



Universidad César Vallejo

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

Gestión Pública y la celeridad administrativa en un organismo
judicial de Lima, 2024

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

AUTORA:

Ortiz Cardenas, Guissela (orcid.org/0009-0009-1447-1050)

ASESORES:

Dr. Alcalde Alvites, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)

Dra. Castillo Santa Maria, Bessy (orcid.org/0000-0001-5320-4005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ
2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024", cuyo autor es ORTIZ CARDENAS GUISELLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL DNI: 71425569 ORCID: 0000-0002-8311-9917	Firmado electrónicamente por: MALCALDEAL el 04- 08-2024 14:50:29

Código documento Trilce: TRI - 0847996

Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ORTIZ CARDENAS GUISELDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
GUISELDA ORTIZ CARDENAS DNI: 40009226 ORCID: 0009-0009-1447-1050	Firmado electrónicamente por: GORTIZCARDEN el 04- 08-2024 10:44:01

Código documento Trilce: TRI - 0847998

Dedicatoria

Dedico esta investigación a Dios, por permitirme cumplir con un objetivo más, a mis hijos, esposo y padres, quienes como núcleo familiar me han apoyado de modo incondicional; a mis compañeros de labores, quienes me han orientado con su experiencia.

Agradecimiento

A mis educadores por orientarme con su experiencia en la docencia, a mi familia por brindarme su tiempo y apoyo; a mis compañeros por su gran gesto humano confraterno que los han caracterizado, y de esta forma ayudaron a realizar la presente investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de abreviaturas	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	17
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validación de expertos	18
Tabla 2. Rango y porcentaje de la V1: gestión pública	20
Tabla 3. Frecuencia y porcentajes de la V2: celeridad administrativa	20
Tabla 4. Prueba de normalidad de las variables	21
Tabla 5. Correlación entre la gestión pública y la celeridad administrativa	22
Tabla 6. Resumen de modelo	22
Tabla 7. ANOVA ^a	23
Tabla 8. Coeficientes ^a	23
Tabla 9. Correlación entre la estrategia de la gestión pública y la celeridad administrativa	23
Tabla 10. Correlación entre el presupuesto económico de la gestión pública y la celeridad administrativa	24
Tabla 11. Correlación entre la operatividad de la gestión pública y la celeridad administrativa	24
Tabla 12. Correlación entre la sociedad en la gestión pública y la celeridad administrativa.....	25

Índice de abreviaturas

CA	Celeridad Administrativa
CEPAL	Comisión Económica Para América Latina y el Caribe.
EAE	Encuesta Anual de Ejecutivos
IPSOS	Institut de Publique Sondage d'Opinion Secteur
GP	Gestión Pública
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
PJ	Poder Judicial
SUNEDU	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

Resumen

El propósito que nos llevó a realizar la investigación, y como parte de los Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS), se vinculó con el objetivo No.8, empleo digno y desarrollo económico, facilitando el acceso a la información al contar con celeridad en los procesos, acrecentando el derecho del ciudadano y fomentando el fortalecimiento institucional de un organismo judicial de Lima, mejorando la empleabilidad del sector público y las expectativas de los beneficiarios internos y externos. Esta investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, no experimental, aplicada a 80 servidores que laboran en un organismo estatal, a quienes se le administró una encuesta para la recolección de datos, previa validación del instrumento por medio del juicio de tres expertos: el estudio presentó un coeficiente del 0.96, se utilizó el SPSS versión 29, para analizar los datos. Se efectuó la prueba de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov, determinando que las variables no seguían una distribución normal, por lo que fue necesario el uso de Rho de Spearman concluyendo la correlación del 0.558, en un nivel medio de forma positiva entre la gestión pública y la celeridad administrativa, rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alterna (H_1).

Palabras clave: Gestión, servicio y organismo

Abstract

The purpose that led us to carry out the research, and as part of the Sustainable Development Goals (SDG), was linked to objective No. 8, decent employment and economic development, facilitating access to information by having speed in the processes, increasing the right of the citizen and promoting the institutional strengthening of a judicial body in Lima, improving the employability of the public sector and the expectations of internal and external beneficiaries. This research was basic, with a quantitative, non-experimental approach, applied to 80 employees who work in a state agency, to whom a survey was administered for data collection, after validation of the instrument through the judgment of three experts: The study presented a coefficient of 0.96, SPSS version 29 was used to analyze the data. The normality test was carried out using Kolmogorov-Smirnov, determining that the variables did not follow a normal distribution, so it was necessary to use Spearman's Rho, concluding the correlation of 0.558, at a medium level of positive form between public management and administrative speed, rejecting the null hypothesis (Ho) and accepting the alternative hypothesis (Hi).

Keywords: management, service and organization.

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo que se desarrolló en nuestra investigación se vincula con el objetivo No. 17 de ODS, ya que permitirá alianzas para lograr los objetivos propuestos, por medio del acceso a la información y reducción de brechas con respecto a la celeridad administrativa a fin de poder obtener información con transparencia conjuntamente con una sólida institución, responsable y con personal idóneo, con capacidad de enfrentar la problemática que se presenta y permitir una buena administración de justicia, en beneficio de la población en general.

Una constante variable en materia de investigación a nivel mundial, es la débil presencia de la gestión pública en el Estado, requerido para mejorar la calidad en la atención de diversos trámites, problemática consecuente con la percepción del usuario, al constatar la demora en los procesos judiciales así como, las falencias administrativas existentes; es así que el panorama en América Latina y el Caribe, correspondiente al periodo 2000-2021, reflejó que el 138% de ciudadanos se encuentran a la espera de justicia; otro aspecto, fue la percepción de la población, ya que al 76.2%, generalizó la corrupción sobre las instituciones, desfavoreciendo las labores que se han efectuado para mejorar esta situación (CEPAL, 2024).

Al 2023, el 66% de la población opinó que no hay progreso en la lucha contra este desafío o se venía trabajado muy poco; con respecto a al evolución presupuestaria relacionado a la transparencia de la información, el 52% de las organizaciones de los países integrantes han cumplido con transparentar el uso de los recursos; en el mismo año, la participación pública no ha sufrido ningún cambio al quedarse en 14%; por lo que fue necesario contar con tres elementos que son esenciales para el aumento sostenible, siendo estas: la calidad de las finanzas públicas y las funciones de la política fiscal de un Estado, así como la gestión por resultados, y por último la cadena de producción de valor público, que se deriva de los resultados en la admiración pública hacia los procesos para el logro de los objetivos en beneficio de la población (CEPAL, 2024).

Por lo que, el valor final es la satisfacción del usuario en base a los procesos que se establecen para el logro de los mismos e implicando una mejor gestión a pesar del cambio tecnológico que se ha producido a raíz de la pandemia, esto no ha mejorado mucho la situación que se ha venido suscitando, pues los nuevos

desarrollos tecnológicos han contribuido a agilizar ciertos procesos, aunque no han resuelto por completo los desafíos inherentes a la calidad del servicio público, los cuales demandan una mayor formación para los funcionarios públicos, (Chacha et al.,2023) en consecuencia, los principales desafíos para mejorar la calidad en la gestión pública están intrínsecamente ligados al factor humano y a todos los aspectos relacionados con su capacitación y desarrollo. Esto se manifiesta en la percepción que tienen estos mismos sobre la importancia que se le otorga al personal, repercutiendo en la valoración del servicio recibido (Villagómez et al., 2021).

En lo que respecta en el ámbito nacional se han propiciado nuevas políticas para mejorar la administración pública, en cuanto a la gestión pública con la suscripción de la Ley 27658-Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, sin embargo esto no ha mejorado la percepción que se tiene sobre las entidades del Estado, tal como lo describió la Cámara de Comercio de Lima al recabar información mediante la XX Encuesta Anual de Ejecutivos (EAE 2022), por el que se refleja con peores desempeño en la gestión pública al Ministerio de Transportes y Comunicaciones con el 86% de desaprobación, así también se consideraron en este grupo al Ministerio del Interior con el 84%, Congreso de la República con el 82%, entre otros; por lo que ciertas instituciones se encuentran en vía de fortalecimiento de la gestión pública.

Se analizó la situación de un organismo judicial en el que la administración de justicia presentó deficiencias con respecto a la celeridad en la tramitación de los procesos, observándose el retardo en cada uno de los procesos administrativos desde el ingreso de una causa hasta la emisión de la ejecutoria que finalizar con la devolución del expediente a su lugar de origen; esta demora en la resolución de los casos judiciales es un tema comúnmente criticado en el sistema judicial, debido a la falta de concentración en los actos judiciales, la deficiencia de coordinación y comunicación entre los involucrados, así como la ausencia de procedimientos uniformes internos, los que contribuyen a la lentitud en los procesos legales. Esta deficiencia fue vista como algo inevitable por la cultura judicial, lo que resultó en sentencias como en casos de alimentos, que tardaron más de un año en emitirse la sentencia (Durán,2018).

Lama (2022) también destacó, que existen otros temas que interviene en la celeridad tales como los aspectos financieros, falta de conocimiento del personal, percepción de la ciudadanía y sobre todo la alta carga laboral; con respecto a la carga procesal del 2023 el Poder Judicial tuvo 3,235,606 procesos, a cargo de 3534 jueces a nivel nacional para una población judicial de 337,258,44, con una estimación creciente al 1.2% anual hasta el 2025; y con ello el incremento a 52,405 más en comparación del año 2022 que fue de 33,396,698; dado que, uno de los objetivos institucionales fue propiciar la celeridad en el trámite de un proceso, así como la resolución de las mismas; debido a esta problemática se extiende el tiempo que se requiere en cada una de sus etapas, considerando también que los plazos varían en cada caso por la complejidad que se pudieran presentar y que están regulados por las normas respectivas; así también, a esta problemática se adicionó la duplicidad de funciones y la falta de capacitación de parte del personal (Poder Judicial, 2023).

La Encuesta Nacional Urbana-Rural, el 73% de la población desapruueba la gestión pública de este organismo (IPSOS, 2024), esto se ve reflejado puesto que carece la claridad en la gestión pública ,ya que el gobierno electrónico no se encuentra debidamente afianzado, por no existir una interconectividad entre las instituciones públicas y gubernamentales que permitan una mejor comunicación, refiriendo más esta situación (Blas et al., 2022), considerando este contexto en el servicio que se le brinda al justiciable con respecto a la rapidez en el trámite de los procesos, siendo estas labores administrativas, que se encuentran en las funciones que acompañan al personal, sin embargo a falta de celeridad en cada caso se ve opacada por la inacción de una reforma administrativa que permita sincerar cada proceso administrativo, sin vulnerar los derechos establecidos en los marcos legales.

Es así, que al analizar el contexto que rodea al organismo judicial, también se observó diversas falencias que desmejora la verdadera finalidad de su naturaleza, por ello se pretendió buscar alternativas que permitan mejorar esta situación, y presentar recomendaciones que se obtuvieron de la muestra, que permitirá coadyuvar con las políticas actuales que se han planteado en estos organismos. El servicio de justicia se figura como un pilar fundamental y de gran importancia para la

colectividad, ya que la calidad de la justicia tiene un impacto significativo en la economía. Una justicia de calidad, enfocada en la eficiencia, conlleva a efectos positivos: en primer lugar, proporciona ventajas para la inversión y eficacia en las actividades estatales o comunitarias, al garantizar el derecho a la propiedad y otros derechos fundamentales; en segundo lugar, fomenta la confianza en las transacciones, lo cual tiene un efecto beneficioso (Gonzales, 2022).

Por lo que, al presentarse esta situación, se planteó el siguiente problema general: ¿De qué forma la gestión pública influye en la celeridad administrativos en un organismo judicial de Lima, 2024?; asimismo, como problemas específicos: ¿De qué forma las estrategias de la gestión pública influyen en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024?, ¿De qué forma la economía de la gestión pública influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024?, ¿De qué forma la operatividad de la gestión pública influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024?, ¿De qué forma la sociedad influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024?

El presente trabajo se justificó por lo siguiente: teóricamente, al considerar los estudios relacionados con la gestión pública tales como la de Hood y Osborne, así como las normas establecidas para su aplicación en el Estado, que se ponen al alcance en futuras investigaciones; por su relevancia social, permitirá la apertura de nuevas experiencias que servirán de consulta para el investigador que desea tratar asuntos referenciados a una de las variables descrito en el problema de investigación, así como ser el origen de nuevas experiencias curriculares que buscan aportar soluciones ante problemas con respecto a las presentes variables; forma práctica, puesto que los resultados obtenidos sirvieron de evidencia científica con respecto gestión pública y la celeridad en la gestión administrativa; para crear nuevas políticas de gestión en el entorno laboral a fin de poder brindar mayor celeridad en el ámbito administrativo en los procedimientos y de esta forma reducir la percepción del justiciable ante esta entidad, beneficiando a toda la ciudadanía y a la institución. Finalmente, se justificó metodológicamente, al aportar instrumentos que permitieron realizar la evaluación respectiva a la gestión pública y de cómo las dimensiones correspondientes impactaron en el acrecentamiento de las actividades en un organismo judicial.

Por lo descrito, el objetivo general que se desarrolló fue determinar de qué forma la gestión pública influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024, y como objetivos específicos: determinar de qué forma las estrategias de la gestión pública influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024, determinar de qué forma la economía de la gestión pública influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024, determinar de qué forma la operatividad de la gestión pública influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024, determinar de qué forma la sociedad influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024.

Como antecedentes internacionales se contó con los aportes de los estudios como de: Artieda, et al. (2021) referenciando las habilidades gerenciales en la gestión pública, describiendo la problemática de las instituciones ecuatorianas, con respecto a la necesidad de gestión pública inmersas en las habilidades que se requieren para poder ser aplicadas en todas las áreas administrativas, por lo que la nueva gestión pública buscó pasar de la burocracia a la cultura de servicio dirigido al ciudadano; en este artículo utilizó un estudio metódico de artículos y revistas especializadas cuyo fin es el ámbito administrativo.

Asimismo, Cormick (2020) describió a la gestión pública y su aplicación en los países desarrollados cuyo ámbito es la administración pública, analizó los aspectos relacionados con el personal, la falta de prácticas y valores que estos mismo generan ineficiencia e ineficacia; así también, cuestionó la falta de la aplicación, en los países latinos; por lo que la escasez de reformas es propia también de la admiración pública nacional en Argentina, finalizando al describir la importante necesidad de fortalecer la dirección de las organizaciones públicas a fin de lograr la transformación y proponer estrategias que permitan estos logros organizacionales, pero también, que estos cuenten con el compromiso público, experiencia y formación con competencia y compromiso, mencionando que existió un incremento de la empleabilidad desde el año 2011 de 51,201 a 68,871 en el 2018 con la aplicación de una buena gestión pública.

Valdez (2019) destacó la evolución de la administración pública en América Latina en respuesta a los cambios globales. Inicialmente, la región adoptó un

enfoque burocrático que se caracterizaba por un Estado grande, poco eficiente y altamente burocratizado. Sin embargo, esta situación, ha venido cambiando, a un modelo posburocrático. Este nuevo enfoque buscó introducir racionalidad en la gestión pública optimizando la disponibilidad de los recursos, buscando incorporar prácticas, métodos y sistemas empresariales en los sectores públicos y gubernamentales. Este cambio representó una labor que permitió la mejoría en la administración gubernamental, adaptándola a las demandas y desafíos del entorno actual, detallando, que el gobierno tuvo que adoptar ciertas herramientas que permitan el correcto uso de los recursos y con ello poder adoptar una mejor gestión ante las necesidades de la población, considerada en este caso, a los usuarios de un servicio en los órganos públicos.

Granados (2020) al analizar la funcionabilidad de las herramientas de medición de la gestión pública en Colombia, frente al Modelo Integrado de planeación y gestión, dirigida a 143 entidades públicas, y encuestó a 216 jefes de oficina en los que se incluían a los jefes de las Oficinas de Control, los resultados indicaron que la capacitación del personal fue un factor crítico para la gestión pública. Aunque el 56.02% de los encuestados poseyeron una especialización y solo el 0.93% contaban con doctorado, el 75.5% contó con experiencia laboral significativa. Esto subrayó la necesidad de proporcionar una formación continua a los líderes de cada área, combinando la formación académica con la experiencia práctica para mejorar la efectividad en la gestión y dirigir con mayor eficacia los equipos de trabajo.

