



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **TESIS**

Evaluación de la Gestión para el mejoramiento del servicio  
judicial en la Provincia de Requena - 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

### **AUTORES:**

Nubi Leysi Sánchez Casas

Mercedes Edith Ramírez García

### **ASESORA:**

Dra. Nélide Valencia Coral

### **SECCIÓN:**

Humanidades

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado.

PERÚ - 2018

**PÁGINA DEL JURADO**

Tesis: Evaluación de la Gestión para el mejoramiento del servicio judicial en la  
Provincia de Requena - 2018.

Fecha de sustentación:

---

Dra. Doris Vela Valles  
**Presidente**

---

Mg. Gilberto Fernández Arica  
**Secretario**

---

Dra. Nérida Valencia Coral  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A Dios, porque supo guiarnos  
a pesar de las adversidades dándonos la fuerza necesaria a no  
desfallecer y seguir adelante con el desarrollo del presente trabajo.

A nosotras mismas, las autoras,  
porque el cansancio y desvelo nos ha enseñado una vez más que si se  
pueden alcanzar los objetivos deseados.

MERCEDES Y NUBI

## AGRADECIMIENTO

A mi madre, Sra. María Teresa Casas Vda. de Sánchez porque, a pesar de la distancia no dudó en incentivar me cada día el continuar adelante con la especialización y así elaborar la presente tesis, recordando siempre a nuestro ángel del cielo, que estoy segura en este momento nos mira y guía desde lo alto.

**Nubi Leysi Sánchez Casas.**

A Dios, por permitirme avanzar una escala en mi vida profesional, a mis padres que son la motivación e inspiración para superarme cada día más y que con su constancia y consejos diarios me ayudan a ser mejor como persona y profesional.

**Mercedes Edith Ramírez García.**

A nuestros asesores por la paciencia y apoyo constante, en brindarnos las facilidades e información necesaria durante el tiempo que llevo el desarrollo de la presente tesis.

**Las Autoras**

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, MERCEDES EDITH RAMIREZ GARCIA, identificada con DNI N° 45946179 y NUBI LEYSI SANCHEZ CASAS, identificada con DNI N° 44398423, estudiantes del programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad CÉSAR VALLEJO, con la tesis: Evaluación de la Gestión para el Mejoramiento del Servicio Judicial en la Provincia de Requena - 2018.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes.
- 3) La tesis no ha sido plagiada, es decir, no ha sido presentada ni publicada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y, por lo tanto, los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad.

De identificarse la falta de fraude (datos faltos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena o falsificada (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad CESAR VALLEJO.

Trujillo, agosto de 2018.

---

Mercedes Edith Ramírez García  
DNI N° 45946179

---

Nubi Leysi Sánchez Casas  
DNI N° 44398423

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presentamos a ustedes la Tesis: ***“Evaluación de la Gestión para el Mejoramiento del Servicio Judicial en la Provincia de Requena – 2018, con el propósito de determinar la influencia en la evaluación de gestión para el mejoramiento del servicio judicial”***.

El tema es muy importante porque es una investigación primigenia, servirá para tomar acción por los funcionarios a fin de que mejore el servicio Judicial en esta capital de provincia, también servirá como punto de partida para otros estudios.

Presentamos en cumplimiento a lo estipulado en el Reglamento de la Universidad CÉSAR VALLEJO para obtener el grado académico de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las autoras.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	3
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	10
1.4 Justificación del Estudio.....	12
1.5 HIPÓTESIS.....	13
1.6 OBJETIVOS.....	13
<b>CAPÍTULO II. MÉTODO.....</b>	<b>14</b>
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	14
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	14
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	16
2.4 TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD ..	16
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	17
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	17
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
3.1 ANÁLISIS UNIVARIADO.....	20
3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS POR DIMENSIONES.....	31
3.3 ANÁLISIS DE RESULTADO POR VARIABLES.....	36
3.4 RESULTADO DEL CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS.....	37
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>42</b>
5.1 SEGÚN LOS OBJETIVOS.....	42
5.2 SEGÚN LA HIPÓTESIS.....	43
<b>CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO VI. REFERENCIAS.....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>47</b>
Anexo N° 01. Instrumento de Recolección de datos.....	48
Anexo N° 02-A. Validez del instrumento.....	50
Anexo N° 02-B. Confiabilidad del instrumento.....	59
ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	60
Anexo N° 04. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.....	62

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cumplimiento de la providencia .....	20
Tabla 2. Providencia apropiada y diligenciamiento oportuno. ....	21
Tabla 3. Capacitación al personal .....	22
Tabla 4. Recibe buena atención. Es suficiente el personal jurisdiccional.....	23
Tabla 5. El jefe tiene confianza en el servicio que brinda el personal .....	24
Tabla 6. Producción .....	25
Tabla 7. Servicio con cortesía, amabilidad, buen trato y respeto. ....	26
Tabla 8.El personal siempre tiene paciencia y escucha a los clientes. ....	27
Tabla 9. Desempeño del trabajador y confianza del usuario.....	28
Tabla 10. Incremento de la producción con procesos concluidos y personal jurisdiccional trabaja eficazmente.....	29
Tabla 11. El Modulo Básico de Justicia de Requena cumple con sus objetivos y el personal es eficaz en sus responsabilidades. ....	30
Tabla 12. Dimensión: Capacidad organizacional de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.....	31
Tabla 13. Dimensión: Capacidad Institucional del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena. ....	32
Tabla 14. Dimensión: Tramitación de los procesos de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.....	33
Tabla 15. Dimensión: Calidad del Servicio que brindan los trabajadores a los usuarios del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.....	34
Tabla 16. Dimensión: Producción de los servicios que prestan los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena. ....	35
Tabla 17. Gestión por Resultados de los servidores judiciales del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena .....	36
Tabla 18. El servicio Judicial de los trabajadores judiciales del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena .....	36
Tabla 19. Resultado de la Evaluación general de la gestión por resultados para mejorar el servicio judicial .....	36



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1 . Cumplimiento de la providencia .....	20
Ilustración 2. Providencia apropiada y diligenciamiento oportuno .....	21
Ilustración 3. Capacitación al personal.....	22
Ilustración 4. Recibe buena atención. Es suficiente el personal jurisdiccional .....	23
Ilustración 5. El jefe tiene confianza en el servicio que brinda el personal.....	24
Ilustración 6.Producción .....	25
Ilustración 7. Servicio con cortesía, amabilidad, buen trato y respeto.....	26
Ilustración 8. El personal siempre tiene paciencia y escucha a los clientes.....	27
Ilustración 9. Desempeño del trabajador y confianza del usuario .....	28
Ilustración 10. Incremento de la producción con procesos concluidos y personal jurisdiccional trabaja eficazmente.....	29
Ilustración 11. El Módulo Básico de Justicia de Requena cumple con sus objetivos y el personal es eficaz en sus responsabilidades.....	30
Ilustración 12. Dimensión: Capacidad organizacional de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena. ....	31
Ilustración 13. Dimensión: Capacidad Institucional del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena. ....	32
Ilustración 14. Dimensión: Tramitación de los procesos de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena. ....	33
Ilustración 15.Dimensión: Calidad del Servicio que brindan los trabajadores a los usuarios del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.....	34
Ilustración 16. Dimensión: Producción de los servicios que prestan los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena. ....	35

## RESUMEN

La tesis titulada “*Evaluación de la Gestión para el mejoramiento del servicio judicial en la Provincia de Requena – 2018*”, tiene como objetivo determinar la influencia en la evaluación de gestión para el mejoramiento del servicio judicial en la provincia de Requena.

**La metodología de la investigación:** se ha realizado una investigación aplicada, no experimental y de causa efecto. La población y la muestra estuvieron constituidas por 15 trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.

Se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de datos, este documento fue validado por expertos y sometidos a confiabilidad estadísticamente.

**Los resultados obtenidos:** indican que se rechaza la Hipótesis nula, aceptándose la Hipótesis alterna afirmando que la gestión influye en el servicio judicial del estudio; para esto, se aplicó la prueba de Mann-Whitney con significancia de 0.003 siendo menor que la condición;  $p\text{-valor} < 0,05$ .

**Palabras clave:** Evaluación, Gestión, servicio, capacidad, calidad, producción.

## ABSTRACT

The thesis is intended to determine the influence on the evaluation of management for the improvement of the judicial service in the province of Requena - 2018.

An applied, non-experimental and cause-effect research has been carried out. The population and the sample consisted of 15 workers of the basic module of Justice of the Requena's Province.

A survey was applied as a data collection instrument, this document was validated by experts and subjected to statistical reliability. The obtained results indicate that the null hypothesis is rejected, accepting the alternative hypothesis affirming that the management influences the judicial service of the study; for this, the Mann-Whitney test with significance of 0.003 was applied, being lower than the condition;  $p\text{-value} < 0.05$ .

**Key words:** Evaluation, Management, service, capacity, quality, production.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

La tesis lleva por título “*Evaluación de la Gestión para el mejoramiento del Servicio Judicial en la Provincia de Requena – 2018*” se realiza en la misma ciudad de Requena, donde se observa que el servicio judicial a través del tiempo se va transformando, debido al cambio de su cultura, a las acciones de las personas, entre otros, que con el correr del tiempo se determina un proceso histórico influyente.

Asimismo podemos señalar que estas transformaciones del servicio judicial, no solo tiene que ver con el comercio, tecnología e informática, sino también de la esencia misma del hombre, como su comportamiento, la ética, el cultivo de valores, entre otros; en paralelo se presenta una exigencia de reflexión en el respeto, protección y garantías en los servicios que el Estado brinda a las personas tanto naturales como jurídicas de esta sociedad emergente como es la ciudad de Requena, que busca brindar mejoras en los servicios públicos, para evitar conflictos, abusos o transgresiones a sus derechos que le asisten a toda persona.

La prestación de servicios reflejada en su calidad se practica en todas las instituciones gubernamentales y no gubernamentales; es así que, esta exigencia de los clientes o usuarios se debe atender, por lo que se requiere implementar mejoras en la calidad del servicio, según las demandas y del comportamiento de quienes lo requieren, para esto se necesita cambios, adaptándose al tipo de psicología, idiosincrasia, y cultura de la sociedad, que unas más que otras instituciones necesitan capacitaciones en diferentes niveles.

El Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena, no está ajena a la prestación del servicio, ni a la modernización de la demanda que la comunidad requiere en cuanto a los servicios y atención al usuario de

cualquier función o nivel jerárquico, ya sea éste, abogado litigante, partes de un proceso, procuradores, entre otros.

El servicio judicial que se brinda en el Modulo Básico de Justicia de Requena, es básicamente a atender al usuario que está inmerso en un litigio, ya sea como parte demandada o demandado, a efectos de resolver sus problemas jurídicos conforme a Ley; sin embargo, existen varios factores que influyen para que se llegue a la satisfacción del usuario, como son los plazos de los trámites para proveer sus solicitudes, los mismos que se encuentran establecidos en nuestra norma procesal que mayormente desconoce el usuario; otro factor influyente es el diligenciamiento de las notificaciones, si es realizada de manera oportuna, si se cuenta con un personal adecuado y necesario para realizar este servicio.

Asimismo, si los trabajadores de esta entidad reciben las capacitaciones necesarias de manera oportuna, de acuerdo a las actualizaciones según las modificatorias legislativas, siendo estos algunos factores primordiales que surgen y traban el desempeño laboral en el desarrollo de las funciones, para brindar un servicio judicial conforme a las necesidades.

En el presente trabajo se realizó una evaluación de la gestión de los trabajadores de los diversos niveles y áreas del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena, cuya sede se encuentra en la misma ciudad; entidad importante porque tiene la función de administrar justicia a través de las leyes de nuestro ordenamiento jurídico para así evitar diversos conflictos de intereses, y lograr la paz social; consecuentemente, se requiere conocer la situación del servicio judicial y conocer si satisfacen al usuario para recomendar los correctivos del caso; es por ello, que se ha visto conveniente realizar esta investigación, viendo la necesidad que en toda sociedad se presentan ciertas debilidades que aquejan al usuario.

Estos tópicos se estudiaron y en el desarrollo de la estructura se va aportando con los resultados, conclusiones y recomendaciones.

## 1.2 Trabajos previos

### Estudios Internacionales

Según **(Tamayo, 2015)**, señala que el régimen de administración debe tener su articulación con una parte central donde se pueda confiar, a su vez pueda la institución colocar maneras de buscar una identidad que sienta como suya a la institución llamado empowerment en cada una de las cadenas que forman o requieren el cumplimiento de visión a largo plazo.

Por otro lado, es necesario para que se cumplan situaciones de trabajo aplicar tácticas que sumadas formen las estrategias, éstas deben ser factibles y sean perfeccionables con el aval de la alta gerencia, la misma que es la responsable de afirmar que los bienes requeridos sean humanos o materiales, asimismo que sean elegidos o adquiridos con idoneidad si son personas y a tiempo si son recursos materiales. Finalmente, el autor sugiere que es importante que todo esté concatenado según el modelo de un sistema de gestión de procesos, solo así podrán ser evaluados.

Desde un análisis latinoamericano las autoras **(Lacoviello & Pulido, 1999)**, se refieren en un acápite del estudio sobre el modelo de motivaciones de dinero siempre con productos que singulariza a la integridad de la gestión que debe estar sujeta siempre a estudios y observaciones, donde los lineamientos se aplican a las personas o trabajadores todos como un equipo muy fuerte, abordando como un todo a la institución.

