



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión administrativa en la imagen institucional de  
la Gerencia General del Poder Judicial 2018**

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

**AUTORA:**

**Br. Dánika Lucía Yamileth Carrasco Clavo**

**ASESOR:**

**Dr. Luis Alberto Núñez Lira**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y Modernización del Estado**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): DÁNICA LUCÍA YAMILETH CARRASCO CLAVO

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA GERENCIA GENERAL DEL PODER JUDICIAL 2018**

Fecha: 29 de enero de 2019

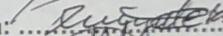
Hora: 2:45 p.m.

**JURADOS:**

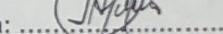
**PRESIDENTE:** Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Rosalia Zarate Barrial

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*A. probada por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

A mi padre, mi apoyo constante e incondicional, mi más grande crítico, mi mentor y mejor amigo.

A mi madre, pilar fundamental en mi vida, mi guía, mi soporte, mi mejor amiga.

A mi hermana, quien me llena de luz, esperanza y motivación.

A mi hermano, por llenar de alegría mi vida.

## **Agradecimiento**

A mis padres, por apostar por mí, por todo el apoyo que me brindan para realizarme profesionalmente. Gracias por ser los promotores de mis sueños y por siempre anhelar lo mejor para mi vida. Gracias por cada consejo y por cada crítica.

A la Universidad César Vallejo por acogerme en su casa de estudios y por brindarme la oportunidad de estar cada día más cerca de mis objetivos.

A mi asesor, Dr. Luis Núñez Lira y a mi revisora, Dra. Rosalía Zarate Barrial por los conocimientos impartidos, por infundirme ánimos y por su interés en mi investigación.

A la Gerencia General del Poder Judicial, por permitirme recabar información que he plasmado en el presente estudio.

### **Declaratoria de autoría**

Yo, Dánika Lucía Yamileth Carrasco Clavo, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “La gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018”, presentada, en ciento diecisiete (101) folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública. Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, enero de 2019

---

Dánika Lucía Yamileth Carrasco Clavo

DNI: 70000229

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio tiene la finalidad de determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018. Por ello se buscó demostrar la incidencia entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, lo que permitirá contribuir a investigaciones futuras.

El estudio está compuesto por VII capítulos que constan de la siguiente manera; en el primer capítulo presenta la introducción, en el segundo capítulo expone el marco metodológico, en el tercer capítulo presenta los resultados, en el cuarto capítulo expone la discusión, en el quinto capítulo se expone las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones y en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Dánika Lucía Yamileth Carrasco Clavo

La autora

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Justificación del estudio	26
1.5. Formulación del problema	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	28
<b>II. Método</b>	<b>30</b>
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, operacionalización	32
2.3. Población	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos.	38
<b>III. Resultados</b>	<b>39</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>54</b>

<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	59
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	62
<b>VII.</b>	<b>Referencias</b>	65

## **ANEXOS**

<b>Anexo 1:</b>	Matriz de Consistencia	70
<b>Anexo 2:</b>	Instrumentos de recolección de datos	72
<b>Anexo 3:</b>	Certificados de Validación de Instrumentos	78
<b>Anexo 4:</b>	Carta P. 0694-2018-EPG-UCV-LN	90
<b>Anexo 5:</b>	Carta N° 1106-2018-GRHB-GG-PJ	91
<b>Anexo 6:</b>	Base de datos prueba piloto	92
<b>Anexo 7:</b>	Base de datos general	94

## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa	33
Tabla 2	Operacionalización de la variable imagen institucional	34
Tabla 3	Ficha técnica de la variable gestión administrativa	36
Tabla 4	Ficha técnica de la variable imagen institucional	36
Tabla 5	Juicio de expertos	37
Tabla 6	Nivel de confiabilidad	37
Tabla 7	Confiabilidad de los instrumentos	38
Tabla 8	Niveles de la variable de la gestión administrativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	40
Tabla 9	Niveles de la variable de la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	41
Tabla 10	Distribución de frecuencia entre la gestión administrativa y la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	42
Tabla 11	Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	43
Tabla 12	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal de las variables la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	44
Tabla 13	Presentación de los coeficientes de las variables la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	44
Tabla 14	Pseudo coeficiente de determinación de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	45
Tabla 15	Determinación del ajuste de las variables gestión Administrativa en la imagen físico de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	46

Tabla 16	Determinación de las variables para el modelo de regresión las variables gestión administrativa en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	46
Tabla 17	Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	47
Tabla 18	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	48
Tabla 19	Determinación del ajuste de los datos para el modelo de gestión administrativa en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	48
Tabla 20	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	49
Tabla 21	Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	49
Tabla 22	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	50
Tabla 23	Determinación del ajuste de las variables de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	51
Tabla 24	Determinación de las variables para el modelo de regresión de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	51
Tabla 25	Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018	52
Tabla 26	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	53

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño	32
Figura 2 Niveles de frecuencias de la gestión administrativa	40
Figura 3 Niveles de frecuencias de la imagen institucional	41
Figura 4 Distribución porcentual de contingencia entre la gestión administrativa y la imagen institucional.	42

## Resumen

La presente investigación tiene como propósito definir en qué magnitud incide la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018; para realizar dicho estudio se empleará el método explicativo, de diseño no experimental transversal. Asimismo, se ha efectuado el muestreo probabilístico tomando como punto de partida que la población estuvo constituida por cien (100) trabajadores de la institución. Además de ello, a efectos de construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la técnica de Opinión de Expertos cuyo instrumento es la certificación de validación de los instrumentos por juicio de expertos de las variables de estudio. Se utilizó la técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert; y finalmente, para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alfa de Cronbach.

Habiendo efectuado la recolección de datos, se llegó a la conclusión, de acuerdo con el estadígrafo regresión logística, que la gestión administrativa no incide en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

**Palabras Claves:** Gestión administrativa, imagen institucional, Poder Judicial.

## Abstract

This research aims to define magnitude affects the administrative management in the institutional image of the General management of the judiciary 2018; to carry out such study will employ the explanatory method, cross non-experimental design. In addition, the probabilistic sampling has been carried out taking as a starting point that the population was made up of one hundred (100) employees of the institution. In addition, for the purposes of build, validate and demonstrate the reliability of the instruments has been considered the technique of expert opinion whose instrument is the certification validation of instruments by experts of the study variables. The technique was used the survey and your instrument the questionnaire with questions Likert scale type; and finally, Cronbach's alpha was used for the reliability of the instruments.

Having made the collection of data, it was concluded, according to the statistician logistic regression, that the Administration does not affect the institutional image of the General management of the judiciary to 2018.

**Key words:** Administrative management, institutional image, judiciary.

# **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

La estructura del Estado Peruano se encuentra materializada en nuestra Carta Magna y se caracteriza principalmente por encontrarse organizado en el marco del principio de separación de poderes, teniendo como finalidad establecer un balance de poderes en la que ningún poder abuse de las facultades conferidas y actúe dentro de las disposiciones que se encontrasen vigentes.

De este modo y desde su creación, las instituciones públicas han asumido grandes responsabilidades en la sociedad, siendo una de ellas la administración de justicia. Sin embargo, a lo largo de la historia, el gobierno peruano se ha visto envuelto en múltiples acontecimientos que generaron que el deterioro de la imagen institucional de las instituciones públicas, entre ellas, la del Poder Judicial.

Uno de ellos es la difusión de material audiovisual que realizó IDL Reporteros, dentro del cual se advirtió el posible involucramiento de funcionarios de alta jerarquía del Poder Judicial; razón por la cual, esta Entidad ha sido aún más cuestionada.

Actualmente, el Poder Judicial se encuentra golpeado, y ello se siente no solo en las cabezas de esta Entidad, sino en todo el Poder Judicial a nivel nacional en todos los estratos y jerarquías, y aquí me refiero a los trabajadores judiciales, personas con ganas de progresar, entre ellos profesionales que pese a no encontrarse inmersos directamente en la problemática y realizar un trabajo digno, han sido cuestionados indirectamente por el vínculo que mantienen con su empleador; ello, debido que el cuestionamiento no solo surge en cuanto a la gestión administrativa que realiza el Poder Judicial como Entidad administradora de justicia, sino que también respecto a la imagen institucional que esta proyecta a nivel nacional y para con los países vecinos.

Del mismo modo, el cuestionamiento y la inestabilidad crece debido a comprometedores audios que mencionan presuntas ventas de sentencias, situación que ha escandalizado, con toda razón, a los administrados y ha provocado más de una renuncia; entre las cuales tenemos la renuncia

precipitada del ex Presidente de la República del Perú, el Sr. Pedro Pablo Kuczynski, quien es cuestionado por encontrarse vinculado a la multinacional brasileña Odebrecht; por el indulto al ex Presidente de la República del Perú, el Ing. Alberto Fujimori; las supuestas transferencias de Westfield y First Capital a sus cuentas personales; los Kenjivideos; entre otros.

De forma posterior a la abdicación del señor Kuczynski a la Presidencia de la República del Perú, se develaron más audios, los cuales suscitaron también la renuncia del ex presidente de la Corte Superior del Callao quien se habría visto involucrado en los audios por supuestos actos de corrupción y presunto tráfico de influencias entre integrantes del Consejo Nacional de la Magistratura (CNM) y jueces.

La divulgación de los audios no solo demostró las malas prácticas de funcionarios de diversas entidades, sino más bien, dieron luces respecto temas que posteriormente serían factor de investigación; es así que, como medida de acción, debido a información divulgada por los medios de comunicación denunciando presuntos actos que lesionaban la imagen institucional y autonomía del Poder Judicial, se dispuso adoptar urgentes medidas administrativas que corrijan y superen la crítica situacional existente en el sistema judicial; para lo cual se resolvió aprobar el “Protocolo de Gestión y Actuación para las Visitas de los señores Jueces Supremos a las Cortes Superiores de Justicia del País”.

Sin embargo y pese a las acciones adoptadas por el Poder Judicial, a la fecha, la ciudadanía se encuentra escandalizada, agobiada y timada por una justicia que dijo ser transparente e imparcial; pero que sin embargo, demostró tener hilos que fueron movidos de acuerdo a los intereses de quienes podían comprar una sentencia “justa” a su criterio.

En ese orden de ideas, debido a los múltiples acontecimientos que han surgido en el año 2018, resulta de suma importancia realizar un análisis respecto la gestión administrativa del Poder Judicial, específicamente, dentro de la Gerencia General, que sirve como base para el comportamiento de las

Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional y que procurará resolver el estado de la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial del Perú en el año 2018.

## **1.2. Trabajos previos**

Para la investigación que se presenta, se ha recabado información previa relevante tanto dentro del ámbito nacional como internacional, con el objetivo de conocer la importancia de las variables que serán materia de estudio.

### **1.2.1. Internacionales**

Bravo, Matute y Pérez (2016), realizaron una investigación cualitativa y se utilizó como herramienta las entrevistas, obteniendo como resultado una significativa relación entre el nivel de identidad del empleado y la empresa, toda vez que, al ser la primera positiva, se generaría mayor competitividad.

Pont (2016) identifica y analiza modelos de gestión pública, con la finalidad de plantear una nueva concepción de gobernanza a raíz de modelos innovadores con la finalidad de reestructurar el Gobierno Español. Los resultados nos demuestran que, no se han encontrado suficientes datos como para determinar por qué los procesos de cambios e innovación en España no han logrado el efecto esperado, razón por la cual, se plantea la hipótesis que no se trataría dan de factores endógenos a la gestión interna, sino, por el contrario, de factores exógenos.

García, Vargas y Arboleda, (2017) utilizaron la metodología empírico-analítica con enfoque mixto e indagaron sobre la percepción de la gestión pública en Armenia. Los resultados demuestran que existe poca divulgación de las políticas relacionadas a movilidad, sin embargo, de acuerdo a la información que proporciona el público entrevistado, el tránsito de vehículos y personas se vería obstaculizado por la sobrepoblación de vendedores, ya que estos ocuparían las vías públicas, generando de esta manera congestión y embotellamientos.

Franco (2017) examina las causas por las que el desarrollo de transformación y actualización del Estado generó el actual plan de organización y cuál es el cometido de la administración como exteriorización básica de este

nuevo sistema gubernativo. Finalmente, los resultados demostraron que el problema mayor, en las políticas públicas de Chile suponen debilidad de los dispositivos de organización, ya que la búsqueda de una mayor eficiencia ejecutiva ha dado lugar a un gobierno estatal fraccionado, con inconvenientes y políticas públicas que enfrenta la idoneidad y suficiencia en la administración de las autoridades políticas sectoriales y del centro del gobierno.

D'armas, Robles, Cedillo, Vinueza, Correa, Mejías y Acosta (2018) se analizaron a los factores que determinan la imagen institucional, con la finalidad de obtener información relevante para adoptar decisiones y solidificar los procesos de planificación estratégica en las universidades estatales en Ecuador; para medir las variables se utilizó el Alfa de Cronbach, el mismo que se ubicó en un 0,812, evidenciando la validez y la fiabilidad; así pues, mediante dicho estudio, los investigadores identificaron cuatro factores que resultan de vital interés en cuanto respeta a la imagen institucional, pudiéndose encontrar la calidad académica, los aspectos sociales, los elementos tangibles y la accesibilidad.

### **1.2.2. Nacionales**

Carrasco (2018) permite conocer, a través de los resultados obtenidos de las encuestas impartidas, que la gestión administrativa y el desempeño laboral inciden positivamente en la imagen institucional de una organización educativa emblemática 2018, debido a que existe una influencia positiva sobre la imagen institucional.

Almeida (2017) realizó una investigación con enfoque cuantitativo, utilizando el diseño descriptivo-correlacional; para ello utilizó una población muestra de 100 docentes y para la recolección de datos tanto en la variable gestión administrativa como en la de imagen institucional se aplicó la técnica de encuesta y de instrumento un cuestionario escala tipo Likert, validándola con la técnica de juicio de expertos. Se obtuvo como resultado final que existe relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en las instituciones educativas.

Pachas (2015) en su investigación básica sustantiva con diseño no experimental transversal de relación causal, utilizó una población conformada por 160 profesores. Los resultados del estudio arrojan que no existe una influencia de la gestión escolar en la calidad educativa, rechazándose la hipótesis alterna y probándose la hipótesis nula; concluyéndose que la gestión escolar no influyó en la calidad educativa.

Zeballos y Huamán (2015) en su investigación descriptiva correlacional, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, se tuvo como enfoque principal determinar cuál es el grado de relación de la gestión administrativa en la imagen institucional de una institución educativa. A efectos de medir las variables, se tomó como instrumento el Cuestionario, el mismo que contó con un valor de 0,892 de confiabilidad, determinado con el estadístico Alfa de Cronbach y su validez fue verificada mediante la técnica de Juicio de Expertos. Los resultados de la investigación determinaron que existe una relación significativa y que existe una relación proporcional de la gestión administrativa en la imagen institucional.

Gutiérrez (2018) realizó una investigación de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, con la finalidad de que a raíz de los datos que arrojen los resultados del estudio, estos sean tomados en consideración para la realización de un plan que tenga como objetivo fortalecer y utilizar los recursos institucionales a efectos de que se realicen capacitaciones anuales en la Corte Superior de Justicia de La Libertad. Los resultados concluyeron que existe relación directa que equivale a 0.871, lo que dentro de la escala de correlación se tiene que entre la imagen corporativa y la satisfacción del usuario judicial.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Bases teóricas de la variable gestión administrativa**

Desde el punto de vista del Planeamiento Estratégico (2005), la gestión administrativa comprende un conjunto de funciones administrativas, dentro de las cuales encontramos: la planificación, organización, dirección y control.