Taguenca y Lugo (2021) analizaron la incidencia de la participación ciudadana en la eficiencia de las administraciones públicas en la ciudad de México, aplicando el panel de datos a 84 municipios, basándose en la percepción de los funcionarios con respecto a la participación ciudadana mediante una Encuesta Nacional a Gobiernos Locales correspondiente a los periodos 2002, 2004 y 2009, el estudio presentó tres parámetros con respecto a la ciudadanía: la presentación de propuesta con el 59.50%, 45.20% y 50.60%, reuniones para determinar prioridades, 31%, 32.90% y 36.40%; participación en toma de decisiones al 3.6%, 11% y 5.20%, y con respecto a la participación en la evaluación de acciones con el 3.60%, 11% y 3.90%, respectivamente; por lo que, el nivel de participación de los ciudadanos en la

toma decisiones fue importante, pues ellos formaron parte de este, por lo que fue necesario generar actividades a través de mecanismos de negociación y acuerdos que permitieron la delegación de poder y obtener mejores resultados.

Para contar con la perspectiva nacional se analizó lo descrito por Aguirre (2023) enfocando la problemática con respecto a la ineficacia del gobierno descentralizado y la celeridad en la atención de los ciudadanos, generando insatisfacción e incomodidad al ciudadano, para ello estudió a 90 colaboradores de las áreas administrativas de la Municipalidad de Ríos, relacionándolos con la gestión documentaria y los principios de celeridad; por consiguiente, el 66.7% de los encuestados percibieron un nivel medio con respecto a la gestión documental, el 46.7% como alto en cuanto a la celeridad y el 20% percibió como medio acerca de la gestión administrativa, infiriendo que existió relación directa y significativa media entre las dos variables, al obtener el valor del 0.625, ya que se identificó la demora en la atención del gobierno local.

Escalante (2021) trató las dificultades basado en la influencia de la gestión pública en la atención del ciudadano en un órgano local; describiendo el impacto de la gestión pública en la atención del poblador, ya que la falencia del personal con respecto a la celeridad que requería cada trámite creaba desacierto y sobre todo la desidia en la resolución de esta problemática, por lo que en la investigación buscó evidenciar el impacto que generaba esta situación, para el análisis de la información utilizó la encuesta aplicada a 75 pobladores; comprendiendo la variable de la atención del ciudadano por parte de los servidores; por lo que, el 42% considero como regular, el 50% percibió como bueno y el 8% lo valoró como muy bueno; en la gestión pública fue necesario implementar mejores mecanismos para poder generar resultados muy buenos, de igual forma, la innovación y el acrecentamiento de la calidad, que son los engranajes de una evidente gestión.

Ruiz (2020) refirió la necesidad de efectuar un análisis para evaluar la gestión pública, correspondiente al servicio que influye en la satisfacción de usuario, así se identificaron los aspectos que requerían mejoría, a fin de conservar el posicionamiento e imagen positiva de la entidad; determinando que los usuarios buscan, además, de la eficiencia en los aspectos técnicos y buenos resultados en el

servicio, también se deben considerar el trato del personal, e información que debe estar adherida a la comunicación adecuada.

Guillen et al. (2020) al analizar la insatisfacción de los usuarios externos sobre la atención en el Hospital de Essalud de Huancavelica, aplicó la encuesta a 450 usuarios externos, el 71.69% presentaron su insatisfacción con respecto a la atención y únicamente el 28.31% percibieron satisfacción de los servicios, lo sobresaliente de este estudio es que con respecto a la capacidad de respuesta descrito en una de sus dimensiones hemos encontrado que el 19.83% lo consideró de forma satisfactoria y el 80.17% insatisfactoria, otro de los aspectos que llamarán la atención es la empatía de los servidores hacia los usuarios con el 72.92% de insatisfacción y únicamente el 27.08% que consideró satisfactorio a esta dimensión, esta situación se debió al excesivo tiempo de espera, mal manejo de protocolos, ausencia del personal, falta de personal especializado, incumplimiento de la normatividad vigente, falta de un control interno, falta de gestión administrativa y procedimientos tanto institucionales como cultura de inclusión, y sobre todo falta de empatía con el usuario.

Por otro lado, se citaron algunos antecedentes locales como la investigación de Palomino (2022) quien expuso como problema general de su investigación descubrir la conexión entre la modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una dirección regional agraria, pues describió que toda gestión pública depende de una buena administración, tanto de recursos materiales como del personal, esto es, en base a la calidad organizacional del mando, esta perspectiva se evidenció al emplear una encuesta a 235 usuarios atendidos por la Mesa de Partes; del cual el 90.5% expresaron que se encuentra en un nivel bajo, y el 6.9% lo percibió en un nivel regular, y el 21.4% en nivel alto, tanto para la gestión pública como para la gestión administrativa, esto determinó la relación directa positiva entre ambas variables, con una significancia positiva, existiendo correlación al 0.690 de forma moderada.

Quispe (2020) planteó la calidad de servicio y gestión pública en una Unidad de Gestión Educativa local, al aplicar la encuesta a 65 maestros, del cual se desprendió que existió concordancia entre la calidad de servicio y la gestión pública,

ya que le correspondieron el 60% y 64.4% respectivamente con descripción de buena y con significancia del 0.0. Así también, al analizar las dimensiones de cada una de las variables, demostró que para la primera variable se estudiaron: la tangibilidad al 49.2% como buena, fiabilidad al 41.5% como buena, capacidad de respuesta de forma buena al 64.6%, seguridad con 49.2% como buena y empatía con 50.8% de forma buena; con respecto a la segunda: planificación el 63.1% en el nivel bueno, la organización como buena al 44.6%, la dirección como regular con el 41.5% y el control al 46.2% en el nivel de regular; por lo que, a mayor calidad de servicio del personal, mejor gestión pública en la unidad educativa.

Gamero (2022) comenta la conexión existente referente a la sobrecarga procesal y el principio de celeridad, tratando la atención de las personas vulnerables, siendo esta población pequeña en comparación con los usuarios que diariamente requieren la atención del sistema de justicia, refrenda la problemática que se presenta en este sector y de forma constante, analizó la situación de personas mayores a 75 años cuyas causas ascendieron a 3,000 procesos, los cuales se incrementaron del 4 al 16.3% del 2019 al 2020, en la entrevista realizado a 28 participantes, entre servidores, jefes de área, magistrados y usuarios, reflejaron que los factores que incidieron en la problemática fueron: la condición de salud del justiciable, carga procesal, complejidad, logística e infraestructura; así también, se evidenció la demora en el trámite de los expedientes, desde la presentación hasta la emisión del auto, en un primer caso correspondió al ciudadano de 72 años que duró 4 meses y 4 días, con respecto al justiciable de 83 años duró 2 años, 5 meses y 7 días; lo que determinando la existencia de la problemática con respecto a la celeridad.

Pillpe (2021) trató la a calidad del servicio y satisfacción del usuario externo atendido en el sector público; en su estudio aplicó la encuesta 80 usuarios, surgiendo correlación al 88.1% con significancia alta al 0.0; detallando que la prioridad en el sector público fue garantizar la satisfacción de los ciudadanos al brindar un servicio, a fin de que se disminuyan las quejas y la percepción negativa, lo que fue generado por la falta de capacitación del personal así como la carencia de una gestión adecuada a fin de recuperar la confiabilidad de la población, concluyendo que existe una relación entre los dos factores, sin duda es importante

buscar una metodología de trabajo que mejore esta problemática en los sectores del estado, demostró que el trato profesional con 64.3%, información al 65.7%, accesibilidad con 68.8%, capacidad de respuesta con 76.8%, fiabilidad al 51.3% y seguridad al 70.9% con respecto a la calidad de servicio.

En este contexto, la problemática se generalizó en diferentes niveles y organizaciones, sea privada o pública, pues ambas variables de estudio cuentan con antecedentes que nos permitieron conocer de su existencia en todos los entornos de la administración pública y que requiere su pronta atención, para ello; se ha considerado conceptos teóricos que nos permitieron interpretar cada una de las variables así como las dimensiones respectivas, por lo que a continuación se desarrollaron los conceptos según correspondan.

Como primera variable hemos considerado la gestión pública, describiendo la teoría de Hood (1991) quien destaca que muchos gobiernos comenzaron a implementar reformas que implicaban la adopción de prácticas de gestión del sector privado en el sector público, así como el uso de mecanismos de control enfocados en resultados y reformas que priorizaban la eficiencia y la eficacia en la gestión; esto la aplicación de las experiencias privadas hacia las públicas. Así también, Osborne (2006) mencionó la importancia de considerar los paradigmas de la gobernanza pública, que incluyeron una nueva forma de gobernar de manera abierta y participativa, así como una colaboración entre la sociedad, el Estado y el sector privado, junto con la implementación de nuevos mecanismos de políticas y gestión (Criado, 2016).

En base a la modernización del Estado, en nuestro país se promulgo la Ley No. 27658- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, con el objetivo de establecer principios y bases legales para el proceso de modernización de todas las instituciones e instancias del Estado, de forma que se trabaje con eficiencia y eficacia priorizando y optimizando los recursos reduciendo brechas al descentralizar la estructura de administración pública, haciendo más factible la atención de las necesidades de la ciudadanía; asimismo mediante la Decreto Legislativo No.1554, se realiza algunas modificaciones complementarias (Gob.pe, 2023).

Adicionando a estos conceptos, Alarcón et al. (2020) determinó que es el accionar de la administración pública en los procesos de transformación de la gestión pública como respuesta a las necesidades de agenciar mejoras y el alistamiento de recursos, capacidades de acuerdo a la necesidad del entorno, cuyos resultados deben ser cuantificados y cuantitativamente superiores en la gestión de actividades, así también describe a la habilidad del gobierno para solucionar los problemas de la ciudadanía en base a la atención de las demandas de estas mismas, debiendo viabilizar el registro del cambio.

Por otro lado, Gamero (2022) describió que para contar con una eficiente y eficaz administración pública, se requiere de procedimientos administrativos y calidad de servicio, haciendo referencia a los componentes de estas como la motivación y el compromiso organizacional, que son muy importantes para lograr una pronta y oportuna atención a los justiciables, sobre todo origina eficacia en el cumplimiento de metas, a su vez se refleja en la satisfacción por la calidad en los procesos, así como del personal.

En este contexto se planteó: ¿Cómo se puede obtener una adecuada y eficiente gestión pública?, al respecto, Valencia (2022) trató la efectividad de esta como parte importante en su desarrollo, lo cual implicó la adecuada interpretación y empleo de un nuevo modelo de gestión orientado a priorizar la economía, eficiencia como también eficacia en las acciones gubernamentales. Estos conceptos son fundamentales para lograr una gestión en el sector público y maximizar el impacto de los servicios asistidos a los ciudadanos. La finalidad última de este enfoque fue satisfacer de manera más efectiva sus necesidades y demandas. En resumen, es importante la adopción de un modelo de gestión pública que sea eficiente y efectiva en la provisión de servicios gubernamentales.

A fin de lograr comprender los parámetros correspondiente a esta variable, se describió tres dimensiones, siendo: la primera, la dimensión estratégica, que se refirió a los objetivos estratégicos relacionados con las necesidades de la sociedad, así como el asumir los retos en el proceso de transformación social en distintos plazos de tiempo, así como la proyección de las soluciones y respuestas a partir de la problemática existentes, a fin de adoptar planes, programas necesarios para la resolución de la problemática (Alarcón et al., 2020).

Robitaille et al. (2016) describió que la planificación estratégica es un proceso básico para garantizar la alineación constante entre una organización y su entorno, tanto interno como externo. Este proceso requiere la adaptación de la misión de la organización, establecer objetivos claros, desarrollar estrategias y crear un plan general que describa cómo se utilizarán los recursos disponibles para satisfacer las necesidades de las partes interesadas, y las demandas del entorno. Es crucial involucrar a todos los actores del sector público, incluidos los ciudadanos, en este proceso para asegurar una planificación efectiva y una implementación exitosa de las estrategias diseñadas; por lo que, es fundamental que en las organizaciones visualicen las metas, para plantear estrategias que permitan llegar a los objetivos para esto, los gerentes o en su defecto los representantes de los organismos, deben ejercer el papel de líderes, desempeñándolo con ética y eficiencia, para generar mejoras tanto en el uso de las herramientas que poseen institucionalmente, como direccionar a la organización en marco a su visión y misión, solo de esta forma se podrá alcanzar los objetivos; en este contexto, se presentan tres factores que determinan el logro de los objetivos estratégicos: el liderazgo, apoyo organizacional y la visualización de las metas, incluyendo a estas, los aspectos éticos de la organización (Sardjono, et al., 2024).

Como segunda dimensión se examinó a la economía, como la capacidad del uso correcto de los recursos en base a los resultados, de acuerdo a la disponibilidad de recursos y materiales que permitan la operatividad de los planes y estrategias que se requieran, en contexto, el aprovechamiento de las riquezas potenciales en marco al presupuesto que involucren actores productivos, tanto de bienes y servicios, de igual forma, como el manejo de estos (Alarcón et al., 2020).

Desde la perspectiva de Cavalcante (2023) resumió que la mayoría de las naciones no pueden generar o implementar políticas adecuadas o un entorno institucional, debido a condiciones económicas, esta paradoja refleja una brecha significativa entre el reconocimiento de la importancia de la innovación y la capacidad real para fomentarla y aprovecharla en el ámbito gubernamental. Esto puede atribuirse a varios agentes, como la carencia de recursos financieros y humanos, la ausencia de marcos regulatorios adecuados, la inestabilidad política, la corrupción, la carencia de infraestructura tecnológica y de investigación, entre otros.

Como tercera dimensión la operatividad, se trabajarán las actividades administrativas en el ejercicio de las funciones, con respecto a la implementación de sistemas de gestión, orientación y documentación de procesos organizacionales, es decir la introducción de métodos que permita el mejoramiento y efectividad de gestión (Alarcón et al., 2020).

Xiaohong et al. (2024) consideraron la importancia de que las decisiones operativas estén informadas por el entorno en el que opera. Esto implica que los gerentes deben estar atentos a las señales externas y utilizar esa información para adaptar sus estrategias operativas, quien tiene que decidir estas mismas ante las perspectivas de un entorno incierto, que pueden ser buenas o malas. Tiene información privada sobre estas y debe servir como retroalimentación en la mejoría del servicio o bien que se brinda; por lo que la se debe tomar importancia de la toma de decisiones informadas por el entorno, reconociendo la incertidumbre inherente a dicho entorno y la responsabilidad del gerente en la gestión de esta complejidad.

Finalmente, con respecto a la dimensión social, Alarcón et al. (2020), argumentaron que en esta dimensión revela los efectos o cambios a raíz de la cesión de los productos o servicios que aportan el desarrollo a la sociedad, entiéndase que para el autor las organizaciones públicas existen para saciar las expectativas y requerimientos de la ciudadanía.

Es importante destacar, que en este aspecto también se meditó la participación de la ciudadanía, pues aportan posibles soluciones que pueden generar un cambio en la gestión pública, permitiendo propiciar mejores estrategias en base a información del momento, por otro lado Taguenca & Lugo (2021) describe que independientemente de la complejidad técnica involucrada, las decisiones en la gestión pública tienden a generar beneficios al fomentar un mayor consenso en torno a las políticas y al reducir los potenciales conflictos asociados, por lo que es importante contar con los aportes de la población.

Alarcón et al. (2019) comentó que la efectividad de la gestión es el principal enfoque de la modernización de la administración pública, por contener nuevos enfoques y procedimientos, los cuales son menos estandarizados y con propuestas

más completas que permiten un sistema de gestión más enfocado a los resultados que se desean.

Otra de las variables que comprendieron la presente investigación corresponde a la celeridad administrativa en los procesos judiciales, para ello se tomó como referencia el principio de celeridad en la administración pública, determina García (2019), que es aquel que se encuentra conectado con la eficacia que deben ejecutar los órganos administrativos y jurisdiccionales; es así que complementando con la referencia que realizó Morón (2019) este no solo se refiere a la pauta que requiere la administración sino también concierne a los servidores públicos, sin embargo existe la normativa vigente en la Ley No. 27444-Ley de Procedimientos Administrativos General, que describe el principio de celeridad como los procedimientos que se brinda a un trámite a fin de maximizar la dinámica para alcanzar una decisión en tiempos razonables, sin vulnerar el debido proceso o disposición jurídica.