Cuando iniciamos una concepción sobre la administración de los recursos humanos como un todo, es difícil establecer lineamientos de pagos o salarios sin que se una con los demás lineamientos de régimen. Si existen lineamientos de incentivos de dinero o premios por el trabajo realizado con eficiencia a base del producto, se necesita que las personas y los equipos de trabajo estén siempre capacitados y sean competentes para desenvolverse en la institución, de esta manera se da un trabajo muy realista.

Pensar en disposiciones sobre todo el proceso para elegir y seleccionar a un trabajador, que su conocimiento académico responda a su accionar en el trabajo y también tengan las competencias necesarias para cumplir los objetivos que la institución desea.

Existe un estudio de **(Riquelme Robledo, 2015)**, que arriba a las conclusiones en la tesis para obtener el grado de Magister, quien sostiene si se implanta un sistema de control acorde a la administración que llega a tener importancia en las organizaciones gubernamentales, pues se podría acceder a tópicos necesarios para que la empresa pueda desarrollarse ante un sistema globalizado, donde la competencia está creciendo cada día. Todo esto va a todo tipo de empresa, sea pública o privada e incluso en el sistema del poder judicial de Chile, que, aunque es muy criticado en su país viene desarrollando necesarios cambios en este sistema, donde los eslabones son complicados y necesitan una buena gestión de acuerdo a la realidad, teniendo en cuenta a las personas, los recursos materiales, la logística y otros productos como la tecnología.

En el estudio de **(Littlewood Zimmerman & Alvites Rojas, 2006)**, en cuanto al desbloqueo y prosperidad, existe correlación negativa, pues los trabajadores procuran siempre no trabajar, sobre todo todos aquellos que no tienen o sienten bienestar en el trabajo. Es así como estos trabajadores sienten que siempre están enfermos de algo, es que no llegar a darse cuenta o no usar sus habilidades en el trabajo hace que baje su autoestima procurando esto que vaya minimizando cada vez su trabajo, es así que repercute doblemente por un lado su capacidad de trabajo y pierde la organización porque no se cumple los objetivos en el tiempo pre establecido.

Si se hace un reconocimiento entre aquellos equipos de trabajo de alto rendimiento con los de bajo rendimiento, se arriba al conocimiento que unos tienen la percepción de un nivel pésimo de justicia, agradabilidad y de confort, que dicen que el líder no practica la justicia con ellos, que su labor no es agradable y que su salud está deteriorada en comparación de los trabajadores que sufren menos exigencia.

## **Estudios Nacionales**

La investigación de **(Reátegui Vela, 2016)**, señala que los resultados afirman que hay dependencia de la administración o gestión y el rendimiento del Poder Judicial, cuya información del estudio luego de tener la información tabulada se confirma que, si se incrementa con trabajo, buena selección, incentivos y otras características, consecuentemente la productividad de los trabajadores se ampliará.

Aunque también por el lugar preponderante de la administración es de resultado regular con 58,33%, que quiere decir que la administración está en relación a los diversos comportamientos que permiten racionalizar las funciones de la administración, pero aún le falta para llegar a la cima.

La productividad tiene escasez de eficiencia y eficacia, sin embargo, necesita el trabajo desde el interior del poder judicial que es el administrativo.

En el estudio de **(Ramos Lorenzo & Albitres Castilla, 2010)**, los autores definen la Cultura organizacional basada en objetivos como la unión de supuestas afirmaciones, reglas que participan unidos a individuos. Asimismo, pretende un clima sensible donde los trabajadores estatales desarrollen sus labores, así poco a poco, la identidad de la organización estatal pasa a ser identificada por los trabajadores y también con la población que, queda perenne en el conocimiento, pues la institución acoge a las personas que aceptan las características de la empresa.

De la misma manera que las personas van a radicar en determinados lugares, por ejemplo, por un nuevo clima y otros, así los empleados públicos escogen la institución dónde trabajar.

Por otro lado, la comunicación es la herramienta que transfiere continuamente a los trabajadores los resúmenes necesarios que identifica la cultura de la organización, estos tienen que ver con la capacitación y otros



factores no formales para ahondar sus conductas, su manera de pensar y el proceder de los trabajadores.

Existen componentes de servicios que prestan dentro de la gestión de la justicia, como lo expresa en su tesis (**Eufracio Leon, 2009**), en el cual están involucradas ciertas condiciones del poder Judicial y el Ministerio Público; entre éstas, se tiene a las situaciones, lugares u otros para realizar el desarrollo de procesos, el exiguo sistema de modernización para aplicar el manejo de la justicia, en lo que se refiere a la tecnología, se necesita un moderno sistema de tecnología de la información y comunicación, pues la personas involucradas en brindar el servicio requieren de identidad y empoderamiento.

Todos los lugares que brindan gestión legal requieren o deben estar con adecuados lugares para que cumplan a cabalidad sus tareas encomendadas, deben existir medios variados para que superen la solución de conflictos, que el personal sea muy competitivo, y finalmente que la gestión cumpla con los denominados sistemas de control.

En la publicación de (**Herrera Romero, 2014**), se refiere al término de atributo o aptitud que vienen a ser imposible si las personas lo piensan, pues, se ha observado que lo pueden expresar en palabras, pero casi nadie lo pone en práctica o no apoya este cumplimiento. Referente a la forma de gestionar una responsabilidad del poder judicial, ponen mucha voluntad por medio de planes personales o de entidades externas, para expresar su eficiencia en el trabajo; sin embargo, las opiniones de la comunidad siempre son negativas. El Modelo de Canvas<sup>1</sup> que se explica en la nota al pie, ayuda a entender la interrelación entre temáticas que se debe analizar y que requiere voluntad.

---

<sup>1</sup>El modelo Canvas, explica el mutualismo de los procesos y determina los elementos negativos que influyen en la calidad de la atención, sobre un punto importante como es la identidad y apoyo de los gestores de las instituciones referidos a la aplicación de una política nacional de alto nivel en la gestión de justicia.

Aun obteniendo la colaboración de las instituciones nacionales, o también pueden ser extranjeras, todas las actividades se desarrollan solas, sin dependencia y solo van en una línea, y sobre todo se requiere aún más trabajo.

El siguiente estudio realizado por **(Álvarez Morales, 2014)**, trata de la remuneración por la calidad de trabajo, esta modalidad de incentivo lo utilizan diversas empresas del país y del extranjero para que la actitud en el trabajo sea positiva provocando el buen trabajo o trabajo eficiente. Los incentivos monetarios son muy buenos motivadores, pero aún le falta algo, cuando a las personas no siempre les satisface lo económico como en países desarrollados, situación que no sucede en los países emergentes.

Igualmente expresan los inconvenientes en el equipamiento de los proyectos, por la variabilidad de actividades y circunstancias de contingencias que suceden en el sector público.

En el estudio se demuestra la solidez de la investigación con el marco teórico, utiliza además la “Teoría de la Elección Racional”, con la del “comportamiento organizacional”; las que requieren mayor dedicación y mayor estimulación, pues son tan importantes cuando se controlan, siempre que el dinero se relacione con la eficiencia en los trabajos de los empleados y funcionarios del poder judicial, por lo que, se debe considerar los efectos del control con los resultados reales.

### **Estudios Locales**

En el estudio realizado por **(Sánchez Sifuentes & Sifuentes Ríos , 2015)**, los autores concluyen que los datos obtenidos de los diferentes departamentos de la “Corte Superior de Justicia de Loreto” no es la correcta por la alta burocracia existente; así como las, horas de atención no están publicadas, por lo tanto, perjudica al personal y al usuario, sobre todo a éstos últimos para realizar los trámites.

Las oficinas están en lugares que no facilitan los trámites, no informan debidamente las señales provocando confusión; asimismo, los trámites documentarios requieren de mucho tiempo para lograr alguna respuesta, consecuentemente, hay desazón de los procedimientos administrativos y jurisdiccionales. Los empleados de la institución obvian la información de pagos, tampoco los requerimientos de documentos, lo dicen en forma verbal confundiéndose muchas veces u obviando alguna información, esta conducta es porque desconocen, no les interesa dar buen servicio, o están disconformes con la función que realizan.

Las personas que respondieron la encuesta, señalaron que existe inseguridad del personal de las diferentes áreas, pues no tienen empatía con el usuario; por lo tanto, la calidad está lejos del accionar de los trabajadores, pues, no tienen interés en que los usuarios realicen sus trámites con la rapidez y efectividad para que los procesos se den en el tiempo correcto.

En la publicación de **(Mercado Arbiato, 2016)**, refiere que las personas opinan negativamente sobre la justicia por las inmoralidades de las autoridades judiciales, según lo señalado por los medios informativos. Existen muchos pobladores que no se acercan a solicitar los servicios de justicia, y son muy pocos los que lo hacen, porque existen muchas barreras para poder obtener la justicia ante determinados problemas. La relación de una población de casi un millón de habitantes, solo 16,000 personas hacen uso de este servicio. Actualmente el peso judicial es de 15,461 de los cuales alcanzaron ser atendidos y resueltos 14,158, y menos del 10% están aún en trámite sin haber alcanzado la respuesta.

Por otro lado, aún no se consume la plena implementación del Código Procesal Penal, pese que desde hace más de cuatro años que entró en acción, lo que es censurado por los pobladores como falta de acción eficaz de los procesos que relacionan la demora a la corrupción. Se observa muy bajas resoluciones de conciliaciones, así como indebidas prácticas procesales que cada vez incrementan la demora de los trámites, y otras circunstancias.

En el aspecto de la administración existe coincidencia de un modelo acostumbrado en muchos años, y, el modelo orgánico y sistémico, donde es mayor el primer modelo que conduce a una ineficiencia del uso de los recursos humanos y de las tecnologías, pues éstos últimos son muy escasos o no llegan a lugares lejanos.

Se requiere pronta solución de problemas, iniciando un mejor reparto de la carga procesal con personas de apoyo, siendo los trabajadores administrativos los responsables de facilitar de recursos humanos y tecnológicos para conseguir con los objetivos establecidos, se deben especializar a las personas para que no se obstruya la carga procesal y viabilicen en el menor tiempo.

A mediano plazo se requiere crear otros órganos jurisdiccionales transitorios y permanentes para lograr la productividad con el ingreso de expedientes en el breve tiempo y así se puede reducir la carga procesal y sí podría reducir también los costos. Se debe dar incentivos económicos al personal administrativo para así se pueda reforzar las áreas críticas con el trabajo de alto rendimiento.

Por otro lado, **(Freitas Panduro & Vela Huanuiri, 2015)**. La tesis se refiere al Juzgado de Paz letrado de la Comisaría, que no está cumpliendo con sus funciones con eficacia desde el aspecto administrativo como es el Instituto Penitenciario.

No se cumplen las sentencias, no hay la denominada “conversión de la pena”, uno de los factores es el incumplimiento a las citas de los sentenciados, no se realiza seguimiento para cumplir las penas de los procesados, por eso existen las altas prescripciones, no utilizan la medida coercitiva como el mandato de grado o fuerza, lo que hace ver que el Poder Judicial no tiene capacidad para hacer cumplir las sentencias. Todo esto se debe a que los trabajadores de los órganos jurisdiccionales no han acogido la decisión de efectuar las sanciones de prestaciones de servicios a la comunidad y de reducir así la criminalidad.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

Según la “**Teoría Contractualista**”, de **(Arnaiz, 1995)**, se refiere a que las personas por su mismo instinto siempre están en continuo conflicto, es así que, sienten temores a desaparecer de este mundo y esto les atrae por lo que van a investigar el origen porque quieren vivir o desean tranquilidad.

La autora también se refiere a la parte política cuando afirma que la comunidad delega sus funciones a una persona que dirija, sea una institución o individual, pero, una vez que se ha delegado sus funciones, la comunidad pierde sus derechos sobre el poder, entonces su empoderamiento se limita al político que fue delegado sus funciones.

Se tiene a **(Hidalgo Solis, 2015)** cuando se refiere a la **teoría de la Administración por Objetivos – APO** - de Peter Drucker – el autor califica como lo más manifiesto y pionero sobre esta teoría, replica que los funcionarios de los niveles altos de gerencia son los comprometidos de cumplir y hacer cumplir las cinco acciones de la organización.

- ✓ Implantar metas de la institución y de los trabajadores.
- ✓ Otorgar y ordenar los patrimonios para lograr los ideales.
- ✓ Originar a los trabajadores a que éstos consigan sus ideales.
- ✓ Supervisar la productividad de los trabajadores de acuerdo a los ideales deseados.
- ✓ Optimizar el beneficio ampliando consecutivamente y capacitando a los trabajadores, (esto es llamado actualmente la Responsabilidad social de la empresa).

Por otro lado, los objetivos están determinados por zonas o jefaturas que independientemente puede abrir el camino para lograrlos, proporcionando elasticidad en el momento de tomar decisiones. Es así que la planificación no es exclusividad de los directivos sino de toda la institución.

**La teoría de la Equidad (Stacey, 2003)**, ha desarrollado esta teoría de la igualdad de incentivación; esto es que, los trabajadores miden su dedicación y su recompensa con los que están a su mismo nivel o área laboral. Esta

teoría va de la mano con el trabajador cuando piensa y cree que, todos son y deben ser tratados de la misma manera sin diferencia, pues las partes tienen responsabilidad y funciones paralelas, por lo tanto, merecen ser tratados con equidad.