Sobre el particular, Taylor (1989) defiende que una parte esencial del gobierno es la previsión; la misma que Bustamante (2007), citando a Chiavenato, establece que debe considerarse como primera función administrativa a la planificación, debido a su importancia al determinar a dónde se pretende llegar, qué debe ser, cómo, cuándo y en qué orden.

Chiavenato (2007), expone que la gestión administrativa, es una fase específica que radica en el dinamismo que surge entre la organización, actuación e inspección que se ejercen con la finalidad de obtener resultados positivos y conseguir lograr los objetivos establecidos.

En esa misma línea, Ramos (2009) describe a la gestión como un proceso por medio del cual se determinan las acciones que deberán ser adoptadas a efectos de cumplir objetivos institucionales, es decir, presentar la forma en cómo se ejecutarán estas actividades y el producto que se logrará no se espera lograr.

Además de ello, Sovero (2007) manifiesta que para hacer que un sistema funcione eficiente y eficazmente, este debe responder a las aspiraciones que sobre el mismo se tienen, ya que, el éxito en la percepción de la gestión administrativa va a requerir de responsabilidad de los directivos y operadores.

De igual modo, la Unesco (2011) recoge la idea del proceso de gestión administrativa como un servicio de calidad dentro del cual se deben coordinar tanto tareas como funciones a efectos de llevar a cabo los proyectos,

suponiendo la mejora diaria y continua, lo que se logra a raíz de la evaluación tanto de los altos directivos así como del personal que forma parte.

Es decir, la gestión administrativa, de acuerdo a los estudiosos previamente mencionados, es el conjunto de acciones que una institución o empresa se propone realizar, independientemente del rubro en el que se encuentre, a efectos de lograr los objetivos que se plantee, buscando siempre la mejora continua a través de un correcto plan de gestión, con el propósito de propagar percepción positiva en los usuarios.

### **Dimensiones de la variable gestión administrativa**

Tal como se puede observar en los párrafos precedentes, todos los aportes coinciden en que, para lograr el éxito se debe seguir determinado ciclo y este supone lograr con efectividad las siguientes dimensiones:

#### **Dimensión 1. Planificación**

La planificación de acuerdo con Sovero (2007) se define como anteponer acciones teniendo en cuenta el producto que originó la realización de acciones anteriores; así como, la condición actual, los recursos materiales y personales disponibles y el propósito que se pretende alcanzar. Es decir, la planificación se debe entender como la función de la gestión administrativa que determina de manera anticipada cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué se debe hacer para lograrlos; lo que, según Fuentes (2011) se trataría de un prototipo especulativo para la actuación ulterior, ya que la planificación inicia con una descripción de los planes con los que se procuran llevar a cabo.

#### **Dimensión 2. Organización**

Para Chiavenato (2007), las organizaciones son heterogéneas y diversas, esto quiere decir que ninguna institución o empresa cuenta con un mismo nivel de organización, ello puede deberse a su tamaño, características, estructuras u objetivos, con los cuales se pueden diferenciar unas de otras; otorgando un amplio panorama que servirá para estructurar o reestructurar una empresa o institución.

### **Dimensión 3. Ejecución**

Para Chiavenato (2007), la ejecución se encuentra estrechamente vinculada con la acción y colocación de los recursos en la organización; por lo que, para que los proyectos puedan ser eficaces, requiere ser dinamizada y perfeccionada de acuerdo a las directrices que se les dé a los individuos a través de la adecuación y capacidad de liderazgo y de motivación.

### **Dimensión 4. Evaluación y control**

Chiavenato (1999) la evaluación y el control es un estándar que se establece para obtener resultados con la finalidad de conocer de qué manera se está llevando a cabo una gestión, es decir, conocer el estado situacional de los avances respecto a los objetivos planteados y constatar qué adecuaciones y/o modificaciones deberán efectuarse en la organización para que funcione mejor.

#### **1.3.2. Bases teóricas de la variable imagen institucional**

Bernstein (1986) con respecto a la imagen institucional considera que es la percepción que tienen las personas, usuarios, entre otros, de todo aquello que se llama empresa o institución, englobándose dentro de ello las prácticas, costumbres, hábitos, competencias y otros que los sujetos poseen con relatividad a la organización.

Por otro lado, La Porte (2012) considera que la “imagen institucional es el reflejo que la institución merece en los destinatarios de sus servicios. Refleja cómo se ha captado la identidad, misión y cultura (...) existen elementos prioritarios de consideración antropológica, aspectos intangibles no fáciles de cuantificar pero configuradores de la imagen institucional: comportamiento y actitud de las personas, coherencia entre lo prometido y lo realizado.” (p.282)

Ahora bien, sobre la importancia de la imagen institucional tenemos a Capriotti (1999), quien señala que su importancia radica en generar valor a la organización, toda vez que dicha imagen se impregnará en los usuarios, y

dependiendo de las experiencias que estos hubiesen tenido, se forjará la imagen que posteriormente se exteriorizará y multiplicará en los usuarios.

Se debe recordar también que, tal como señala el investigador mencionado en el párrafo precedente, es por medio de la imagen que una institución, empresa u organización existe para los externos, siendo esa percepción la que en un futuro tendrá influencia en la toma de decisiones, trato, entre otros; ya que los usuarios se encontrarán predispuestos en mérito a la imagen que la institución proyecte. Es decir, si una institución cuenta con un área que es lenta e ineficiente, los administrados no se encontrarán satisfechos en ser atendidos por dicha área.

Así también, Ríos (2009) reconoce la imagen institucional y la explica como la agrupación de convicciones y agrupaciones que detentan los administrativos que acogen comunicados inmediatos o colaterales de sujetos, artículos, prestaciones, signos, compañías o instituciones; asimismo, señala que la imagen es una exhibición especulativa e intrínseca. Por lo que, de las definiciones previas se puede plantear que la imagen institucional cuenta con tres dimensiones que a continuación se explican.

## **Dimensiones de la variable imagen institucional**

### **Dimensión 1. Imagen física**

La imagen física es aquella que comprende el exterior de una institución, y no solo nos referimos a infraestructura o mobiliario cuando se habla de exterior, sino más bien de la proyección que genera la institución, encontrándose dentro de este punto también la presentación uniforme del personal.

Ríos (2009) se refiere a este tipo de imagen y la denomina imagen formal, señalando que es la que se estructuran en los sujetos, tales como los objetos físicos; estos pueden ser mensajes directos o acciones de comunicación. Ello puede verse reflejado en la vestimenta del sujeto, la apariencia del envasado, el color o la caja de un producto, entre otros que también se constituyen como la esencia de la imagen.

Por ejemplo, en el Poder Judicial, todos los años a los trabajadores que cumplen con determinados requisitos se le otorga un uniforme institucional, el mismo que cuenta con las especificaciones técnicas, ya sea por el color, tela, tipo, entre otros, que permite que sean diferenciados de otros trabajadores de otras instituciones del Estado.

### **Dimensión 2. Imagen conceptual**

La imagen conceptual es la aquella que orquestan los actos de comunicación y la idea vinculada a las personas, signos, la organización, el trabajo o el establecimiento. Los actos de comunicación tienen también un factor tangible que propaga imagen, pero lo más importante es el concepto que proyecta, lo que supone un mensaje, ya que los actos formales son relegados y la concepción es la que permanece como el cimiento de la comunicación.

Un ejemplo de imagen conceptual en el Poder Judicial son los medios que utilizan para la difusión de las actividades, ocasiones especiales, acontecimientos, cursos, entre otros, por las diferentes plataformas con las que cuenta este Poder del Estado, tal son; la página de Facebook, la página web de la institución, el aula virtual, las difusiones de correos electrónicos institucionales, entre otros; generan que el usuario o administrado pueda acceder a la información que este Poder del Estado proporciona.

### **Dimensión 3. Imagen valorativa**

La imagen valorativa, por otro lado, se refiere a la estimación que el sujeto o la colectividad realizan, agrupando dentro de ella tanto los aspectos corpóreos como los ideales; dicha estimación debe ser valorada como el componente causal del comportamiento humano.

Ello, quiere decir que no solo se va a entender por imagen la calidad de infraestructura con la que cuenta, ni la uniformidad de los trabajadores, sino más bien que el trabajo que se realice será juzgado por el público en general.

## **1.4. Justificación del estudio**

### **1.4.1. Justificación teórica**

La investigación que se presenta, posibilitará conocer el nivel de gestión administrativa y la imagen institucional en la Gerencia General del Poder Judicial 2018. Asimismo, conociendo los resultados que arrojen los instrumentos de gestión aplicados en los trabajadores de la Gerencia General del Poder Judicial, permitirá obtener información necesaria a nivel de institucional con el propósito de impulsar la mejora de estrategias que actualmente se utilizan, aportando a la mejora de la percepción de las variables previamente mencionadas. De igual manera, dentro del campo social esta investigación es de gran envergadura e interés, puesto que, si se concreta, favorecerá a la comunidad, dado que la Gerencia General del Poder Judicial cuenta con reconocimiento a nivel nacional, por lo que será un apoyo para desarrollo de nuevas políticas; beneficiando al colaborador y a los directivos, ambos agentes de trascendentales del Poder Judicial.

### **1.4.2. Justificación práctica**

El presente estudio nace de una realidad concreta y objetiva, respondiendo a la necesidad de plantear alternativas y/o variables de solución atinente a la gestión administrativa y la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial, razón por la cual se considera la pertinencia de su aplicación.

### **1.4.3. Justificación metodológica**

Existen estudios realizados que guardan relación con la gestión administrativa y la imagen institucional de entidades públicas, que servirán de referencia para el desarrollo del presente trabajo. Así pues, para la realización de los propósitos programados, se han elaborado diversos instrumentos de gestión que serán aplicados con la finalidad de certificar la validez de la información que se obtenga respecto de la problemática presentada.

#### **1.4.4. Justificación social**

De acuerdo a Hernández (2010), la justificación social en un trabajo de investigación resulta importante debido a que se expone cual será la trascendencia del mismo en la sociedad, es decir, a quiénes se beneficiará con los resultados, de qué manera, entre otros.

Sobre el particular, es menester precisar que con la presente investigación, y los resultados que se presentarán, se proporcionarán alternativas de solución con el propósito de mejorar la imagen institucional y/o la gestión administrativa de la Gerencia General del Poder Judicial del Perú en el año 2018, en mérito al deterioro que pudiese haber generado la difusión pública de audios por IDL Reporteros.

#### **1.5. Formulación del problema:**

##### **1.5.1. Problema general**

¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018?

##### **1.5.2. Problemas específicos**

Problema específico 1.

¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018?

Problema específico 2.

¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018?

Problema específico 3.

¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018?

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La gestión administrativa incide en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

Hipótesis específica 1.

La gestión administrativa incide en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

Hipótesis específica 2.

La gestión administrativa incide en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

Hipótesis específica 3.

La gestión administrativa incide en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

¿Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018?

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Objetivo específico 1.

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

Objetivo específico 2.

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

Objetivo específico 3.

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

La presente investigación se realizó con el enfoque cuantitativo, de tipo básica explicativa, de nivel no experimental con corte transversal. Ello, ya que, los estudios de con enfoque cuantitativo tienen como objetivo la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva.

Ahora, con respecto a la elección del tipo básico explicativo, resulta pertinente señalar que, según la concepción de Selltitz, Jahoda, Deutsch y Cook en 1965, citada por Sánchez y Reyes (2002), en tanto señala que la investigación sustantiva pretende responder un problema teórico y dependiendo de la descripción o explicación podríamos referirnos a una investigación básica o pura; del mismo modo, Ñaupas (2011) considera que la investigación básica sirve de cimiento a la investigación aplicada por su carácter esencial para el desarrollo de la ciencia.

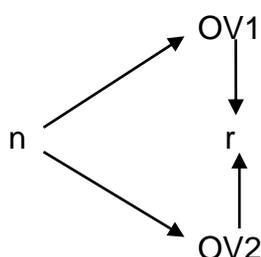
Así también, se ha acogido la postura de Hernández (2010), quien señala que el investigador debe visualizar la forma práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación y a la vez, cubrir los objetivos propuestos; ello supone seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al argumento particular del estudio debido que tiene como objetivo contestar al por qué de las causas que generaron de los eventos materiales y colectivos, es decir, explicar qué ocurre, por qué y en qué condiciones se da éste.

Seguidamente, se procedió a elegir el nivel en el que se desarrollará la presente investigación y sobre ello, es menester precisar que, se ha adoptado la clasificación del mismo autor referido en el párrafo precedente en tanto refiere que dentro de una investigación cuantitativa es posible encontrar clasificaciones de diseños de investigación experimental e investigación no experimental.

Es por ello que, para el presente estudio se ha optado por el nivel no experimental de corte transversal, debido que ha sido realizado sin manipular

de forma deliberada las variables, observándose los hechos en su contexto natural; así pues, se dice que es transversal debido que se recolectaron los datos en una sola medición. Y, finalmente, de nivel correlacional porque se ha medido la relación entre las dos variables de estudio para analizar su significancia, lo que según Carrasco (2009) resulta importante, ya que estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

Dicho esto, a continuación se presenta el esquema del diseño:



**Figura N°1:** Esquema del diseño

**Donde:**

- n** = Muestra de estudio
- OV1** = Observación de la gestión administrativa
- OV2** = Observación de la imagen institucional
- r** = Relación

## **2.2. Variables, operacionalización**

Para el presente estudio se reconocieron las siguientes variables:

### **2.2.1. Variable independiente 1: gestión administrativa**

Según Chiavenato (2007), expone que la gestión administrativa, es una fase específica que radica en el dinamismo que surge entre la organización, actuación e inspección que se ejercen con la finalidad de obtener resultados positivos y conseguir lograr los objetivos establecidos.

Para la operacionalización de la variable se han considerado cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y evaluación y control; se establecieron un grupo de indicadores y la conformación de 40 reactivos, que se calculan a través de la escala Likert: Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4 y Siempre 5.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
1. Planificación	- Visión, misión - Objetivos - Proyectos de innovación	1-9		
2. Organización	- Delegación de autoridad - Formación de comités de trabajo - Funcionamiento de equipos	10 -21	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3	Mala 40-93 Regular 94-147
3. Ejecución	- Cumplimiento de funciones - Buena relación con la autoridad - Competentes y eficientes	22-28	Casi siempre 4 Siempre 5	Buena 148-200
4. Evaluación y control	- Supervisión - Técnicas - Proceso - Normas - Calidad	29-40		

**2.2.2. Variable independiente 2: imagen institucional**

Para Ríos (2009), la imagen institucional supone la agrupación de convicciones y agrupaciones que detentan los administrativos que acogen comunicados inmediatos o colaterales de sujetos, artículos, prestaciones, signos, compañías o instituciones; asimismo, señala que la imagen es una exhibición especulativa e intrínseca.