La celeridad en la atención permite que el cliente se sienta satisfecho de forma positiva, para lo cual es importante contar con elementos óptimos en la organización, seguramente los usuarios tendrán una percepción negativa e incómoda del servicio o en su defecto del conjunto de acciones que se desarrollan para poder atender su requerimiento (Cubas, 2022); Tamayo-Pineda (2021) sugirió que para aumentar la eficacia en la gestión pública, es esencial implementar diversas acciones como la reducción en los trámites, la integración de tecnologías, la gestión de procesos y el afianzamiento de las competencias de los funcionarios. En su rol como sistema integrador, también debe fomentar la innovación de espacios y mecanismos de coordinación que faciliten una visión compartida y consentida, sobre una gestión pública moderna. Para lograrlo, es crucial mantener un feedback constante mediante instrumentos de evaluación y de observación, con el objetivo de identificar áreas de mejora continua.

Es así, que este acápite, estudió como primera dimensión el tiempo de ejecución, considerado también por Cubas (2022) como la optimización del tiempo, pues es denotado como la capacidad con que cuentan las organizaciones para satisfacer las peticiones, mediante el ahorro de tiempo, que es de valorado tanto por

los usuarios como por la organización, ya que se estrecha directamente con la productividad o entrega de servicio, generando reducción en el tiempo de espera.

Como segunda dimensión la imagen, a este criterio Cubas (2022) lo relacionó con la percepción del usuario sobre el servicio o producto que se proporciona y que viene siendo utilizado, esta experiencia de uso o consumo reviste de diferentes opiniones, determinando la perspectiva que se tiene de este, el mismo que puede ser considerado de forma positiva o negativa. Este factor ha posibilitado a las organizaciones a trabajar más en este punto, para revertir la percepción negativa del consumidor y satisfacer las necesidades, así como superar las expectativas de estos mismos.

En la tercera dimensión se refirió a las cualidades personales, Cubas (2022) estipuló que el personal que se encarga de las labores propias de brindar un producto o servicio deben ser flexibles y adaptables a los cambios, es observable que en el sector público no se toma mucha consideración a estos cambios, ya que los procesos son burocráticos y extensos, por lo que es indispensable contar con mecanismos que permitan la agilización de estos de forma que el usuario se sienta conforme con la gestión del órgano público, a diferencia del sector privado que considera como fortaleza este punto a fin de generar un valor que permita la diferenciación ante los otros sectores.

Entonces, podemos considerar la tecnología para desburocratizar en la gestión, Adelaide et al. (2024) hizo referencia a los aspectos tecnológicos, la tecnología por sí sola no puede remediar todos los obstáculos. Si bien los sistemas informáticos y la inteligencia artificial pueden ofrecer herramientas poderosas para el análisis de datos y la toma de decisiones, su eficacia depende de la calidad de los datos que ingresan y de la capacidad del personal para interpretar y utilizar la información generada.

Para acrecentar la gestión pública a través de sistemas informáticos y de inteligencia artificial, es necesario abordar estos desafíos. Esto implica invertir en la capacitación del personal, actualizar la infraestructura tecnológica, promover una cultura organizacional que valore la innovación y la adopción de nuevas tecnologías,

y garantizar una integración efectiva entre los sistemas de información existentes conjuntamente con la capacidad humana.

Mouratidou et al. (2024) tomaron importancia al comprender las percepciones, interpretaciones y experiencias del personal de la administración pública, con el objeto de probar la necesidad de contar con una cultura clientelista, esto es el de abordar reformas que permitan que las organizaciones mejoren la situación de los empleados para convertirlos en personal altamente capacitado, describiendo también la influencia del conocimiento que permite conocer más allá de lo establecido en las labores asignadas, mejorando la atención de los servicios.

Por lo tanto, analizando los aspectos teóricos y problemática en general, es necesario contar con mecanismos que posibiliten que la gestión pública pueda implementar mejoras en la administración de los diferentes órganos públicos, ya que el fundamental objetivo de todo servicio gubernamental está vinculado con el bienestar del ciudadano, quien merece un servicio de calidad y eficiente, para esto se deberá contar con el personal adecuado con conocimientos que permitan destrabar la burocracia sistemática que ha estado opacando el sector público, y porque no, también en el sector privado, quien no es ajena a esta situación, considerando que la celeridad es el eslabón que se requiere trabajarse con plena conciencia de que el servidor público debe propiciar este camino, claro está siempre de mano con la alta dirección, que no debe dejar de lado la circunstancias y ser empático con los usuarios, tanto internos como externos, puesto que en algún momento también se convertirán en usuario de algún servicio (Morrón,2019).

Consecutivamente, la hipótesis general que se presentó fue: la gestión pública influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024, y como hipótesis específicos: las estrategias de la gestión pública influyen en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024, la economía de la gestión pública influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024, la operatividad de la gestión pública influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024, la sociedad influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo básica, porque permitió adquirir mayores conocimientos, ya que no se encuentra motivada por aspectos económicos ni beneficios directos, sin embargo, prevalece el hecho de generar mayores conocimientos, esto es, descubrir nuevos rasgos con respecto a la investigación (Esteban, 2018).

Con enfoque cuantitativo, porque hemos realizado el análisis de los datos numéricos, considerando las dimensiones correspondientes a la medición, mediante técnicas estadísticas que nos han proporcionado tablas y figuras de forma numérica (Sánchez et al.;2018)

Con diseño no experimental correlacional (Anexo 9); ya que no se manipularon las variables para obtener resultados a favor del investigador y no se realizará influencia alguna en ellas, sin embargo, se pretende establecer el grado de correlación entre la variable independiente (y) y la independiente (x) (Romero et al.,2021)

Como primera variable se describió la gestión pública, definiéndose conceptualmente, como el accionar de la administración pública en los procesos de transformación de la gestión pública como respuesta a la necesidades de agenciar mejoras y el alistamiento de los recursos, capacidades de acuerdo a la necesidad del entorno, cuyos resultados deben ser cuantificados y cuantitativamente superiores en la gestión de actividades, así también, a la habilidad del gobierno para solucionar los problemas de la ciudadanía en base a la atención de las demandas de estas mismas, debiendo viabilizar el registro del cambio producido (Alarcón et al., 2020, pp. 412).

La definición operacional, es el significado conceptual para especificar las actividades u operaciones requeridas para medir cada una de las dimensiones. (Sánchez et al., 2018, pp.43). En este sentido, se desarrollaron las siguientes dimensiones para al presente investigación: Dimensión estratégica, se desarrolló con los indicadores: objetivos estratégicos, planes estratégicos y programas

estratégicos; dimensión del presupuesto económico con los indicadores: recursos económicos, disponibilidad de recursos, bienes y servicios; dimensión con respecto a la operatividad, se establecieron los indicadores: actividades administrativas, sistema de gestión y decisiones operativas; y la dimensión social, mediante los indicadores participación, efectividad de servicios, expectativas por los servicios; los cuales se midieron a través de la escala ordinal.

Como segunda variable, en la definición conceptual hemos considerando el principio de celeridad en la administración pública, citando a Morrón (2019) quien conceptualiza como aquel que se encuentra conectado con la eficacia que deben ejecutar los órganos administrativos y jurisdiccionales. Así también, Cubas (2022) describe que, la celeridad en la atención permite que el cliente se sienta satisfecho de forma positiva, para lo cual es importante contar con elementos óptimos en la organización, seguramente los usuarios tendrán una percepción negativa e incómoda del servicio en su defecto del conjunto de acciones que se desarrollan para poder atender su requerimiento.

Con respecto a la variable celeridad administrativa, se desarrollaron las siguientes dimensiones: La dimensión del tiempo de ejecución, con los indicadores correspondientes a la optimización, atención oportuna, reducción de tiempo de espera; en la dimensión de la fiabilidad, con respecto a las promesas cumplidas, resolución de problemas y escucha asertiva; la dimensión percepción del usuario, mediante la satisfacción, cumplimiento de expectativas y cumplimiento de promesas; la dimensión de cualidades del personal, conteniendo la responsabilidad, adaptables al cambio y capacidad de discernir; con respecto a la dimensión de tecnología; los indicadores de capacitación, infraestructura tecnológica e integración del sistema de información (Anexo 1).

Con respecto a la población y muestra, Ñaupas et al. (2018) los definió como cantidad total de estudio, las cuales deben guardar características semejantes, para poder ser medibles, así como aquellos fenómenos que contienen elementos que puedan ser observadas y ser medibles; en consecuencia, se consideró como población a los servidores de un órgano judicial de Lima, los mismos que conforman un total de 1400 servidores; sin embargo, quienes realizan la función concreta

materia de estudio se aproximan a 101 servidores, aplicando la fórmula respectiva se contó con 80 servidores como muestra, por referirse a la parte de un todo, correspondiente en términos conceptuales a la parte de la población a estudiar (Anexo 7), lo cual debe ser de cantidad suficiente para poder tener un claro resultado y evitar confusiones, y ser considerados para su análisis e interpretación, ya que poseen las características necesarias como unidad de análisis, de igual forma el muestreo fue descrito como, la elección de cualquier individuo parte de la población para el estudio, el mismo que debe contar con los criterios definidos para ser incluidos o retirados del estudio, por lo que en la investigación se desarrolló mediante el muestreo probabilístico-aleatorio simple (Hadi et al. 2023).

La técnica que se aplicó fue la encuesta, mediante la escala de Likert, con la escala ordinal: 1=si, 2= regularmente, 3= algunas veces, 4= muy raro y 5= no; siguiendo la referencia efectuada también por Ñaupás (2018) quien describe que la encuesta implica la aplicación de un conjunto de preguntas que se dirige a la población materia de estudio, para recabar la opinión sobre aspectos y situaciones materia de estudio que requieren ser evaluados por el investigador; así también, se optó por el cuestionario como instrumento, para recabar la información, el mismo que contuvo una serie de interrogantes que se diseñaron en base a la consonancia de las teorías pertinentes, que se adaptan al estudio; para ello se contó con el total de 40 preguntas (Anexo 2).

Para la validez, se contó con el juicio de tres expertos, que se encuentran debidamente registrados en ante la SUNEDU con el grado de magíster y doctor, respectivamente, quienes revisaron el cuestionario a fin de atribuirle la validez y suficiencia a las preguntas formuladas (Anexo 3).

Tabla 1

Validación de expertos

Experto	Grado Académico
Dr. Francisco Manuel Hilario Farfán	Doctor en Educación
Mg. Pedro José Alva Monge	Magister en Derecho Penal
Mg. Manuel Steven Vera Valle	Magister en Derecho

Nota: Elaboración propia del autor.

A fin de determinar la confiabilidad del instrumento, se realizó la prueba a 10 individuos, para determinar la validez del instrumento, mediante el Alfa Cronbach respectivo, obteniendo 0.96 de confiabilidad, lo que determina que se encuentra dentro de rango de aceptación (Anexo4).

El procedimiento, se refiere a los caminos a seguir a fin de llegar a los objetivos, ya que estos caminos están dados por operaciones y secuencias previamente fijadas, los mismos que deben respetar el orden definido para obtener resultados valederos (Baena, 2017).

Se realizaron una serie de pasos, los cuales se describen de la siguiente manera: Investigación relacionados a los temas de las variables desarrollados, para ello en primer lugar se realizó la búsqueda bibliográfica mundial, de igual forma de información nacional y finalmente de carácter local, que permitieron plantear los problemas, objetivos e hipótesis; la consulta de artículos y definiciones de las variables, a fin de realizar la operacionalización respectiva, consecutivamente se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos permitiendo recolectar la información, previa validación y la aplicación a la población materia de estudio; a quienes se solicitaron la respectiva autorización para ser parte de este estudio.

A fin de hacer extensivo el instrumento a aplicar se hizo llegar mediante el sistema de Google Forms (formularios google) como de forma impresa, los datos recopilados de los 80 individuos se procesaron mediante las pruebas estadísticas respectivas, para obtener los resultados y generar conclusiones, así también brindar las recomendaciones que permitan mejoras en las variables estudiadas.

El método de análisis de datos, según Niño (2021) describe que permiten la interpretación conceptual de los datos encontrados, para así poder realizar la construcción de las teorías y desarrollo de las mismas, creando condiciones que permiten ir más allá de las características fenoménicas y superficiales de la realidad, pues explica los hechos fundamentales de los procesos; por lo que, se procedió a ordenar y confeccionar una data con los datos mediante Excel, y se transfirió al SPSS, a fin de que ser analizado por este sistema, el cual siguió dos métodos: Descriptivo: Mediante el programa SPSS v.29 se analizaron los datos obtenidos del

Excel por el software, obteniendo de estas tablas correspondientes a cada una de las variables; inferencial: En este punto, se hizo uso del programa SPSS para ello la medición que se realizó fue de forma ordinal; y la prueba de Kolmogórov-Smirnov y Rho de Spearman, a fin de buscar la influencia y correlación de las variables.

Los aspectos éticos, correspondiente a la presente investigación siguió las recomendaciones de la casa de estudio, correspondiendo a la Universidad César Vallejo en base a la normatividad aprobada en el año 2020; de igual forma, la redacción y citación se ha considerado la normatividad del APA 7ma. Edición. Así también, se respetó los principios de la ética, como es la autonomía, ya que no se permitió la influencia en el participante por conveniencia del investigador (Anexo 5); la beneficencia, procurando beneficiar a los participantes de la investigación y a los futuros investigadores con resultados que pueden ser utilizados como materia de consulta; integridad humana, reconociendo a la persona por encima de los intereses personales. Se precisa que es importante considerar el respeto a la propiedad intelectual, puesto que se consideró los derechos de los demás autores que con su aporte teórico y dogmático brindaron base a este trabajo (Universidad César Vallejo [UCV] 2020) (Anexo 8).

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

A continuación, se describió el diagnóstico del grado que se manifiesta en la población estudiada considerándose a 80 servidores, con respecto a la gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024; para ello se desarrollaron: Como primera variable que corresponde a la gestión pública (tabla 2) y segunda variable a la celeridad administrativa (tabla 3), análisis que se realizó mediante el programa Excel y la respectiva baremación para cada variable.

De acuerdo a los resultados del estudio a una población de 80 encuestados; se obtuvo las siguientes tablas:

Tabla 2

Rango y porcentaje de la V1: gestión pública

Rango	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
25 a 44	Mala	26	53%
45 a 64	Regular	1	2%
65 a 84	Buena	22	45%

Nota: Datos extraídos de la data en Excel.

La tabla 2, mostró que, del total de la población encuestada, el 53% de consideraron que la gestión pública en un organismo judicial es mala; así también, el 2% percibió como regular; sin embargo, el 45% lo dedujo como buena.

Tabla 3

Frecuencia y porcentajes de la V2: celeridad administrativa

Rango	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
23 a 42	Bajo	33	67%
43 a 62	Medio	3	6%
63 a 82	Alto	13	27%

Nota: Datos extraídos data de Excel.

Con respecto a la tabla No. 3, el 63% de la población encuestada percibió que la celeridad administrativa en un organismo judicial fue baja; pero el 6% opinó se encuentra en un nivel medio; por otro lado, se observó que el 27% de los encuestados determinaron que el rango que le correspondía a esta variable, es de alta.