El autor sostiene que se cree o se identifica el término de equidad con la palabra “justicia”, es decir que este tratamiento es un incentivo a realizar bien las cosas con calidad y eficiencia.

Los trabajadores hacen que se sientan evaluados a todos por igual, lo que hace y lo que gana con justicia con lo que realiza, obteniendo siempre todo tal como se merecen.

El mismo autor se refiere a la **Teoría del refuerzo**, quien afirma que los cambios emocionales se basan en el acomodamiento, reinando en las empresas industriales donde existen organizaciones un poco complejas. Esta teoría sostiene que las mayorías de los comportamientos crean sus límites en el medio ambiente, muy en especial en los procesos de conocimientos y en las motivaciones intrínsecas de la parte biológica, siendo el elemento fundamental la supervisión de la conducta con la misma dedicación.

Entregarse de lleno al trabajo, es un resultado obtenido siempre que incrementa la posibilidad de que ese resultado vuelva a coincidir más adelante. El experimento de esta teoría fue el comportamiento de las personas en circunstancia de asistencia y los demás que no pasan esta condición.

El experimento trata de demostrar los resultados positivos de los diferentes programas de ayudas como por ejemplo de “razón fija”, de “razón variable” y de “carácter continuo”, las cuales obtienen un final que no son paralelos, que van en caminos distintos y se supone que es un saldo pequeño entre los tres, siendo este estudio de la parte cognoscitiva y de metodología, por lo que no son fiables y se acomodan a definiciones anteriores.

## **Formulación del Problema**

El problema se expresa de la siguiente manera:

¿Existe influencia en la evaluación de gestión para el mejoramiento del Servicio Judicial en la Provincia de Requena - 2018?

### **1.4 Justificación del Estudio**

Siendo un estudio descriptivo, se requiere aportar al conocimiento las variables a estudiar cómo es la evaluación de la gestión para resultados y el servicio que presta el Módulo Básico de Justicia en la Provincia de Requena, en la ciudad del mismo nombre, lugar donde solo existe un solo centro administrativo y jurisdiccional donde se imparte justicia.

No existen antecedentes de estudios al respecto en la misma localidad, lo que hace necesario que se conozca el comportamiento de las variables e indicadores que hacen la particularidad en el servicio judicial.

Existen de promedio quince trabajadores en una localidad de veinticinco mil habitantes aproximadamente; siendo el rol tan importante en la sociedad de Requena, ya que impartir justicia, requiere de personal administrativo y jurisdiccional relacionados con el quehacer judicial, por lo tanto, es el centro donde van las personas por una u otra circunstancia, de tal manera que se requiere un perfil del trabajador acorde a los fines de la institución y para el servicio del mismo ante una sociedad que está creciendo al igual que sus problemas.

El aporte siempre que se publique, se puede poner en práctica, beneficiando así a los pobladores de la Provincia de Requena y a la jurisdicción determinada para implantar justicia; también se beneficiará socialmente en busca de solución de conflictos hacia la convivencia en paz, siendo justos unos a otros.

Académicamente aportará a las otras instituciones estatales y privadas sobre la realidad de la administración por objetivos, estudio que servirá para incrementar el acervo de la Biblioteca Central.

Es importante pues, al ser el primer estudio, se puede aplicar los resultados que por ende servirán para conocer el desarrollo interno y el servicio externo que prestan los trabajadores, así como los factores que influyen para brindar un servicio judicial con una debida tramitación del sistema administrativo y sistema jurisdiccional del Módulo Básico de Justicia de Requena

Más aún, se conocerá cómo es la gestión por resultados o por objetivos, y las recomendaciones se alcanzarán a las instancias involucradas como a las diversas universidades, ya que los resultados son obtenidos científicamente y por lo tanto, pueden significar cambios para el buen y asertivo trabajo, en beneficio de una comunidad con ansias de justicia; es por ello, que se decidió realizar la presente investigación.

## **1.5 Hipótesis**

**H1.** La evaluación de la gestión influye en el mejoramiento del servicio judicial en la provincia de Requena - 2018.

**Ho:** La evaluación de la gestión no influye en el mejoramiento del servicio judicial en la provincia de Requena - 2018.

## **1.6 Objetivos**

### **General:**

Determinar la influencia en la evaluación de gestión para el mejoramiento del servicio judicial en la provincia de Requena - 2018.

### **Específicos:**

1. Determinar si la capacidad organizacional e institucional influyen en la calidad del servicio judicial en la provincia de Requena – 2018.
2. Determinar si los trámites de los procesos influyen en la producción del servicio judicial en la provincia de Requena – 2018.
3. Identificar indicadores para mejorar el servicio judicial en la provincia de Requena – 2018.



## **CAPÍTULO II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

Por su finalidad: Es una investigación Aplicada

Por el enfoque: Cuantitativa.

Por el tipo: Descriptivo

Por el alcance: No experimental

### **2.2 Variables, Operationalizacion**

Variable Independiente: Gestión

Variable Dependiente: Servicio Judicial

## OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLES

**TITULO:** La evaluación de la gestión para el mejoramiento del servicio judicial en la provincia de Requena - 2018.

**AUTORES:** Mercedes Edith Ramírez García  
Nubi Leysi Sánchez Casas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	UNIDAD DE ANALISIS	INSTRUMENTOS
<b>V1:</b> Evaluación de gestión para resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad organizacional</li> <li>• Capacidad institucional</li> <li>• Tramitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia en el desarrollo de sus funciones.</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Selección de personal.</li> <li>• Plan organizacional.</li> <li>• Servicio al usuario y equidad.</li> <li>• Estadística de producción jurisdiccional – flujo de los expedientes.</li> <li>• Satisfacción del usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de plazos en su providencia.</li> <li>• Providencia apropiada acorde a la materia del proceso.</li> <li>• Diligenciamiento oportuno.</li> <li>• Capacitación de personal.</li> <li>• Insuficiencia de personal jurisdiccional.</li> <li>• Atención e imparcialidad.</li> <li>• Confianza en el servicio.</li> <li>• Procesos. Concluidos satisfactorios.</li> <li>• Satisfacción al usuario.</li> </ul>	O R D I N A L	T R A B A J A D O R E S	C U E S T I O N A R I O

<b>V2:</b> Mejoramiento del servicio judicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Buen trato.</li> <li>• Paciencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del usuario.</li> <li>• Desempeño del personal jurisdiccional conforme al cumplimiento de sus funciones.</li> <li>• Confianza en el servicio brindado al usuario.</li> <li>• Trato parcial al usuario.</li> </ul>	O R D I N A L	T R A B A J A D O R E S	C U E S T I O N A R I O
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos. Concluidos satisfactorios.</li> <li>• Personal jurisdiccional eficaz.</li> <li>• Cumplimiento de los objetivos trazados en el aumento de producción.</li> </ul>			

### 2.3 Población y Muestra

**Población:** Conforman todas las personas que laboran en el sistema administrativo y servicio Judicial de la ciudad de Requena, Departamento de Loreto. Total, son 15 trabajadores

**Muestra:** Se realizó una encuesta por la poca población, consecuentemente está formada por 15 trabajadores. Por lo tanto, siendo una población pequeña, se trabajó con el mismo número.

### 2.4 Técnicas de instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

**La técnica de Recolección de datos** es la entrevista y el instrumento es el cuestionario de 19 preguntas (encuesta), en el cual están los reactivos conformados por los indicadores del estudio.

**La Validez del instrumento** se obtuvo por la calificación de tres expertos o especialistas. Ver anexo N° 02-A

**La Confiabilidad del instrumento** se calculó estadísticamente por el coeficiente alfa de Cronbach. Ver Anexo N° 02-B

## **2.5 Métodos de Análisis de datos**

Con el instrumento de recolección de datos confiable y validado se aplica a los trabajadores de la organización, como este caso es en la ciudad de Requena a los 15 trabajadores. Se verifica las repuestas y se pasa al programa SPSS, ingresando las respectivas variables. Se utiliza también el Excel para mejorar los gráficos. Una vez obtenido los valores estadísticos, se interpreta por cada variable y finalmente se cruza los indicadores para obtener la influencia de la variable independiente con la dependiente.

Los resultados se someten a discusión y posteriormente se elabora las recomendaciones.

Las conclusiones y recomendaciones se obtienen del resultado del análisis, teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos.

## **2.6 Aspectos éticos**

En este ítem se respeta a: los instrumentos de medición, no contienen respuesta que ofendan la moral ni trasgreden la ética.

Las autoras respetamos las normas de investigación como son el respeto de derecho de autor, prueba de ello es la declaración jurada firmada por las mismas.

Se ha cumplido con las normas y documentos fehacientes establecidas por la Universidad César Vallejo para el desarrollo del contenido de la tesis.

La investigación descriptiva no requiere ningún experimento en el laboratorio, realidad que no se somete a la tesis.

Se ha obtenido el permiso respectivo de la institución investigada científicamente, que no es otra cosa que la aprobación y autorización correspondiente de la entidad estatal; por lo tanto, se realizó la investigación con la ética, la información transparente y la colaboración de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.

### **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

Se ha obtenido los resultados producto de la aplicación de las quince encuestas de la muestra aplicado a todas las personas que laboran en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.

Los encuestados que conforman toda la población y muestra son 11 hombres y 4 mujeres, el tiempo que están trabajando en el Módulo Básico de Justicia de Requena son: de 1 a 3 años son 4 personas, de 3 a 5 años son 3 personas y de 5 a 7 años son 8 personas, no existiendo más de 7 años de servicio.

La muestra ha sido tomada en una sola oportunidad, y en un solo momento, habiéndose aplicado la encuesta cuya escala valorativa fue de: nunca, casi nunca, ocasionalmente, casi siempre y siempre.

El análisis respectivo luego de ingresar los datos se hizo en el programa SPSS 22, con análisis de frecuencia univariado y posteriormente con pruebas no paramétricas para medir las dimensiones y para la prueba de hipótesis.

Para elaboración de los gráficos se utilizó el Microsoft Excel, finalmente se arribó a los siguientes resultados de análisis univariado, por dimensiones y por resultado general de las dos variables en estudio: gestión y servicios.

A continuación, se presenta los datos por tablas e ilustraciones:

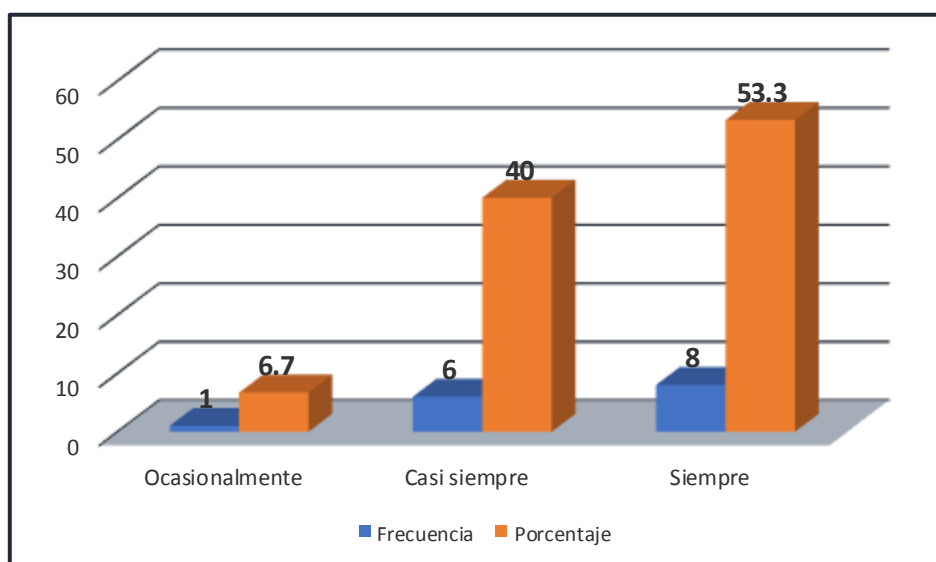
### 3.1 Análisis Univariado

Tabla 1. Cumplimiento de la providencia

Cumplimiento de la providencia	Frecuencia	Porcentaje
Ocasionalmente	1	6.7
Casi siempre	6	40.0
Siempre	8	53.3
Total	15	100.0

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 1 . Cumplimiento de la providencia



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

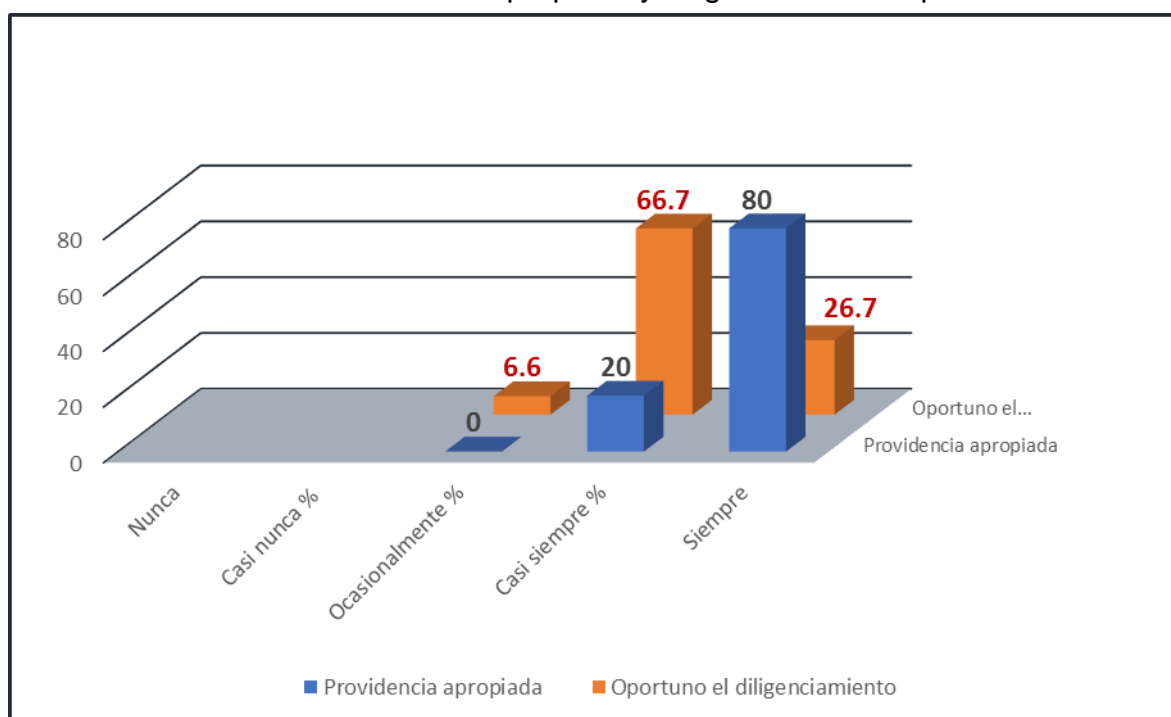
En el cuadro N° 1 y gráfico correspondiente, se observa que en el cumplimiento de la providencia el 53,3% de los encuestados responden siempre, el 40,0% responden casi siempre cumplen y el 6,7% afirman que ocasionalmente lo cumplen.