En la operacionalización de la variable se ha considerado tres dimensiones: imagen física, imagen conceptual e imagen valorativa; se establecieron un conjunto de indicadores y la conformación de 40 reactivos, que se miden por medio de la escala Likert: Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4 y Siempre 5.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable imagen institucional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
1. Imagen física	- Infraestructura - Mobiliaria - Presentación de los trabajadores	1-10	Nunca 1	
2. Imagen conceptual	- Marketing - Medios de comunicación - Estrategias de difusión - Actividades de difusión	11-24	Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Mala 40-93 Regular 94-147 Buena 148-200
3. Imagen valorativa	- Imagen positiva o negativa	25-40		

## 2.3. Población

### 2.3.1. Población de estudio

Tamayo (2012) manifiesta que la población es la integridad de un fenómeno materia de estudio y que debe ser valorado para un estudio específico compuesto por un número de individuos de los que se advierte una

característica específica, y se le califica como población por componer la universidad del fenómeno vinculado a una investigación.

Sobre el particular, es preciso mencionar que para efectos de la presente investigación el ámbito poblacional se encuentra compuesto por cien (100) trabajadores de la Gerencia General del Poder Judicial, aplicándose a la totalidad de la población los instrumentos de gestión.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Sánchez y Reyes (2006) entienden a las técnicas e instrumentos de recolección de datos como los medios por los cuales el investigador recaba información respecto de una realidad o fenómeno en particular, con la finalidad de alcanzar los objetivos que se hubiese planteado.

### **2.4.1. Técnica**

La técnica aplicada en la presente investigación han sido las encuestas escritas, las mismas que, de acuerdo a Kelinger (1988), se caracterizan porque los individuos pueden encontrarse más libres y desenvueltos al momento de contestarlas; por ello, se requiere que las preguntas sean diseñadas cuidadosamente para que la totalidad de los encuestados las comprendan, recomendando que para asegurar la naturalidad y franqueza en las respuestas propone sean anónimas, pudiendo ser aplicadas a varios individuos de manera simultánea en grupo.

Efectivamente, en el presente estudio se han aplicado encuestas escritas a cien (100) trabajadores del Poder Judicial, indicando que las mismas se desarrollarían de manera anónima con la finalidad de que los mismos se sientan con la libertad de contestar de la manera más transparente y sincera posible, sin temer en posibles represalias por parte de los superiores. Asimismo, se recalcó que antes y después del desarrollo de las encuestas, se mantendría la confidencialidad y se aclaró que los resultados se utilizarían únicamente con fines académicos.

### 2.4.2. Instrumento

En la misma línea de lo mencionado en los párrafos precedentes, habiendo decidido optar por la técnica de las encuestas escritas, resulta necesario determinar el instrumento con el cual se llevarán a cabo, razón por la cual, se ha optado por el Cuestionario; ello, en la medida que es un instrumento de investigación que se basa en la elaboración de un listado de preguntas abiertas o cerradas y otras instrucciones con el objetivo de conseguir información de los aspectos materia de consulta.

Por lo que, atendiendo que se requerían respuestas concretas por parte de los trabajadores respecto a la gestión administrativa y la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial, se procedió a desarrollar un cuestionario para cada variable interviniente en la investigación con el fin de obtener la mayor información respecto a cada una de ellas, siendo estos los siguientes:

**Tabla 3**

*Ficha técnica de la variable gestión administrativa*

Ítem	Descripción
Denominación:	Instrumento que mide la gestión administrativa
Autor:	Dánika Lucía Yamileth Carrasco Clavo
Objetivo:	Evaluar la percepción de la gestión administrativa
Estructura:	Compuesta por 4 dimensiones
Tiempo:	30 minutos
Nivel de medición	Escala politómica

**Tabla 4**

*Ficha técnica de la variable imagen institucional*

Ítem	Descripción
Denominación:	Instrumento que mide la imagen institucional
Autor:	Dánika Lucía Yamileth Carrasco Clavo
Objetivo:	Evaluar la percepción de la imagen institucional
Estructura:	Compuesta por 3 dimensiones
Tiempo:	30 minutos
Nivel de medición	Escala politómica

En relación al método mediante el cual se dota de validez al instrumento utilizado, se ha elegido el juicio de expertos, elaborado por el maestro del módulo de desarrollo del trabajo de investigación quien estimó la congruencia, pertinencia, relevancia y claridad del instrumento, mediante la aplicación del certificado de validez de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con sede en Lima.

**Tabla 5**

*Juicio de expertos*

Expertos	Aplicabilidad del instrumento Gestión Administrativa	Aplicabilidad del instrumento Imagen Institucional
Dr. Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable	Aplicable
Dr. Marco Carrasco Campos	Aplicable	Aplicable
Dra. Enma Carrasco Campos	Aplicable	Aplicable

**Confiabilidad del Instrumento**

Para la confiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, la escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad, y según lo recomendado por Carcausto (2009) se tomó en consideración la escala que se muestra a continuación:

**Tabla 6**

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,90 a 1,00	Alta confiabilidad

**Tabla 7***Confiabilidad de los instrumentos*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Aplicabilidad del instrumento		
Gestión Administrativa	0,807	40
Aplicabilidad del instrumento		
Imagen Institucional	.....0,938	.....40

**2.5. Método de análisis de datos**

Para el análisis de los resultados recopilados al aplicar los instrumentos de investigación, se ha procedido a realizar el juicio, sistematización y tabulación correspondientes, para lo cual se trabajaron técnicas estadísticas de asignación de frecuencias, representaciones gráficas en porcentajes para las variable y barras análisis cuantitativo.

Así pues, siendo que las variables fueron medidas de manera cuantitativa, hallándose una distribución muestral de las variables, determinando la no homogeneidad de las mismas; aplicándose la técnica estadística de regresión logística nominal para la prueba de hipótesis.

**2.6. Aspectos éticos**

En relación con las peculiaridades de la investigación en comento, se tuvo en consideración los aspectos éticos, los mismos que son esenciales ya que se trabajaron con trabajadores judiciales, para lo cual, se contó con la autorización correspondiente para llevar a cabo las encuestas, así como el consentimiento de la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar y de todo aquel que accedió a participar en el método.

Además de ello, resulta pertinente indicar que se ha mantiene el grado de confidencialidad; así como, el respeto hacia el encuestado antes, durante y después de la encuesta, a todo el personal independientemente del cargo que desempeñe.

### **III. Resultados**

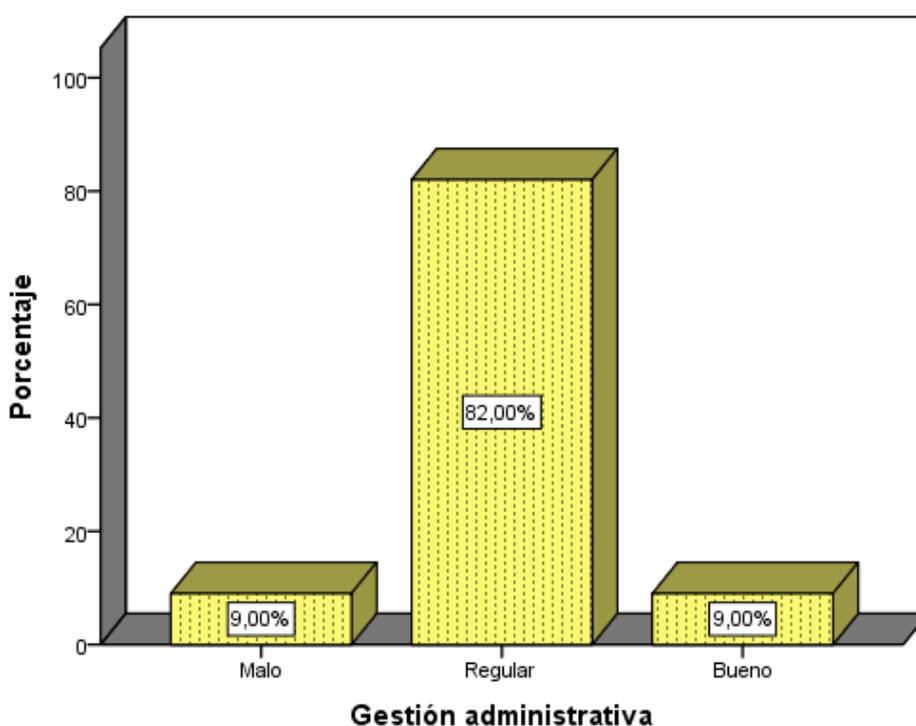
### 3.1. Resultados descriptivos de la variable

Luego del procesamiento de las cifras recopiladas con motivo de la aplicación de los instrumentos de gestión correspondientes, tenemos lo siguiente:

**Tabla 8**

*Niveles de la variable de la gestión administrativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	9	9,0
	Regular	82	82,0
	Bueno	9	9,0
	Total	100	100,0



*Figura 2. Niveles de frecuencias de la gestión administrativa.*

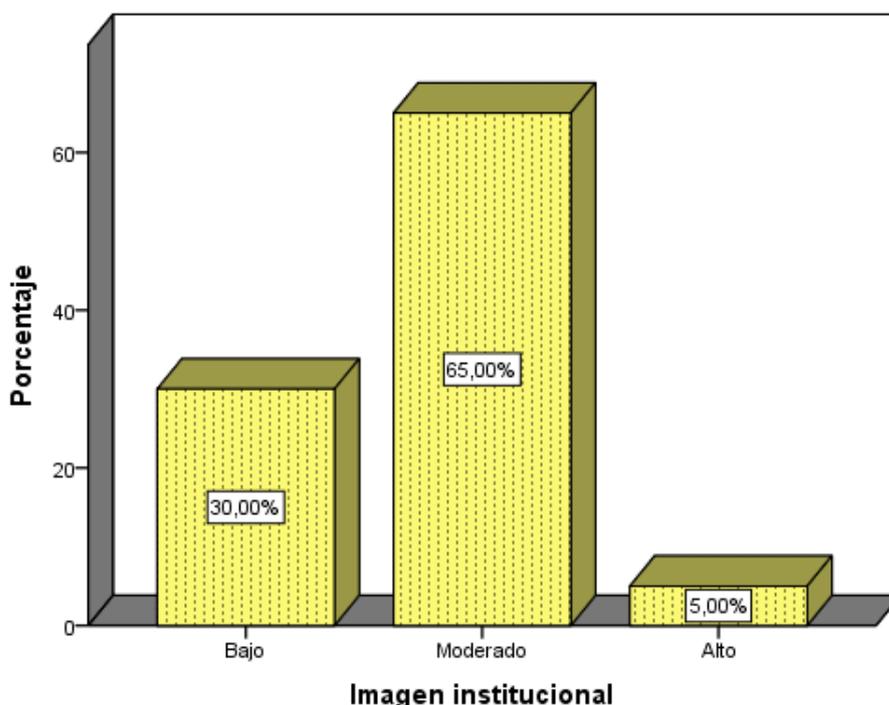
En la tabla N° 8 y figura N° 2, se muestran los niveles de la gestión administrativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, pudiéndose observar que el 82% de los individuos encuestados perciben que la gestión administrativa es regular; asimismo, un 9% de individuos encuestados

aprecian que la gestión administrativa es bueno, mientras que otro 9% percibe que el nivel de la gestión se encuentra en un nivel malo.

**Tabla 9**

*Niveles de la variable de la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	30	30,0
	Moderado	65	65,0
	Alto	5	5,0
	Total	100	100,0



**Figura 3.** Niveles de frecuencias de la imagen institucional

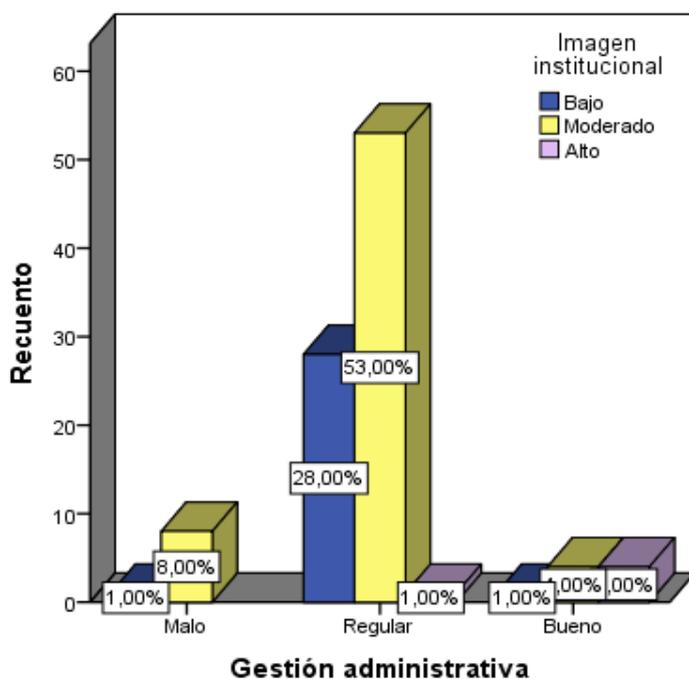
Asimismo, observando las cifras que arroja la tabla N° 9 y figura N° 3, se verifica que la variable dependiente imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, donde se observa que el 65% de los encuestados perciben que la imagen institucional se encuentra posicionada en un nivel moderado; asimismo, un 30% de los individuos encuestados conciben que la imagen institucional está en un nivel bajo. Finalmente, otro 5% expone que la

imagen institucional se encuentra en un nivel alto, ello en mérito a las encuestas realizadas a servidores de la Gerencia General del Poder Judicial.

**Tabla 10**

*Distribución de frecuencia entre la gestión administrativa y la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.*

			Imagen institucional			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
Gestión administrativa	Malo	Recuento	1	8	0	9
		% del total	1,0%	8,0%	0,0%	9,0%
	Regular	Recuento	28	53	1	82
		% del total	28,0%	53,0%	1,0%	82,0%
	Bueno	Recuento	1	4	4	9
		% del total	1,0%	4,0%	4,0%	9,0%
Total		Recuento	30	65	5	100
		% del total	30,0%	65,0%	5,0%	100,0%



**Figura 4.** Distribución porcentual de contingencia entre la gestión administrativa y la imagen institucional.

Con respecto a las cifras que se muestran en la tabla N° 10 y figura N° 4 de la variables se tiene que; el 53% de los encuestados exteriorizan que la gestión administrativa es regular por lo que la imagen institucional se encuentra en un nivel regular; mientras que, el 28% refieren que la gestión administrativa se posiciona en un nivel regular frente a la imagen institucional; y finalmente, el 8% de los servidores manifestaron que la gestión administrativa se halla en un nivel malo en contraste a una imagen institucional de nivel moderado de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

### 3.2. Resultados que antecede al estudio de los datos

De acuerdo a las cifras obtenidas considerando que el cuestionario con escala ordinal, se aplicará la prueba no paramétrica, con la finalidad de demostrar la existencia o no de la dependencia entre la variable gestión administrativa que es la variable independiente frente a la variable dependiente que es la imagen institucional. Luego de ello, se pondrá a prueba la hipótesis a través de la regresión logística, debido que los datos para el procesamiento son de carácter cuantitativo, siendo de aplicación el modelo de regresión logística ordinal y asumiendo la información procesado por el SPSS.

### 3.3. Resultado general

#### Tabla 11

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	32,405			
Final	17,138	15,267	2	,000

Función de enlace: Logit.