Análisis Inferencial

Prueba de distribución de normalidad

En la tabla 4, se consideró el total de la población, siendo esta la cantidad de 80 individuos, siendo mayor a 50 unidades a fin de ser más consistente el procesamiento de los datos; en consecuencia, la distribución normal se realizó mediante Kolmogórov-Smirnov. Por lo tanto, esta prueba al ser analizada por el SPSS, para los datos de contrastación entre la gestión pública y la celeridad administrativa no sigue una distribución normal, siendo esta menor a 0.005, en consecuencia, la prueba de normalidad para la variable 1 (gestión pública) arrojó el nivel de significancia de 0.002; por otro lado, para la variable 2 (celeridad administrativa), el nivel de significancia resultó en <0.001, siendo menor a 0.05; por lo que corresponder que las pruebas de hipótesis se hayan realizado mediante la correlación paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 4

Prueba de normalidad de las variables

Kolmogorov-Smirnov^a

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión publica	.130	80	.002
Celeridad administrativa	.164	80	<.001

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de hipótesis general

Se procuró comprobar la existencia correlacional entre la gestión pública y celeridad administrativa en un órgano judicial 2024, para ello se plantean dos hipótesis:

Ho: No existe correlación entre las variables

H1: Existe correlación entre las variables

Por lo tanto, si el valor de p es menor a 0.05, se establecería que la significancia estadística es positiva y por lo tanto la hipótesis establecida fue aceptada; por lo que del análisis de los datos mediante el sistema informático se pudo obtener las siguientes tablas:

Tabla 5*Correlación entre la gestión pública y la celeridad administrativa*

			Gestión pública	Celeridad administrativa
Rho de Spearman	Gestión pública	Coeficiente de correlación	1.000	.558**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	80	80
	Celeridad administrativa	Coeficiente de correlación	.558**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	80	80

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

En la tabla 5, se observa que para la prueba de correlación se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman ya que ambas variables no tuvieron una distribución normal y además ambas son variables cuantitativas, por lo que los resultados de significancia fueron de <0.01 , siendo este <0.05 , se determina que existe correlación directa entre las dos variables, con una intensidad correlacional moderada del 0.558.

Por otro lado, las siguientes tablas describieron la prueba de significancia del coeficiente de regresión lineal simple

Ho: $B_1=0$, el modelo de regresión no es adecuada

H1: B_1 diferente de 0, el modelo de regresión es adecuado

Tabla 6*Resumen de modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.572 ^a	.327	.318	11.041

Nota: Predictores: (Constante), Gestión pública

La tabla No. 6, describe el resumen del modelo arrojó el error de estándar del 11.041 y una influencia del 33% entre las variables y la correlación positiva del 0.572 de forma positiva, lo que representa una correlación moderada.

Tabla 7ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4619.328	1	4619.328	37.893	<.001 ^b
	Residuo	9508.622	78	121.905		
	Total	14127.950	79			

Nota: Variable dependiente: Celeridad administrativa/ b. Predictores: (Constante), Gestión pública

La tabla 7 detalló que, al contrastar las hipótesis, el valor de significancia fue menor a 0.05, siendo este $.001^b$, determinando, que el modelo de regresión es el adecuado.

Tabla 8Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	10.585	5.018		2.109	.038
Gestión pública	.668	.109	.572	6.156	<.001

Nota: Variable dependiente: Celeridad administrativa

La tabla 8, describió que el coeficiente de la constante B es igual a 10.585, y la constante de la variable B1 es de 0.668., en ambos casos su significación es menor a 0.05, por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1.

En este contexto el modelo de regresión lineal simple es la adecuada por ser diferente a cero, por lo tanto, se rechaza la H0; así también, podemos explicar que la celeridad administrativa $=10.585+0.668(\text{gestión pública}) -11.041$, y su significancia del $p=<.001^b$.

Prueba de hipótesis específica 1

Se buscó comprobar la relación entre las estrategias de la gestión pública y la celeridad administrativa en un órgano judicial 2024, para ello se obtuvieron las siguientes tablas;

Tabla 9*Correlación entre la estrategia de la gestión pública y la celeridad administrativa*

			Celeridad administrativa	V1D1Estrategias
Rho de Spearman	Celeridad administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.387**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	80	80
	V1D1 Estrategias	Coeficiente de correlación	.387**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	80	80

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

La tabla 9, demostró que existe una correlación del 0.387 representando una correlación baja; y una significancia del <.001, menor a 0.05; lo que determina que existe correlación entre las estrategias con respecto a la variable a la celeridad administrativa.

Prueba de hipótesis específica 2

Se comprobó la relación entre el presupuesto económico de la gestión pública y la celeridad administrativa en un órgano judicial 2024, obteniendo las siguientes tablas:

Tabla 10*Correlación entre el presupuesto económico de la gestión pública y la celeridad administrativa*

			Celeridad administrativa	V1D2 Presupuesto económico
Rho de Spearman	Celeridad administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.262*
		Sig. (bilateral)	.	.019
		N	80	80
	V1D2_Presupuesto_economico	Coeficiente de correlación	.262*	1.000
		Sig. (bilateral)	.019	.
		N	80	80

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 10, representó la existencia de una correlación del 0.262 y una significancia del 0.019, menor a 0.05; por lo tanto, existió correlación entre el presupuesto económico y la celeridad administrativa de consistencia baja.

Prueba de hipótesis específica 3

Se analizó los datos y se obtuvo la correlación entre la operatividad de la gestión pública y la celeridad administrativa en un órgano judicial 2024, representada en la siguiente tabla:

Tabla 11

Correlación entre la operatividad de la gestión pública y la celeridad administrativa

			Celeridad administrativa	V1D3 Operatividad
Rho de Spearman	Celeridad administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.513**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	80	80
	V1D3 Operatividad	Coeficiente de correlación	.513**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	80	80

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

La tabla 11, muestra la correlación positiva en 0.513 con una significancia <.001, menor a 0.05; lo cual indica una relación estadísticamente significativa ($p < 0.05$). Se observa una correlación entre la operatividad y la celeridad administrativa de forma moderada.

Prueba de hipótesis específica 4

Se comprobó la relación entre la sociedad en la gestión pública y la celeridad administrativa en un órgano judicial 2024.

Tabla 12

Correlación entre el aspecto social en la gestión pública y la celeridad administrativa

			Celeridad administrativa	V1D4 Aspecto Social
Rho de Spearman	Celeridad administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.363**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	80	80
	V1D4 Social	Coeficiente de correlación	.363**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	80	80

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

La tabla 12, especificó la existencia de una correlación del 0.363 y significancia del <.001, lo cual corresponde a ser menor a 0.05; por lo tanto, existió correlación entre el aspecto social y la celeridad administrativa de forma baja.

IV. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general que se planteó en la investigación, los resultados demostraron que existe correlación directa entre la gestión pública y la celeridad de la gestión administrativa en un órgano judicial 2024, con una intensidad correlacional moderada del 0.558; consideramos, que la prioridad se contempla en brindar un buen servicio y lograr una buena calidad en base a la gestión administrativa, que en muchas ocasiones ha obstaculizado la correcta aplicación de estrategias que nos permitan reducir brechas, tal como lo describieron Artieda, Guarnizo & Vayas (2021), cuando analizaron la situación en una empresa ecuatoriana, encontrando similitud en la problemática con respecto a nuestra investigación, determinaron que las habilidades gerenciales en la gestión pública buscan mejorar el desempeño organizacional así como, con los resultados al cumplirse los objetivos, refiriendo su importancia para la desburocratización de la cultura del servicio, coincidiendo con nuestros resultados, ya que a mayor gestión pública mayor celeridad, lo que implica pasar de una cultura burocrática a una cultura que contiene una estructura más adaptable a la situación y a las demandas del público, con ello reducir actividades innecesarias que sólo generan retraso y duplicidad de funciones.

Así también, Alarcón et al. (2020) reafirmaron su hipótesis, cuando realizaron el estudio a varios municipios del territorio Cubano, para determinar la magnitud de la efectividad de la gestión pública y cuáles eran las deficiencias que se presentaban en estas instituciones gubernamentales, descubrieron que esta problemática se vincularon con las habilidades del personal, así como al flujo de información de estos organismos, pues la gestión pública también se refiere a la búsqueda e identificación de problemas públicos, definir objetivos y seleccionar soluciones de manera veraz y útil para satisfacer las demandas ciudadanas. Es fundamental que las políticas públicas se ajusten a las necesidades de la sociedad y resuelvan eficazmente sus demandas para lograr un gobierno efectivo y satisfactorio para los ciudadanos (Cayetano, 2018).

Por otro lado, Cormick (2020) buscó relacionar la nueva gestión pública y su aplicación en los países desarrollados, reafirmando el papel importante que juegan

los directivos en las organizaciones, así como las decisiones adoptadas, pues de estas dependen los resultados organizacionales, tal como lo describió nuestra investigación, puesto que la aplicación de una correcta gestión pública busca establecer mecanismos que reduzcan los tiempos de espera y con ella, incrementar la satisfacción del usuario, generando celeridad en cada proceso administrativo.

Así también, hemos contrastado con Aguirre (2023), cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión documental y el principio de celeridad en un gobierno municipal, se encontró una correlación positiva y significativa, esto nos permitió afirmar la relación entre la gestión pública y la capacidad de administrar con celeridad. Esto sugiere que un manejo eficaz de la documentación puede ser fundamental para incrementar la eficiencia y la capacidad de respuesta del gobierno local, beneficiando así a los ciudadanos mediante una administración más ágil y efectiva, coincidiendo con nuestros resultados al contemplar la existencia de la relación entre la gestión pública y la gestión administrativa.

Asimismo, Escalante (2021) evidenció la influencia de la modernización de la gestión en la atención al ciudadano en la localidad de Maranura, este resultó en “buena”, al contar con la apreciación del 50% de encuestados; pero, el 42% de estos mismos consideraron como “regular”, y el 8% como “muy bueno, entonces evidencia que puede mejorarse esta situación; por lo tanto, nuevamente existe una relación entre la gestión pública y la atención al ciudadano, esto es, incrementando el ritmo a ambos, en la misma dirección, sea esta de forma positiva o negativa, por lo que una influye en la otra variable.

El hallazgo de Ruiz (2020) al buscar la influencia de la satisfacción del usuario con la calidad de la atención, desprendiéndose de este estudio que, el 23,53% de pacientes percibió la calidad de atención como regular y el 76,47% como buena, este contraste lo realizamos basándonos en que la finalidad de la gestión pública es la satisfacción de la población, entonces, a fin de contar con una base teórica así como resultados de estudios avalan nuestro planteamiento, mencionamos lo descrito por Ruiz, recalcamos que la gestión pública está estrechamente vinculada con la satisfacción del usuario, por ende con las actividades que permitan incrementar atención de las exigencias de la población, tal

como describieron Zailani et al.(2023) al procesar los resultados, demuestra que para perfeccionar la satisfacción del cliente en un consejo municipal en Malasia, por las constantes quejas referidos por la demora en el servicio así como la gestión de la entidad, resultando de este estudio que algunos de los factores que repercute son: los trabajadores, los sistemas de gestión y el sistema de flujo, relacionándose con el tiempo de espera y respuesta por parte del consejo, también se relaciona con el artículo de Alarcón (2020) al estudiar las dimensiones de la gestión pública efectiva en los gobiernos locales, los cuales concatenan con los resultados de buena gestión pública con respecto a estas mismas, sus resultados vuelven a reafirmar nuestra hipótesis.

Así también, Olena (2017) realizó su análisis con respecto a los problemas de la organización y funcionamiento del personal en la gestión pública, en su experiencia ucraniana, concluye que la gestión de personal determina el cumplimiento principal en la calidad de prestaciones de servicios a los ciudadanos, ya que existen sistemas establecidos en los organismos que se basan en principios que reflejan rápidos cambios en la vida de la sociedad, que se encuentran subordinadas a la administración pública.

Igualmente Pillpe (2021) analizó la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, obteniendo correlación al 88.1%, siendo esta altamente significativa lo que determinó que a mayor calidad mayor satisfacción, tal como lo estudiado en nuestra dimensión correspondiente a la sociedad, considerando a Alarcón et al. (2020;415), cuando describió que las organizaciones públicas tienen su razón existencial a la atención de los requerimiento y expectativas de la ciudadanía, en este contexto, existió una correlación al 36%, representando un nivel moderado entre la sociedad y la celeridad, pero de forma directa.

Gonzales (2022), trató sobre el usuario judicial y la encuesta para mejorar del servicio de justicia, describiendo que la demora en la resolución de expedientes se relaciona con la satisfacción del usuario, entonces al considerar estas dos perspectivas lo hemos comparado con los resultados que hallamos en nuestra investigación, ya que existió una estrecha relación entre ambas variables, siendo que una de las dimensiones trató el aspecto social, por ello hemos considerado lo

descrito por Alarcón et al. (2020;415), haciendo hincapié que la efectividad de la gestión corresponde a un enfoque de modernización de la administración pública, por consiguiente, establecer nuevos métodos que permitan encauzar a mejorar los resultados.

Así también, se puede describir, que la gestión pública guarda relación de forma directa con la gestión administrativa, como lo determinó Palomino (2022), al expresar en sus resultados que el 90.5% de sus encuestados opinaron como bajo a la gestión pública y el 83.3% que la gestión administrativa también resultó bajo, asociándose de forma directa y positiva; pues, coincidentemente, nuestra variable a gestión pública, contempla las estrategias como estudio correspondiente a sus dimensiones, el mismo que guarda correlación con la celeridad administrativa, esto es al 0.387, con significancia de <0.001 .

Valencia (2022) al estudiar la efectividad de la gestión pública por medio de la planificación estratégica, concluye que a mayor planificación, mayor efectividad de la gestión pública, por lo que es necesario establecer nuevas estrategias para la transformación de la realidad con respecto a la satisfacción de las necesidades colectivas, pero este carácter no sólo evalúa las acciones presentes sino también en el futuro, entonces se deberá diseñar estas con miras de nuevos retos y así obtener la prevención y cambios deseados; corroborando nuestros resultados al obtener una correlación del 0.446 moderada con una sig. <0.001 , siendo consistente con nuestra dimensión relacionada a las estrategias y la celeridad.

Silva & Theophanes de França (2018), en el estudio que realizan con respecto a la carencia de políticas públicas basadas en la planificación estratégica en el municipio de Joinvile-Brasil, a fin de prever el incremento en el sector de turismo, se debe a la inoperatividad del Consejo Municipal así como el pobre desempeño de este en las evaluaciones de acciones y objetivos, y también al desentendimiento de las observaciones de la opinión pública, lo cual no permite el mejoramiento de la situación actual y con ello a la caída de la situación económica de dicho localidad, entendiéndose que la planificación permite el mejor desarrollo de los procesos a fin de mejorar las condiciones actuales, para lo cual se requiere el compromiso de las autoridades, por lo que reforzamos nuestro planteamiento en esta dimensión.

Quispe (2020) identificó la relación entre la calidad de servicio y la gestión pública con un nivel de significancia del 0.000 y Rs del 0.463, siendo este positivo y de nivel moderado, pues a mayor calidad de servicio mejora la gestión pública, esta variable podríamos compararlo con la dimensión estudiada en nuestra investigación correspondiente a la operatividad, Alarcón et al. (2020) lo describió como las actividades administrativas que permiten mejorar y efectivizar la gestión, en consecuencia, demostramos que existe relación directa entre la operatividad de la gestión pública y la celeridad administrativa al 0.513 con sig. <0.001. Así también podemos citar a Bernardes et al. (2023) al evidenciar irregularidades en las gestiones gubernamentales afectan a la gobernanza y desarrollo del municipio en Sao Paulo, y con ello a la correcta atención de las necesidades de la población, ya que no sólo depende del factor económico sino de la gestión que realiza durante la gobernanza así como la dotación de los servicios que son esenciales para generar una buena condición de vida, por lo que se reitera que la calidad del servicio depende de una buena gestión.

Cavalcante (2023) al realizar su estudio hace referencia de que algunas economías coadyuvan con la estructura en el crecimiento tecnológico e innovaciones, pues estos basan sus logros también en este factor, entre otros; sin embargo, también podemos citar a Albi & Onrubia (2015;9) al referir que en la economía pública permite la intervención del estado, la eficiencia en su actuación para la satisfacción de todas las preferencias de la población, incluidas a las relacionadas a la equidad y dignidad de las personas, pues el Estado cumple un papel imperante en la sociedad. Así también, describe que la razón de que la actuación del Estado cuente con imperfecciones se debe a la economía y la gestión pública, pues la principal atención en este punto es la reducción de costos de transacciones de las organizaciones públicas, por consiguiente, nuestra investigación hace referencia a la problemática en una organización estatal, al que le corresponde una asignación presupuestal, que se requiere para mejorar la condición actual en la que se encuentra, con el objetivo de brindar un buen servicio al justiciable, mediante el uso debido de los recursos, bienes y servicios, y con ello el aceleramiento administrativo y reducción de tiempos en los procesos, por lo que la a mayor presupuesto económico mayor celeridad administrativa, tal como los resultados obtenidos en nuestra investigación.

