054343

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ARISTIDES ALEXANDER TEJADA RAMOS		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	ABOGADO		
Institución donde labora:	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa
Autora:	- López Urbano, María del Rosario
Procedencia:	Chimbote - Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	8 minutos (aprox.)
Ámbito de aplicación:	El cuestionario es aplicable para usuarios de la mesa de partes virtual en Corte Superior de Justicia del Santa
Significación:	Se ha establecido una asignación de los valores 1=Nunca; 2=Casi nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre y 5=Siempre para el cálculo de los puntajes.

**INVESTIGA  
UCV**

### Variable 1: Gestión organizacional

#### Dimensiones del instrumento:

##### Primera dimensión: Planificación

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de planificación en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Alineación de objetivos	Se establecen objetivos claros para guiar las actividades de la organización.	4	4	4	
	Se comunican de manera efectiva los objetivos de la organización a cada uno de los miembros del personal.	4	4	3	
• Recursos asignados a la planificación estratégica	En la Corte Superior del Santa suelen asignarse los recursos necesarios para la planificación.	4	3	4	
	La asignación de recursos a la planificación se ajusta a las necesidades cambiantes de la organización.	3	4	4	

##### Segunda dimensión: Organización

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre las "organización" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Asignación de tareas	La asignación de tareas en la Corte Superior del Santa se realiza de manera eficiente.	4	4	3	
	Las tareas se asignan de acuerdo con las habilidades y competencias de los empleados en la Corte Superior de Justicia del Santa.	3	4	4	

• Trabajo en equipo	En su área de trabajo se promueve la participación activa de todos los miembros del equipo.	4	3	4	
• Estructura organizacional	La Corte Superior de Justicia del Santa tiene una estructura organizacional clara y eficiente.	4	4	3	

#### Tercera dimensión: Dirección

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre las "dirección" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Liderazgo	El liderazgo en la Corte Superior de Justicia del Santa promueve un ambiente de trabajo colaborativo.	4	4	4	
• Cumplimiento de objetivos estratégicos	Se realizan evaluaciones periódicas para medir el progreso hacia el logro de los objetivos estratégicos en la Corte Superior de Justicia del Santa.	3	4	4	
	La dirección asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos de manera efectiva.	4	4	3	
• Motivación de los colaboradores	La organización proporciona oportunidades para el desarrollo profesional y personal de los colaboradores.	3	4	4	

#### Cuarta dimensión: Control

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre el "control" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Medidas correctivas	Las medidas correctivas en la Corte Superior de Justicia del Santa se aplican de manera transparente y equitativa.	4	3	4	
	La Corte Superior de Justicia del Santa toma medidas adecuadas para abordar los problemas de gestión de manera oportuna.	3	4	4	

• Retroalimentación	La retroalimentación y revisión de procesos son parte integral de la gestión de control en la Corte Superior de Justicia del Santa.	3	4	4	
---------------------	---	---	---	---	--

#### Variable 2: Mesa de partes virtual

##### Dimensiones del instrumento:

##### Primera dimensión: Procedimientos de trámites

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre el "procedimientos de trámites" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Tiempo de procesamiento	La mesa de partes virtual favorece el tiempo de respuesta en los procesos de trámites de los usuarios.	4	3	4	
• Cumplimiento de plazos	Los plazos establecidos para el procesamiento de trámites en la Mesa de Partes Virtual se cumplen de manera consistente.	4	4	3	
• Satisfacción con la plataforma	La mesa de partes virtual posee una plataforma de fácil uso para el envío y recepción de documentos.	4	3	4	
	La mesa de partes virtual facilita y minimiza el trabajo de los colaboradores.	4	4	3	

##### Segunda dimensión: Herramientas tecnológicas

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre el "herramientas tecnológicas" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

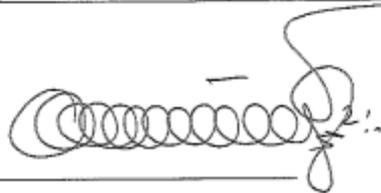
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Eficacia en la gestión documental	Las herramientas tecnológicas en la mesa de partes virtual contribuyen a una gestión más eficiente de los tiempos de respuesta.	4	3	4	
	Las herramientas tecnológicas permiten un seguimiento efectivo del estado de los documentos en la mesa de partes virtual.	4	4	3	
• Simplificación de trámites	Utilizar las herramientas tecnológicas ha reducido la cantidad de papeleo y trámites manuales en la Mesa de Partes.	3	4	4	

	La Mesa de Partes Virtual ayuda a simplificar el acceso y seguimiento de los documentos presentados.	4	3	4	
• Conectividad a la plataforma	Las herramientas tecnológicas resultan ser esenciales para su trabajo con la plataforma en mesa de partes virtual.	4	3	4	
	La organización se preocupa por mejorar el sistema de conectividad a la plataforma de mesa de partes.	4	4	4	

**Tercera dimensión: Notificación electrónica**

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de percepción sobre el "notificación electrónica" en usuarios de la mesa de partes virtual de la Corte Superior de Justicia del Santa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Tiempo de entrega en las notificaciones	La organización realiza notificaciones electrónicas en el tiempo prudente de manera que el usuario pueda cumplir con los plazos establecidos en sus trámites.	4	3	4	
	Las notificaciones electrónicas enviadas a través de la mesa de partes virtual se entregan dentro del plazo establecido.	4	4	4	
• Errores en las notificaciones	La Mesa de Partes Virtual ha experimentado problemas técnicos relacionados con las notificaciones electrónicas.	3	4	4	
• Eficacia en la seguridad de protección de datos	Las notificaciones electrónicas se procesan de manera eficiente y sin interrupciones.	4	4	3	
	Los usuarios de la mesa de partes virtual reciben capacitación sobre prácticas seguras de manejo de datos.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI N° 10698878

#### **Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos**

Confiabilidad del instrumento: Gestión organizacional

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	15

Confiabilidad del instrumento: Mesa de partes virtual

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	15



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Nuevo Chimbote, 26 de Octubre de 2023

Señor(a): **María Luisa Apaza Panuera**,  
Presidente de la Corte Superior de Justicia del Santa,  
Chimbote.

Asunto: Carta de Presentación.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a la Srta. **López Urbano, María del Rosario** identificada con DNI No. 32139589 y código de matrícula No 7002851421, estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**Gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2023**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



**Dr. Andrés Alberto Ruiz Gomez**  
**JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UCV CHIMBOTE**