Así pues, habiendo aplicado el programa correspondiente y de acuerdo a las cifras que se reportan en la Tabla N° 11; se puede asumir que la gestión administrativa incide en la imagen institucional de la Gerencia General del

Poder Judicial 2018, de acuerdo al Chi cuadrado, el cual es de 32,405 y el p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ); lo que supone el rechazo de la hipótesis nula, debido que los datos de la variable no son independientes, lo que implica la dependencia de una variable sobre la otra.

**Tabla 12**

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal de las variables la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.*

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	6,957	2	,031
Desvianza	4,035	2	,133

Función de enlace: Logit.

Con respecto a las variables y al patrón presentado, estas serían dadas como p\_valor de 0.03 frente al  $\alpha$  igual 0.05; hallándose de esta forma el producto de la cortesía de ajuste de la variable en la cual se rechaza la hipótesis nula; siendo posible demostrar la dependencia de una variable sobre la otra.

**Tabla 13**

*Presentación de los coeficientes de las variables la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[imag_inst = 1]	-4,211	,984	18,317	1	,000	-6,139	-2,282
	[imag_inst = 2]	,472	,678	,484	1	,486	-,857	1,801
Ubicación	[gest_adm=1]	-2,508	1,195	4,402	1	,036	-4,851	-,165
	[gest_adm=2]	-3,569	,985	13,116	1	,000	-5,500	-1,637
	[gest_adm=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Las consecuencias que se logran visualizar en la tabla, evidencian que los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la gestión administrativa se ubican en el nivel 2, siendo regular; así también, en cuanto al comportamiento de la gestión administrativa se advierte el coeficiente -3,569, que implica que al percibir un nivel regular de la gestión administrativa se conseguirá un nivel moderado de la imagen institucional. Esta información es la que reconoce la prueba Wald que es igual a 13,116 y a la vez es significativo porque el p\_value es menor al 0.05.

### 3.4. Prueba de hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no incide significativamente en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

H1: La gestión administrativa incide en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

#### Tabla 14

*Pseudo coeficiente de determinación de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.*

	Pseudo R-cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,142	,178	,097

Función de vínculo: Logit.

Ahora bien, en cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se considera es la dependencia porcentual de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018; ello, en virtud de que el coeficiente de Nagelkerke indica que la existencia de variabilidad de la imagen institucional se debe al 17,8% del comportamiento de la gestión administrativa en la Gerencia General del Poder Judicial del Perú 2018.

### 3.5. Resultado de hipótesis específico 1

**Tabla 15**

*Determinación del ajuste de las variables gestión administrativa en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	25,893			
Final	21,838	4,056	2	,132

Función de enlace: Logit.

De la información del programa, se observa un 0.132 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo que significa el rechazo de la hipótesis nula, ya que los datos de la variable son dependientes casi en una mínima proporción, lo que implica en este caso la inexistencia de la dependencia de una variable sobre otra.

**Tabla 16**

*Determinación de las variables para el modelo de regresión las variables gestión administrativa en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018*

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	6,968	2	,031
Desviación	6,854	2	,032

Función de enlace: Logit.

Por otro lado, tenemos los resultados de la bondad de ajuste de la variable, en los cuales se puede advertir el rechazo a la hipótesis nula; ya que, con los datos obtenidos es posible mostrar la dependencia de las variables. Pudiendo observar del modelo presentado que el valor de la estadística arroja un  $p\_valor$

de 0.031 frente al  $\alpha$  igual 0.05, con lo cual se explica la existencia de una dependencia muy mínima de la variable sobre la otra presentada.

**Tabla 17**

*Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[ima_fis = 1]	-2,671	,742	12,951	1	,000	-4,125	-1,216
	[ima_fis = 2]	,699	,672	1,082	1	,298	-,619	2,017
Ubicación	[gest_adm=1]	-1,357	,986	1,895	1	,169	-3,289	,575
	[gest_adm=2]	-1,621	,741	4,785	1	,029	-3,074	-,169
	[gest_adm=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De las cifras obtenidas, tal como se muestra en la tabla, se puede advertir que los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la gestión administrativa en nivel (1 malo). Asimismo, en cuanto al comportamiento de la imagen física se tiene que el coeficiente es de -2,671, lo que implica que al tener un nivel bajo se obtendrá un nivel malo en la gestión administrativa. Esta información la reconoce la prueba Wald igual a 12,951 que supone ser significativa ya que el p\_value es menor al 0.05.

### 3.6. Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La gestión administrativa no incide en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

H1: La gestión administrativa incide en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

**Tabla 18**

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

<b>Pseudo R-cuadrado</b>			
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,040	,048	,023

Función de vínculo: Logit.

Con relación a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se aprecia es la dependencia porcentual muy mínima de la gestión administrativa en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018. De acuerdo al coeficiente de Nagelkerke, se tiene que la variabilidad de la imagen física al 4,8% del comportamiento gestión administrativa. Lo que generalmente en la realidad no tiene ninguna significancia con respecto a la incidencia de una variable sobre la otra. Por lo tanto de acuerdo al autor la gestión administrativa no incide en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

### **3.7. Resultados de hipótesis específica 2**

**Tabla 19**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de gestión administrativa en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	24,429			
Final	16,804	7,625	2	,022

Función de enlace: Logit.

De acuerdo los resultados obtenidos en la tabla presentada, se tiene que la gestión administrativa en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, se tiene que el Chi cuadrado es de 7,625 y el p\_valor es igual a 0.022 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo

que supone el rechazo de la hipótesis nula, debido que los datos de la variable no son independientes se verifica la dependencia de una variable sobre la otra

**Tabla 20**

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal*

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,642	2	,440
Desvianza	1,922	2	,383

Función de enlace: Logit.

De la tabla presentada se advierte que en los resultados de la bondad de ajuste de la variable no se rechaza la hipótesis nula; en tal sentido, con los datos de la variable es factible mostrar que existe dependencia de las variables. Así pues, el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p\_valor 0.440 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por tanto el modelo y los resultados explican la dependencia de una variable sobre la otra.

**Tabla 21**

*Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018*

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[im_conc = 1]	-1,127	,666	2,862	1	,091	-2,433	,179
	[im_conc = 2]	1,127	,666	2,862	1	,091	-,179	2,433
Ubicación	[gest_adm=1]	-2,416	1,044	5,359	1	,021	-4,462	-,370
	[gest_adm=2]	-1,908	,699	7,452	1	,006	-3,279	-,538
	[gest_adm=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De las derivaciones presentadas en la tabla, se observa que manifiestan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la gestión administrativa en el nivel 1, siendo un nivel malo. Asimismo, en cuanto al comportamiento de la gestión administrativa con un coeficiente que equivale a un -2,416; teniendo un nivel bajo en la imagen conceptual se obtendrá también un nivel malo en la gestión administrativa. Esta información se puede cotejar con la prueba Wald igual a 5,359 que es significativo debido a que el p\_value es igual al 0,021 menor al 0.05.

### 3.8. Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La gestión administrativa no incide en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

H1: La gestión administrativa incide en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

**Tabla 22**

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

	Pseudo R-cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,073	,092	,048

Función de vínculo: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, se advierte subordinación porcentual de la gestión administrativa en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018. Así pues, el coeficiente de Nagelkerke, determina que la variabilidad de la imagen conceptual se debe al 9,2% del comportamiento de la gestión administrativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

### 3.9. Resultados de hipótesis específica 3

**Tabla 23**

*Determinación del ajuste de las variables de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	22,891			
Final	17,903	4,988	2	,083

Función de enlace: Logit.

De acuerdo al reporte de los datos que se presentan en la tabla, se tiene a que la gestión administrativa tiene incidencia muy baja en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, ya que las cifras que arroja la tabla, de acuerdo al Chi cuadrado es de un 4,988 y el p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.083 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo que significa aceptar la hipótesis nula, afirmando que las variables son independientes.

**Tabla 24**

*Determinación de las variables para el modelo de regresión de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.*

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,424	2	,809
Desviación	,440	2	,803

Función de enlace: Logit.

Por otro lado, de los resultados presentados se advierte que en la bondad de ajuste de la variable el cual se acepta la hipótesis nula; ya que, con los datos de la variable no es posible demostrar la dependencia de las variables y el

modelo presentado que estaría dado por el valor estadística de p\_valor 0,809 frente al  $\alpha$  igual 0.05; explicándose la independencia de una variable sobre la otra.

**Tabla 25**

*Presentación de los coeficientes de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[imag_fis = 1]	-1,633	,682	5,736	1	,017	-2,970	-,297
	[imag_fis = 2]	1,005	,661	2,310	1	,129	-,291	2,301
Ubicación	[gest_adm=1]	-,314	,919	,117	1	,733	-2,116	1,488
	[gest_adm=2]	-1,275	,698	3,334	1	,068	-2,645	,094
	[gest_adm=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De los resultados que se observan en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la gestión administrativa en el nivel en nivel (2 regular). En ese sentido en cuanto al comportamiento gestión administrativa con coeficiente – 0399, lo que implica que al tener un nivel malo de una gestión administrativa se obtendrá un nivel bajo de imagen valorativa. Esta información la reconoce la prueba Wald que es igual a 3,334, no siendo significativo debido al p\_value que es mayor al 0.05.

### 3.10. Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La gestión administrativa incide en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

H1: La gestión administrativa incide en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

**Tabla 26***Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

	Pseudo R-cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,049	,057	,227

Función de vínculo: Logit.

Con relación a la prueba del pseudo R cuadrado, de las cifras se verifica una dependencia muy baja, es decir, nada significativa porcentual de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018. Así pues, el coeficiente de Nagelkerke demuestra la existencia variabilidad de la imagen valorativa oscila en un 5,7% del comportamiento de la gestión administrativa, lo que para el investigador significa aceptar la hipótesis nula afirmando que no existe incidencia de una variable sobre la otra.

## **IV. Discusión**

El presente estudio tuvo como objetivo e hipótesis general determinar cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial para el año 2018.

Sobre el particular, resulta pertinente señalar que, de los resultados estadísticos obtenidos luego del procesamiento de datos de la hipótesis general se advierte que existiría dependencia porcentual mínima de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, ello en mérito al coeficiente de Nagalkerke, en el cual se tiene que la variabilidad de la imagen institucional se debe al 17,8%; situación que no sucedería en la investigación de Carrasco (2018), en la que sí se verificó no solo la dependencia de las variables, sino también incidencia significativa entre las mismas.

En este punto, resulta importante precisar que, si bien en ambos casos se realizaron investigaciones en campos del sector público, es decir, Carrasco (2018) estudió la incidencia de la gestión administrativa y desempeño laboral en la imagen institucional de una Institución Educativa Emblemática 2018 y la investigadora a cargo del presente estudio se encuentra investigando respecto a la Gerencia General del Poder Judicial 2018, las mismas que cuentan con realidades problemáticas completamente distintas, tales como presuntas faltas cometidas por funcionarios públicos, declarar en emergencia la Institución, cambio de autoridades, entre otros.

En ese orden de ideas, debido a la crisis institucional que se ha presentado en el Poder Judicial debido a los múltiples sucesos, unos tras de otros, las remociones, las renunciaciones, entre otros, los resultados habituales que se presentaron en otros estudios y que pudieron ser considerados como un común denominador, aplicará en mínima medida al presente trabajo, ya que existen diferencias contextuales evidentes al momento de recabar información.

Dicho esto, a continuación se procederán a analizar las hipótesis específicas; por lo que, comenzaremos con la referida a la imagen física.

Ahora bien, con respecto a la incidencia de la imagen física respecto a la gestión administrativa, de los resultados obtenidos, se tiene que esta última no incide en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018. Ello se presenta en la prueba del pseudo R cuadrado, donde la dependencia porcentual de acuerdo al coeficiente de Nagalkerke, se tiene una variabilidad de la imagen física al 4,8% del comportamiento gestión administrativa. Lo que en la realidad no tiene ninguna significancia de incidencia de una variable sobre la otra. Por lo tanto la gestión administrativa no incide en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

Sobre ello, es preciso recordar que, los indicadores utilizados fueron 1-Infraestructura, 2-Mobiliaria y 3-Presentación de los trabajadores, sobre ello, mencionar que ante la crisis, los trabajadores de este Poder del Estado, de acuerdo a los resultados, estarían enfocando su preocupación a la situación en la que se encuentra la Institución para la cual laboran, más no respecto a las cuestiones físicas.

Indicar también que, año a año, se vienen celebrando Convenios Colectivos entre los representantes de los trabajadores y los representantes del Poder Judicial, en los cuales se contemplan acuerdos tales como renovación del mobiliario, adecuada infraestructura de acuerdo a las normas de seguridad y salud en el trabajo y la dotación de uniformes adicionales al personal que se encuentra contratado a plazo indeterminado. Situación que, de acuerdo al criterio de la investigadora, serían factores relevantes para que los trabajadores encuestados no muestren gran preocupación y enfoquen la misma hacia factores exógenos.

Además de ello, respecto a la imagen conceptual, resulta pertinente señalar que en el presente estudio se consideraron cuatro (04) indicadores, que fueron: 1-Marketing, 2-Medios de comunicación, 3-Estrategias de difusión y 4-Actividades de difusión.

Asimismo, de la revisión de los resultados obtenidos, se tiene que existe una incidencia muy baja de la gestión administrativa en la imagen conceptual

de la Gerencia General del Poder Judicial 2018. En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado lo que considera la subordinación porcentual muy baja de la gestión administrativa en la imagen conceptual donde el coeficiente de Nagalkerke considera una variabilidad de la imagen conceptual al 9,2% del comportamiento de la gestión administrativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.

Ello se traduce en que, los trabajadores de la Gerencia General del Poder Judicial no consideran que una incida sobre la otra, sino que se ha verificado la independencia de las variables.

Dicho resultado, se debe a que, tal como se ha mencionado en los párrafos precedentes, la institución materia de comento se encuentra en transición de una situación crítica, toda vez que en los datos recogidos se considera que, la gestión administrativa, que comprende las dimensiones de planificar, organizar, ejecutar, evaluar y controlar, a cargo de los altos funcionarios; no incide en la labor que se desempeña respecto a la imagen conceptual; un claro ejemplo de ello es la noticia de fecha 31 de octubre de 2018, del programa RPP, el mismo que señala textualmente lo siguiente: “El canal del Poder Judicial se ha convertido en uno de los más sintonizados”, ello supone que el sector encargado de la difusión del contenido cumple un rol importante en la población, siendo reconocidos como tal, cumpliendo de este modo los cuatro (04) indicadores que se plantearon para la imagen conceptual.

Entonces, resulta evidente que, de acuerdo al análisis propuesto se discrepe con Carrasco (2018), ya que debido a la coyuntura nacional, la gestión administrativa como variable independiente se encuentra cuestionada por los trabajadores, sin embargo la imagen conceptual se encuentra correctamente encaminada.

Asimismo, se discrepa por el motivo expuesto en el párrafo precedente con Almeida (2017) que realizó una investigación con enfoque cuantitativo, utilizando el diseño descriptivo-correlacional, utilizando una población muestra de cien (100) docentes, utilizando el mismo instrumento de recolección de

datos, y las validó también con la técnica de juicio de expertos, obteniendo como resultado final que existe relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en las instituciones educativas.