Por lo tanto, el análisis comparativo realizado a los estudios de otros autores basados en información recolectada, nos deja evidenciar que existe una relación entre la gestión pública y la celeridad administrativa, considerando que cada autor contempló sus variables y dimensiones de acuerdo a su ámbito y población de estudio; así también en nuestro estudio hemos podido observar que de los 80 encuestados la mayor parte consideró que la economía y las estrategias aplicadas en la gestión pública son de carácter primordial para contar con mayor celeridad; por otro lado, también observamos que los servidores no cuentan con una debida información con respecto a las objetivos, planes y programas de la institución, lo que, repercute mucho las expectativas del personal y el cumplimiento de la institución hacia estos.

Además, cómo las entidades públicas y los gobiernos locales están respondiendo a las demandas contemporáneas mediante la modernización de la gestión pública, al adoptar esta política, se están utilizando variedad de herramientas y estrategias con el objetivo de mejorar la transparencia, inclusión y eficiencia en el servicio a la ciudadanía. La referencia a la voluntad política subraya la importancia del liderazgo y la decisión en este proceso de transformación. También, se destacó que estas acciones están alineadas con las normativas orgánicas que guían las responsabilidades funcionales de estas entidades, reforzando así su compromiso institucional hacia una gestión más efectiva y satisfactoria para los ciudadanos (Delgado, 2022).

V. CONCLUSIONES.

Primero. Se pudo demostrar que existe influencia en la gestión pública y la celeridad administrativa, al contrastar nuestra información mediante el sistema estadístico, debido a que el nivel de significancia fue de 0.001 y con una intensidad correlacional del 0.558, de grado moderado y positivo, concluyendo que la gestión pública es importante para la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024.

Segundo. Se logró demostrar que las estrategias de la gestión pública guardan relación con la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024; debido a que, el nivel de significancia representada fue al 0.001, y el coeficiente correlacional del 0.387, determinando que existió relación de forma positiva y con grado moderado; por lo que, a mayor estrategias mayor celeridad administrativa.

Tercero. Se evidenció que existe relación entre la economía de la gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024, al obtener la correlación al 0.262, de forma positiva baja por contar con una significancia al 0.019, lo que reafirma la importancia de la asignación de los recursos económicos que permita mejorar la atención y generar mayor celeridad en los procedimientos administrativos.

Cuarto. Se comprobó la existencia relacional entre la operatividad de la gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024; ya que se determinó la correlación al 0.513, de forma positiva y en un nivel de significancia $<.001$ bilateral; por lo reafirmamos nuestra hipótesis pues a mayor operatividad en la gestión pública mayor celeridad administrativa.

Quinto. Se revela la existencia correlacional al 0.363 entre el aspecto social de la gestión pública y la celeridad administrativa de forma positiva, de grado moderado; demostrando con estos resultados que a mayor atención de la información que nos brinda la ciudadanía podremos generar mayor celeridad administrativa, por lo que es importante incluir la participación ciudadana que permitan mejorar los procedimientos para la celeridad administrativa.

VI. RECOMENDACIONES

Primero. A los investigadores, se recomienda realizar estudios considerando las variables que motivaron la investigación desarrollada, considerando el método cualitativo, lo que permitiría la ampliación de los conocimientos mediante la aplicación de métodos diferentes al utilizado, este tipo de investigación se emplea para examinar, describir, explorar y comprender las experiencias, pensamientos y sentimientos tanto de otras personas como de uno mismo. Este enfoque permite que el estudio sea adaptable a nuevas oportunidades y, por lo tanto, no se ajusta necesariamente a hipótesis predefinidas (Rojas, 2022).

Segundo. A los investigadores se sugiere considerar como población de análisis a los usuarios externos, por ser un valor infinito de sujetos de estudio, esto permitiría tener mayor alcance en los resultados y beneficiaria en la discusión de los resultados para lograr mayores recomendaciones, beneficiando a futuras investigaciones, ya que la población debe ser representativa del conjunto al que se quiere hacer inferencia, durante el periodo de investigación, el cual debe ser suficiente y grande para obtener resultados estadísticos significativos (Hadi et al. 2023).

Tercero. Se sugiere a los futuros investigadores, el uso de impreso de las encuestas, con el fin de personalizar la atención en cada caso o de lo contrario aplicar una diferente técnicas e instrumentos que permitan obtener resultados contrastables con los nuestros, permitiendo el incremento de material científico para nuevas investigaciones, como la ficha de entrevista ya que contiene preguntas y permite el uso de preguntas estandarizadas en diferentes contextos, con respecto a la dimensión social, se sugiere el uso de la observación del participante, que puede adecuarse a la población de estudio que es utilizado en los estudios cualitativos (Hadi et al. 2023).

Cuarto. Con respecto a la influencia existente en la gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024, es importante que el responsable del organismo judicial conjuntamente con encargado de Área de Personal de organismo judicial realice el levantamiento de información con respecto

a las funciones que se realizan en cada una de las áreas internas, a fin redistribuir cada función y evitar la duplicidad de actividades, de esta forma se establecerían nuevos roles y minimizar los tiempos permitiendo la actualización del Reglamento de Funciones, proponiendo ante el Consejo Ejecutivo del organismo judicial la estandarización de las funciones a nivel institucional, si es necesario lo que permitiría generar mayor eficiencia en la atención al usuario; la gestión pública es un instrumento que permite la valoración de las instituciones públicas, ya que se orientan hacia un bien común y consideran la eficiencia como resultado de una gestión integrada que valore tanto los recursos técnicos como los principios fundamentales para las que se encuentran hechas (Gutiérrez & Chauca, 2023).

Quinto. En el caso de la influencia de las estrategias de la gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024; se recomienda al jefe de Innovación Judicial del organismo judicial, que aplique nuevas estrategias como el acceso a las plataformas de forma más amigable, planes de actualización de sistemas de seguimiento y consulta de expedientes mediante el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y programas en los sistemas internos como la plataforma del Sistema Integrado Judicial de forma más accesible, esto facilitaría el logro de los objetivos; pues se requiere del uso de estrategias, proceso e instrumentos que permitan la concepción de las metas que corresponden al logro de la población; estandarizando métodos a fin de adoptar las buenas prácticas y eliminar normas y trabas que obstaculizan el logro de las metas (Martinet, 2021); en caso del presente estudio generar mayor celeridad administrativa permitiendo mejorar la administración de justicia ante los usuarios, ya que los procesos y las estrategias organizacionales contribuyen en la obtención de una alta efectividad y eficiencia en las instituciones públicas (Aracena et al., 2019) .

REFERENCIAS

- Adelaide Ippolito, Marco Sorrentino, Luisa Guardato, Raffaele Marcello, Giuseppe Paolone (2024), *The paradoxes of the reengineering of information flows for management control: A case study in a public university hospital*, *International Journal of Accounting Information Systems*, Volume 53,2024,100680, ISSN 1467-0895. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2024.100680>.
- Aguirre S., M (2023). *Gestión documental y principio de celeridad en un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de los Ríos,2022*. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106864>
- Albi Ibáñez E & Onrubia Fernández J. (2015). *Economía de la Gestión Pública: Cuestiones fundamentales*. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces, S.A. Madrid.
- Alarcón Barrero, R., Salvador Hernández, Y., & Pérez Pravia, M. (2020). *Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 411-420.
- Aracena Genao, B., Leyva, R., & Soto Flores, M. (2019). *Does the new public management contribute to improving the performance of obstetric care in Mexico public hospitals?*. *Contaduría Y Administración*, 65(1), e159. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.2109>
- Artieda Rojas, Jorge Rodrigo, Guarnizo Ponce, Walter Javier, Caiza Vega, Mónica del Rocio, & Vayas Castro, Guillermo Santiago. (2021). *Las habilidades gerenciales en la gestión pública*. *Revista Investigación y Negocios*, 14(24), 149-156. Epub 31 de octubre de 2021.<https://doi.org/10.38147/invneg.v14i24.155>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Bernardes da Silva A., Santos Ferreira A., Ferreira Mautinho V. (2023). *Determinantes das irregularidades na gestão pública municipal: o caso dos municípios do estado de São Paulo*. *Revista De Administração Pública*, 57(5), e2022-0398. <https://doi.org/10.1590/0034-761220220398>
- Blas, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho, A., y Valqui, J. M. (2022). *Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática*. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII (Especial 5), 290-301.

- Cámara de Comercio (2 de enero de 2023). *BCR destaca como entidad pública con mejor desempeño*. Recuperado el 2 de abril del 2024 de <https://lacamara.pe/bcr-destaca-como-entidad-publica-con-mejor-desempeno/>
- Cavalcante, P. L. C. (2023). *Do politics and administration affect innovation performance? A comparative analysis*. *Revista De Administração Pública*, 57(2), e2022–0204. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/0034-761220220204x>
- Cayetano Chaupiz, S. (2018). *Principios de inclusión y equidad: Elementos esenciales para la modernización de la gestión pública*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13084/2171>
- CEPAL (3 de abril de 2024). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe, 2023*. Recuperado el 4 de abril de 2024 de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6398eae9-6083-415c-be5e-5d7136f26b8d/content>
- Chacha Chacha, J. E., Sánchez Cruz, J., Quimiz Sandoya, J. J., & Llamuca Esmeraldas, A. (2023). *La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro*. *Universidad Y Sociedad*, 15(6), 204-213. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4138>
- Cormick, H. T. (2020). *La Nueva Gestión Pública. Su aplicación en los países de la OCDE y en Argentina*. *Ucronías*, (1), 75–98. Obtenido de: <https://doi.org/10.5281/zenodo.3858049>
- Criado Ignacio J. (2016). *Nuevas tendencias en la gestión pública*. España. Editorial INAP
- Cristiane Silva, & Romualdo Theophanes de França Junior. (2018). *Política pública a partir do planejamento estratégico: uma análise do sistema territorial turístico no município de Joinville (SC)*. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(4). <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.067>
- Cruz, O. H., & Herrera, H. H. (2024). *Citizen Participation: A New Paradigm for Public Management. Participação da cidadania: um novo paradigma na gestão pública*. *Estudios De La Gestión*, (15), 79-99. <https://doi.org/10.32719/25506641.2024.15.4>
- Cubas Tenorio, S. (2022). *La gestión y celeridad en la atención de los usuarios en la sede judicial de Mariscal Cáceres-Juanjuí. 2021* [Tesis de Maestría,

- Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/81919>
- Dal Magro, C., Silva, T., Lavarda, C., & Ferla, R. (2022). *Different ways of using the budget affect the empowerment and creativity of managers*. *Contaduría y Administración*, 68(2), e381.
doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3161>
- Delgado Tapia V. A. (2022) *Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (2), pp. 2405-2420.
Obtenido de: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Defensoría del Pueblo (5 de abril de 2024). *Vigésimo sexto Informe Anual 2022*. Primera Edición, 2023.
Recuperado a partir de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/05/ConsolidadoIA2022.pdf>
- Durand Huaranga R. (2018). *Sistema de gestión de calidad (SGC) en beneficio del usuario judicial*. Obtenido de:
https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/976b0f0047384db98638871612471008/BOLETIN_1_SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD.pdf?MOD=AJPERE&CACHEID=976b0f0047384db98638871612471008
- Escalante Carrillo, E. (2021). *Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Maranura 2021*. Obtenido de; <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76156>
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de Investigación*. obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Gamero Huabil, C. (2022). *Atención de las personas vulnerables en la Primera Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria de la Corte Suprema de la República, en Lima – 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/137536>
- García, A. (2019) *El principio de celeridad y el proceso administrativo de adopción*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Ambato]. Repositorio Nacional de la Universidad de Ambato - Ecuador. Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25061>
- González Eneque, L. A. (2022). *El usuario judicial y la encuesta para la mejora del servicio de justicia, Tarapoto, 2021*. *Horizonte Empresarial*, 9(2), 83–93.

Obtenido de: <https://doi.org/10.26495/rce.v9i2.2325>

Gob.pe (2023). *Publicación Oficial - Diario Oficial El Peruano-Decreto Legislativo No.1554*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/4216571-1554>

Granados Rodríguez, J. M., (2021). *Herramientas de medición de la gestión pública en Colombia: el Formulario Único de Avance a la Gestión como herramienta de medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Revista del CLAD Reforma y Democracia, (79), 253-288.

Guillen, C., Lazo, M., Landeo, L. (2022). *Insatisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias del Hospital II EsSalud - Huancavelica en el contexto Covid-19*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/12608>

Hadi Mohamed, M., Martel Carranza, C., Huayta Meza, F., Rojas León, C. & Arias Gonzáles, J. (2023). *Metodología de la investigación. Guía para el proyecto de tesis*. Obtenido de: DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>

Hernández Sánchez, A. (2021). *Programes Integrals Urbà-Socials PIUS i Casa Analco FABUAP. Dos projectes a la perifèria i el centre de la ciutat a la recerca de la participació ciutadana. on the w@terfront. Public Art.Urban Design.Civic Participation.Urban Regeneration*, 63(5), 3–36. <https://doi.org/10.1344/waterfront2021.63.5.0>

IPSOS (marzo de 2024). *Estudio de opinión-Informe de resultados*. Recuperado el 2 de abril del 2024 de https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2024-03/Encuesta%20Per%C3%BA%2021%20-%20Ipsos_Aprobaci%C3%B3n%20de%20autoridades%20y%20situaci%C3%B3n%20pol%C3%ADtica.pdf

Martinet Villanueva, O. (2021). *Gestión de estrategias integrales, y su impacto para lograr una eficiente administración pública en el Gobierno Regional La Libertad, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70604>

Morrón, J. (2019). *Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general. Nuevo texto único ordenado de la ley N° 27444*. Editorial Gaceta Jurídica S.A.

Mouratidou, M. , Grabarski, M.K y Donald, W.E (2024), " *Intelligent careers and human resource management practices: qualitative insights from the public*

- sector in a clientelistic culture "*, *Journal of Work-Applied Management* , vol. 16 N° 1, págs. 97-111. <https://doi.org/10.1108/JWAM-08-2023-0082>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. México: México. <https://goo.su/CL6YxEh>
- Niño, J. (2021). *La investigación científica en el contexto académico*. NSIA Publishing House Editions. Lima-Perú
- Lama More H. (2023). *Plan de gobierno del Poder Judicial*. Obtenido de: <https://www.gacetajuridica.com.pe/docs/PlandeGobierno-HectorLama.pdf>
- Olena Oleskyevna R. (2017). *Problemas de la organización y funcionamiento de un sistema de gestión de personal del servicio público: experiencia extranjera. Problems of organization and operation of a public service personnel management system: foreign experience*, 5 (10). Publicado por :<https://cyberleninka.ru/article/n/problemas-de-la-organizacion-y-funcionamiento-de-un-sistema-de-gestion-de-personal-del-servicio-publico-experiencia-extranjera>
- Palomino Capcha, X. (2022). *Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una dirección regional agraria Lima, Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95354>
- Pillpe Chavarría, K. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, año 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102946>
- Poder Judicial (2023). *Plan de Descarga en el Poder Judicial 2024-2025*. Julio 2023. Obtenido de: <https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.pj.gob.pe%2Fwps%2Fwcm%2Fconnect%2F417726004c04e019b48db5dd50fa768f%2FRESOLUCION%2BADMINISTRATIVA-000255-2023-CE>.
- Quispe Yapu, L. (2020). *Calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51240>
- Guerra Gutiérrez S. & Chauca Cerna A. (2023). *La Modernización de la Gestión Pública y La Calidad Del Servicio en los Módulos De Atención en la Sede Central De Minedu, Lima-2021*[Tesis de Maestría, Universidad Nacional del

- Callao]. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/8610>
- Romero Urrea H., Real Cotto, J., Ordoñez Sánchez J., Gavino Días G. & Saldarriaga G. (2021) *Metodología de la Investigación*. 1era. Edición. Edicumbre Editorial Corporativa
- Robitaille, M., Chiasson, G. & Gauthier, M. (2016). *De la planification stratégique régionale à la prospective en Outaouais : la difficile construction d'un nouveau rapport au temps*. Cahiers de géographie du Québec, 60(170), 325–342. <https://doi.org/10.7202/1040538ar>
- Rojas-Gutierrez W. (2022). *La relevancia de la investigación cualitativa*. Revista Studium Veritatis, Vol. 20, N. 26, 2022 E-ISSN: 2955-8662 (pp. 79-97) obtenido de <https://doi.org/10.35626/sv.26.2022.353>
- Ruiz Ballón, M. (2020). *Características del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa, setiembre 2018* [Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11992>
- Sánchez H., Reyes C. & Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. Lima
- Sardjono, W., Perdana, W. G., Cholidin, A., & Salim, G. (2024). Placement of information systems as a strategic tool for achieving company objectives. *Procedia Computer Science*, 234, 1037–1042. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.097>
- Tamayo-Pineda, Noris. (2021). *La modernización de la Administración Pública cubana en clave de desarrollo. Principales desafíos*. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(2), . Epub 01 de julio de 2021. Recuperado en 01 de agosto de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000200010&lng=es&tlng=es.
- Taguenca Belmonte, J. A., & Lugo Neria, B. (2021). *The Incidence of Participation Citizen in Efficiency: The Case of the Municipal Social Infrastructure Fund (fism) in Hidalgo*, *Gestión Y Política Pública*, 30(1), 101–125. <https://doi.org/10.29265/gypp.v30i1.807>
- Taguenca Belmonte, Juan Antonio, & Lugo Neria, Bernabé. (2021). *La incidencia de la participación ciudadana en la eficiencia: El caso del Fondo de*

Infraestructura Social Municipal (FISM) en Hidalgo . Gestión y política pública, 30(1), 101-125. Epub 04 de junio de 2021. <https://doi.org/10.29265/gypp.v30i1.807>

Valdez Zepeda A., (2019). *Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina*. Revista Venezolana de Gerencia, 24(86), 325-339.

Valencia Maquera M. W. (2022). *Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 97-115. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3473

Valverde Rebaza, C. (2024). *Plan de mejora del sistema de gestión documental en la gestión por resultados de servidores en un consejo regional, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/135342>

Villagómez Girosky, E.G., Sierra Carpio, D. A., Esquinca Moreno, A. (2021). *Factores críticos en la percepción de la calidad en la atención de los servicios públicos: el caso de un organismo federal descentralizado*. NovaRUA Revista Universitaria de Administración. vol. 13, núm. 23, 2021

DOI: <https://doi.org/10.20983/novarua.2021.23.1>

Xiaohong Huang, Yue Xu, Jian Ni (2024) *Operational decisions of public firms and feedback mechanism from stock market*, Economics Letters, Volume 238,111696, ISSN 0165-1765. Obtenido de: <https://doi.org/10.1016/j.econlet.2024.111696>.

Zailani, Q. N. N., Sundram, V. P. K., Ibrahim, I., Senathirajah, A. R. S. (2023) *Plan-do-Check-Act Cycle: a Method to Improve Customer Satisfaction at a Municipal Council in Malaysia*. Obtenido de: <https://openaccesssojs.com/JBReview/article/view/931/645>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA/MEDICIÓN
V. 1. Gestión pública	Se define como el accionar de la administración pública en los procesos de transformación de la gestión pública como respuesta a la necesidades de agenciar mejoras y el alistamientos de los recursos, capacidades de acuerdo a la necesidad del entorno, cuyos resultados deben ser cuantificados y cuantitativamente superiores en la gestión de actividades, así también describe a la habilidad del gobierno para solucionar los problemas de la ciudadanía en base a la atención de las demandas de estas mismas, debiendo viabilizar el registro del cambio producido (Alarcón et al. 2020;412)	Se utilizará la técnica de la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario para la gestión pública, en sus dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia • Presupuesto económico • Operatividad • Social La prueba constará de 20 preguntas La prueba evaluará 4 dimensiones.	D.1.1. Estrategias	I.1.1.1. Objetivos estratégicos	Ordinal: (1) Si (2) Regularmente (3) Algunas veces (4) Muy raro (5) No
				I.1.1. 2. Planes estratégicos	
				I. 1.1. 3. Programas estratégicos	
			D.1.2. Presupuesto económico	I. 1.2.1. Recursos económicos	
				I.1.2.2. Disponibilidad de recursos	
				I. 1.2.3. Bienes y servicios	
			D.1.3. Operatividad	I.1.3.1. Actividades administrativas	
				I.1.3.2. Sistemas de gestión	
				I.1.3.3. Decisiones operativas	
			D.1.4. Social	I.1.4.1. Participación	
				I.1.4.2. Efectividad de servicios	
				I.1.4.3. Expectativas por los servicios	
V. 2. Celeridad administrativa	La celeridad en la atención permite que el cliente se sienta satisfecho de forma positiva, para lo cual es importante contar con elementos óptimos en la organización, seguramente los usuarios tendrán una percepción negativa e incómoda del servicio en su defecto del conjunto de acciones que se desarrollan para poder atender su requerimiento (Cubas, 2022)	Se utilizará la técnica de la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario para la celeridad administrativa, en sus dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de ejecución • Percepción del usuario. • Cualidades de personal. • Tecnología. La prueba constará de 20 preguntas La prueba evaluará 4 dimensiones	D.1.1 Tiempo de ejecución	I.1.1.1. Optimización	Ordinal: (1) Si (2) Regularmente (3) Algunas veces (4) Muy raro (5) No
				I.1.1.2. Atención oportuna	
				I.1.1.3. Reducción de tiempo de espera	
			D.1.2. Percepción del usuario	I.1.2.1. Satisfacción	
				I.1.2.2. Cumplimiento de expectativas	
				I.1.2.3. Cumplimiento de promesas	
			D.1.3. Cualidades del personal	I.1.3.1. responsabilidad	
				I.1.3.2. adaptables al cambio	
				I.1.3.3. Capacidad de discernir	
			D.1.4. Tecnología	I.1.4.1. Capacitación tecnológica	
				I.1.4.2. Infraestructura tecnológica	
				I.1.4.3. Integración del sistema informático	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

No	Ítem	1	2	3	4	5
1.	VARIABLE: GESTIÓN PÚBLICA					
1	¿Conoce Ud., los objetivos estratégicos de su institución?					
2	¿Conoce Ud., los planes estratégicos de su institución?					
3	¿Conoce Ud., los programas estratégicos de su institución?					
4	¿Considera Ud., que es necesario implementar nuevas estrategias en mejora de su institución?					
5	¿Cree Ud., que las estrategias en su institución deben avocarse a la resolución de las problemáticas internas y externas?					
6	¿Considera Ud., que su institución cuenta con recursos económicos suficientes para el desempeño de las funciones?					
7	¿Cree Ud., que debería asignarse mayor presupuesto para la atención de las necesidades en su área?					
8	¿Considera Ud., que su institución cuenta con disponibilidad inmediata de uso de recursos?					
9	¿Considera Ud., que los bienes y servicios asignados son idóneos para el desarrollo de sus labores?					
10	¿Considera Ud., que los recursos asignados permiten la pronta respuesta de los requerimientos?					
11	¿Considera Ud., que las actividades administrativas actuales en su área, son las que se requiere para la correcta atención de los usuarios?					
12	¿Cree Ud., que se puede mejorar las actividades administrativas en la atención al usuario?					
13	¿Conoce Ud. los sistemas de gestión de su institución?					
14	¿Cree Ud., que su institución aplica buenas decisiones en la atención al usuario, para mejorar la operatividad del área?					
15	¿Considera Ud., que se debería trabajar más en las gestiones administrativas en su institución para mejorar la situación actual?					
16	¿Considera Ud., que es importante contar la participación ciudadana?					
17	¿Cree Ud., que el ciudadano podría brindarnos aportes para mejorar la atención?					
18	¿Cree Ud., que se debe reducir las deficiencias para el logro de las actividades en su área?					
19	¿Considera Ud., que las expectativas positivas de los usuarios refuerzan las acciones en la gestión de los servicios que se brinda?					
20	¿Considera Ud., que se debe trabajar más en la imagen institucional para acrecentar las expectativas ante los usuarios?					
2.	VARIABLE: CELERIDAD ADMINISTRATIVA					
21	¿Considera Ud., que el tiempo en cada proceso administrativo puede optimizarse de algún modo?					
22	¿Cree Ud., que se podría reducir el tiempo de respuesta ante un requerimiento?					
23	¿Cree Ud., que se podría reducir el tiempo de espera en cada proceso que se realiza administrativamente?					
24	¿Considera Ud., que es importante tomar en cuenta la prioridad de cada caso para reducir el tiempo de espera?					
25	¿Cree Ud., que se debe priorizar en las atenciones a los usuarios implicados en las Leyes 29973 -Ley General de la Personal con Discapacidad y Ley 30490-Ley de la Persona Adulta Mayor, en los tiempos de ejecución?					
26	¿Considera Ud., que es importante la satisfacción de los usuarios?					
27	¿Considera Ud., que el personal cumple con las expectativas de los usuarios?					
28	¿Considera Ud., que el incumpliendo de las promesas de la institución hacia el servidor, afecta a las expectativas de los usuarios?					
29	¿Considera Ud., que la institución se encuentra trabajando en aumentar la percepción positiva que tiene el usuario?					
30	¿Considera Ud., que la institución cumple con las expectativas del personal?					
31	¿Cree Ud., que el personal realiza sus labores con responsabilidad?					
32	¿Considera Ud., que los servidores se adaptan a cualquier tipo de cambios?					
33	¿Considera Ud., que los servidores cuentan con la capacidad de discernir ante un problema?					
34	¿Considera Ud., que el personal es empático con el usuario?					
35	¿Considera Ud., que la institución debe trabajar en afianzar la ética en el personal?					
36	¿Considera Ud., que la institución propicia capacitaciones en materia tecnológica eventualmente?					
37	¿Considera Ud., que se cuenta con infraestructura tecnológica adecuado para el desarrollo de las labores?					
38	¿Cree Ud., que se cuenta con la integración del sistema informático con otras instituciones para facilitar las labores del personal?					
39	¿Cree Ud., que se debe propiciar una plataforma más amigable para transparentar la información al usuario?					
40	¿Considera Ud., que es importante contar con un semáforo de alertas de periodicidad?					

instrumento

ESCALA DE MEDICIÓN	Si	Regularmente	Algunas veces	Muy raro	No
VALOR	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría: Gestión pública

Definición de la variable/categoría: La Gestión pública, Se define como el accionar de la administración pública en los procesos de transformación de la gestión pública como respuesta a la necesidades de agenciar mejoras y el alistamientos de los recursos, capacidades de acuerdo a la necesidad del entorno, cuyos resultados deben ser cuantificados y cuantitativamente superiores en la gestión de actividades, así también describe a la habilidad del gobierno para solucionar los problemas de la ciudadanía en base a la atención de las demandas de estas mismas, debiendo viabilizar el registro del cambio producido (Alarcón et al. 2020;412)

Dimensiones	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
D.1.1.Estrategias	Objetivos estratégicos	¿Conoce Ud., los objetivos estratégicos de su institución?					
		¿Cree Ud., que las estrategias en su institución deben avocarse a la resolución de las problemáticas internas y externas?					
	Planes estratégicos	¿Conoce Ud., los planes estratégicos de su institución?					
		¿Conoce Ud., los programas estratégicos de su institución?					
D.1.2. Presupuesto económico	Recursos económicos	¿Considera Ud., que su institución cuenta con recursos económicos suficientes para el desempeño de las funciones?					
		¿Cree Ud., que debería asignarse mayor presupuesto para la atención de las necesidades en su área?					
	Disponibilidad de recursos	¿Considera Ud., que los recursos asignados permiten la pronta respuesta de los requerimientos?					
		¿Considera Ud., que su institución cuenta con disponibilidad inmediata de uso de recursos?					
	Bienes y servicios	¿Considera Ud., que los bienes y servicios asignados son idóneos para el desarrollo de sus labores?					

D.1.3. Operatividad	Actividades administrativas	¿Considera Ud., que las actividades administrativas actuales en su área, son las que se requiere para la correcta atención de los usuarios?					
	Sistemas de gestión	¿Cree Ud., que se puede mejorar las actividades administrativas en la atención al usuario?					
		¿Considera Ud., que se debería trabajar más en las gestiones administrativas en su institución para mejorar la situación actual?					
	Decisiones operativas	¿Conoce Ud. los sistemas de gestión de su institución?					
¿Cree Ud., que su institución aplica buenas decisiones en la atención al usuario, para mejorar la operatividad del área?							
D.1.4. Social	Participación	¿Considera Ud., que es importante contar la participación ciudadana?					
		¿Cree Ud., que el ciudadano podría brindarnos aportes para mejorar la atención?					
	Efectividad de servicios	¿Cree Ud., que se debe reducir las deficiencias para el logro de las actividades en su área?					
	Expectativas por los servicios	¿Considera Ud., que las expectativas positivas de los usuarios refuerzan las acciones en la gestión de los servicios que se brinda?					
¿Considera Ud., que se debe trabajar más en la imagen institucional para acrecentar las expectativas ante los usuarios?							

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría:
Celeridad administrativa**

Definición de la variable/categoría: Celeridad administrativa, La celeridad en la atención permite que el cliente se sienta satisfecho de forma positiva, para lo cual es importante contar con elementos óptimos en la organización, seguramente los usuarios tendrán una percepción negativa e incómoda del servicio en su defecto del conjunto de acciones que se desarrollan para poder atender su requerimiento (Cubas, 2022)

Dimensiones	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
D.1.1 Tiempo de ejecución	Optimización	¿Considera Ud., que el tiempo en cada proceso administrativo puede optimizarse de algún modo?					
		¿Cree Ud., que se debe priorizar en las atenciones a los usuarios implicados en las Leyes 29973 -Ley General de la Personal con Discapacidad y Ley 30490-Ley de la Persona Adulta Mayor, en los tiempos de ejecución?					
	Atención oportuna	¿Cree Ud., que se podría reducir el tiempo de respuesta ante un requerimiento?					
	Reducción de tiempo de espera	¿Cree Ud., que se podría reducir el tiempo de espera en cada proceso que se realiza administrativamente?					
		¿Considera Ud., que es importante tomar en cuenta la prioridad de cada caso para reducir el tiempo de espera?					
D.1.2. Percepción del usuario	Satisfacción	¿Considera Ud., que es importante la satisfacción de los usuarios?					
		¿Considera Ud., que la institución se encuentra trabajando en aumentar la percepción positiva que tiene el usuario?					
	Cumplimiento de expectativas	¿Considera Ud., que el personal cumple con las expectativas de los usuarios?					
		¿Considera Ud., que la institución cumple con las expectativas del personal?					
Cumplimiento de promesas	¿Considera Ud., que el incumpliendo de las promesas de la institución hacia el servidor, afecta a las expectativas de los usuarios?						
D.1.3. Cualidades del personal	Responsabilidad	¿Cree Ud., que el personal realiza sus labores con responsabilidad?					
		¿Considera Ud., que la institución debe trabajar en afianzar la ética en el personal?					
	Adaptables al cambio	¿Considera Ud., que los servidores se adaptan a cualquier tipo de cambios?					
	Capacidad de discernir	¿Considera Ud., que los servidores cuentan con la capacidad de discernir ante un problema?					
¿Considera Ud., que el personal es empático con el usuario?							
D.1.4. Tecnología	Capacitación tecnológica	¿Considera Ud., que la institución propicia capacitaciones en materia tecnológica eventualmente?					
		¿Cree Ud., que se debe propiciar una plataforma más amigable para agilizar las labores del personal?					
	Infraestructura tecnológica	¿Considera Ud., que se cuenta con infraestructura tecnológica adecuado para el desarrollo de las labores?					
		¿Considera Ud., que es importante contar con un semáforo de alertas de periodicidad?					
Integración del sistema informático	¿Cree Ud., que se cuenta con la integración del sistema informático con otras instituciones para facilitar las labores del personal?						

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría: Gestión pública

Definición de la variable/categoría: La Gestión pública, Se define como el accionar de la administración pública en los procesos de transformación de la gestión pública como respuesta a la necesidades de agenciar mejoras y el alistamientos de los recursos, capacidades de acuerdo a la necesidad del entorno, cuyos resultados deben ser cuantificados y cuantitativamente superiores en la gestión de actividades, así también describe a la habilidad del gobierno para solucionar los problemas de la ciudadanía en base a la atención de las demandas de estas mismas, debiendo viabilizar el registro del cambio producido (Alarcón et al. 2020;412)

Dimensiones	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
D.1.1Estrategias	Objetivos estratégicos	¿Conoce Ud., los objetivos estratégicos de su institución?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que las estrategias en su institución deben avocarse a la resolución de las problemáticas internas y externas?	1	1	1	1	
	Planes estratégicos	¿Conoce Ud., los planes estratégicos de su institución?	1	1	1	1	
	Programas estratégicos	¿Conoce Ud., los programas estratégicos de su institución?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que es necesario implementar nuevas estrategias en mejora de su institución?	1	1	1	1	
D.1.2. Presupuesto económico	Recursos económicos	¿Considera Ud., que su institución cuenta con recursos económicos suficientes para el desempeño de las funciones?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de recursos	¿Cree Ud., que debería asignarse mayor presupuesto para la atención de las necesidades en su área?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que los recursos asignados permiten la pronta respuesta de los requerimientos?	1	1	1	1	
	Bienes y servicios	¿Considera Ud., que su institución cuenta con disponibilidad inmediata de uso de recursos?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que los bienes y servicios asignados son idóneos para el desarrollo de sus labores?	1	1	1	1	

D.1.3. Operatividad	Actividades administrativas	¿Considera Ud., que las actividades administrativas actuales en su área, son las que se requiere para la correcta atención de los usuarios?	1	1	1	1	
	Sistemas de gestión	¿Cree Ud., que se puede mejorar las actividades administrativas en la atención al usuario?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que se debería trabajar más en las gestiones administrativas en su institución para mejorar la situación actual?	1	1	1	1	
	Decisiones operativas	¿Conoce Ud. los sistemas de gestión de su institución?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que su institución aplica buenas decisiones en la atención al usuario, para mejorar la operatividad del área?	1	1	1	1	
D.1.4. Social	Participación	¿Considera Ud., que es importante contar la participación ciudadana?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que el ciudadano podría brindarnos aportes para mejorar la atención?	1	1	1	1	
	Efectividad de servicios	¿Cree Ud., que se debe reducir las deficiencias para el logro de las actividades en su área?	1	1	1	1	
	Expectativas por los servicios	¿Considera Ud., que las expectativas positivas de los usuarios refuerzan las acciones en la gestión de los servicios que se brinda?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que se debe trabajar más en la imagen institucional para acrecentar las expectativas ante los usuarios?	1	1	1	1	



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

HILARIO FALCON, FRANCISCO MANUEL DNI 10132075	DOCTOR EN EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
	Fecha de diploma: 09/10/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 15/08/2023	

**Matriz de validación del cuestionario/guia de entrevista de la variable/categoría:
Celeridad administrativa**

Definición de la variable/categoría: Celeridad administrativa. La celeridad en la atención permite que el cliente se sienta satisfecho de forma positiva, para lo cual es importante contar con elementos óptimos en la organización, seguramente los usuarios tendrán una percepción negativa e incómoda del servicio en su defecto del conjunto de acciones que se desarrollan para poder atender su requerimiento (Cubas, 2022)

Dimensiones	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D.1.1 Tiempo de ejecución	Optimización	¿Considera Ud., que el tiempo en cada proceso administrativo puede optimizarse de algún modo?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que se debe priorizar en las atenciones a los usuarios implicados en las Leyes 29973 -Ley General de la Persona con Discapacidad y Ley 30490-Ley de la Persona Adulta Mayor, en los tiempos de ejecución?	1	1	1	1	
	Atención oportuna	¿Cree Ud., que se podría reducir el tiempo de respuesta ante un requerimiento?	1	1	1	1	
	Reducción de tiempo de espera	¿Cree Ud., que se podría reducir el tiempo de espera en cada proceso que se realiza administrativamente?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que es importante tomar en cuenta la prioridad de cada caso para reducir el tiempo de espera?	1	1	1	1	
D.1.2. Percepción del usuario	Satisfacción	¿Considera Ud., que es importante la satisfacción de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que la institución se encuentra trabajando en aumentar la percepción positiva que tiene el usuario?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de expectativas	¿Considera Ud., que el personal cumple con las expectativas de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que la institución cumple con las expectativas del personal?	1	1	1	1	
Cumplimiento de promesas	¿Considera Ud., que el incumpliendo de las promesas de la institución hacia el servidor, afecta a las expectativas de los usuarios?	1	1	1	1		
D.1.3. Cualidades del personal	Responsabilidad	¿Cree Ud., que el personal realiza sus labores con responsabilidad?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que la institución debe trabajar en afianzar la ética en el personal?	1	1	1	1	
	Adaptables al cambio	¿Considera Ud., que los servidores se adaptan a cualquier tipo de cambios?	1	1	1	1	
	Capacidad de discernir	¿Considera Ud., que los servidores cuentan con la capacidad de discernir ante un problema?	1	1	1	1	
¿Considera Ud., que el personal es empático con el usuario?		1	1	1	1		
D.1.4. Tecnología	Capacitación tecnológica	¿Considera Ud., que la institución propicia capacitaciones en materia tecnológica eventualmente?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que se debe propiciar una plataforma más amigable para agilizar las labores del personal?	1	1	1	1	
	Infraestructura tecnológica	¿Considera Ud., que se cuenta con infraestructura tecnológica adecuado para el desarrollo de las labores?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que es importante contar con un semáforo de alertas de periodicidad?	1	1	1	1	

	Integración del sistema informático	¿Cree Ud., que se cuenta con la integración del sistema informático con otras instituciones para facilitar las labores del personal?	1	1	1	1	
--	-------------------------------------	--	---	---	---	---	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

HILARIO FALCON, FRANCISCO MANUEL DNI 10132075	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 09/10/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 15/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Obtener información por parte de los servidores o usuarios internos.
Nombres y apellidos del experto	Francisco Manuel Hilario Falcón
Documento de identidad	10132075
Años de experiencia en el	Más de 5 años
Area	Administrativa y docencia universitario
Máximo Grado Académico	Doctor en educación
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	-----
Firma	 <hr/> Dr. Francisco Manuel Hilario Falcón
Fecha	4/5/24

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guia de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guia de entrevista de la variable/categoría: Gestión pública

Definición de la variable/categoría: La Gestión pública, Se define como el accionar de la administración pública en los procesos de transformación de la gestión pública como respuesta a la necesidades de agenciar mejoras y el alistamientos de los recursos, capacidades de acuerdo a la necesidad del entorno, cuyos resultados deben ser cuantificados y cuantitativamente superiores en la gestión de actividades, así también describe a la habilidad del gobierno para solucionar los problemas de la ciudadanía en base a la atención de las demandas de estas mismas, debiendo viabilizar el registro del cambio producido (Alarcón et al. 2020;412)

Dimensiones	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
D.1.1 Estrategias	Objetivos estratégicos	¿Conoce Ud., los objetivos estratégicos de su institución?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que las estrategias en su institución deben avocarse a la resolución de las problemáticas internas y externas?	1	1	1	1	
	Planes estratégicos	¿Conoce Ud., los planes estratégicos de su institución?	1	1	1	1	
		¿Conoce Ud., los programas estratégicos de su institución?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que es necesario implementar nuevas estrategias en mejora de su institución?	1	1	1	1	
D.1.2 Presupuesto económico	Recursos económicos	¿Considera Ud., que su institución cuenta con recursos económicos suficientes para el desempeño de las funciones?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de recursos	¿Cree Ud., que debería asignarse mayor presupuesto para la atención de las necesidades en su área?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que los recursos asignados permiten la pronta respuesta de los requerimientos?	1	1	1	1	
	Bienes y servicios	¿Considera Ud., que su institución cuenta con disponibilidad inmediata de uso de recursos?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que los bienes y servicios asignados son idóneos para el desarrollo de sus labores?	1	1	1	1	

D.1.3. Operatividad	Actividades administrativas	¿Considera Ud., que las actividades administrativas actuales en su área, son las que se requiere para la correcta atención de los usuarios?	1	1	1	1	
	Sistemas de gestión	¿Cree Ud., que se puede mejorar las actividades administrativas en la atención al usuario?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que se debería trabajar más en las gestiones administrativas en su institución para mejorar la situación actual?	1	1	1	1	
	Decisiones operativas	¿Conoce Ud. los sistemas de gestión de su institución?	1	1	1	1	
¿Cree Ud., que su institución aplica buenas decisiones en la atención al usuario, para mejorar la operatividad del área?		1	1	1	1		
D.1.4. Social	Participación	¿Considera Ud., que es importante contar la participación ciudadana?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que el ciudadano podría brindarnos aportes para mejorar la atención?	1	1	1	1	
	Efectividad de servicios	¿Cree Ud., que se debe reducir las deficiencias para el logro de las actividades en su área?	1	1	1	1	
	Expectativas por los servicios	¿Considera Ud., que las expectativas positivas de los usuarios refuerzan las acciones en la gestión de los servicios que se brinda?	1	1	1	1	
¿Considera Ud., que se debe trabajar más en la imagen institucional para acrecentar las expectativas ante los usuarios?		1	1	1	1		

3504_936

about:blank


PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

VERA VALLE, MANUEL STEVEN DNI 76621134	MAGÍSTER EN DERECHO PENAL Fecha de diploma: 15/11/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERÚ
	Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 15/06/2023	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría:
Celeridad administrativa**

Definición de la variable/categoría: Celeridad administrativa. La celeridad en la atención permite que el cliente se sienta satisfecho de forma positiva, para lo cual es importante contar con elementos óptimos en la organización, seguramente los usuarios tendrán una percepción negativa e incómoda del servicio en su defecto del conjunto de acciones que se desarrollan para poder atender su requerimiento (Cubas, 2022)

Dimensiones	Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
D.1.1 Tiempo de ejecución	Optimización	¿Considera Ud., que el tiempo en cada proceso administrativo puede optimizarse de algún modo?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que se debe priorizar en las atenciones a los usuarios implicados en las Leyes 29973 -Ley General de la Personal con Discapacidad y Ley 30490-Ley de la Persona Adulta Mayor, en los tiempos de ejecución?	1	1	1	1	
	Atención oportuna	¿Cree Ud., que se podría reducir el tiempo de respuesta ante un requerimiento?	1	1	1	1	
	Reducción de tiempo de espera	¿Cree Ud., que se podría reducir el tiempo de espera en cada proceso que se realiza administrativamente?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que es importante tomar en cuenta la prioridad de cada caso para reducir el tiempo de espera?	1	1	1	1	
D.1.2. Percepción del usuario	Satisfacción	¿Considera Ud., que es importante la satisfacción de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que la institución se encuentra trabajando en aumentar la percepción positiva que tiene el usuario?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de expectativas	¿Considera Ud., que el personal cumple con las expectativas de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que la institución cumple con las expectativas del personal?	1	1	1	1	
Cumplimiento de promesas	¿Considera Ud., que el incumplimiento de las promesas de la institución hacia el servidor, afecta a las expectativas de los usuarios?	1	1	1	1		
D.1.3. Cualidades del personal	Responsabilidad	¿Cree Ud., que el personal realiza sus labores con responsabilidad?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que la institución debe trabajar en afianzar la ética en el personal?	1	1	1	1	
	Adaptables al cambio	¿Considera Ud., que los servidores se adaptan a cualquier tipo de cambios?	1	1	1	1	
	Capacidad de discernir	¿Considera Ud., que los servidores cuentan con la capacidad de discernir ante un problema?	1	1	1	1	
¿Considera Ud., que el personal es empático con el usuario?		1	1	1	1		
D.1.4. Tecnología	Capacitación tecnológica	¿Considera Ud., que la institución propicia capacitaciones en materia tecnológica eventualmente?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que se debe propiciar una plataforma más amigable para agilizar las labores del personal?	1	1	1	1	
	Infraestructura tecnológica	¿Considera Ud., que se cuenta con infraestructura tecnológica adecuado para el desarrollo de las labores?	1	1	1	1	

		¿Considera Ud., que es importante contar con un semáforo de alertas de periodicidad?	1	1	1	1	
	Integración del sistema informático	¿Cree Ud., que se cuenta con la integración del sistema informático con otras instituciones para facilitar las labores del personal?	1	1	1	1	

3504.936

aboutbank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

VERA VALLE, MANUEL STEVEN DNI 70032134	MAGÍSTER EN DERECHO PENAL Fecha de diploma: 15/11/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 18/06/2023	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERÚ
--	---	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Obtener información por parte de los servidores o usuarios internos.
Nombres y apellidos del experto	Manuel Steven Vera Valle
Documento de identidad	70032134
Años de experiencia en el	Más de 5 años
Area	Jurisdiccional
Máximo Grado Académico	Maestro en Derecho Penal
Nacionalidad	Peruano
Institución	Poder Judicial
Cargo	Secretario de confianza
Número telefónico	-----
Firma	
Fecha	4/5/24



Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría: Gestión pública

Definición de la variable/categoría: La **Gestión pública**, Se define como el accionar de la administración pública en los procesos de transformación de la gestión pública como respuesta a la necesidades de agenciar mejoras y el alistamientos de los recursos, capacidades de acuerdo a la necesidad del entorno, cuyos resultados deben ser cuantificados y cuantitativamente superiores en la gestión de actividades, así también describe a la habilidad del gobierno para solucionar los problemas de la ciudadanía en base a la atención de las demandas de estas mismas, debiendo viabilizar el registro del cambio producido (Alarcón et al. 2020;412)

Dimensiones	Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
D.1.1.Estrategias	Objetivos estratégicos	¿Conoce Ud., los objetivos estratégicos de su institución?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que las estrategias en su institución deben avocarse a la resolución de las problemáticas internas y externas?	1	1	1	1	
	Planes estratégicos	¿Conoce Ud., los planes estratégicos de su institución?	1	1	1	1	
	Programas estratégicos	¿Conoce Ud., los programas estratégicos de su institución?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que es necesario implementar nuevas estrategias en mejora de su institución?	1	1	1	1	
D.1.2. Presupuesto económico	Recursos económicos	¿Considera Ud., que su institución cuenta con recursos económicos suficientes para el desempeño de las funciones?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de recursos	¿Cree Ud., que debería asignarse mayor presupuesto para la atención de las necesidades en su área?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que los recursos asignados permiten la pronta respuesta de los requerimientos?	1	1	1	1	
	Bienes y servicios	¿Considera Ud., que su institución cuenta con disponibilidad inmediata de uso de recursos?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que los bienes y servicios asignados son idóneos para el desarrollo de sus labores?	1	1	1	1	

D.1.3. Operatividad	Actividades administrativas	¿Considera Ud., que las actividades administrativas actuales en su área, son las que se requiere para la correcta atención de los usuarios?	1	1	1	1	
	Sistemas de gestión	¿Cree Ud., que se puede mejorar las actividades administrativas en la atención al usuario?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que se debería trabajar más en las gestiones administrativas en su institución para mejorar la situación actual?	1	1	1	1	
	Decisiones operativas	¿Conoce Ud. los sistemas de gestión de su institución?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que su institución aplica buenas decisiones en la atención al usuario, para mejorar la operatividad del área?	1	1	1	1	
	D.1.4. Social	Participación	¿Considera Ud., que es importante contar la participación ciudadana?	1	1	1	1
¿Cree Ud., que el ciudadano podría brindarnos aportes para mejorar la atención?			1	1	1	1	
Efectividad de servicios		¿Cree Ud., que se debe reducir las deficiencias para el logro de las actividades en su área?	1	1	1	1	
Expectativas por los servicios		¿Considera Ud., que las expectativas positivas de los usuarios refuerzan las acciones en la gestión de los servicios que se brinda?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que se debe trabajar más en la imagen institucional para acrecentar las expectativas ante los usuarios?	1	1	1	1	

3524, 9/56

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

ALVA MONGE, PEDRO JOSE DNI 42000009	TÍTULO PROPIO DE MÁSTER EN DERECHO PENAL Fecha de Diploma: 18/03/2015 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de RECONOCIMIENTO: 01/06/2011	UNIVERSIDAD DE SEVILLA ESPAÑA
	Modalidad de estudio: Duración de estudio: MAGÍSTER EN DERECHO PENAL Fecha de Diploma: 28/06/17 TIPO: • REVALIDADO PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ Fecha de Resolución de Revalido: 28/06/17	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría:
Celeridad administrativa**

Definición de la variable/categoría: Celeridad administrativa, La celeridad en la atención permite que el cliente se sienta satisfecho de forma positiva, para lo cual es importante contar con elementos óptimos en la organización, seguramente los usuarios tendrán una percepción negativa e incómoda del servicio en su defecto del conjunto de acciones que se desarrollan para poder atender su requerimiento (Cubas, 2022)

Dimensiones	Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
D.1.1 Tiempo de ejecución	Optimización	¿Considera Ud., que el tiempo en cada proceso administrativo puede optimizarse de algún modo?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que se debe priorizar en las atenciones a los usuarios implicados en las Leyes 29973 -Ley General de la Personal con Discapacidad y Ley 30490-Ley de la Persona Adulta Mayor, en los tiempos de ejecución?	1	0	1	1	
	Atención oportuna	¿Cree Ud., que se podría reducir el tiempo de respuesta ante un requerimiento?	1	1	1	1	
	Reducción de tiempo de espera	¿Cree Ud., que se podría reducir el tiempo de espera en cada proceso que se realiza administrativamente?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que es importante tomar en cuenta la prioridad de cada caso para reducir el tiempo de espera?	1	1	1	1	
D.1.2. Percepción del usuario	Satisfacción	¿Considera Ud., que es importante la satisfacción de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que la institución se encuentra trabajando en aumentar la percepción positiva que tiene el usuario?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de expectativas	¿Considera Ud., que el personal cumple con las expectativas de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que la institución cumple con las expectativas del personal?	1	1	1	1	
Cumplimiento de promesas	¿Considera Ud., que el incumplimiento de las promesas de la institución hacia el servidor, afecta a las expectativas de los usuarios?	1	1	1	1		
D.1.3. Cualidades del personal	Responsabilidad	¿Cree Ud., que el personal realiza sus labores con responsabilidad?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que la institución debe trabajar en afianzar la ética en el personal?	1	1	1	1	
	Adaptables al cambio	¿Considera Ud., que los servidores se adaptan a cualquier tipo de cambios?	1	1	1	1	
	Capacidad de discernir	¿Considera Ud., que los servidores cuentan con la capacidad de discernir ante un problema?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud., que el personal es empático con el usuario?	1	1	1	1	
D.1.4. Tecnología	Capacitación tecnológica	¿Considera Ud., que la institución propicia capacitaciones en materia tecnológica eventualmente?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud., que se debe propiciar una plataforma más amigable para agilizar las labores del personal?	1	1	1	1	

Infraestructura tecnológica	¿Considera Ud., que se cuenta con infraestructura tecnológica adecuado para el desarrollo de las labores?	1	1	1	1	
	¿Considera Ud., que es importante contar con un semáforo de alertas de periodicidad?	1	1	1	1	
Integración del sistema informático	¿Cree Ud., que se cuenta con la integración del sistema informático con otras instituciones para facilitar las labores del personal?	1	1	1	1	



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

<p>***** JOSE DNI 42000009</p>	<p>TÍTULO PROPIO DE MÁSTER EN DERECHO PENAL</p> <p>Fecha de Diploma: 18/03/2015 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 01/06/2017</p> <p>Modalidad de estudios: Duración de estudios:</p> <p>MAGÍSTER EN DERECHO PENAL Fecha de Diploma: 28/06/17 TIPO: • REVALIDADO PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ Fecha de Resolución de Revalida: 28/06/17</p>	<p>UNIVERSIDAD DE SEVILLA ESPAÑA</p>

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Obtener información por parte de los servidores o usuarios internos.
Nombres y apellidos del experto	Pedro José Alva Monge
Documento de identidad	42000009
Años de experiencia en el	Más de 5 años
Area	Jurisdiccional y/o docente universitario
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Tecnológica del Perú
Cargo	Abogado
Número telefónico	-----
Firma	 PEDRO JOSE ALVA MONGE ABOGADO REG. C.A.L. Nº 54563
Fecha	6/5/24

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

No. Análisis	V1																				V2																								
	D1					D2					D3					D4					D1					D2					D3					D4									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40					
Encuestado 1	5	5	5	1	1	2	5	5	3	5	3	5	2	4	3	2	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
Encuestado 2	3	3	4	3	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 3	1	2	2	1	1	3	1	2	3	3	2	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
Encuestado 4	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	2	1	2	1	2	5	5	5	1	1	1
Encuestado 5	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
Encuestado 6	1	1	2	1	2	2	3	3	2	5	5	1	3	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1		
Encuestado 7	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	5	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	4	1	1	1	1	1		
Encuestado 8	5	5	4	1	3	3	1	3	3	3	3	1	5	3	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1		
Encuestado 9	5	5	3	1	3	3	1	3	2	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	5	4	3	3	3	3	1	3	5	5	1	1	1	1	1		
Encuestado 10	3	3	3	1	1	3	1	3	2	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	5	1	3	1	1	1		

TABLA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

DESCRIPCIÓN	V1	V2
D1	0.79	0.9
D2	0.76	0.81
D3	0.77	0.94
D4	0.77	0.79
INSTRUMENTO	0.96	

SISTEMA : SPSS IBM Statiscs

ESTADÍSTICA DE FAABILIDAD: ALFA DE CRONBACH

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.956	40

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Título de la investigación: Gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024

Investigador (a) (es): Guissela Ortiz Cardenas

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024", cuyo objetivo es determinar de qué forma la gestión pública influye en la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Posgrado de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Presidente de la unidad de estudio del organismo judicial de Lima.

Descripción del impacto del problema de la investigación.

La presente investigación permitirá proporcionar alternativas que mejoren la percepción actual con que cuenta el organismo judicial, con respecto a la gestión pública y la celeridad administrativa en bienestar del público usuario.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente en el que se encuentra asignado. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Guissela Ortiz Cardenas email: gortizafra@gmail.com y asesor Dr. Alcalde Alvites, Miguel Ángel email: malcaldeal@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos

: ZOLA Jenny Castro Berrocal

Firma

: 

Fecha y hora

: 24.01.2024

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	GUISSELA ORTIZ CARDENAS
Título del ejercicio:	Turnitin 17 - 2 Parte 1 (Moodle TT)
Título de la entrega:	ORTIZ CARDENAS
Nombre del archivo:	72427_GUISSELA_ORTIZ_CARDENAS_ORTIZ_CARDENAS_3906...
Tamaño del archivo:	302.72K
Total páginas:	39
Total de palabras:	12,717
Total de caracteres:	69,146
Fecha de entrega:	02-ago.-2024 04:18p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2426418831



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
Gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo Judicial de Lima, 2024
TÉSIIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública
AUTOR:
Ortiz Cardenas, Guissela (orcid.org/0009-0005-1447-1093)
ASESORES:
Dr. Alcalde Alvirre, Miguel Angel (0000-0002-8311-9917)
Dra. Casallo Santa María, Dany (0000-0001-5325-4005)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reformas y modernización del Estado
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Gestión pública
LIMA – PERÚ
2024

ORTIZ CARDENAS

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

Anexo 7. Análisis complementario

La fórmula utilizada para obtener la muestra en base al dato de la población finita, es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 x(N - 1) + Z^2 xP xq}$$

Dónde:

n= tamaño de muestra

z= nivel de confianza

p= variabilidad positiva o probabilidad de éxito.

q= variabilidad negativa o probabilidad de fracaso.

N= tamaño de población

E= error

n= ¿?

z= 1.96

p= 0.5

q= 0.5

N= 101

E= 0.05

$n = \frac{(1.96)^2(101)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(101-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{97.004}{1.2104} = 80.142101$
--

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto investigación Carta de presentación

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 28 de mayo de 2024.

Señor doctor
César Eugenio San Martín Castro
Presidente de la Sala Penal Permanente
Poder Judicial
Presente. -



Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo cursando actualmente en la Universidad César Vallejo- Los Olivos, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos para la obtención de mi título profesional de Maestro en Gestión Pública, al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de la sala bajo su presidencia, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación y aplicar el instrumento de recolección de datos, para así obtener la información necesaria para desarrollar la investigación titulada: "Gestión pública y la celeridad administrativa en un organismo judicial de Lima, 2024".

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la institución, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante del área respectiva.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Lic. Guissela Ortiz Cárdenas
DNI N.º 40009226

Autorización de uso de información

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Yo, César Eugenio San Martín Castro, identificado con DNI 06058180, en mi calidad de presidente de la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema de Justicia de la República, Poder Judicial, con RUC 20159981216, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a) Lic. Guissela Ortiz Cardenas, identificada con DNI N°40009226, estudiante de la Maestría de Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo-sede los Olivos, para que utilice la siguiente información:

- Resoluciones judiciales de carácter público.

con la finalidad de que pueda desarrollar su:

- Tesis para optar el Título Profesional
 Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller
 Trabajo académico
 Trabajo de investigación para optar el grado de Maestro.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la institución, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la institución en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la institución; o
 Mencionar el nombre de la institución.



Firma y sello de jefe del Área

DNI:06058180

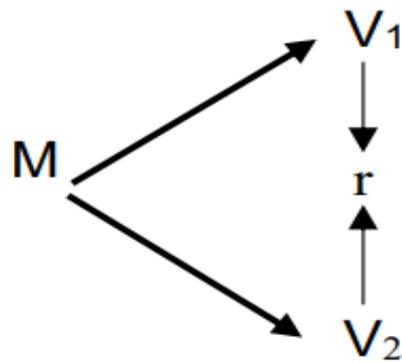
El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del estudiante

DNI:40009226

Anexo 9. Otras evidencias

Esquema de diseño de investigación: no experimental correlacional



Donde:

M = Muestra

V₁ = Gestión pública

V₂ = Celeridad administrativa

r = Relación entre ambas variables

Matriz de datos

No. Enc.	V1																				V2																			
	D1					D2					D3					D4					D1					D2					D3					D4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
E 1	5	5	5	1	1	2	5	5	3	5	3	5	2	4	3	2	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2		
E 2	3	3	4	3	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	
E 3	1	2	2	1	1	3	1	2	3	3	2	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	
E 4	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	2	5	5	1	1
E 5	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
E 6	1	1	2	1	2	2	3	3	2	5	5	1	3	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1
E 7	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	5	3	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	4	1	1	
E 8	5	5	4	1	3	3	1	3	3	3	3	1	5	3	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1		
E 9	5	5	3	1	3	3	1	3	2	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	1	3	1	5	4	3	3	3	3	1	3	5	5	1	1	
E 10	3	3	3	1	1	3	1	3	2	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	5	1	3	
E 11	1	1	3	1	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1	2	3	2	3	3	1	3	4	3	1		
E 12	5	5	2	1	1	1	1	3	2	3	1	1	5	3	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	
E 13	5	3	5	1	1	5	1	1	1	5	5	1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	1	3	5	5	1	1	
E 14	3	2	2	5	5	3	5	3	2	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	5	2	2	2	2	4	3	3	2	4	4	2	2	4	4
E 15	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	4	4	5	3	1	4	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	5	4	1	1
E 16	4	4	4	1	1	5	1	5	4	3	1	4	2	2	4	1	1	1	3	2	1	1	5	1	1	3	1	1	5	3	1	2	3	2	4	2	4	1	1	
E 17	2	2	1	1	1	5	1	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	4	1	1	3	1	1	1
E 18	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	1	1
E 19	2	3	2	5	5	1	3	1	1	1	1	3	3	1	5	3	3	2	3	5	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	4	3
E 20	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	
E 21	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	
E 22	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	
E 23	5	5	5	1	3	5	1	5	1	3	3	1	5	3	1	3	3	5	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	5	3	3	3	5	1	5	5	5	1	1
E 24	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1

E 25	2	2	2	1	1	5	1	4	3	4	2	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	5	2	3	2	3	2	2	4	3	1	1	
E 26	2	3	3	1	1	5	1	3	4	3	2	1	4	2	1	5	4	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	1	
E 27	3	3	3	4	1	1	1	3	1	2	1	1	5	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	4	2	3	1	1				
E 28	3	2	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4			
E 29	2	2	2	1	1	5	1	5	3	3	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	3	3	1	1		
E 30	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2		
E 31	2	2	2	1	1	5	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	2	2	3	2	2	1	4	2	3	1	1		
E 32	3	3	3	1	1	2	4	2	2	3	3	1	3	3	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2	1	1			
E 33	3	2	2	4	1	5	1	1	5	5	3	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	1	4	2	5	2	4	4	1	5	4	2	3	3			
E 34	2	3	3	2	1	4	1	4	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1		
E 35	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1		
E 36	3	3	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
E 37	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1		
E 38	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1		
E 39	4	4	4	2	1	1	1	2	3	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	4	2	2	2	3	1	4	3	3	1	1			
E 40	1	1	3	1	1	5	1	5	5	5	1	1	5	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	5	1	5	1	3	1	2	5	5	1	1			
E 41	5	5	5	5	1	1	3	4	3	4	3	1	5	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	1	1			
E 42	4	4	4	1	1	5	1	5	5	4	3	3	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	
E 43	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	5	1	5	5	2	4	4	5	2	5	4	5	1	1	
E 44	3	4	3	2	5	4	1	2	4	3	2	1	4	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1
E 45	5	5	5	1	2	1	1	3	2	3	3	1	5	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	4	3	2	2	3	3	2	4	3	1	1	1	1		
E 46	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1		
E 47	1	1	1	4	3	2	4	2	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	2	4	2	2	1	4	3	2	4	4		
E 48	4	3	2	5	5	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	5	3	3	4	4	3			
E 49	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	2	2	2	4	3	3	5	5	5	4	5	1	3	3	2	3	3	3	2	5	3	4	4	2	2			
E 50	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	1	2	4	1	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	1	2	3	1	1	1			
E 51	1	3	4	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3			
E 52	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	3			
E 53	2	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	1	2	3	1	3	4	2	2	2	3	2	3	4	4	4	2			

E 54	2	3	3	1	1	3	1	4	3	3	3	2	4	3	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	
E 55	4	3	3	5	5	5	5	2	2	3	2	3	2	2	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	5	5	1	2	5	3	4	2	4	4	4	4	1	1				
E 56	1	1	1	2	2	4	1	4	3	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	4	3	3	3	4	1	1	4	3	1	1		
E 57	1	1	2	1	1	5	1	5	3	5	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	3	5	3	2	2		
E 58	2	2	2	1	1	5	1	5	3	3	2	1	2	3	1	3	3	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	2	3	1	1	2	2	3	4	4	2	1		
E 59	4	4	4	1	1	1	3	3	3	4	4	1	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	5	1	5	5	5	4	4	5	1	5	3	5	1	1		
E 60	3	3	3	1	1	5	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	1		
E 61	3	3	3	1	1	5	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	1		
E 62	1	2	2	1	1	3	4	4	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
E 63	3	3	3	1	1	4	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1		
E 64	1	1	1	1	5	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	5	2	2	5	1	1	1	5	1	3	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	5	
E 65	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2		
E 66	1	1	1	2	2	3	1	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	3	4	3	2	2	1	2	1	1	3	1	3	3	3	3	2	4	1	4	3	4	1	1		
E 67	2	2	2	1	3	5	1	5	3	5	5	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	5	2	3	3	3	3	1	2	5	5	1	1		
E 68	1	1	1	2	2	3	1	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	3	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	1	1		
E 69	1	1	1	2	3	5	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	3	1	1	5	1	1			
E 70	5	5	3	1	1	1	1	2	5	3	2	1	5	3	5	5	5	1	5	5	1	1	1	3	1	1	1	1	5	3	1	2	3	1	5	1	5	5	1	1		
E 71	2	2	2	1	1	1	2	4	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E 72	5	5	5	1	1	5	1	5	5	3	2	1	5	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	2	3	2	1	1	5	3	1	1		
E 73	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	
E 74	1	1	2	1	2	5	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1		
E 75	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	5	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
E 76	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1		
E 77	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
E 78	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	
E 79	1	1	2	2	1	5	1	5	5	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	5	1	3	3	3	1	1	1	1	1		
E 80	1	1	1	1	2	5	1	3	1	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3		