Tabla 2. Providencia apropiada y diligenciamiento oportuno.

Indicadores	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
La providencia es apropiada al proceso	0	0	0	0	0	0	3	20	12	80
Es oportuno el diligenciamiento	0	0	0	0	1	6.6	10	66.7	4	26.7

Fuente: elaborado por las investigadoras

Ilustración 2. Providencia apropiada y diligenciamiento oportuno



Fuente: elaborado por las investigadoras

A la pregunta si la providencia que aplican es apropiada a la materia del proceso, afirman el 26,7% que siempre es apropiada, el 66,7% afirman que casi siempre es apropiada, mientras que el 6,6% afirman que ocasionalmente es apropiada.

Si es oportuno diligenciamiento, el 80% afirma que siempre es oportuno, el 20% contesta que casi siempre es oportuno.

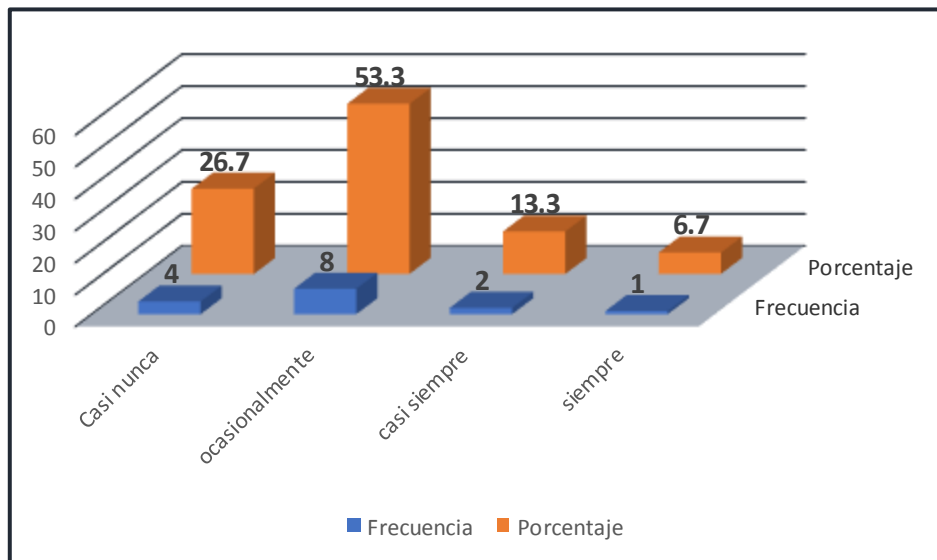


Tabla 3. Capacitación al personal

Capacitación al personal	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	26.7
Ocasionalmente	8	53.3
Casi siempre	2	13.3
Siempre	1	6.7
Total	15	100.0

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 3. Capacitación al personal



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

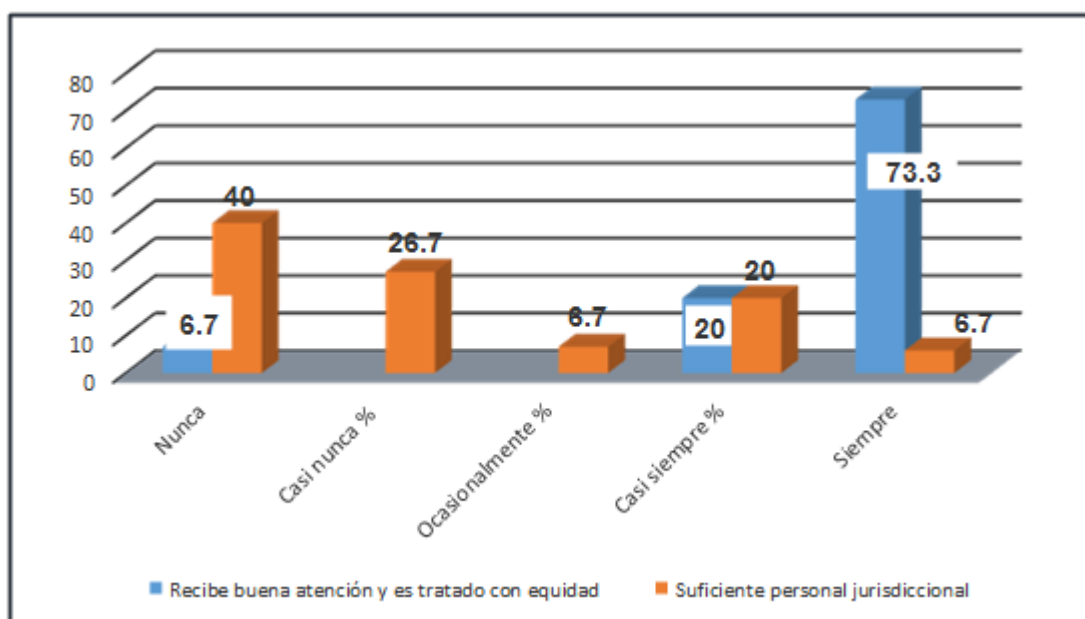
Sobre la capacitación al personal, el 26,7% asegura que la institución casi nunca les capacita, el 53,3% afirma que ocasionalmente son capacitados, 13,3% afirma casi siempre les capacita, el 6,7% que siempre les capacita.

Tabla 4. Recibe buena atención. Es suficiente el personal jurisdiccional

Indicadores	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
Recibe buena atención y es tratado con equidad	1	6.7	0	0	0	0	3	20	11	73.3
Es suficiente el personal jurisdiccional	6	40	4	26.7	1	6.7	3	20	1	6.7

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 4. Recibe buena atención. Es suficiente el personal jurisdiccional



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

A la pregunta si recibe buena atención por la institución y si es tratado con equidad, el 6.7% afirma que nunca recibe buena atención, el 20% afirma casi siempre recibe buena atención, el 73.3% que siempre es tratado con equidad y recibe buena atención por la institución.

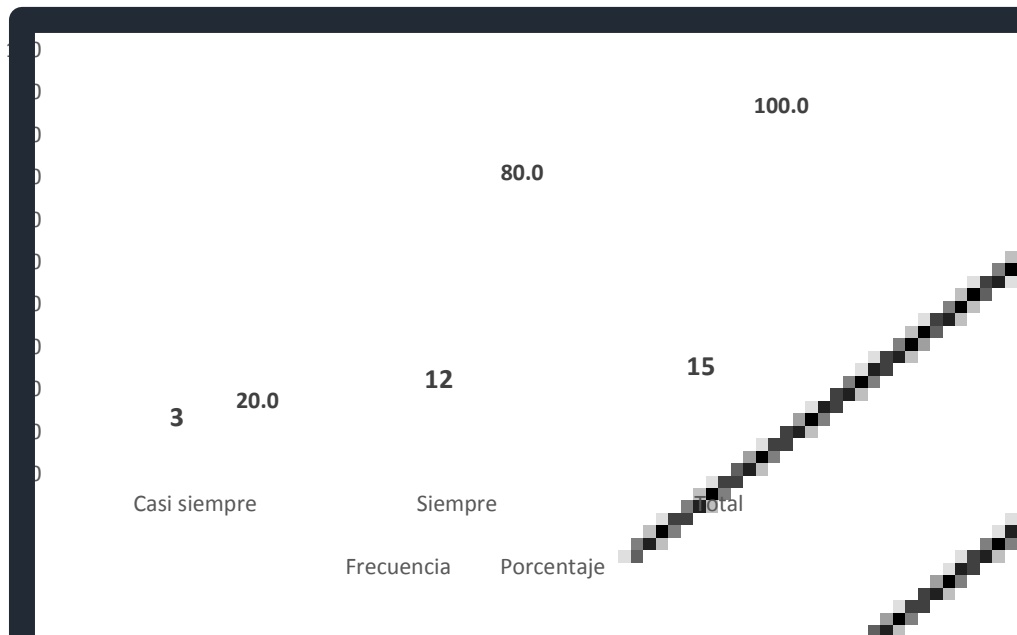
En la tabla y la ilustración respectiva de si es suficiente el personal jurisdiccional, los encuestados afirman que el 6.7% existe suficiente personal jurisdiccional, el 20%, afirma casi siempre, el 6.7% que ocasionalmente existe personal jurisdiccional, el 26.7% afirma casi nunca y el 40% asevera que nunca.

Tabla 5. El jefe tiene confianza en el servicio que brinda el personal

El jefe tiene confianza en el personal	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	3	20.0
Siempre	12	80.0
Total	15	100.0

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 5. El jefe tiene confianza en el servicio que brinda el personal



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

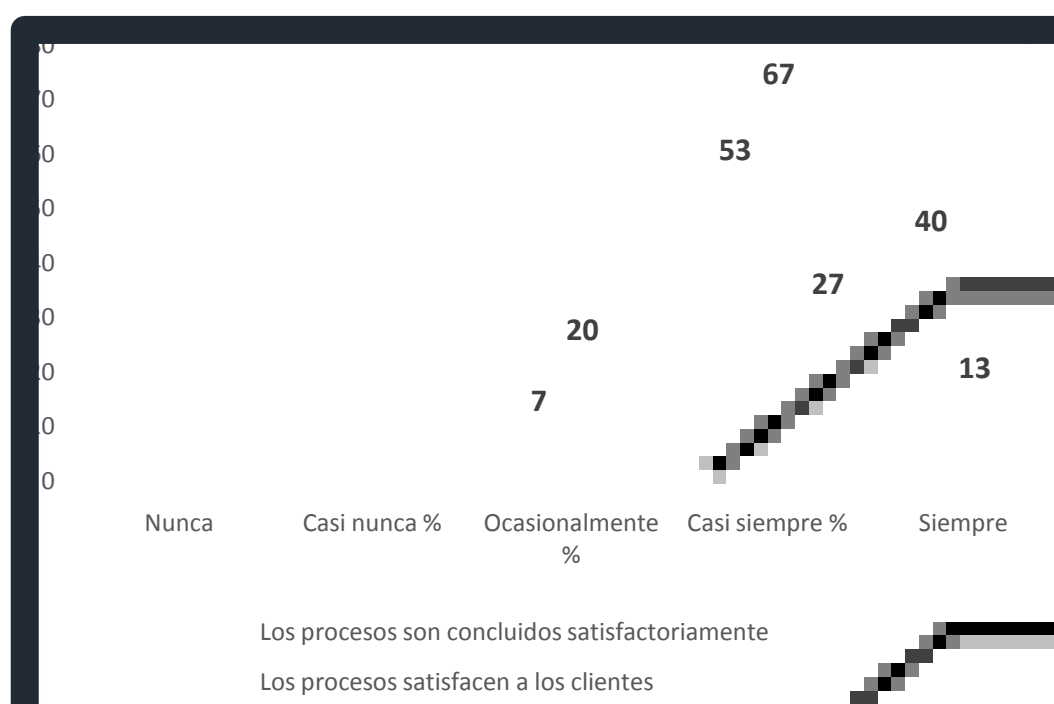
Si el jefe tiene confianza en el servicio que brinda el personal, el 80,0% afirma que siempre le tienen confianza, el 20% afirman que casi siempre le tienen confianza por parte de sus superiores.

Tabla 6. Producción

Indicadores	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
Los procesos son concluidos satisfactoriamente	0	0	0	0	1	7	8	53	6	40
Los procesos satisfacen a los clientes	0	0	0	0	3	20	10	67	2	13
Todos los procesos cumplen con la secuencia según materia	0	0	0	0	0	0	4	27	11	73

Fuente: elaborado por las investigadoras

Ilustración 6.Producción



Fuente: elaborado por las investigadoras

Referente a la dimensión producción, el indicador si todos los procesos cumplen con la secuencia según materia, el 73% afirma que siempre, el 27% que casi siempre cumplen con la secuencia de los procesos.