Finalmente, con respecto a la dimensión denominada imagen valorativa, de acuerdo a la prueba del pseudo R cuadrado, se llega a la conclusión que no existe incidencia de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, puesto que el coeficiente de Nagalkerke, muestra que la variabilidad de la de imagen valorativa se debe a un 5,7% del comportamiento de la gestión administrativa, lo que implica para la investigadora aceptar la hipótesis nula afirmando que no existe incidencia de una variable sobre la otra. Concordando con Pachas (2015) en su investigación básica sustantiva con diseño no experimental transversal de relación causal, en la cual los resultados arrojaron que no existe una influencia probando la hipótesis nula.

En este punto, se estaría verificando la no incidencia de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial, ello se debe a que no se cuestiona la gestión que se realiza, se cuestiona a quienes la realizan ante la interpretación de los audios difundidos.

Entonces, la ruptura de la pirámide de la institución se vería afectada por las opiniones que tiene la ciudadanía respecto a las cabezas de la mencionada institución, más no a su gestión como tal, de acuerdo a la interpretación de los resultados obtenidos; concordando en este punto con Pont (2016) quien demuestran a través de sus resultados que, no se han encontrado suficientes datos como para determinar por qué los procesos de cambios e innovación en España no han logrado el efecto esperado, razón por la cual, se plantea la hipótesis que no se trataría dan de factores endógenos a la gestión interna, sino, por el contrario, de factores exógenos.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** El objetivo general de la presente investigación ha sido determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, con los resultados obtenidos se llega a la conclusión que, de acuerdo al pseudo R cuadrado, existe dependencia porcentual mínima de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018 de acuerdo al coeficiente de Nagalkerke, en el cual se tiene que la variabilidad de la imagen institucional se debe al 17,8%, rechazándose la hipótesis nula y determinando que las variables son dependientes en mínima proporción.
- Segunda:** El primer objetivo específico planteado en la presente investigación, relativo a determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, después de someter los datos a la prueba del pseudo R cuadrado, donde la dependencia porcentual de acuerdo al coeficiente de Nagalkerke, se tiene una variabilidad de la imagen física al 4,8% del comportamiento gestión administrativa; razón por la cual se llega a la conclusión que la gestión administrativa no incide en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, no teniendo ninguna significancia de incidencia de una variable sobre la otra; por lo tanto, se tiene que la gestión administrativa no incide en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.
- Tercera:** El segundo objetivo específico planteado en el presente estudio, que supone determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, luego de procesar la información recabada, se obtiene que de acuerdo con la prueba del pseudo R cuadrado se considera que la subordinación porcentual de la gestión administrativa es muy baja en la imagen conceptual donde el coeficiente de Nagalkerke considera una variabilidad

de la imagen conceptual al 9,2% del comportamiento de la gestión administrativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, concluyéndose que se acepta la hipótesis nula dado que las variables son independientes.

**Cuarta:** Y finalmente, con respecto al tercer objetivo específico que se ha planteado en la presente investigación, relacionada a determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial, luego de someter los datos obtenidos, de acuerdo a la prueba del pseudo R cuadrado, se llega a la conclusión que la gestión administrativa tiene incidencia muy baja en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, puesto que el coeficiente de Nagalkerke, muestra que la variabilidad de la de imagen valorativa se debe a un 5,7% del comportamiento de la gestión administrativa, lo que implica para el investigador aceptar la hipótesis nula afirmando que no existe incidencia de una variable sobre la otra.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Siendo que la presente investigación ha demostrado la dependencia en mínima proporción de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, se sugiere a los representantes de la Institución, que promuevan el desarrollo de actividades de participación mutua, que beneficien y fortifiquen las relaciones interpersonales de los miembros de la Gerencia General del Poder Judicial.
- Segunda:** Con relación al primer objetivo materia del presente estudio, en el que se tiene que la dependencia entre la gestión administrativa en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018 es mínima y no incide en esta última, se recomienda dar prioridad al abastecimiento de equipos informáticos, así como mobiliario ergonómico, así como, verificar la correcta distribución de los espacios, ya que ello contribuirá internamente a la mejora del clima laboral en la Gerencia General del Poder Judicial.
- Tercera:** Con respecto al segundo objetivo planteado en la presente investigación, en el cual se aceptó la hipótesis nula debido a que no fue posible demostrar la dependencia entre la gestión administrativa y la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018, se sugiere alentar, reconocer y difundir las buenas prácticas de manera interna a los trabajadores judiciales, con la finalidad de evitar que la ciudadanía conozca los esfuerzos de los trabajadores y de esa manera evitar que se todos se vean perjudicados por las malas prácticas o declaraciones de algunos servidores públicos de la institución.
- Cuarta:** Y finalmente, en relación al tercer objetivo de la investigación presentada, en el que se aceptó la hipótesis nula y se determinó que la gestión administrativa tiene incidencia muy baja en la imagen valorativa Gerencia General del Poder

Judicial 2018; se recomienda la implementación de un encargado o coordinador de imagen institucional, lo que servirá para potenciar las buenas prácticas de la Gerencia General del Poder Judicial.

## **VII. Referencias**

- Almeida, L. (2017) *Gestión administrativa e imagen institucional de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores – 2017*, Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo.
- Bernstein, B. (1986) *On the pedagogic discourse. En J. G. Richardson (Ed.), Handbook of theory and research for the sociology of education*, Nueva York: Greenwood Press.
- Bravo, R. Matute, J. y Pina, J. M. (2016) *Gestión de la identidad corporativa: Evidencias en el sector bancario* (Vol. XXII. N° 2). Venezuela, Revista de Ciencias Sociales: ISSN 2477-9431
- Bustamante, G. (2007) *Calidad de la Gestión Administrativa en las Instituciones educativas San Ramón y Rafael Loayza Guevara – Cajamarca.-2007*, Tesis de grado Universidad Cesar Vallejo-Cajamarca-Perú.
- Capriotti, P. (1999) *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. España: Ariel.
- Carrasco, M. A. (2018) *Gestión administrativa y desempeño laboral en la imagen institucional de una Institución Educativa Emblemática 2018*, Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo.
- Carrasco S. (2009) *Metodología de la investigación*. (Segunda Edición) Perú: Editorial San Marcos.
- Carcausto, W. (2009) *Cómo elaborar y desarrollar una tesis*. Lima: Zamora.
- Chiavenato, I. (1999) *Administración de Recursos Humanos*. (Quinta Edición) Bogotá, Colombia: Mc Graw-Hill,
- Chiavenato I. (2007) *Introducción a la teoría general de la Administración*, México, Mc Graw- Hill Interamericana.
- D'armas, Robles, Cedillo, Vinueza, Correa, Mejías y Acosta (2018) *Imagen institucional universitaria: un estudio de caso en el contexto del Ecuador*. ISSN 0798 1015. Vol. 39 (N° 05) Año 2018, Revista: Espacios.
- Franco, F. (2017) *La fragmentación del estado en Chile y la gestión de las políticas públicas*.
- Fuentes, L. M. (2011) *Análisis de Tres modelos de Planificación Estratégica Bajo Cinco Principios del Pensamiento Complejo*. (Vol. 1. N° 2). Venezuela: Revista Digital de Investigación y Postgrado de la Universidad Nacional Experimental Politécnica: Antonio José de Sucre, Vicerrectorado Barquisimeto.

- García, M. L. Vargas, L. C. y Arboleda, A. A. (2017) *Gestión público-administrativa: factores que influyen en la movilidad desde el análisis multivariado*. (Vol. 38. N° 38) España, Barcelona: Revista Espacios. ISSN 0798 1015.
- Gutiérrez, Z. M. (2018) *Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017*, Tesis de grado, Universidad César Vallejo
- Hernández, R. (2010) *Metodología de Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Kelinger, F. (1988) *Investigación del comportamiento*. México. McGraw-Hill.
- La Porte, J. M. (2012) *Introducción a la comunicación institucional de la Iglesia*. Madrid: Palabra.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., Villa, A., (2011) *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima. Cepredim.
- Pachas, C. (2015) *Gestión escolar en la calidad de las instituciones educativas de la RED 15 – UGEL 04 – Lima 2015*, Tesis de grado, Universidad César Vallejo.
- Pont, J. (2016) *Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas*.
- Ramos, B. (2009) *Comportamiento Organizacional*, México; McGraw Hill Interamericana.
- Ríos, M. (2009) *Conferencia Imagen Institucional*. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/15909907/IMAGEN-INSTITUCIONAL>.
- Sánchez; H. y Reyes, C. (2002) *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Sovero, F. (2007) *Como dirigir una institución educativa*. Lima. AFA Editores importadores.
- Tamayo, M, (2012) *Métodos de la Investigación Científica*. Editorial. México: Limusa
- Taylor, F. (1989) *Principios de la Administración Científica y la Administración Industrial y General*, México, Editora: Herrera Hermanos S.A.
- UNESCO (2011) *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Editorial: Lima: Perú.

Universidad Cesar Vallejo (2005) *Planeamiento estratégico: Calidad Educativa*.  
Lima, Perú.

Zeballos, M. y Huamán, J.A. (2015) *La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa Tacna del nivel secundaria del distrito de Barranco-Lima-2011*, Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo.

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia



MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: La gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.							
Autor: Bachiller Dánika Lucía Yamileth Carrasco Clavo							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b> ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018?	<b>Objetivo general:</b> ¿Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018?	<b>Hipótesis general:</b> La gestión administrativa incide en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.	Variable 1 :GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Escala de medición  Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Niveles o rangos  Mala 40-93 Regular 94-147 Buena 148-200
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		
			1. Planificación	- Visión, misión - Objetivos - Proyectos de innovación	1-9		
			2. Organización	- Delegación de autoridad - Formación de comités de trabajo - Funcionamiento de equipos	10 -21		
			3. Ejecución	- Cumplimiento de funciones - Buena relación con la autoridad - Competentes y eficientes	22-28		
4. Evaluación y control	- Supervisión - Técnicas - Proceso - Normas - Calidad	29-40					
<b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018?	<b>Objetivo específico 1</b> Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.	<b>Hipótesis específica 1</b> La gestión administrativa incide en la imagen física de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.					
<b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018?	<b>Objetivo específico 2</b> Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.	<b>Hipótesis específica 2</b> La gestión administrativa incide en la imagen conceptual de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.					
<b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018?	<b>Objetivo específico 3</b> Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.	<b>Hipótesis específica 3</b> La gestión administrativa incide en la imagen valorativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018.					

		Variable 2: IMAGEN INSTITUCIONAL				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
		1. Imagen física	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Mobiliaria</li> <li>- Presentación de los trabajadores</li> </ul>	1-10	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Mala 40-93 Regular 94-147 Buena 148-200
		2. Imagen conceptual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing</li> <li>- Medios de comunicación</li> <li>- Estrategias de difusión</li> <li>- Actividades de difusión</li> </ul>	11-24		
		3. Imagen valorativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagen positiva o negativa</li> </ul>	25-40		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar	
<b>Tipo:</b> Investigación Básica Sustantiva  <b>Alcance:</b> Trabajadores de la Gerencia General del Poder Judicial  <b>Diseño:</b> No Experimental de corte transversal  <b>Método:</b> Explicativo - Correlacional	<b>Población:</b> Cien (100) trabajadores de la Gerencia General del Poder Judicial  <b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico  <b>Tamaño de muestra:</b> Se utilizó a la totalidad de la población.	<b>Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario con preguntas tipo Escala de Likert <b>Validez de los instrumentos:</b> Juicio de Expertos <b>Confiabilidad de los Instrumentos:</b> Coeficiente Alfa de Cronbach <b>Autor:</b> Dánika Lucía Yamileth Carrasco Clavo <b>Objetivo:</b> <b>Estructura:</b> Compuesta por 4 dimensiones, con escala de respuestas: 1-Nunca, 2-Casi Nunca, 3-A veces, 4-Casi Siempre y 5-Siempre <b>Psicometría:</b> En base al nivel y el rango: mala, regular y buena.			<b>REGRESIÓN LOGÍSTICA ORDINAL:</b> Se describió a través de tablas de frecuencias y figuras estadísticas los resultados obtenidos de la Base de datos aplicados con el paquete estadístico SPSS.  <b>DESCRIPTIVA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Figuras estadísticas</li> <li>- Tablas por variables</li> <li>- Tablas de contingencias por dimensiones</li> </ul>	
		<b>Variable 2: IMAGEN INSTITUCIONAL</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario con preguntas tipo Escala de Likert <b>Validez de los instrumentos:</b> Juicio de Expertos <b>Confiabilidad de los Instrumentos:</b> Coeficiente Alfa de Cronbach <b>Autor:</b> Dánika Lucía Yamileth Carrasco Clavo <b>Objetivo:</b> <b>Estructura:</b> Compuesta por 4 dimensiones, con escala de respuestas: 1-Nunca, 2-Casi Nunca, 3-A veces, 4-Casi Siempre y 5-Siempre <b>Psicometría:</b> En base al nivel y el rango: mala, regular y buena				

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento 1

#### "Perspectiva de la gestión administrativa de la Gerencia General del Poder Judicial 2018"

El objetivo es identificar cual es la percepción de la gestión administrativa en la Gerencia General del Poder Judicial 2018, con la finalidad de utilizar los resultados para una investigación académica. El cuestionario es anónimo e individual, consta de 40 preguntas, en relación a cada pregunta, deberá marca con una "x" en uno de los 5 cuadros enumerados según considere se aproxime a su respuesta:

1=Nunca; 2=Casi nunca; 3=A veces; 4=casi siempre y 5=Siempre.

Items	1	2	3	4	5
1. ¿La Gerencia General del Poder Judicial trabaja en equipo con los órganos de línea para el logro de la misión de la Institución?					
2. ¿Los Subgerentes tienen trato cordial con los trabajadores?					
3. ¿La Gerencia General del Poder Judicial hace participar al personal en la elaboración de la misión y visión de la Institución?					
4. ¿La Gerencia General del Poder Judicial orienta a los trabajadores hacia el logro de los objetivos?					
5. ¿Los objetivos planteados en la Institución son claros?					
6. ¿Los objetivos planteados se llegan a cumplir satisfactoriamente con participación de todos los trabajadores judiciales?					
7. ¿La Gerencia General del Poder Judicial facilita la innovación curricular en la Institución?					
8. ¿La Gerencia General del Poder Judicial promueve proyectos de innovación?					
9. ¿La Gerencia General del Poder Judicial planifica proyectos para satisfacer las necesidades de los administrados?					
10. ¿Coordinan los Subgerentes las actividades con el personal bajo su cargo?					
11. ¿El Subgerente de su área delega funciones específicas de acuerdo al perfil de cada trabajador?					
12. ¿Considera usted que el Subgerente de su área es impositivo en sus funciones?					

13.	¿El Subgerente de área delega las funciones respetando el orden jerárquico del personal?					
14.	¿El superior inmediato no forma grupos de trabajo asertivamente?					
15.	¿Se siente satisfecho con los grupos de trabajo organizados?					
16.	¿El Gerencia General del Poder Judicial no reconoce la labor de los comités de trabajo?					
17.	¿El Subgerente de su área forma grupos de trabajo en función a los intereses comunes de los trabajadores?					
18.	¿El superior inmediato no asigna de manera transparente y ética funciones que promueven los roles de los actos administrativos?					
19.	¿Cree usted que su opinión no se toma en cuenta al asignar las funciones a realizar?					
20.	¿Su superior inmediato no permite las sugerencias de los equipos de trabajo?					
21.	¿El superior inmediato delega funciones de acuerdo a sus intereses personales?					
22.	¿El superior inmediato da libertad a los trabajadores para cumplir las funciones asignadas?					
23.	¿Se llegan a cumplir las funciones establecidas en los equipos de trabajo sin la intervención del superior inmediato?					
24.	¿El Subgerente permite el incumplimiento de las funciones del personal?					
25.	¿Considera que el clima institucional contribuye a decisiones asertivas en la acción administrativa de la Institución?					
26.	¿Se estimula o premia a los trabajadores por su actitud meritoria en la Institución?					
27.	¿Le gustaría que el Gerencia General del Poder Judicial practique la empatía con el personal de la Institución?					
28.	¿Los últimos Gerentes Generales del Poder Judicial poseen competencias pertinentes para ejercer el cargo?					
29.	¿El superior inmediato asegura la eficacia y la eficiencia uniforme en el desempeño de su personal?					
30.	¿Se cumple con el sistema de control interno para evitar la corrupción en la Institución?					

31.	¿El área encargada supervisa el avance de las metas de acuerdo al Plan establecido?					
32.	¿El Subgerente realiza acompañamiento a los trabajadores para aplicar el plan de mejora?					
33.	¿Se hace de conocimiento público los resultados de la supervisión aplicados a los trabajadores de la Institución?					
34.	¿Usted considera que hay un sistema transparente de supervisión?					
35.	¿Los procedimientos administrativos de medidas disciplinarias por tardanzas se efectúan con la debida diligencia?					
36.	¿Se verifica las tareas administrativas realizadas en la Institución?					
37.	¿Se orienta el trabajo administrativo en forma adecuada?					
38.	¿En la Institución se promueve la autoevaluación en las tareas realizadas?					
39.	¿Se evidencia el uso de Instrumentos de evaluación?					
40.	¿La evaluación es usada para mejorar los procesos administrativos?					

**Instrumento 2**  
**“Perspectiva de la Imagen Institucional de la**  
**Gerencia General del Poder Judicial 2018”**

El objetivo es identificar cual es la percepción de la Imagen Institucional en la Gerencia General del Poder Judicial 2018, con la finalidad de utilizar los resultados para una investigación académica. El cuestionario es anónimo e individual, consta de 40 preguntas, en relación a cada pregunta, deberá marca con una “x” en uno de los 5 cuadros enumerados según considere se aproxime a su respuesta:

1-Nunca; 2-Casi nunca; 3-A veces; 4-casi siempre y 5-Siempre.

	Ítems	1	2	3	4	5
1.	¿Considera usted adecuada la infraestructura de la Institución?					
2.	¿La distribución de los ambientes en la Institución es adecuada?					
3.	¿La Institución se preocupa por la seguridad e higiene de las personas en su ambiente de trabajo?					
4.	¿La Institución se encuentra ubicada en un lugar estratégico?					
5.	¿Los equipos y recursos que tiene la Institución se encuentran en buen estado?					
6.	¿Se realiza mantenimiento permanente de los muebles y equipos de la Subgerencia en la que labora?					
7.	¿Los Subgerentes promueven la adquisición de muebles y equipos?					
8.	¿El personal de la Institución cuenta con un determinado uniforme?					
9.	¿Es adecuada la presentación del personal de la Institución?					
10.	¿Los trabajadores de la Institución usan un uniforme que los diferencien de las demás Instituciones?					
11.	¿Tiene la Institución como prioridad la satisfacción de los administrados?					
12.	¿Considera usted que la Institución cuenta con personal idóneo para cumplir con la demanda de los administrados?					
13.	¿Según su opinión tiene la Institución prestigio?					
14.	¿Cree usted que los cursos y/o talleres de capacitación en la Institución contribuyen al desarrollo profesional del trabajador y lo hace productivo?					

15.	¿Considera usted necesaria la implementación de un coordinador de imagen institucional?					
16.	¿La Institución difunde sus actividades a través de medios de comunicación?					
17.	¿La Institución mantiene un trabajo coordinado con algún medio de comunicación?					
18.	¿La Institución cuenta con algún medio para la difusión de sus actividades?					
19.	¿Se convoca a reunión de trabajadores para sensibilizarlos sobre la imagen institucional del Poder Judicial?					
20.	¿Es necesario organizar una comisión encargada de la difusión del correcto uso del uniforme institucional?					
21.	¿Se elaboran planes de trabajo en el tema de imagen institucional?					
22.	¿Se difunden los cursos virtuales y presenciales de manera adecuada en la Institución?					
23.	¿Se organizan exhibiciones de trabajos que realizan los trabajadores para comprensión del administrado?					
24.	¿La Institución apoya en la inserción laboral de estudiantes de últimos ciclos de universidades?					
25.	¿Considera usted que la Derrama Judicial afecta la imagen institucional del Poder Judicial?					
26.	¿La Institución cuenta con buzón de sugerencia?					
27.	Comparando con otras instituciones, ¿considera que su institución es una de las mejores para trabajar?					
28.	¿La Institución transmite una imagen de confianza y credibilidad para sus trabajadores?					
29.	¿La Institución transmite una imagen de credibilidad y confianza para los administrados?					
30.	¿La Institución no busca la mejora de la calidad que se le brinda al usuario?					

31.	¿Considera usted que los audios difundidos por IDL Reporteros perjudicaron la Imagen del Poder Judicial como Institución?					
32.	¿Considera usted que los audios difundidos por IDL Reporteros perjudicaron la Imagen de los trabajadores judiciales?					
33.	¿Considera usted que las declaraciones de la Presidencia del Poder Judicial, perjudican la Imagen de los trabajadores judiciales?					
34.	¿Considera que los altos funcionarios del Poder Judicial no tienen motivación social y solo tienen motivaciones económicas?					
35.	¿Considera que la mala reputación creada por trabajadores judiciales deshonestos ha generado que la población considere que todos los trabajadores judiciales son iguales?					
36.	¿Considera que la corrupción se encuentra enquistada en todos los estratos del Poder Judicial?					
37.	¿Considera usted que el accionar de los funcionarios de la Gerencia General se encuentra limitado por las decisiones de la Presidencia del Poder Judicial?					
38.	¿Considera que los altos funcionarios del Poder Judicial lo representan?					
39.	Antes de la difusión de audios de IDL Reporteros, ¿Considera usted que el Poder Judicial se encontraba estable estructuralmente?					
40.	Luego de la difusión de audios de IDL Reporteros, ¿Considera que el Poder Judicial se encuentra debilitado estructuralmente?					

### Anexo 3: Certificados de validez



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>								
1	¿La Gerencia General del Poder Judicial trabaja en equipo con los órganos de línea para el logro de la misión de la institución?	X		X		X		
2	¿Los Subgerentes tienen trato cordial con los trabajadores?	X		X		X		
3	¿La Gerencia General del Poder Judicial hace participar al personal en la elaboración de la misión y visión de la institución?	X		X		X		
4	¿La Gerencia General del Poder Judicial orienta a los trabajadores hacia el logro de los objetivos?	X		X		X		
5	¿Los objetivos planteados en la Institución son claros?	X		X		X		
6	¿Los objetivos planteados se llegan a cumplir satisfactoriamente con participación de todos los trabajadores judiciales?	X		X		X		
7	¿La Gerencia General del Poder Judicial facilita la innovación curricular en la Institución?	X		X		X		
8	¿La Gerencia General del Poder Judicial promueve proyectos de innovación?	X		X		X		
9	¿La Gerencia General del Poder Judicial planifica proyectos para satisfacer las necesidades de los administrados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>								
10	¿Coordinan los Subgerentes las actividades con el personal bajo su cargo?	X		X		X		
11	¿El Subgerente de su área delega funciones específicas de acuerdo al perfil de cada trabajador?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el Subgerente de su área es impositivo en sus funciones?	X		X		X		
13	¿El Subgerente de área delega las funciones respetando el orden jerárquico del personal?	X		X		X		
14	¿El superior inmediato no forma grupos de trabajo asertivamente?	X		X		X		
15	¿Se siente satisfecho con los grupos de trabajo organizados?	X		X		X		
16	¿El Gerencia General del Poder Judicial no reconoce la labor de los comités de trabajo?	X		X		X		
17	¿El Subgerente de su área forma grupos de trabajo en función a los intereses comunes de los trabajadores?	X		X		X		
18	¿El superior inmediato no asigna de manera transparente y ética funciones que promueven los roles de los actos administrativos?	X		X		X		
19	¿Cree usted que su opinión no se toma en cuenta al asignar las funciones a realizar?	X		X		X		
20	¿Su superior inmediato no permite las sugerencias de los equipos de trabajo?	X		X		X		
21	¿El superior inmediato delega funciones de acuerdo a sus intereses personales?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Ejecución</b>								
22	¿El superior inmediato da libertad a los trabajadores para cumplir las funciones asignadas?	X		X		X		
23	¿Se llegan a cumplir las funciones establecidas en los equipos de trabajo sin la intervención del superior inmediato?	X		X		X		
24	¿El Subgerente permite el incumplimiento de las funciones del personal?	X		X		X		
25	¿Considera que el clima institucional contribuye a decisiones asertivas en la acción administrativa de la Institución?	X		X		X		
26	¿Se estimula o premia a los trabajadores por su actitud meritoria en la Institución?	X		X		X		

27	¿Le gustaría que el Gerencia General del Poder Judicial practique la empatía con el personal de la institución?	X		X		X	
28	¿Los últimos Gerentes Generales del Poder Judicial poseen competencias pertinentes para ejercer el cargo?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4 Evaluación y control</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	¿El superior inmediato asegura la eficacia y la eficiencia uniforme en el desempeño de su personal?	X		X		X	
30	¿Se cumple con el sistema de control interno para evitar la corrupción en la institución?	X		X		X	
31	¿El área encargada supervisa el avance de las metas de acuerdo al Plan establecido?	X		X		X	
32	¿El Subgerente realiza acompañamiento a los trabajadores para aplicar el plan de mejora?	X		X		X	
33	¿Se hace de conocimiento público los resultados de la supervisión aplicados a los trabajadores de la Institución?	X		X		X	
34	¿Usted considera que hay un sistema transparente de supervisión?	X		X		X	
35	¿Los procedimientos administrativos de medidas disciplinarias por tardanzas se efectúan con la debida diligencia?	X		X		X	
36	¿Se verifica las tareas administrativas realizadas en la institución?	X		X		X	
37	¿Se orienta el trabajo administrativo en forma adecuada?	X		X		X	
38	¿En la institución se promueve la autoevaluación en las tareas realizadas?	X		X		X	
39	¿Se evidencia el uso de instrumentos de evaluación?	X		X		X	
40	¿La evaluación es usada para mejorar los procesos administrativos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. ENMA CARRASCO CAMPOS

DNI: 27728514

Especialidad del validador: Psicólogo

29 de SEPTIEMBRE del 2018

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>								
1	¿La Gerencia General del Poder Judicial trabaja en equipo con los órganos de línea para el logro de la misión de la institución?	X		X		X		
2	¿Los Subgerentes tienen trato cordial con los trabajadores?	X		X		X		
3	¿La Gerencia General del Poder Judicial hace participar al personal en la elaboración de la misión y visión de la institución?	X		X		X		
4	¿La Gerencia General del Poder Judicial orienta a los trabajadores hacia el logro de los objetivos?	X		X		X		
5	¿Los objetivos planteados en la institución son claros?	X		X		X		
6	¿Los objetivos planteados se llegan a cumplir satisfactoriamente con participación de todos los trabajadores judiciales?	X		X		X		
7	¿La Gerencia General del Poder Judicial facilita la innovación curricular en la institución?	X		X		X		
8	¿La Gerencia General del Poder Judicial promueve proyectos de innovación?	X		X		X		
9	¿La Gerencia General del Poder Judicial planifica proyectos para satisfacer las necesidades de los administrados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>								
10	¿Coordinan los Subgerentes las actividades con el personal bajo su cargo?	X		X		X		
11	¿El Subgerente de su área delega funciones específicas de acuerdo al perfil de cada trabajador?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el Subgerente de su área es impositivo en sus funciones?	X		X		X		
13	¿El Subgerente de área delega las funciones respetando el orden jerárquico del personal?	X		X		X		
14	¿El superior inmediato no forma grupos de trabajo asertivamente?	X		X		X		
15	¿Se siente satisfecho con los grupos de trabajo organizados?	X		X		X		
16	¿El Gerencia General del Poder Judicial no reconoce la labor de los comités de trabajo?	X		X		X		
17	¿El Subgerente de su área forma grupos de trabajo en función a los intereses comunes de los trabajadores?	X		X		X		
18	¿El superior inmediato no asigna de manera transparente y ética funciones que promueven los roles de los actos administrativos?	X		X		X		
19	¿Cree usted que su opinión no se toma en cuenta al asignar las funciones a realizar?	X		X		X		
20	¿Su superior inmediato no permite las sugerencias de los equipos de trabajo?	X		X		X		
21	¿El superior inmediato delega funciones de acuerdo a sus intereses personales?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Ejecución</b>								
22	¿El superior inmediato da libertad a los trabajadores para cumplir las funciones asignadas?	X		X		X		
23	¿Se llegan a cumplir las funciones establecidas en los equipos de trabajo sin la intervención del superior inmediato?	X		X		X		
24	¿El Subgerente permite el incumplimiento de las funciones del personal?	X		X		X		
25	¿Considera que el clima institucional contribuye a decisiones asertivas en la acción administrativa de la institución?	X		X		X		
26	¿Se estimula o premia a los trabajadores por su actitud meritoria en la institución?	X		X		X		

27	¿Le gustaría que el Gerencia General del Poder Judicial practique la empatía con el personal de la institución?	X		X		X	
28	¿Los últimos Gerentes Generales del Poder Judicial poseen competencias pertinentes para ejercer el cargo?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4 Evaluación y control</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	¿El superior inmediato asegura la eficacia y la eficiencia uniforme en el desempeño de su personal?	X		X		X	
30	¿Se cumple con el sistema de control interno para evitar la corrupción en la Institución?	X		X		X	
31	¿El área encargada supervisa el avance de las metas de acuerdo al Plan establecido?	X		X		X	
32	¿El Subgerente realiza acompañamiento a los trabajadores para aplicar el plan de mejora?	X		X		X	
33	¿Se hace de conocimiento público los resultados de la supervisión aplicados a los trabajadores de la Institución?	X		X		X	
34	¿Usted considera que hay un sistema transparente de supervisión?	X		X		X	
35	¿Los procedimientos administrativos de medidas disciplinarias por tardanzas se efectúan con la debida diligencia?	X		X		X	
36	¿Se verifica las tareas administrativas realizadas en la institución?	X		X		X	
37	¿Se orienta el trabajo administrativo en forma adecuada?	X		X		X	
38	¿En la institución se promueve la autoevaluación en las tareas realizadas?	X		X		X	
39	¿Se evidencia el uso de instrumentos de evaluación?	X		X		X	
40	¿La evaluación es usada para mejorar los procesos administrativos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. MARCO ANTONIO CARRASCO CAMPOS