Si los procesos satisfacen a los usuarios (clientes), el 13% responde que siempre, el 67% que casi siempre y el 20% que es ocasionalmente los procesos satisfacen a los usuarios.

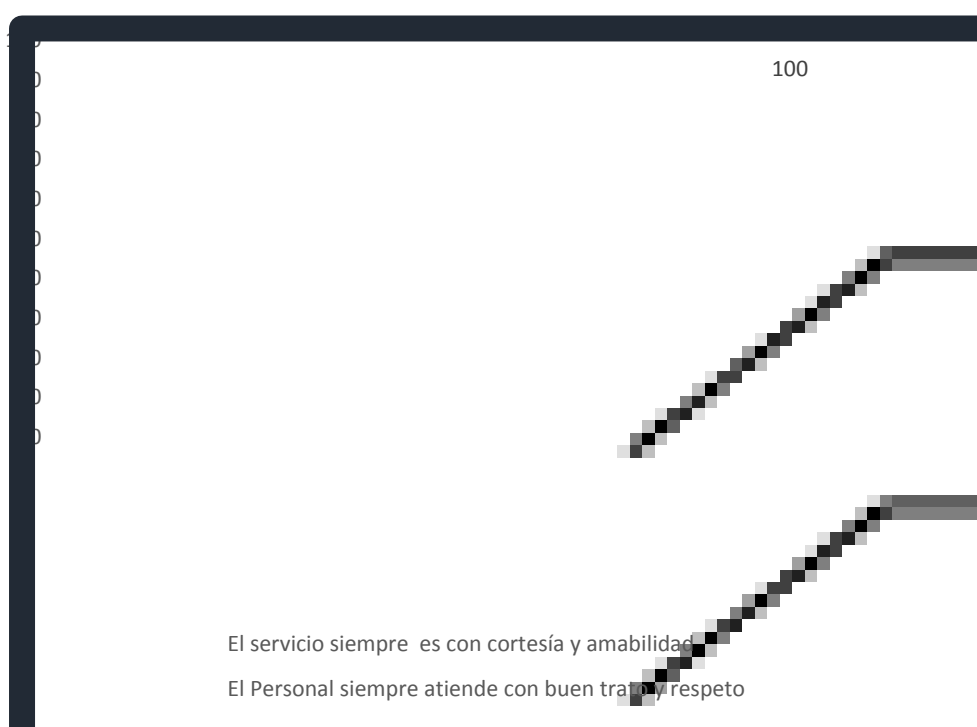
Si los procesos son concluidos satisfactoriamente, el 7% afirman que ocasionalmente, el 53% que casi siempre y el 40% que siempre los procesos son concluidos satisfactoriamente

Tabla 7. Servicio con cortesía, amabilidad, buen trato y respeto.

Indicadores	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
El servicio siempre es con cortesía y amabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	15	100
El Personal siempre atiende con buen trato y respeto	0	0	0	0	0	0	2	13	13	87

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 7. Servicio con cortesía, amabilidad, buen trato y respeto.



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Si el personal siempre atiende con buen trato y respeto, el 87% responde que siempre y el 13% casi siempre atiende con buen trato y respeto.

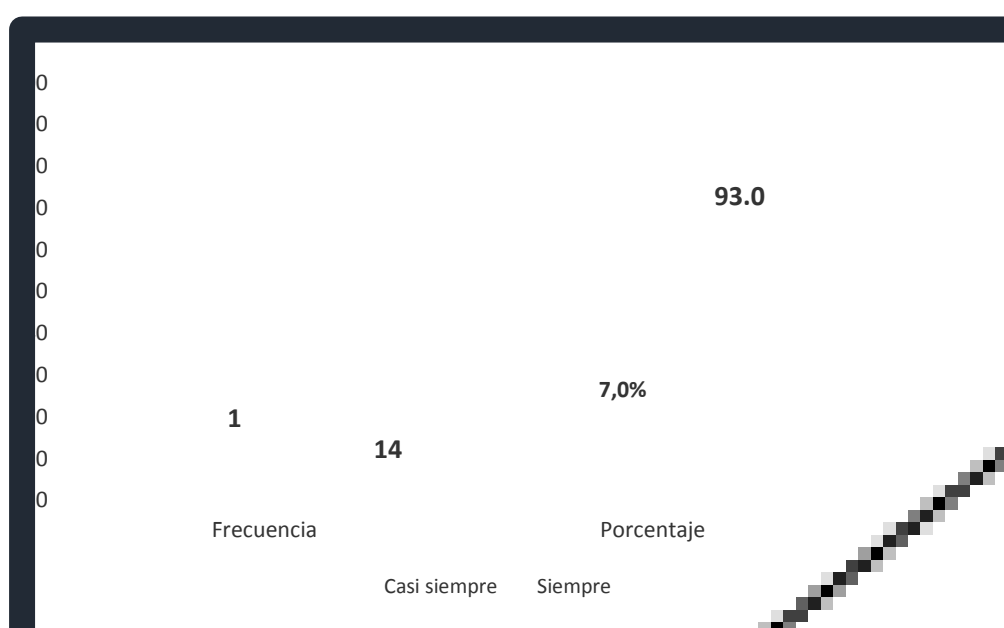
Si el servicio siempre es con cortesía y amabilidad el 100% afirman que siempre tratan de esta manera.

Tabla 8.El personal siempre tiene paciencia y escucha a los usuarios.

<b>El personal tiene paciencia y escucha a los usuarios.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi siempre	1	9.0
Siempre	4	93.0
Total	15	100.0

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 8. El personal siempre tiene paciencia y escucha a los usuarios.



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

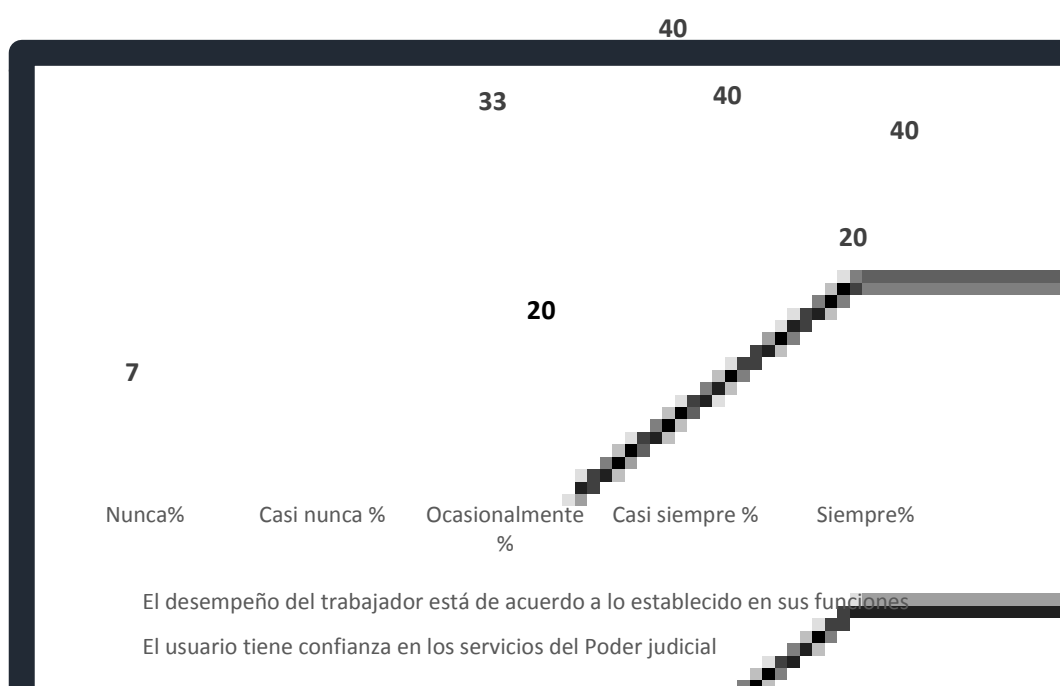
A la pregunta si el personal siempre escucha y tiene paciencia en la atención a los usuarios, el 93% afirma que siempre, el 7% afirma que casi siempre tiene paciencia y escucha a los usuarios.

Tabla 9. Desempeño del trabajador y confianza del usuario

Indicadores	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
El desempeño del trabajador está de acuerdo a lo establecido en sus funciones	1	7			5	33	6	40	3	20
El usuario tiene confianza en los servicios del Poder judicial					3	20	6	40	6	40

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 9. Desempeño del trabajador y confianza del usuario



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Según la respuesta, si los usuarios tienen confianza en los servicios del Módulo Básico de Justicia de Requena, el 40% afirma que siempre, el 40% que casi siempre, el 20% ocasionalmente.

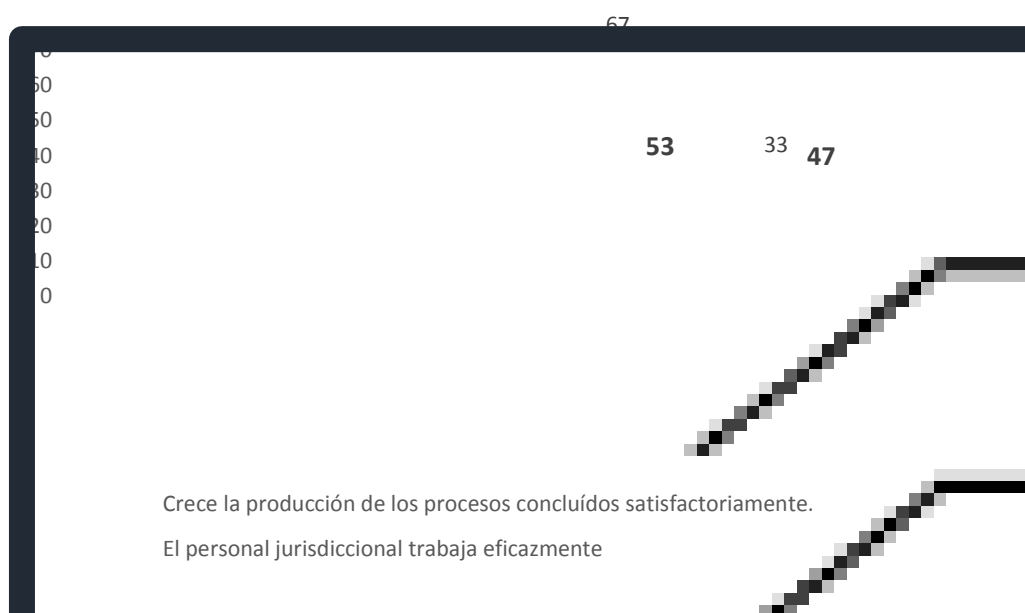
Si el desempeño de los trabajadores está de acuerdo a lo establecido en sus funciones el 7% afirma que nunca, el 33% que ocasionalmente, el 40% casi siempre, y el 20% siempre.

Tabla 10. Incremento de la producción con procesos concluidos y personal jurisdiccional trabaja eficazmente.

Indicadores	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
Crece la producción de los procesos concluidos satisfactoriamente.	0	0	0	0	0	0	10	67	5	33
El personal jurisdiccional trabaja eficazmente	0	0	0	0	0	0	8	53	6	47

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 10. Incremento de la producción con procesos concluidos y personal jurisdiccional trabaja eficazmente.



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

El personal jurisdiccional trabaja eficazmente, los encuestados contestan que siempre el 47%, casi siempre el 53%.

Si crece la producción de los procesos concluidos satisfactoriamente, el 33% afirma que siempre, el 67% asevera que casi siempre.

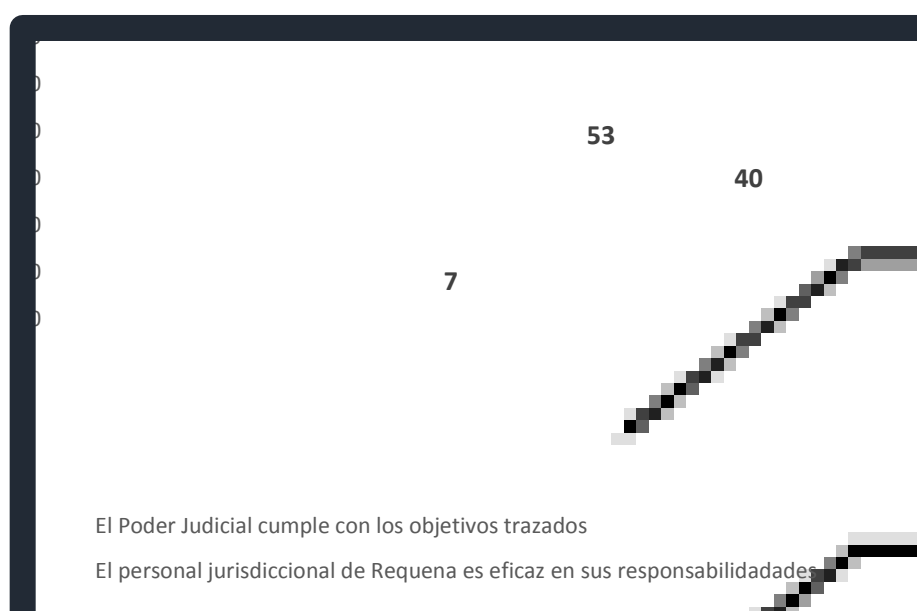


Tabla 11. El Modulo Básico de Justicia de Requena cumple con sus objetivos y el personal es eficaz en sus responsabilidades.

Indicadores	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
El Modulo Básico de justicia cumple con los objetivos trazados.	0	0	0	0	1	7	8	53	6	40
El personal jurisdiccional de Requena es eficaz en sus responsabilidades.	0	0	0	0	1	7	8	53	6	40

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 11. El Módulo Básico de Justicia de Requena cumple con sus objetivos y el personal es eficaz en sus responsabilidades.



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

En la tabla 11 y la ilustración 11, a la pregunta si el Modulo Básico de Justicia de Requena cumple con los objetivos trazados, el 40% responde que siempre, el 53% casi siempre, el 7% ocasionalmente, coincidencia en las respuestas pues, los mismos resultados dan los encuestados a la pregunta si el personal jurisdiccional es eficaz en sus responsabilidades.

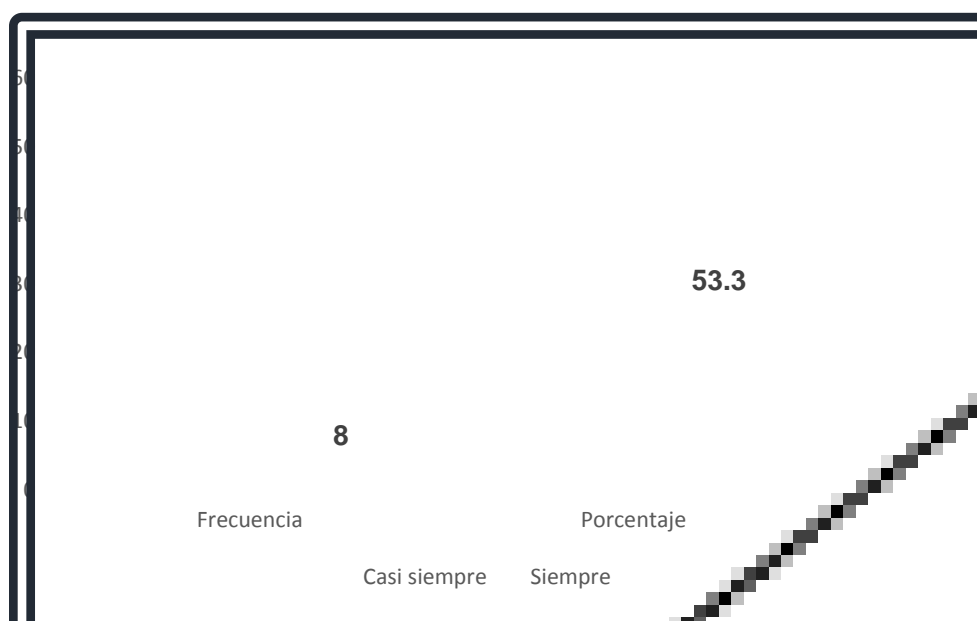
### 3.2 Análisis de Resultados por Dimensiones

Tabla 12. Dimensión: Capacidad organizacional de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.

Capacidad Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	7	46.7
Siempre	8	53.3
Total	15	100.0

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 12. Dimensión: Capacidad organizacional de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

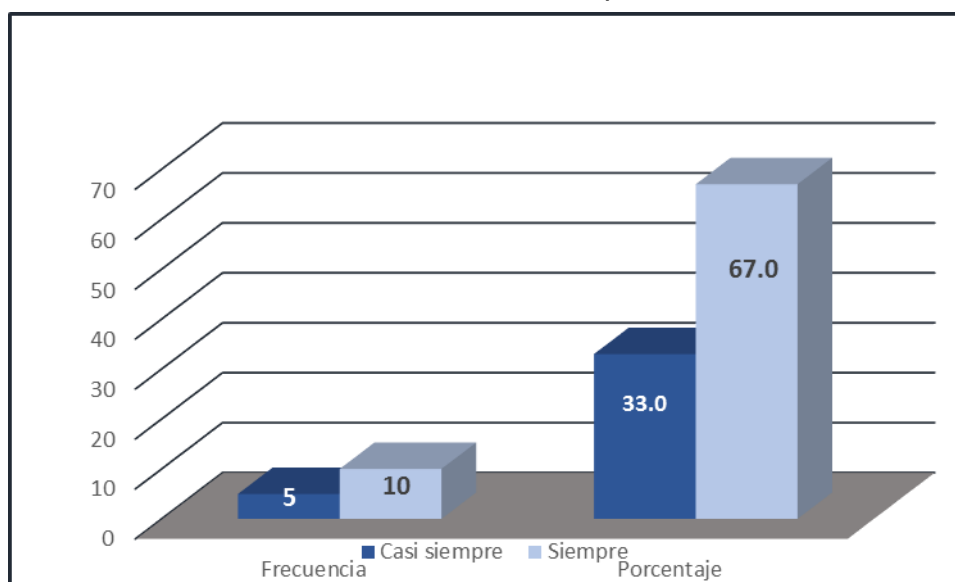
La tabla N° 12 y la ilustración del mismo número señala que la dimensión de Capacidad Organizacional de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena, muestra el 53,3% de los trabajadores que siempre son muy capaces en el trabajo en relación a la providencia y el diligenciamiento, mientras que el 46,7% responden casi siempre es el comportamiento de los indicadores enunciados.

Tabla 13. Dimensión: Capacidad Institucional del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.

Capacidad Institucional	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	5	33.0
Siempre	10	67.0
Total	15	100.0

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 13. Dimensión: Capacidad Institucional del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

La dimensión Capacidad institucional, tiene el siguiente resultado, el 67% dice siempre recibe capacitación, buena atención, es tratado con equidad, existe suficiente personal jurisdiccional y el jefe tiene confianza en el personal, el 33% opinan que es casi siempre.

Tabla 14. Dimensión: Tramitación de los procesos de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.

Tramitación	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	6	40.0
Siempre	9	60.0
Total	15	100.0

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 14. Dimensión: Tramitación de los procesos de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

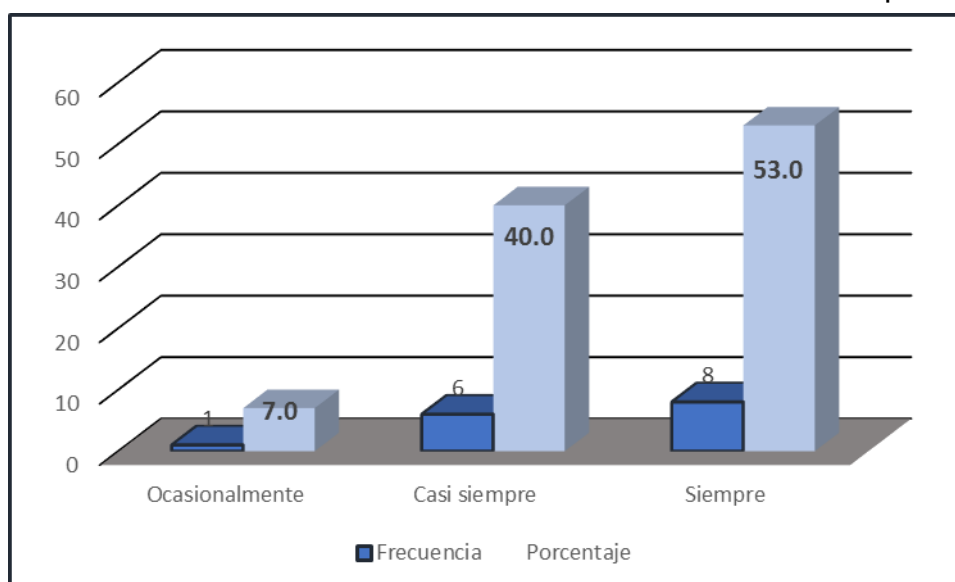
En la dimensión Tramitación de los procesos el 60% afirma que siempre los procesos son concluidos satisfactoriamente, satisfacen a los usuarios los resultados y cumplen con su secuencia, el 40% alega que estos indicadores se cumplen casi siempre.

Tabla 15. Dimensión: Calidad del Servicio que brindan los trabajadores a los usuarios del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.

Calidad en el servicio	Frecuencia	Porcentaje
Ocasionalmente	1	7.0
Casi siempre	6	40.0
Siempre	8	53.0
Total	15	100.0

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 15. Dimensión: Calidad del Servicio que brindan los trabajadores a los usuarios del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

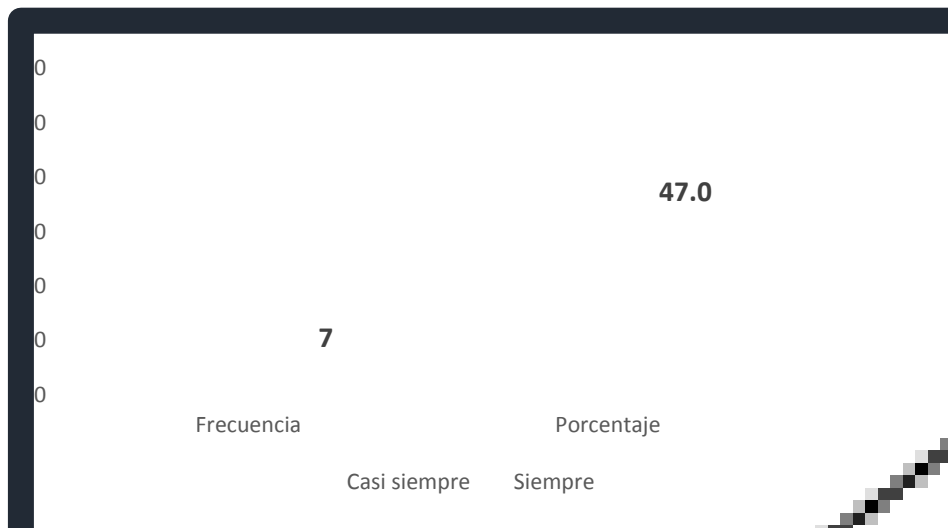
Sobre la dimensión Calidad del servicio, el 53% afirma que siempre brindan servicios con cortesía amabilidad, buen trato, respeto, el personal administrativo siempre tiene paciencia y escucha a los usuarios, el desempeño del trabajador está acorde a las funciones, el usuario tiene confianza en los servicios del poder judicial, mientras que el 40% opina que estos indicadores se cumplen casi siempre y el 7% opinan que se cumplen ocasionalmente.

Tabla 16. Dimensión: Producción de los servicios que prestan los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.

Procesos	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	8	53.0
Siempre	7	47.0
Total	15	100.0

*Fuente: elaborado por las investigadoras*

Ilustración 16. Dimensión: Producción de los servicios que prestan los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.



*Fuente: elaborado por las investigadoras*

La dimensión Producción tiene el siguiente comportamiento: el 47% opina que siempre está creciendo la producción de los procesos, que el personal jurisdiccional trabaja eficazmente, que se cumple con los objetivos trazados, que el personal jurisdiccional de Requena es eficaz en sus responsabilidades. El 53% opina que el comportamiento de estos indicadores enunciados es o se da casi siempre.

### 3.3 Análisis de Resultado por Variables.

Tabla 17. Gestión por Resultados de los servidores judiciales del Modulo Básico de Justicia de Requena.

Gestión por Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre influye	7	46,7
Siempre influye	8	53,3
Total	15	100

Fuente: elaborado por las investigadoras

Analizando la Variable independiente, la Tabla N°17 da como resultado el 53,3% que la gestión siempre influye en los resultados, el 46,7% que la gestión casi siempre influye en los resultados de los servicios de los servidores judiciales que laboran en el Modulo Básico de Justicia de Requena.

Tabla 18. El servicio Judicial de los trabajadores judiciales del Módulo Básico de Justicia de Requena.

Servicio Judicial	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre influye	9	60
Siempre influye	6	40
Total	15	100

Fuente: elaborado por las investigadoras

Según el estudio de la variable dependiente, el 40% del servicio judicial del Módulo Básico de Justicia de Requena, siempre es influenciado por la gestión, el 60% casi siempre.

Tabla 19. Resultado de la Evaluación general de la gestión por resultados para mejorar el servicio judicial

Evaluación de la gestión para mejorar el Servicio judicial	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre influye	8	53.3
Siempre influye	7	46.7
Total	15	100

Fuente: elaborado por las investigadoras

En la investigación se arriba a que de la gestión por resultados 46,7% siempre influye en el servicio judicial, el 53,3% casi siempre la gestión por resultados influye en el servicio judicial del módulo básico de Justicia de la Provincia de Requena.

### 3.4 Resultado del contraste de la Hipótesis

#### Formulación de la hipótesis estadística

**HI:** La evaluación de la gestión influye en el mejoramiento del servicio judicial en la provincia de Requena – 2018.

**HO:** La evaluación de la gestión no influye en el mejoramiento del servicio judicial en la provincia de Requena – 2018.

Hipótesis nula	Prueba	sig	Decisión
La distribución de la variable Suma de la evaluación de la gestión es la misma entre las categorías de Evaluación de la gestión para mejorar el servicio judicial	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	0.003*	Rechaza la Hipótesis nula

Se muestran significancias asintónicas. El nivel de significación es 0.05

\*Se muestra la significación exacta para esta prueba.

Condición de decisión: Si:  $p\text{-valor} < 0,05$  (nivel de significancia). En el caso  $p=0003$ .

Consecuentemente se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y esto indica que existe una influencia significativa entre la gestión por resultados y los servicios de los trabajadores judiciales del módulo básico de Justicia de la Provincia de Requena.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Referente a la providencia, que es apropiada, que se cumple los pasos y es oportuno el diligenciamiento, la mayoría de los trabajadores (53,3%) opinan que siempre se cumple con la capacidad organizacional respecto a la providencia; un porcentaje también muy significativo (46,75) opinan que casi siempre, este resultado está por sobre el promedio, la opinión es altamente positiva, los documentos son manejados apropiadamente y en forma asertiva, esta opinión de los trabajadores se supone es porque cumplen tácticas según lo descrito por **Tamayo, 2015** que deberían ser perfeccionadas por la alta gerencia la documentación denominada en términos jurídicos como providencia, como sugiere el autor, es muy importante que los servicios que realizan los trabajadores esté en relación a un modelo de sistema de gestión de procesos para que puedan ser evaluados.

Existe una brecha donde los trabajadores opinan que casi siempre es oportuno el diligenciamiento (66,7%), es oportuno siempre (26%), es ocasionalmente oportuno (6,6%), se observa que la rapidez o destreza en el manejo de documentos no está totalmente bien, que existe razones que se reflejan en la evaluación de la capacidad organizacional, siendo que la providencia es apropiada, que se cumple los plazos en el trámite de las providencias.

Actuar oportunamente se puede tomar como la gestión de los documentos, en el caso, tienen ciertos reveses que se refleja en las opiniones, como afirma en la tesis realizada por **Reátegui Vela, 2016** donde evalúa el rendimiento del poder judicial, la administración es de resultado regular, quiere decir que la administración se relaciona con conductas que le permitan racionalizar funciones, este resultado se puede asumir en el presente estudio referente a la gestión de los documentos.

La capacidad institucional, referido a la capacitación del personal también es un ítem muy importante de descifrarlo, si se une los porcentajes de casi nunca y ocasionalmente se obtiene el alto porcentaje de 80%, cifra muy

elevada que los trabajadores encuestados responden, se relaciona con un tipo de recompensa que el trabajador requiere, como indica la teoría de la Equidad publicado por **Stacey, 2003**, que los trabajadores requieren incentivos y uno de ellos es la capacitación para que realicen las cosas con calidad y eficiencia, es así que si la institución descuida este indicador muy importante que administrativamente está dentro de las motivaciones, es la parte débil de la organización, por lo tanto la capacidad institucional tiene en este ítem un aspecto a considerar dentro de sus planes y programas.

En la tesis de **Hidalgo Solís**, menciona a Peter Drucker al referirse a la teoría de la Administración por objetivos-APO, también menciona la importancia de optimizar el beneficio capacitando a los trabajadores, esto es denominado actualmente la Responsabilidad Social interna que asume la empresa.

Al respecto también **Lacoviello & Pulido 1999**, que la motivación es importante para los trabajadores, porque se requieren que los equipos de trabajos estén siempre capacitados y competentes para desarrollarse muy bien en la institución.

A los indicadores de la buena atención institucional, es muy positiva, además es tratado con equidad incluye la de género, que existiendo suficiente personal jurisdiccional y el jefe tiene confianza en el servicio que brinda el personal; sin embargo, los resultados individuales afirman que existe el 6.7% que nunca recibe buena atención y no es tratado con equidad, este porcentaje es necesario que sea tomado en cuenta, porque existen trabajadores que muestran su descontento, se requiere que el poder judicial como afirma **Tamayo 2015**, que el régimen de administración debe estar concatenado en el cual se pueda confiar, que el trabajador sienta a la institución como parte de ella.

Otro aspecto importante que responden sumando nunca y casi nunca, si existe suficiente personal jurisdiccional, constituye el 66.7%, por lo que es necesario tener en cuenta, que se demuestra que están recargando la carga laboral a los trabajadores; ello teniendo en cuenta que solo son

quince, de ahí que se puede justificar que no es oportuno el diligenciamiento y más aún si no dominan sus funciones porque el personal no están aún muchos años en el trabajo desempeñándose en el módulo básico de Justicia de la Provincia de Requena.

La confianza del jefe al subordinado es muy importante, el 80% afirma que siempre el jefe tiene confianza plena, sin embargo existe un 20% que afirman que casi siempre tienen confianza; existe un vacío que no se conoce las razones porque no tiene confianza plena el jefe al subordinado, puede ser por la falta de capacitación donde el jefe no conoce ni practica el empoderamiento para que el trabajador actúe en la institución como si fuese de él, que valore su rendimiento por ser óptimo, al respecto **Riquelme Robledo 2015**, sostiene que toda empresa sea pública o gubernamental, que aunque el sistema del poder judicial sea muy criticado, se debe realizar cambios donde los eslabones son complejos y requieren de óptima gestión se debe tener en cuenta a las personas, a los recursos materiales, y otros productos como la tecnología.

Sobre la tramitación de documentos, donde los encuestados responden que los procesos son concluidos, que satisfacen a los usuarios, y cumplen con su seguimiento el tópico o materia, la parte más débil de esta dimensión es que los procesos son concluidos ocasionalmente 7%, el 53% ocasionalmente y el 40% que siempre, esto indica que hay descontento referente a todos los procesos que no cumplen satisfactoriamente con la secuencia según materia, por un lado se asume que está la deficiente tecnología como sostiene **Eufracio León 2009**, que se requiere información y comunicación para brindar el servicio que requiere el usuario.

La calidad del servicio es otra dimensión importante, está ligada a la práctica de valores en el servicio a los usuarios como la cortesía, amabilidad, el buen trato y respeto, como se refiere **Sánchez Sifuentes & Sifuentes Ríos 2015**, que en la Corte Superior de Justicia de Loreto, las personas que respondieron al estudio tienen inseguridad, no tienen empatía con el usuario, por lo tanto la calidad no está cerca con los

trabajadores, no tienen interés por los usuarios, que se cumplan con rapidez los trámites, y demás complementos de la buena conducta.

La dimensión producción, se refiere a que los procesos son concluidos satisfactoriamente, si el personal trabaja con eficacia, si se cumplen los objetivos trazados, si el personal jurisdiccional de Requena es eficaz en sus responsabilidades. Los resultados son de porcentajes positivos, pero existe el 7% que afirman ocasionalmente cumplen los objetivos trazados que coincide con la pregunta si el personal jurisdiccional es eficaz con sus responsabilidades también con el 7%. Al respecto se debe aplicar la administración por objetivos de **Peter Drucker**, quien sostiene que la alta gerencia es la encargada de cumplir y hacer cumplir los objetivos de la organización implantando metas de la institución y de los trabajadores, supervisar la productividad de los trabajadores a acuerdo a sus objetivos entre otros factores importantes.

Más aún, si los objetivos se determinan por zonas o áreas pueden facilitar el camino para alcanzarlos, proporcionando facilidades para tomar decisiones, convirtiéndose a la planificación como un todo organizacional como dice **Stacey 2003** en la Teoría del esfuerzo. Por otro lado, **Freitas Panduro & Vela Huanuiri 2015**, indica que los trabajadores de los órganos jurisdiccionales no han acogido la decisión de efectuar las sanciones de prestaciones de servicios a la comunidad, esto se explica si hay una eficacia total o parcial referente al personal jurisdiccional.

Siendo la evaluación de la gestión valorada como casi siempre, influye con el 46,7%, explica que hay un vacío en determinados indicadores que se debe cambiar en la gestión por resultados, puede ser la producción de los procesos, abriendo otras opciones para tomar decisiones sin alto riesgo.

Con los resultados de la influencia de la gestión por resultados se obtiene un porcentaje significativo con la calificación de casi siempre y también siempre influyen en el servicio judicial y depende como dice **Hidalgo Solís 2015**, que los jefes de los altos niveles son los encargados de cumplir y hacer cumplir las acciones de la organización.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

### 5.1 Según los Objetivos

#### **General:**

Se logró determinar que la gestión por resultados tiene influencia en el servicio que brinda el poder judicial producto de la información de los servidores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena.

#### **Específicos:**

Se determinó que la capacidad organizacional influye en los servicios que brinda el Poder Judicial y sus diversas sedes, como es el caso del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena, ambos resultados de los máximos puntajes 4 y 5 ascienden a la totalidad de la calificación, siendo 53,3% corresponde a que la capacidad organizacional es siempre. La capacidad institucional también influye en los servicios, como indica la tabla N°13, el ítem de la respuesta siempre es del 67%, este porcentaje es mayor que la capacidad organizacional, pero ambos son los mayores porcentajes obtenidos seguidos del ítem casi siempre; la tabla N°15 de calidad del servicio, tiene el 53,3% con el resultado de siempre, por lo tanto, se determinó la influencia de este objetivo específico.

La tabla N°14, referido al objetivo de determinar si los trámites influyen en el servicio judicial, tiene como resultado que el 60% siempre se cumplen, y el 40% casi siempre, la suma de ambos ítems hacen el total de respuestas, la tabla N° 16 referido a la producción del personal, el 47% indica que siempre se cumplen los procesos de producción y el 53% casi siempre, por lo tanto la tendencia que tienen estas dimensiones son muy positivas, determinándose la influencia del segundo objetivo específico.

Finalmente, se ha determinado indicadores para el mejoramiento del servicio judicial que deben ser determinados en el accionar de los planes o programas, evaluación de rendimientos, mejorar la productividad,

racionalización de carga laboral, mejorar las motivaciones y motivadores, incluir programas de capacitación y otros.

## **5.2 Según la Hipótesis.**

En la prueba se rechaza la hipótesis nula: cumpliéndose con la aceptación de la hipótesis alterna y afirmando que la gestión por resultados influye en el mejoramiento de los servicios judiciales del módulo básico de Justicia de la Provincia de Requena-2018, con la prueba de Mann-Whitney con significancia de 0.003 siendo menor que la condición;  $p\text{-valor} < 0,05$

## CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES

1. Los jefes o los funcionarios del más alto nivel como encargados de cumplir y hacer cumplir los objetivos, deben perfeccionar los procesos de la providencia para que sea efectivo y oportuno el diligenciamiento, y así el usuario se sienta satisfecho en el servicio que se le brinda.
2. Evaluar el rendimiento de los trabajadores, cada seis meses por cada área para conocer los causales que hacen que la capacidad organizacional e institucional tengan algunos vacíos referentes a los mismos, y de esta manera se cumplan las metas programadas.
3. Determinar un modelo de sistema de gestión, incluido flujogramas de atención al usuario y de los procesos, de tal manera que sean viables y de fácil evaluación con indicadores necesarios a cumplir en cada área.
4. Existe carga laboral de los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena que atienden al usuario.
5. Socializar el presente estudio a la Corte Superior de Justicia de Loreto (sede central) para solicitar recursos humanos y cubrir con las necesidades que se requieren en cada área, a efectos de que el trabajador cumpla con sus actividades laborales eficientemente por los cuales fueron contratados.
6. Se requiere de capacitación periódica y programada a efecto de facilitar conocimientos legales necesarios al personal idóneo, incrementando sus conocimientos para que pueda mejorar el cumplimiento de sus funciones, según su área de trabajo y la problemática que deben resolver, así mejorar las competencias cognitivas (conceptuales), procedimentales (praxis) y actitudinales (valores).
7. Existe un porcentaje del 13 %, aunque no significativo pero puede influir en los demás cuando afirma que nunca ha recibido buena atención por parte del jefe y que no es tratado con equidad, es necesario el cambio de actitud y trato a los trabajadores, que el jefe también pueda confiar en el trabajador y que éste sienta la institución como parte de ella (empoderamiento); sugiriéndose que a este grupo, se tome en cuenta con prioridad a efecto de mejorar su perspectiva en cuanto a la relación con el jefe y el trato que tiene con los usuarios. (Según resultados de la tabla 7)

## CAPÍTULO VI. REFERENCIAS

- Álvarez Morales, E. M. (2014). *Efectividad de los incentivos monetarios para el sistema judicial. El caso de las Cortes Superiores de Justicia del Callao y de San Martín*. Lima: Posgrado PUCP. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5995/ALVA\\_REZ\\_MORALES\\_ELVA\\_MARGOT\\_EFECTIVIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5995/ALVA_REZ_MORALES_ELVA_MARGOT_EFECTIVIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arnaiz, A. (1995). *El Estado*. México: Trillas.
- Eufrazio Leon, D. T. (2009). *Modernización del sistema de administración de justicia*. Universidad Nacional de Ingeniería. Lima: Escuela de Posgrado. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de [http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/206/1/eufrazio\\_ld.pdf](http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/206/1/eufrazio_ld.pdf)
- Freitas Panduro, G., & Vela Huanuiri, W. (2015). *“Incumplimiento de la Pena de Prestación de Servicios a la Comunidad en los Juzgados de Paz Letrado de Comisaría de*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos: Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.
- Herrera Romero, L. E. (2014). La calidad en el sistema de Administración de Justicia. *Tiempo de Opinión*, 76-89. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/Luis%20Enrique%20Herrera.pdf>
- Hidalgo Solis, J. (05 de Mayo de 2015). <https://m.Obtenido de Marcando análisis: arcandoanalysis.com/2015/05/05/las-funciones-de-la-administracion-segun-peter-drucker/>
- Iacoviello, M., & Pulido, N. (Junio de 1999). Gestión y Gestores de Resultados: cara y contracara. *Reforma y Democracia* (41), 81-110. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/64E2E64BD679C86805257FDF00755E64/\\$FILE/gestores\\_resultados.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/64E2E64BD679C86805257FDF00755E64/$FILE/gestores_resultados.pdf)
- Littlewood Zimmerman, H. F., & Alvites Rojas, L. E. (2006). *La teoría de equidad de Adams desde el punto de vista abusivo*. Universidad Autónoma de México. México: ZV Congreso Interamericano de Investigación en Ciencias Administrativas. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/16\\_03\\_teoría\\_de\\_la\\_equidad.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/16_03_teoría_de_la_equidad.pdf)
- Mercado Arbieta, W. (29 de Noviembre de 2016). Reflexiones: Propuesta para la mejora de la administración de justicia en Loreto. *La Región*, pág. 1. Recuperado el 2 de Agosto de 2018, de



<https://diariolaregion.com/web/reflexiones-propuestas-para-la-mejora-de-la-administracion-de-justicia-en-loreto/>

- Ramos Lorenzo, L. B., & Albitres Castilla, R. E. (2010). *Sistema de Gestión para Resultados en el Perú*. Universidad Nacional de Ingeniería. Lima: Facultad Ingeniería Económica y Ciencias Sociales. Recuperado el 13 de Julio de 2018, de [http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/216/1/albitres\\_cr.pdf](http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/216/1/albitres_cr.pdf)
- Reátegui Vela, C. (2016). *La gestión administrativa y productividad en el poder judicial. Caso módulo penal de Moyobamba, 2016*. Universidad César Vallejo. Tarapoto: Escuela de Posgrado. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1245/reategui\\_sc.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1245/reategui_sc.pdf?sequence=1)
- Riquelme Robledo, C. G. (2015). *Aplicación de un sistema de control de gestión para el poder judicial de Chile*. Universidad de Chile. Santiago de Chile: Escuela de Posgrado. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136655/Aplicaci%C3%B3n%20de%20un%20sistema%20de%20control%20de%20gesti%C3%B3n%20para%20el%20Poder%20Judicial%20de%20Chile.pdf?sequence=1>
- Sánchez Sifuentes, G., & Sifuentes Ríos, F. (2015). *Estudio de la calidad del servicio judicial en la corte superior de Justicia de Loreto*. Universidad Científica del Perú. Iquitos: Facultad de Contabilidad y Administración.
- Stacey, A. (2003). *Las organizaciones*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/4091/Capitulo2.p>
- Tamayo, S. (2015). *Diseño de una propuesta de gestión por resultados que no afecte al talento humano del Sector público (caso ENAM.EP)*. Universidad Andina Simón Bolívar- Sede Ecuador., Área de Gestión. Quito: Maestría en Gerencia para el Desarrollo. Recuperado el 13 de Julio de 2018, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4460/1/T1612-MGDE-Tamayo-Dise%c3%b1o.pdf>

# **ANEXOS**

Anexo N° 01. Instrumento de Recolección de datos

**ENCUESTA**

Aplicada a los servidores judiciales del Módulo Básico de Justicia.

**Tesis: La Evaluación de la Gestión para el mejoramiento del servicio judicial en la Provincia de Requena - 2018.**

Autoras:

Nubi Leysi Sánchez Casas – Mercedes Edith Ramírez García

Cargo: .....
Horario de trabajo: .....
Tiempo de trabajo en Poder Judicial de la Provincia de Requena
Menos de 1 años ( )
De 1 a 3 años ( )
De 3 a 5 años ( )
De 5 a 7 años ( )
Más de 7 años ( )
Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>

**ESCALA VALORATIVA**

<u>Nunca</u>	<u>Casi nunca</u>	<u>Ocasio- nalmente</u>	<u>Casi siempre</u>	<u>siempre</u>
1	2	3	4	5

---

## ENCUESTA

Buenos días/tardes sr. Sra. Srta., estamos realizando una investigación para conocer la problemática y dar recomendaciones para mejorar el servicio de los trabajadores administrativos del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Requena. Mucho agradecería que conteste al siguiente cuestionario.

Muchas gracias.

*Nota: Sírvase poner un aspa en la respuesta.*

N°	EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR RESULTADOS	<u>Nunca</u>	<u>Casi nunca</u>	<u>Ocasionalmente</u>	<u>Casi siempre</u>	<u>siempre</u>
<b><u>Capacidad organizacional</u></b>						
1	¿Cumple los plazos en su providencia?					
2	¿Es la providencia apropiada a la materia del proceso?					
3	¿Es oportuno el diligenciamiento?					
<b><u>Capacidad institucional</u></b>						
4	¿Su institución capacita al personal?					
5	¿Recibe buena atención y es tratado con equidad?					
6	¿Es suficiente el personal jurisdiccional?					
7	La institución o su jefe ¿tienen confianza en el servicio que brinda el personal?					
<b><u>Tramitación</u></b>						
8	Los Procesos ¿son concluidos satisfactoriamente?					
9	¿Los procesos satisfacen sus resultados a los usuarios?					
10	Todos los Procesos. ¿Cumplen con la secuencia según materia?					
<b><u>Calidad del Servicio</u></b>						
11	¿Siempre brindan el servicio a los clientes con cortesía y amabilidad?					
12	¿El personal siempre atiende a los clientes con buen trato y respeto?					
13	¿El personal siempre tiene Paciencia y escucha a los usuarios?					
14	El desempeño del trabajador, ¿está de acuerdo a lo establecido en sus funciones?					
15	El usuario, ¿tiene confianza en sus servicios?					
<b><u>Producción</u></b>						
16	¿Crece la producción de los Procesos concluidos satisfactorios?					
17	¿El Personal jurisdiccional trabaja eficazmente?					
18	¿Se Cumple con los objetivos trazados para incrementar la producción?					
19	¿El personal jurisdiccional de Requena es eficaz en sus responsabilidades?					

Anexo N° 02-A. Validez del instrumento

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

OPCION DE APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO

- De 7 - 14 No es aplicable
- De 15 - 17 Es aplicable con las correcciones
- De 18 - 20 Es aplicable

Nombres y Apellidos: ISIS IVONNE FLORES GARCIA DE RENGIFO

Mayor Grado Académico: MAESTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

DNI N°: 41969550



Firma del Evaluador

ANEXO: MATRIZ DE VALIDACION

VARIABLE 01	INDICADOR	ITEMS	N N C A	C A S I O N A L M E N T E	O C A S I O N A L M E N T E	C A S I O N A L M E N T E	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
							RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACION ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Evaluación De gestión para resultados.	Eficiencia en el desarrollo de sus funciones.	Cumplimiento de plazos en su providencia.		X		X		X					
		Providencia apropiada acorde a la materia del proceso.		X		X		X					
		Diligenciamiento oportuno.		X		X		X					
Evaluación De gestión para resultados.	Transparencia	Cumplimiento conforme a ley		X		X		X					
		Insuficiencia de personal		X		X		X					
Evaluación De gestión para resultados.	Plan organizacional	Capacitación de personal.		X		X		X					
		Buena atención y parcialidad.		X		X		X					
		Confianza en el servicio.		X		X		X					



Firma del Evaluador

VARIABLE 02	INDICADOR	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	OCASIONALEMENTE	SIEMPRE	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
							RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACION ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Mejoramiento del servicio judicial	Amabilidad.	Trato parcial al usuario.				X	X					X			
													X		
	Buen trato y paciencia	Confianza en el servicio brindado al usuario.				X	X					X			
													X		
	Crecimiento de producción.	Procesos. Concluidos satisfactorios.				X	X					X			
													X		
		Personal jurisdiccional eficaz.				X	X					X			
		Desempeño del personal jurisdiccional conforme al cumplimiento de sus funciones				X	X					X			
		Cumplimiento de los objetivos trazados en el aumento de producción.				X	X					X			



Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

OPCION DE APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO

- De 7 - 14 No es aplicable
- De 15 - 17 Es aplicable con las correcciones
- De 18 - 20 Es aplicable

Nombres y Apellidos: GABEL FALCÓN MENDOZA

Mayor Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

DNI N°: 40275057

  
Firma del Evaluador



ANEXO: MATRIZ DE VALIDACION

VARIABLE 01	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR			RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS			RELACION ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA						
			SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO		
			C A S I E M R A C A S I E M R A C A S I E M R A C A S I E M R A C A S I E M R A C A S I E M R A C A S I E M R A C A S I E M R A C A S I E M R A C A S I E M R A C A S I E M R A C A S I E M R A												
Evaluación De gestión para resultados.	Eficiencia en el desarrollo de sus funciones.	Cumplimiento de plazos en su providencia.	X			X			X			X			
		Providencia apropiada acorde a la materia del proceso.	X			X			X			X			
		Diligenciamiento oportuno.	X			X			X			X			
Evaluación De gestión para resultados.	Transparencia	Cumplimiento conforme a ley	X			X			X			X			
		Insuficiencia de personal	X			X			X			X			
Evaluación De gestión para resultados.	Plan organizacional	Capacitación de personal.	X			X			X			X			
		Buena atención y parcialidad.	X			X			X			X			
		Confianza en el servicio.	X			X			X			X			

*[Firma]*  
Firma del Evaluador

VARIABLE 02	INDICADOR	ITEMS	CASOS NUNCA	CASOS RARE	CASOS SOMETR	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
						RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACION ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Mejoramiento del servicio Judicial	Amabilidad.	Trato parcial al usuario.			X					X		
	Buen trato y paciencia	Confianza en el servicio brindado al usuario.			X					X		
	Crecimiento de producción.	Procesos. Concluidos satisfactorios.			X					X		
		Personal jurisdiccional eficaz.								X		
		Desempeño del personal jurisdiccional conforme al cumplimiento de sus funciones			X					X		
		Cumplimiento de los objetivos trazados en el aumento de producción.			X					X		

*eff alony*  
Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

OPCION DE APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO

- De 7 - 14 No es aplicable
- De 15 - 17 Es aplicable con las correcciones
- De 18 - 20 Es aplicable

Nombres y Apellidos: CARRIOS ENRIQUE RENÉ LÓPEZ

Mayor Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

DNI N°: 42053395



Firma del Evaluador



VARIABLE 02	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACION ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		SI	NO			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO					
	Amabilidad.	Trato parcial al usuario.			X					X			
Mejoramiento del servicio judicial	Buen trato y paciencia	Confianza en el servicio brindado al usuario.		X						X			
	Crecimiento de producción.	Procesos. Concluidos satisfactorios.		X						X			
		Personal jurisdiccional eficaz.			X					X			
		Desempeño del personal jurisdiccional conforme al cumplimiento de sus funciones		X						X			
		Cumplimiento de los objetivos trazados en el aumento de producción.		X						X			

  
 Firma del Evaluador

### Anexo N° 02-B. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se obtuvo estadísticamente por el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes datos.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	14

Interpretación:

El coeficiente Alfa de Cronbach es = 0.883 por lo que es un instrumento de Recolección de datos altamente confiable.

**Anexo N° 03: Matriz de consistencia**

**TITULO:** Evaluación de la gestión para el mejoramiento del servicio judicial en la provincia de requena – 2018.

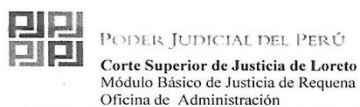
**AUTORES:** Mercedes Edith Ramírez García y Nubi Leysi Sánchez Casas

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p>¿Existe influencia en la evaluación de gestión para el mejoramiento del servicio judicial en la provincia de Requena - 2018?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la influencia en la evaluación de gestión para el mejoramiento del servicio judicial en la provincia de Requena - 2018</p> <p><b>Específicos:</b> 1. Determinar si la capacidad organizacional e institucional influyen en la calidad del servicio judicial en la provincia de Requena – 2018. 2. Determinar si los trámites de los</p>	<p><b>HI:</b> La evaluación de la gestión influye en el mejoramiento del servicio judicial en la provincia de Requena – 2018.</p> <p><b>HO:</b> La evaluación de la gestión no influye en el mejoramiento del servicio judicial en la provincia de Requena – 2018.</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Variable (s)</p> <p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Evaluación de gestión para resultados.</p>	<p><b>V1.</b> Evaluación de gestión para resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celeridad</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Cumplimiento de funciones.</li> <li>• Servicio al usuario.</li> <li>• Equidad.</li> <li>• Calidad</li> <li>• Productividad.</li> <li>• Eficiencia.</li> </ul> <p><b>V2:</b> Mejoramiento del servicio judicial.</p>	<p><b>Por su finalidad:</b> Aplicada</p> <p><b>Por el enfoque:</b> Cualitativa</p> <p><b>Por el tipo:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Por el alcance:</b> No experimental</p>

	<p>procesos influyen en la producción del servicio judicial en la provincia de Requena – 2018.</p> <p>1. Identificar indicadores para mejorar el servicio judicial en la provincia de Requena – 2018.</p>		<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Mejoramiento del servicio judicial.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Transparencia</li><li>• Eficiencia</li><li>• Carisma</li><li>• Capacitaciones.</li><li>• Eficacia</li></ul>	
--	---	--	---	---	--



Anexo N° 04. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

### AUTORIZACION

El suscrito LIC. ALDO M. SIGUAS GIERATHS - Administrador del Modulo Básico de Justicia de Requena, por medio de la presente **AUTORIZA** a las maestristas **Mercedes Edith Ramírez García**, identificada con DNI N° 45946179 y **Nubi Leysi Sánchez Casas**, con DNI N° 44398423, para que realicen la encuesta correspondiente a los Trabajadores del Modulo Básico de Justicia de Requena, para la cual se les brinda las facilidades que el caso amerite.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines pertinentes.-

Requena, 28 de junio del 2018.