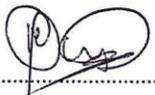
DNI: 09964701

Especialidad del validador: METODÓLOGO

29 de Septiembre del 2018

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>								
1	¿La Gerencia General del Poder Judicial trabaja en equipo con los órganos de línea para el logro de la misión de la Institución?	X		X		X		
2	¿Los Subgerentes tienen trato cordial con los trabajadores?	X		X		X		
3	¿La Gerencia General del Poder Judicial hace participar al personal en la elaboración de la misión y visión de la institución?	X		X		X		
4	¿La Gerencia General del Poder Judicial orienta a los trabajadores hacia el logro de los objetivos?	X		X		X		
5	¿Los objetivos planteados en la Institución son claros?	X		X		X		
6	¿Los objetivos planteados se llegan a cumplir satisfactoriamente con participación de todos los trabajadores judiciales?	X		X		X		
7	¿La Gerencia General del Poder Judicial facilita la innovación curricular en la Institución?	X		X		X		
8	¿La Gerencia General del Poder Judicial promueve proyectos de innovación?	X		X		X		
9	¿La Gerencia General del Poder Judicial planifica proyectos para satisfacer las necesidades de los administrados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>								
10	¿Coordinan los Subgerentes las actividades con el personal bajo su cargo?	X		X		X		
11	¿El Subgerente de su área delega funciones específicas de acuerdo al perfil de cada trabajador?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el Subgerente de su área es impositivo en sus funciones?	X		X		X		
13	¿El Subgerente de área delega las funciones respetando el orden jerárquico del personal?	X		X		X		
14	¿El superior inmediato no forma grupos de trabajo asertivamente?	X		X		X		
15	¿Se siente satisfecho con los grupos de trabajo organizados?	X		X		X		
16	¿El Gerencia General del Poder Judicial no reconoce la labor de los comités de trabajo?	X		X		X		
17	¿El Subgerente de su área forma grupos de trabajo en función a los intereses comunes de los trabajadores?	X		X		X		
18	¿El superior inmediato no asigna de manera transparente y ética funciones que promueven los roles de los actos administrativos?	X		X		X		
19	¿Cree usted que su opinión no se toma en cuenta al asignar las funciones a realizar?	X		X		X		
20	¿Su superior inmediato no permite las sugerencias de los equipos de trabajo?	X		X		X		
21	¿El superior inmediato delega funciones de acuerdo a sus intereses personales?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Ejecución</b>								
22	¿El superior inmediato da libertad a los trabajadores para cumplir las funciones asignadas?	X		X		X		
23	¿Se llegan a cumplir las funciones establecidas en los equipos de trabajo sin la intervención del superior inmediato?	X		X		X		
24	¿El Subgerente permite el incumplimiento de las funciones del personal?	X		X		X		
25	¿Considera que el clima institucional contribuye a decisiones asertivas en la acción administrativa de la Institución?	X		X		X		
26	¿Se estimula o premia a los trabajadores por su actitud meritoria en la Institución?	X		X		X		

27	¿Le gustaría que el Gerencia General del Poder Judicial practique la empatía con el personal de la institución?	X		X		X	
28	¿Los últimos Gerentes Generales del Poder Judicial poseen competencias pertinentes para ejercer el cargo?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4 Evaluación y control</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	¿El superior inmediato asegura la eficacia y la eficiencia uniforme en el desempeño de su personal?	X		X		X	
30	¿Se cumple con el sistema de control interno para evitar la corrupción en la institución?	X		X		X	
31	¿El área encargada supervisa el avance de las metas de acuerdo al Plan establecido?	X		X		X	
32	¿El Subgerente realiza acompañamiento a los trabajadores para aplicar el plan de mejora?	X		X		X	
33	¿Se hace de conocimiento público los resultados de la supervisión aplicados a los trabajadores de la Institución?	X		X		X	
34	¿Usted considera que hay un sistema transparente de supervisión?	X		X		X	
35	¿Los procedimientos administrativos de medidas disciplinarias por tardanzas se efectúan con la debida diligencia?	X		X		X	
36	¿Se verifica las tareas administrativas realizadas en la institución?	X		X		X	
37	¿Se orienta el trabajo administrativo en forma adecuada?	X		X		X	
38	¿En la institución se promueve la autoevaluación en las tareas realizadas?	X		X		X	
39	¿Se evidencia el uso de Instrumentos de evaluación?	X		X		X	
40	¿La evaluación es usada para mejorar los procesos administrativos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): insuficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Núñez Jara Luis Alberto

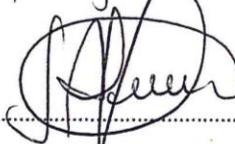
DNI: 0201201

Especialidad del validador: Abogado

29 de Setiembre del 2018

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IMAGEN INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Imagen física</b>								
1	¿Considera usted adecuada la infraestructura de la Institución?	X		X		X		
2	¿La distribución de los ambientes en la Institución es adecuada?	X		X		X		
3	¿La Institución se preocupa por la seguridad e higiene de las personas en su ambiente de trabajo?	X		X		X		
4	¿La Institución se encuentra ubicada en un lugar estratégico?	X		X		X		
5	¿Los equipos y recursos que tiene la Institución se encuentran en buen estado?	X		X		X		
6	¿Se realiza mantenimiento permanente de los muebles y equipos de la Subgerencia en la que labora?	X		X		X		
7	¿Los Subgerentes promueven la adquisición de muebles y equipos?	X		X		X		
8	¿El personal de la Institución cuenta con un determinado uniforme?	X		X		X		
9	¿Es adecuada la presentación del personal de la Institución?	X		X		X		
10	¿Los trabajadores de la Institución usan un uniforme que los diferencie de las demás instituciones?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Imagen conceptual</b>								
11	¿Tiene la Institución como prioridad la satisfacción de los administrados?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la Institución cuenta con personal idóneo para cumplir con la demanda de los administrados?	X		X		X		
13	¿Según su opinión tiene la institución prestigio?	X		X		X		
14	¿Cree usted que los cursos y/o talleres de capacitación en la Institución contribuyen al desarrollo profesional del trabajador y lo hace productivo?	X		X		X		
15	¿Considera usted necesaria la implementación de un coordinador de Imagen Institucional?	X		X		X		
16	¿La Institución difunde sus actividades a través de medios de comunicación?	X		X		X		
17	¿La Institución mantiene un trabajo coordinado con algún medio de comunicación?	X		X		X		
18	¿La Institución cuenta con algún medio para la difusión de sus actividades?	X		X		X		
19	¿Se convoca a reunión de trabajadores para sensibilizarlos sobre la Imagen Institucional del Poder Judicial?	X		X		X		
20	¿Es necesario organizar una comisión encargada de la difusión del correcto uso del uniforme institucional?	X		X		X		
21	¿Se elaboran planes de trabajo en el tema de Imagen Institucional?	X		X		X		
22	¿Se difunden los cursos virtuales y presenciales de manera adecuada en la Institución?	X		X		X		
23	¿Se organizan exhibiciones de trabajos que realizan los trabajadores para comprensión del administrado?	X		X		X		
24	¿La Institución apoya en la inserción laboral de estudiantes de últimos ciclos de universidades?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Imagen valorativa</b>								
25	¿Considera usted que la Derrama Judicial afecta la Imagen Institucional del Poder Judicial?	X		X		X		
26	¿La Institución cuenta con buzón de sugerencia?	X		X		X		
27	Comparando con otras Instituciones, ¿considera que su Institución es una de las mejores para trabajar?	X		X		X		
28	¿La Institución transmite una imagen de confianza y credibilidad para sus trabajadores?	X		X		X		
29	¿La Institución transmite una imagen de credibilidad y confianza para los administrados?	X		X		X		
30	¿La Institución no busca la mejora de la calidad que se le brinda al usuario?	X		X		X		
31	¿Considera usted que los audios difundidos por IDL Reporteros perjudicaron la imagen del Poder Judicial como institución?	X		X		X		
32	¿Considera usted que los audios difundidos por IDL Reporteros perjudicaron la imagen de los trabajadores judiciales?	X		X		X		
33	¿Considera usted que las declaraciones de la Presidencia del Poder Judicial, perjudican la imagen de los trabajadores judiciales?	X		X		X		
34	¿Considera que los altos funcionarios del Poder Judicial no tienen motivación social y solo tienen motivaciones económicas?	X		X		X		
35	¿Considera que la mala reputación creada por trabajadores judiciales deshonestos ha generado que la población considere que todos los trabajadores judiciales son iguales?	X		X		X		
36	¿Considera que la corrupción se encuentra enquistada en todos los estratos del Poder Judicial?	X		X		X		

37	¿Considera usted que el accionar de los funcionarios de la Gerencia General se encuentra limitado por las decisiones de la Presidencia del Poder Judicial?	X		X		X	
38	¿Considera que los altos funcionarios del Poder Judicial lo representan?	X		X		X	
39	Antes de la difusión de audios de IDL Reporteros, ¿Considera usted que el Poder Judicial se encontraba estable estructuralmente?	X		X		X	
40	Luego de la difusión de audios de IDL Reporteros, ¿Considera que el Poder Judicial se encuentra debilitado estructuralmente?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Núñez Liz Luz

Especialidad del validador: Psicología

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

DNI: 08012001

29 de Septiembre del 2018

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IMAGEN INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>a</sup>		Claridad <sup>a</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Imagen física</b>								
1	¿Considera usted adecuada la infraestructura de la institución?	X		X		X		
2	¿La distribución de los ambientes en la institución es adecuada?	X		X		X		
3	¿La institución se preocupa por la seguridad e higiene de las personas en su ambiente de trabajo?	X		X		X		
4	¿La institución se encuentra ubicada en un lugar estratégico?	X		X		X		
5	¿Los equipos y recursos que tiene la institución se encuentran en buen estado?	X		X		X		
6	¿Se realiza mantenimiento permanente de los muebles y equipos de la Subgerencia en la que labora?	X		X		X		
7	¿Los Subgerentes promueven la adquisición de muebles y equipos?	X		X		X		
8	¿El personal de la Institución cuenta con un determinado uniforme?	X		X		X		
9	¿Es adecuada la presentación del personal de la institución?	X		X		X		
10	¿Los trabajadores de la Institución usan un uniforme que los diferencien de las demás instituciones?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Imagen conceptual</b>								
11	¿Tiene la institución como prioridad la satisfacción de los administrados?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la institución cuenta con personal idóneo para cumplir con la demanda de los administrados?	X		X		X		
13	¿Según su opinión tiene la institución prestigio?	X		X		X		
14	¿Cree usted que los cursos y/o talleres de capacitación en la Institución contribuyen al desarrollo profesional del trabajador y lo hace productivo?	X		X		X		
15	¿Considera usted necesaria la implementación de un coordinador de imagen institucional?	X		X		X		
16	¿La Institución difunde sus actividades a través de medios de comunicación?	X		X		X		
17	¿La Institución mantiene un trabajo coordinado con algún medio de comunicación?	X		X		X		
18	¿La Institución cuenta con algún medio para la difusión de sus actividades?	X		X		X		
19	¿Se convoca a reunión de trabajadores para sensibilizarlos sobre la imagen institucional del Poder Judicial?	X		X		X		
20	¿Es necesario organizar una comisión encargada de la difusión del correcto uso del uniforme institucional?	X		X		X		
21	¿Se elaboran planes de trabajo en el tema de Imagen Institucional?	X		X		X		
22	¿Se difunden los cursos virtuales y presenciales de manera adecuada en la Institución?	X		X		X		
23	¿Se organizan exhibiciones de trabajos que realizan los trabajadores para comprensión del administrado?	X		X		X		
24	¿La Institución apoya en la inserción laboral de estudiantes de últimos ciclos de universidades?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Imagen valorativa</b>								
25	¿Considera usted que la Derrama Judicial afecta la imagen institucional del Poder Judicial?	X		X		X		
26	¿La Institución cuenta con buzón de sugerencia?	X		X		X		
27	Comparando con otras Instituciones, ¿considera que su Institución es una de las mejores para trabajar?	X		X		X		
28	¿La Institución transmite una imagen de confianza y credibilidad para sus trabajadores?	X		X		X		
29	¿La Institución transmite una imagen de credibilidad y confianza para los administrados?	X		X		X		
30	¿La institución no busca la mejora de la calidad que se le brinda al usuario?	X		X		X		
31	¿Considera usted que los audios difundidos por IDL Reporteros perjudicaron la imagen del Poder Judicial como institución?	X		X		X		
32	¿Considera usted que los audios difundidos por IDL Reporteros perjudicaron la imagen de los trabajadores judiciales?	X		X		X		
33	¿Considera usted que las declaraciones de la Presidencia del Poder Judicial, perjudican la imagen de los trabajadores judiciales?	X		X		X		
34	¿Considera que los altos funcionarios del Poder Judicial no tienen motivación social y solo tienen motivaciones económicas?	X		X		X		
35	¿Considera que la mala reputación creada por trabajadores judiciales deshonestos ha generado que la población considere que todos los trabajadores judiciales son iguales?	X		X		X		
36	¿Considera que la corrupción se encuentra enquistada en todos los estratos del Poder Judicial?	X		X		X		

37	¿Considera usted que el accionar de los funcionarios de la Gerencia General se encuentra limitado por las decisiones de la Presidencia del Poder Judicial?	X		X		X	
38	¿Considera que los altos funcionarios del Poder Judicial lo representan?	X		X		X	
39	Antes de la difusión de audios de IDL Reporteros, ¿Considera usted que el Poder Judicial se encontraba estable estructuralmente?	X		X		X	
40	Luego de la difusión de audios de IDL Reporteros, ¿Considera que el Poder Judicial se encuentra debilitado estructuralmente?	X		X		X	

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente.

 Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable 

 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. y MARIO ANTONIO CARRASCO CAMPOS

 DNI: 09964701

 Especialidad del validador: METODOLOGO
29 de Septiembre del 2018

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IMAGEN INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Imagen física</b>								
1	¿Considera usted adecuada la infraestructura de la Institución?	X		X		X		
2	¿La distribución de los ambientes en la institución es adecuada?	X		X		X		
3	¿La institución se preocupa por la seguridad e higiene de las personas en su ambiente de trabajo?	X		X		X		
4	¿La institución se encuentra ubicada en un lugar estratégico?	X		X		X		
5	¿Los equipos y recursos que tiene la institución se encuentran en buen estado?	X		X		X		
6	¿Se realiza mantenimiento permanente de los muebles y equipos de la Subgerencia en la que labora?	X		X		X		
7	¿Los Subgerentes promueven la adquisición de muebles y equipos?	X		X		X		
8	¿El personal de la Institución cuenta con un determinado uniforme?	X		X		X		
9	¿Es adecuada la presentación del personal de la institución?	X		X		X		
10	¿Los trabajadores de la Institución usan un uniforme que los diferencien de las demás instituciones?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Imagen conceptual</b>								
11	¿Tiene la institución como prioridad la satisfacción de los administrados?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la institución cuenta con personal idóneo para cumplir con la demanda de los administrados?	X		X		X		
13	¿Según su opinión tiene la institución prestigio?	X		X		X		
14	¿Cree usted que los cursos y/o talleres de capacitación en la Institución contribuyen al desarrollo profesional del trabajador y lo hace productivo?	X		X		X		
15	¿Considera usted necesaria la implementación de un coordinador de imagen institucional?	X		X		X		
16	¿La institución difunde sus actividades a través de medios de comunicación?	X		X		X		
17	¿La institución mantiene un trabajo coordinado con algún medio de comunicación?	X		X		X		
18	¿La institución cuenta con algún medio para la difusión de sus actividades?	X		X		X		
19	¿Se convoca a reunión de trabajadores para sensibilizarlos sobre la imagen institucional del Poder Judicial?	X		X		X		
20	¿Es necesario organizar una comisión encargada de la difusión del correcto uso del uniforme institucional?	X		X		X		
21	¿Se elaboran planes de trabajo en el tema de imagen institucional?	X		X		X		
22	¿Se difunden los cursos virtuales y presenciales de manera adecuada en la Institución?	X		X		X		
23	¿Se organizan exhibiciones de trabajos que realizan los trabajadores para comprensión del administrado?	X		X		X		
24	¿La institución apoya en la inserción laboral de estudiantes de últimos ciclos de universidades?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Imagen valorativa</b>								
25	¿Considera usted que la Derrama Judicial afecta la imagen institucional del Poder Judicial?	X		X		X		
26	¿La institución cuenta con buzón de sugerencia?	X		X		X		
27	Comparando con otras instituciones, ¿considera que su institución es una de las mejores para trabajar?	X		X		X		
28	¿La institución transmite una imagen de confianza y credibilidad para sus trabajadores?	X		X		X		
29	¿La institución transmite una imagen de credibilidad y confianza para los administrados?	X		X		X		
30	¿La institución no busca la mejora de la calidad que se le brinda al usuario?	X		X		X		
31	¿Considera usted que los audios difundidos por IDL Reporteros perjudicaron la imagen del Poder Judicial como institución?	X		X		X		
32	¿Considera usted que los audios difundidos por IDL Reporteros perjudicaron la imagen de los trabajadores judiciales?	X		X		X		
33	¿Considera usted que las declaraciones de la Presidencia del Poder Judicial, perjudican la imagen de los trabajadores judiciales?	X		X		X		
34	¿Considera que los altos funcionarios del Poder Judicial no tienen motivación social y solo tienen motivaciones económicas?	X		X		X		
35	¿Considera que la mala reputación creada por trabajadores judiciales deshonestos ha generado que la población considere que todos los trabajadores judiciales son iguales?	X		X		X		
36	¿Considera que la corrupción se encuentra enquistada en todos los estratos del Poder Judicial?	X		X		X		

37	¿Considera usted que el accionar de los funcionarios de la Gerencia General se encuentra limitado por las decisiones de la Presidencia del Poder Judicial?	X		X		X	
38	¿Considera que los altos funcionarios del Poder Judicial lo representan?	X		X		X	
39	Antes de la difusión de audios de IDL Reporteros, ¿Considera usted que el Poder Judicial se encontraba estable estructuralmente?	X		X		X	
40	Luego de la difusión de audios de IDL Reporteros, ¿Considera que el Poder Judicial se encuentra debilitado estructuralmente?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. EMMA CARRASCO CAMPOS

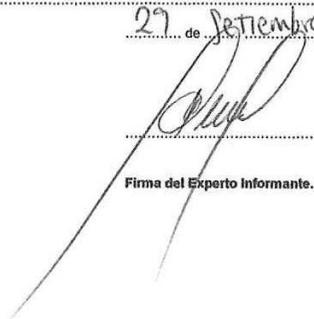
DNI: 27728514

Especialidad del validador: METODÓLOGA

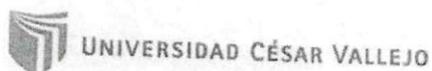
29 de Septiembre del 2018

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 Firma del Experto Informante.

## Anexo 4: Carta P. 0694-2018-EPG-UCV-LN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 5 de octubre de 2018

Carta P. 0694-2018-EPG-UCV-LN

ABOG. CÉSAR AUGUSTO GARCÍA CÉSPEDES  
GERENTE GENERAL  
Poder Judicial

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a DÁNICA LUCÍA YAMILETH CARRASCO CLAVO identificado con DNI N.° 70000229 y código de matrícula N.° 7001182783; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA GERENCIA GENERAL DEL PODER JUDICIAL 2018**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



*Dr. Carlos Ventura Orbegoso*  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RC04

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 5: Carta N° 1106-2018-GRHB-GG-PJ



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
Gerencia General  
Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar

*C. Humani*  
**CARGO**

Lima, 09 NOV. 2018

CARTA N° 1106-2018-GRHB-GG-PJ

Señor:  
**Dr. Carlos Venturo Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Postgrado  
Universidad Cesar Vallejo – Campus Lima Norte  
Presente.-

Referencia: Carta P. 0694-2018-EPG-UCV-LN

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de expresarle mi cordial saludo y en atención al documento de la Referencia, hacer de su conocimiento que la Gerencia General ha dispuesto otorgar el permiso y facilidades para el desarrollo del trabajo de investigación (Tesis) para la estudiante Dánica Lucía Yamileth Carrasco de maestría en Gestión Pública de su representada.



En ese sentido, las coordinaciones respectivas deberán realizarse con el Subgerente de Capacitación de la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar de la Gerencia General del Poder Judicial, Sr. Econ. Luis Huamani Pérez, debiendo comunicarse al teléfono 410-0000 Anexo 10044 ó 10052, o al correo electrónico [luhumanip@pj.gob.pe](mailto:luhumanip@pj.gob.pe).

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

**Gilberto Saravia Munayco**  
Gerente de Recursos Humanos y Bienestar (e)  
GERENCIA GENERAL  
PODER JUDICIAL

*36036944*  
**OLVA COURIER S.A.C.**  
**RECIBIDO**  
12 NOV. 2018  
PODER JUDICIAL  
G.C.I.A. S.R.L.

cc. SCAP

PODER JUDICIAL  
GERENCIA DE CAPACITACIÓN  
13 NOV. 2018  
**RECIBIDO**

GSM/LHP/dags

Av. Nicolás de Piérola 745 Lima 1 – Teléfono: 410-0000 Anexo 10036

Anexo 6: Base de datos prueba piloto

	Encuesta Piloto - Gestión Administrativa																																								
	Planificación									Organización											Ejecución								Planificación												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
Encuestado 1	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	2	1	5	4	1	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Encuestado 4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 6	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuestado 7	3	3	1	3	2	5	4	5	3	1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	
Encuestado 8	3	3	3	2	3	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	2	2	4	4	3	5	4		
Encuestado 9	3	3	1	4	3	1	1	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	5	4	4	2	3	
Encuestado 10	4	3	1	3	2	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	2	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	
Encuestado 11	5	3	1	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	2	5	5	4	3	4	3	2	2	3	4		
Encuestado 12	3	3	3	3	3	2	2	5	3	3	3	4	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
Encuestado 13	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	
Encuestado 14	1	3	5	4	1	3	3	3	5	3	4	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Encuestado 15	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	5	2	3	5		
Encuestado 16	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
Encuestado 17	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	
Encuestado 18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Encuestado 19	5	3	5	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	5	3	4	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	
Encuestado 20	5	3	2	1	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3		
Encuestado 21	3	2	1	1	5	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	2	3	2	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	

Encuesta Piloto - Imagen institucional																																											
Imagen fisica										Imagen conceptual										Imagen valorativa																							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40				
Encuestado 1	1	4	4	1	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4		
Encuestado 2	2	4	3	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4			
Encuestado 3	1	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	1	1	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	2	5	3	3	4	5	4	4			
Encuestado 4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	4			
Encuestado 5	1	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	5	5	5	5	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2			
Encuestado 6	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	5	3	4	3	2	2	3	3	3	2	5	5	4	3	4	3	2			
Encuestado 7	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3			
Encuestado 8	4	3	4	2	3	2	5	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3		
Encuestado 9	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Encuestado 10	1	5	5	1	5	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	1	2	2	3	4	2	2	2	3	5			
Encuestado 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
Encuestado 12	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
Encuestado 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 14	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 15	1	5	4	1	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2	2	4	4	2	5	3	2	2		
Encuestado 16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 17	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3		
Encuestado 18	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	2	2	
Encuestado 19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 20	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	
Encuestado 21	1	3	4	3	4	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	

Anexo 7: Base de datos general

	Gestión Administrativa																																										
	Planificación									Organización											Ejecución								Planificación														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40			
Encuestado 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1	1	1	1	4	4	1	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5				
Encuestado 2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	3	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Encuestado 3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	1	5	2	4	4	4	1	3	4	1	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4		
Encuestado 4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5		
Encuestado 5	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Encuestado 6	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	3	2	3	2	3	2	3			
Encuestado 7	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4		
Encuestado 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	2	5	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3			
Encuestado 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Encuestado 10	4	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	3	1	5	5	1	5	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4		
Encuestado 11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 12	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
Encuestado 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 15	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	2	1	5	4	1	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3		
Encuestado 16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 17	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Encuestado 18	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 19	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 20	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuestado 21	3	3	1	3	2	5	4	5	3	1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	4		
Encuestado 22	3	3	3	2	3	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	2	2	4	4	3	5	4	3	5	4	
Encuestado 23	3	3	1	4	3	1	1	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	2	3		
Encuestado 24	4	3	1	3	2	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	2	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4		
Encuestado 25	5	3	1	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	2	5	5	4	3	4	3	2	2	3	4	4			







	Imagen institucional																																								
	Imagen física										Imagen conceptual										Imagen valorativa																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
Encuestado 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	4	3	1	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	
Encuestado 2	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4
Encuestado 3	1	1	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	2	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	1	4	4	2	4	4	4	4	3	
Encuestado 4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	2	1	4	4	3	3	4	4	4	2	
Encuestado 5	2	3	3	2	3	5	5	5	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	5	1	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	1	
Encuestado 6	4	3	3	5	3	4	3	2	2	3	3	3	2	5	5	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	5	5	5	2	5	
Encuestado 7	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	1	3	3	5	3	4	3	2	2	5	
Encuestado 8	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	5	
Encuestado 9	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	5	
Encuestado 10	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	1	2	2	3	4	2	2	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	1	3	2	3	3	3	3	3	2	4		
Encuestado 11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	4	5	5	3	1	4	
Encuestado 12	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
Encuestado 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2
Encuestado 14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
Encuestado 15	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2	2	4	4	2	5	3	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
Encuestado 16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
Encuestado 17	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 18	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	
Encuestado 19	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	
Encuestado 20	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
Encuestado 21	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	2	1	4	2	5	1	1	3	3	3	3	2	2	1	2	3	
Encuestado 22	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	3	1	2	3	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	2	
Encuestado 23	3	4	4	2	1	2	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	1	2	3	2	3	1	2	4	5	4	5	4	5	3	4	2	5	
Encuestado 24	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	4	1	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	
Encuestado 25	1	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	2	4	1	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4

Encuestado 26	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	5	4	4	4	4	2	4	4	5	2	3	4	4	5	5	3	2			
Encuestado 27	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	5	5	2	1	4	4	4	3	3	4	4			
Encuestado 28	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	4	4	5	4	5	4	5				
Encuestado 29	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4				
Encuestado 30	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	1	4	4	2	4	4	4	5				
Encuestado 31	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
Encuestado 32	3	4	4	4	4	4	2	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4		
Encuestado 33	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	5	4	
Encuestado 34	2	3	2	4	1	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	2	4		
Encuestado 35	3	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3		
Encuestado 36	3	2	3	3	3	5	3	2	3	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	4		
Encuestado 37	3	1	2	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4			
Encuestado 38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	3	5		
Encuestado 39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	3	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5			
Encuestado 40	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	5	3	5	3	2	3	2	5	5	4	2	2	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	5	
Encuestado 41	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	2	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4			
Encuestado 42	4	5	2	3	3	3	2	1	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	5			
Encuestado 43	2	4	4	5	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	5			
Encuestado 44	3	4	5	2	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5		
Encuestado 45	2	3	2	5	4	2	3	3	3	2	4	3	4	5	4	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	5			
Encuestado 46	3	3	4	4	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5		
Encuestado 47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	
Encuestado 48	3	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	5		
Encuestado 49	3	5	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	5	5	3	2	5			
Encuestado 50	3	1	2	3	1	2	3	5	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	5	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	4	5	1	2	5			
Encuestado 51	3	1	4	4	3	3	3	2	2	4	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	2	2	3	5	4	5	4	5			
Encuestado 52	3	5	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	5	5	5	2	5	3	1		
Encuestado 53	3	4	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	5	3	5	3	4			
Encuestado 54	5	5	4	4	4	2	5	5	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	2	2	4				
Encuestado 55	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	5	4	4	4	2	5	5	5	4	5	3	5	2	2	2	4			
Encuestado 56	5	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	5	3	5	2	3	3	4			
Encuestado 57	2	4	5	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	2			
Encuestado 58	2	3	2	3	4	3	5	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3			
Encuestado 59	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	1	
Encuestado 60	5	3	2	2	4	3	5	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	5	4	2	3	2	2	2	2	3	4			



<b>Encuestado 91</b>	3	5	5	4	3	4	5	4	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	5	3	3	4	3	2	2	4	3	5	3	3	3	
<b>Encuestado 92</b>	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	4	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	
<b>Encuestado 93</b>	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	2	3	
<b>Encuestado 94</b>	4	5	4	3	5	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	2	3	2	2	2	3		
<b>Encuestado 95</b>	3	2	3	4	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	2	1	2	3	
<b>Encuestado 96</b>	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	5	4	2	3	2	2	2	2		
<b>Encuestado 97</b>	3	2	2	4	4	5	5	5	2	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	2	1	2	3	3	
<b>Encuestado 98</b>	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	3	3	3	5	3	2	1	4	3	5	3	3	3	3	5	4	3	3	2	2	2	5	5	
<b>Encuestado 99</b>	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	
<b>Encuestado 100</b>	5	5	4	2	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	1	4	1	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	5



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**La gestión administrativa en la imagen institucional de la Gerencia General del Poder Judicial 2018**" de la estudiante **Dánika Lucía Yamileth Carrasco Clavo**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, enero de 2019

---

Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101

### Resumen de coincidencias

# 18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

#### Coincidencias

- 1 Entregado a Universida...  
Trabajo del estudiante 9 % >
- 2 core.ac.uk  
Fuente de Internet 1 % >
- 3 Entregado a Internation...  
Trabajo del estudiante 1 % >
- 4 Entregado a Universida...  
Trabajo del estudiante 1 % >
- 5 Entregado a Universida...  
Trabajo del estudiante 1 % >

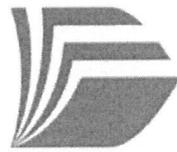
Entregado a Tecsub 1 % >

Activado

Text-only Report

Número de palabras: 9404

Página: 1 de 58



## ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión administrativa en la imagen institucional de  
la Gerencia General del Poder Judicial 2018

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



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
CARRASCO CLAVO, DÁNICA LUCÍA YAMILETH
D.N.I. : 70000229
Domicilio : AV. ALFREDO MENDIOLA 6017 - VILLASOL
Teléfono : Fijo : Móvil : 986453149
E-mail : danikalucia.carrasco@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[ ] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[X] Tesis de Posgrado
[X] Maestría [ ] Doctorado
Grado : MAESTRA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
CARRASCO CLAVO, DÁNICA LUCÍA YAMILETH
Título de la tesis:
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA GERENCIA GENERAL DEL PODER JUDICIAL 2018
Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [ ]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [ ]

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 13/02/19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CARRASCO CLAVO, DÁNICA LUCÍA YAMILETH

INFORME TÍTULADO:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL

DE LA GERENCIA GENERAL DEL PODER JUDICIAL 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 29 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN