



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión por procesos y carga procesal en los Juzgados de
Familia de Lima Norte del distrito de Independencia - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Arregui Trujillo, Greta Pamela (ORCID: 0000-0002-6000-720X)

ASESOR:

Dr. Romero Echevarría, Luis Miguel (ORCID: 0000-0002-1693-2115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Lo dedico a mis padres, por su amor,
comprensión y apoyo en todo momento.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por llenar de bendiciones mi camino y permitirme terminar este trabajo. Al doctor Luis Miguel Romero Echevarría por su apoyo incondicional en la realización de la presente investigación.

Índice de contenidos

	pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOLÓGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	48

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validación a juicio de expertos	18
Tabla 2. Rangos y magnitudes de confiabilidad	19
Tabla 3. Confiabilidad Variable 1: Gestion por Procesos	19
Tabla 4. Confiabilidad Variable 2: Carga Procesal	19
Tabla 5. Nivel de valoración de la variable gestión por procesos y sus dimensiones	22
Tabla 6. Nivel de valoración de la variable carga procesal y sus dimensiones	24
Tabla 7. Magnitudes e intervalos de correlación de variables	25
Tabla 8. Coeficiente y prueba de hipótesis entre gestión por procesos y carga procesal	26
Tabla 9. Coeficiente y prueba de hipótesis entre gestión por procesos y el ingreso de expedientes	27
Tabla 10. Coeficiente y prueba de hipótesis entre gestión por procesos y expedientes pendientes	28
Tabla 11. Coeficiente y prueba de hipótesis entre gestión por procesos y la ejecución de expedientes	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño correlacional	15
Figura 2. Valoración de la variable gestión por procesos y sus dimensiones	23
Figura 3. Valoración de la variable carga procesal y sus dimensiones	24

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue establecer el grado de relación que existe entre gestión por procesos y carga procesal en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia – 2021, para ello, se fundamentó en autores como Robles y Díaz (2017), Carreño (2018) y otros. En cuanto a la metodología utilizada fue un estudio básica, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental – transversal, de alcance descriptivo - correlacional. La población estuvo conformada por 35 trabajadores administrativos y jurisdiccionales. Asimismo, los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios. En cuanto a la fiabilidad se logró obtener un Alfa de Cronbach de (0, 932) y (0, 937) para la variable gestión por procesos y la variable carga procesal respectivamente. Los resultados más destacados mostraron una correlación positiva alta entre gestión por procesos y carga procesal, así como una correlación positiva considerable entre sus dimensiones. Se concluyó que existe una correlación positiva muy fuerte entre gestión por procesos y carga procesal de acuerdo al Coeficiente de Correlación Rho de Spearman ($Rho = 0,791$) además de ser significativo ($p=valor\ 0,000 < 0,05$ del sig. bilateral), aceptándose la hipótesis alternativa y rechazándose la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión por procesos, estratégicos, operativos, soporte y carga procesal.

Abstract

The objective of this research was to establish the degree of relationship between process management and procedural burden in the Family Courts of North Lima in the district of Independence - 2021, based on authors such as Robles and Diaz (2017), Carreño (2018) and others. As for the methodology used, it was a basic study, quantitative approach and non-experimental - cross-sectional design, descriptive - correlational scope. The population consisted of 35 administrative and jurisdictional workers. The instruments used were questionnaires. In terms of reliability, a Cronbach's alpha of (0.932) and (0.937) was obtained for the process management variable and the procedural burden variable, respectively. The most outstanding results showed a high positive correlation between process management and procedural burden, as well as a considerable positive correlation between their dimensions. It was concluded that there is a very strong positive correlation between process management and procedural burden according to Spearman's Rho Correlation Coefficient ($Rho = 0.791$) and that it is significant ($p\text{-value } 0.000 < 0.05$ of the bilateral sig.), thus accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis.

Keywords: Management by processes, strategic, operational, support and procedural load.

I. INTRODUCCIÓN

La carga procesal es un problema que afecta a diversos países del mundo, incluido países de América Latina y Europa, y que ha perdurado y sigue manteniéndose en los Sistemas de Administración Justicia (Fisfálen, 2014) y es por tales razones que la carga procesal en la administración de justicia no debe ni puede ser considerado como un fenómeno aislado o que la misma solo ocurre en determinados países, todo lo contrario, es un fenómeno global, que sucede en países que se encuentran en vías de desarrollo y aquellos países considerados del primer mundo, claro está, con sus diversos matices y magnitudes. Así, por poner un ejemplo, de acuerdo a los datos proporcionados por el Doing Business del Banco Mundial, en los procesos judiciales llamados “complejos”, países como el Ecuador y Colombia obtuvieron un nivel de promedio alto en la duración del proceso judicial, asimismo, países como Perú y Chile obtuvieron un promedio de nivel medio y, por último, países como Luxemburgo, Francia, Alemania, Estados Unidos y Reino Unido tuvieron una posición de promedio bajo, no obstante, todas ellas, constituyendo un exceso en la duración del proceso y el cumplimiento de los plazos de ley (Fisfálen, 2014). Razón suficiente, para que la percepción de la sociedad no sea favorable frente al sistema de justicia en la tramitación y la ejecución de los procesos.

Esta situación de la carga procesal en la justicia peruana viene golpeando el sistema de justicia, convirtiéndose en un problema endémico originado principalmente por la cantidad de expedientes ingresados al año para su tramitación y ejecución, así, a inicios del año del 2019 la cantidad de expedientes que representaban la carga procesal era de un aproximado de un total de 2'593,132 y para inicios del año 2020 la cantidad de carga procesal representaba una cantidad de 2'704,034, incrementándose en un 4.27% de carga procesal (Poder Judicial del Perú, 2020) propiciando este, que los procesos judiciales se demoren desproporcionadamente en contravención de las normas y la calidad de servicio a favor de los justiciables (Gutiérrez, 2015). Lamentablemente, se trata de un escenario nada alentador para el sistema de justicia peruano, así como poco garantista sobre los derechos de los ciudadanos (nacionales o extranjeros) que esperan una justicia de calidad, inmediata y sin dilaciones, que tutele y proteja los derechos fundamentales de los justiciables y se respete por

autonomasia, el imperio de ley por parte de la administración de justicia en el proceso de tramitación y resolución de los expedientes.

Así, en el contexto local, como es el caso del Juzgado de Familia del Lima Norte ubicado en el distrito de Independencia, la carga procesal es un problema que genera dilaciones en la tramitación de los procesos, la ejecución de los expedientes y en muchas ocasiones postergados para los meses siguientes o los años próximos, ocasionando mayor carga procesal para los jueces. Esta situación, evidencia que la carga procesal está íntimamente ligado a la mala gestión en la administración de justicia en la que la organización, la separación de tareas, la identificación de los trámites entre otros no está adecuadamente articulados para el cumplimiento de las obligaciones de los jueces, del personal jurisdiccional y de los administrativos. En ese sentido, a pesar de la existencia de las políticas públicas de mejora continua en la gestión pública, el Juzgado de Familia de Lima Norte, respecto a la gestión por procesos pareciese no estar implementándola correctamente para garantizar la eficiencia, transparencia y organización institucional.

Por ello, es trascendental comprender la gestión por procesos y como el Juzgado de Familia del Lima Norte administra la justicia estableciendo criterios de eficiencia, organización y producción en la tramitación y ejecución de los expedientes en los plazos establecidos por ley, y, por ende, la reducción de la carga procesal. Del mismo modo, comprender si las políticas de gestión de procesos se están aplicando debidamente tanto en lo operativo, estratégico, de seguimiento y de evaluación, contribuyendo de ese modo, a que los trabajadores tanto administrativos y jurisdiccionales tramiten los expedientes en los plazos establecidos por ley.

Continuando con lo señalado anteriormente, el problema general del estudio queda definido en lo siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión por procesos y carga procesal en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia – 2021?, y como preguntas específicas lo siguiente: a) ¿Cuál es la relación que existe entre gestión por procesos y el ingreso de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte?; b) ¿Cuál es la relación que existe entre gestión por procesos y expedientes pendientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte?, y c) ¿Cuál es la relación que existe entre gestión por

procesos y la ejecución de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte?.

Por tales razones, la justificación de la investigación se estableció en tres criterios; la justificación práctica, que radicó en analizar la realidad problemática de la gestión por procesos y la carga procesal y de ese modo, plantear alternativas de solución al problema planteado en el presente estudio. Asimismo, la justificación teórica, trascendió en discutir conceptos y teorías, así como la demostración de los resultados a partir de los datos obtenidos, generando nuevos aportes teóricos a la investigación que sirvan como nuevas fuentes de información a otros investigadores. Finalmente, la justificación metodológica, que consistió en utilizar la metodología adecuada para la validación y la confiabilidad de los instrumentos y, de ese modo, permitir su utilización y replicabilidad en otras investigaciones futuras con similares características.

Asimismo, se planteó los objetivos de investigación, siendo el objetivo general: Establecer el grado de relación que existe entre gestión por procesos y carga procesal en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia – 2021; y como objetivos específicos: a) Determinar el grado de relación que existe entre gestión por procesos y el ingreso de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte; b) Determinar el grado de relación que existe entre gestión por procesos y expedientes pendientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte; y c) Determinar el grado de relación que existe entre gestión por procesos y la ejecución de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.

Finalmente, se planteó como hipótesis de investigación, siendo el supuesto general: Existe un grado de relación entre gestión por procesos y carga procesal en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia – 2021, y como primer hipótesis específica: Existe un grado de relación entre gestión por procesos y el ingreso de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte; y como segundo hipótesis específica: Existe un grado de relación entre gestión por procesos y expedientes pendientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte; y finalmente, como hipótesis específico tercero: Existe un grado de relación entre gestión por procesos y la ejecución de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.

II. MARCO TEÓRICO

Continuando con el marco de la cuestión, en cuanto a los antecedentes nacionales publicados, se encontró el trabajo de Pezo (2020) quien determinó como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención y carga procesal en la administración de justicia, por el cual se aplicó una metodología de tipo básico, de enfoque cuantitativo y diseño correlacional. Asimismo, empleó como su instrumento el cuestionario, el mismo que fue aplicada a una muestra conformado de 70 personas. Concluyó que existe una correlación positiva y significativa entre la variable calidad de atención y la variable carga procesal de acuerdo a la prueba no paramétrica de rho de Spearman que fue inferior al 0,05 de significancia.

Eneque y Tello (2020) en su trabajo científico, determinaron como objetivo aplicar la gestión por procesos con el propósito de aumentar la productividad laboral, para el cual, empleó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y de diseño no experimental- transversal. Utilizó como instrumentos el cuestionario, la guía de entrevista y la guía de observación, los mismos que fueron aplicados a una muestra de conformado por 21 colaboradores de la empresa. Concluyó que la aplicación de gestión por procesos no tiene efectos cuando existen métodos tradicionales ya implementados, en la que los modelos de gestión suelen tener problemas para la comunicación y articulación entre las áreas y oficinas, errores continuos en la atención y otros que tienen un impacto negativo en los clientes.

Pérez y Quispe (2018) en su investigación precisaron como objetivo establecer la asociación entre la gestión por procesos y productividad laboral, para lo cual, empleó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básico, de diseño no experimental, transversal y correlacional. Asimismo, utilizó como su instrumento el cuestionario, el mismo que se aplicó a una muestra conformado por 08 integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR. Concluyó que existe una correlación positiva significativa entre la variable gestión por procesos y la variable productividad laboral de acuerdo a la prueba no paramétrica D de Somer que fue inferior al 0,05 de significancia.

Segura (2017) en su investigación realizada, señaló como objetivo establecer la correlación entre la carga procesal y el desempeño laboral en la administración de justicia, para el cual, empleó una metodología de diseño no

experimental, transversal y correlacional. Aplicó como su instrumento el cuestionario, el mismo que se aplicó a una muestra conformado por 06 personas. Concluyó que existe una correlación negativa y significativa entre la variable carga procesal y la variable desempeño laboral de acuerdo a la prueba no paramétrica de rho de Spearman que fue inferior al 0,05 de significancia.

Dávila (2017) en su investigación, constituyo como objetivo establecer la influencia entre gestión por procesos y calidad del servicio del área de emisión de pasaportes de migraciones. Empleó una metodología de diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional causal. Asimismo, utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que se aplicó a una muestra que estuvo conformado por 369 personas. Concluyó que existe una influencia moderada significativa entre la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio de acuerdo a la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado que fue inferior al 0,05 de significancia.

Paico (2017) realizó un trabajo científico, quien tuvo como objetivo establecer la asociación entre la carga procesal y gestión del despacho en la fiscalía de Tarapoto, para el cual, empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional. Utilizó como su instrumento la ficha de recolección datos, el mismo que se aplicó a una muestra que estuvo conformado por 74 expedientes fiscales. Concluyó que existe una correlación significativa entre la variable carga procesal y la variable gestión del despacho de acuerdo a la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado que fue inferior al 0,05 de significancia.

Neyra (2015) quien desarrollo una investigación y tuvo objetivo establecer la relación entre la carga procesal y ingreso y producción de expedientes judiciales en la administración de justicia, para el cual, empleo una metodología de tipo básico, de diseño no experimental, longitudinal y correlacional. Utilizó como su instrumento el reporte estadístico de los expedientes en trámite del periodo 2004 al 2012, representando todos estos su población. Determino que existe una correlación positiva y significativa entre la variable ingreso y producción de expedientes judiciales y la variable carga procesal.

Finalmente, Vargas y Idrogo (2015) en su artículo, luego de haber analizado la sobrecarga en los procesos judiciales y establecer un vínculo con los abusos de poder por parte de los funcionarios de justicia, llegó a la conclusión

que la justicia peruana no tiene un marco normativo específico para sancionar comportamientos de abuso de derecho de los funcionarios que no llegan a respetar los procedimientos procesales, los plazos y las funciones propias para la resolución de las demandas de los justiciables, lo que consecuentemente repercute de manera significativa en la carga o sobrecarga procesal, además de no permitirnos verificar el desempeño de los funcionarios en sus funciones y competencias.

Por otro lado, en cuanto a los antecedentes internacionales se encontró el trabajo de Gudelj, Delic, Kuzmanovic, Tesic y Tasic (2021), en la que analizan sobre la gestión de procesos de negocio y la orientación de procesos en la gestión operativa, para el cual, empleó la metodología de tipo cuantitativo y como instrumento de recolección de datos el cuestionario, llegando a la conclusión que en la mayoría de las empresas de los países es positiva el enfoque de la organización y gestión de los procesos de negocio, ya que, se apoya la idea de que el conocimiento, las habilidades, la experiencia y la responsabilidad de los recursos humanos son cruciales para la creación de negocios o sistemas comerciales inteligentes para el futuro.

De otro lado, Everett (2020) en su artículo científico, menciona que a raíz de sus análisis de la crisis de las empresas en el manejo de los negocios de manera más eficiente, la existencia de burocracias innecesarias y la necesidad de mejorar los procesos para su innovación, llegó a la conclusión que la importancia de la automatización para la mejora continua de los procesos en las empresas depende de muchos factores entre ellas está la capacidad de las empresas de adaptarse, de agregar valor y reducir costos entre otros. No obstante, la importante de la implementación de tecnologías y la inteligencia artificial a los procesos comerciales, deben tener una base o cimiento estructurado que permita a la empresa consolidarse y garantizar beneficios a ellos mismos, empleados y clientes.

Igualmente, Levy (2017) en su trabajo de investigación, tuvo como propósito el análisis para la simplificación de las decisiones legales y factor de sobrecarga. Llegó a la conclusión que las reglas de procedimientos complejas imponen un alto costo el proceso legal civil, siendo necesario la necesidad de mejorar la estructura de ciertos mandatos legales, como la de limitar el número de consideraciones en las normas legales y usar modelos matemáticos

computarizados para ayudar los jueces dan el peso apropiado a cada factor que se le presente en el proceso.

Gutiérrez (2016) en su trabajo de investigación científica, tuvo como propósito de estudio analizar la incidencia de la gestión por proceso en la satisfacción de los consumidores, para el cual, empleó el tipo de estudio básico, de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) y nivel relacional, cuyo muestra de estudio estuvo representado por 80 personas entre personal y pacientes de la Clínica Santa María, para ello, uso como instrumentos de recolección de datos el cuestionario y fichas documentales, llegando a la conclusión que la gestión por procesos recae en la satisfacción de los clientes, no obstante, la ausencia de la gestión por procesos, en la que se carece de procesos operativos, esta tiene una incidencia en la calidad de prestación de servicio. Asimismo, la falta de motivación, la infraestructura, la mala calidad de atención refleja la satisfacción negativa de los pacientes.

Amores (2015) en su trabajo científico, tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral, para lo cual, empleó una metodología de diseño no experimental – transversal, de tipo de estudio descriptivo - correlacional. Utilizó como instrumento el cuestionario, el mismo que se aplicó a una muestra que estuvo conformado por 63 personas. Determinó que existe una correlación moderada y significativa entre la variable gestión por procesos y la variable desempeño laboral de acuerdo a la prueba no paramétrica de Chi-Cuadrado que fue inferior al 0,05 de significancia.

Por otra parte, Ciocchini (2014) en su artículo, analizó los problemas de justicia y la evidencia de la ineficiencia del sistema de justicia, así como el retraso en los trámites de los procesos judiciales y la narrativa de las políticas de reforma en la organización y estrategias en los gobiernos, llegó a la conclusión que lamentablemente las políticas, tácticas, estrategias y la narrativa sobre la mejora y reforma de la justicia no ha tenido efectos positivos, ya que, esto se ve enturbiando por grupos de poder tanto de los privados y del entorno estatal, que tratando de imponer sus ideales y programas generan mayor inestabilidad y frustración sobre las iniciativas de reforma en el plano de la justicia, no permitiéndose que los procesos sean más inmediatos.

Hernández, Nogueira, Medina y Marqués (2013) en su artículo científico, quienes tuvieron como objetivo analizar la gestión por procesos como método

eficiente y una práctica que garantiza la satisfacción de las personas, así como un método efectivo para los problemas de gestión en los hospitales. Además, emplearon una metodología de diseño no experimental y de tipo básico. Llegaron a la conclusión que en los hospitales existen mejoras en la calidad de prestación de servicio gracias a la implementación de las políticas de gestión por procesos, garantizando de ese modo la eficiencia, calidad y eficacia de los servicios prestados a las personas. No obstante, dentro de las características más resaltantes que se encuentra de la gestión por procesos es la llamada mejora continua del proceso que propicia a perfeccionar la gestión en los hospitales.

De otro lado, siguiendo con las bases teóricas, respecto a la variable gestión por procesos, Robles y Díaz (2017) sostuvieron que esta se define como una estrategia utilizada por las organizaciones públicas o privadas con la finalidad de alcanzar la eficiencia en la ejecución de sus procesos productivos. En ese sentido esta institución responde al criterio de que todo trabajo debe desarrollarse en procesos, en la que las actividades productivas generen productos o servicios más valiosos y de valor agregado (Hammer & Champy, 1993, como se citó en Maamir y Derghoum, 2021). Además, pretende optimizar los procesos para mejorar la eficiencia, la eficacia y crear organizaciones sostenibles y ágiles (Ershadi et al., 2020). Añadiendo a ello, los recursos de conocimiento que debe proporcionar las instituciones a los empleados para que tengan acceso a conocimientos sobre tareas específicas que forman de la actividad productiva (Maier y Remus, 2002; Ho, Hsieh y Hung, 2014, como se citó en Bitkowska, 2020).

También conlleva la idea de utilizar herramientas colaborativas y sociales, habilitando a actores como directivos y colaboradores externos compartir y mejorar sus conocimientos con el fin de aplicarlo dentro del ciclo de vida de la gestión por proceso (Mennuto et al., 2021). Por ello, la gestión de procesos juega un papel crucial en la gestión de la calidad del servicio y administración de recursos humanos (Chalupa et al., 2021) proporcionando un procedimiento relevante para agregar valor a una organización (Stjepić et al., 2020) en la que las actividades de implementación y control lógicamente interrelacionadas tienen por propósito generar un resultado que es la de generar productos y servicios (Gošnik, 2019) y de ese modo, aumentar la eficiencia para garantizar las

necesidades de los usuarios (Nadarajah & Kadir, 2016, como se citó en Sobolewska, 2020).

Del mismo modo, se centra en el análisis de procesos, el modelado de procesos y optimización, automatización de procesos y medición de indicadores de proceso en relación con los indicadores de desempeño de los trabajadores (Tupa y Steiner, 2018), lo que conlleva a que los ejecutores deben estar capacitados y dar forma al curso de los procesos adaptada al contexto de ejecución (Szelagowski y Lupeikiene, 2020). Por ello, la gestión por procesos busca analizar y mejorar todos los procesos de una organización para conducir un mejor desempeño de las empresas o instituciones en sus procesos productivos (Nyulásziová y Palová, 2020) con el objetivo que las organizaciones logren alcanzar procesos de gestión alienados con las estrategias y mejorarlos continuamente (Stoiljković et al., 2018).

Bajo los criterios antes expuestos por los autores citados, podemos señalar entonces que la gestión por procesos está enfocada en analizar y mejorar todos los procesos que se rigen en las organizaciones, de modo que, se verifique, se realice el seguimiento y evaluación de todos los procesos para garantizar mayor eficiencia y productividad en las organizaciones privadas o públicas. En términos más sencillos, este supone agregarle más valor a cada proceso que se encuentran estructuradas en la organización y en base a ella, lograr alcanzar los objetivos de la institución, ya que, la eficiencia y la mejorar continua de cada proceso está enfocada a ser más productivo para las organizaciones y garantizar la calidad de servicio a favor de la población y reducir las demoras innecesarias en las actividades de las instituciones.

Por otra parte, respecto a la dimensión procesos estratégicos, está relacionada al mantenimiento de la organización, el crecimiento y desarrollo institucional (Robles y Díaz, 2017), es decir, este proceso está relacionado a las políticas públicas, estrategias y objetivos de la institución bien definidas para su cumplimiento (Prado, 2018). Así, la gestión se utiliza a nivel estratégico como generador, amplificador y acelerador de creación de valor en el cumplimiento de los planes de la institución (Steve, 2019, como citó en Bitkowska, 2020). Además, es responsable de estar pendiente de las necesidades que requiera la sociedad y los mercados para proporcionar las medidas necesarias para dar respuestas a las necesidades que estos requieren (Huamán, 2017).

En los términos referidos, este proceso lo que busca al fin y al cabo es la corroboración y la definición estratégica de la institución, en la que se determina la misión, meta, objetivos y políticas de la institución (MEF, 2018, como se citó en Solórzano, 2020). De allí, que la organización debe conocer todos los objetivos y su rol dentro de la institución para conseguir lo que se desea como institución (Zambrano, 2016). En general, este proceso concierne a la forma como las instituciones interpretan sus políticas, objetivos, estrategias y su visión para que estos se lleguen a cumplir (Flores, 2021).

Asimismo, respecto a la dimensión procesos operativos, este se refiere a que los productos o servicios prestados a los ciudadanos deben iniciar y concluir con ellos, ya que, de alguna forma, este proceso es el responsable de originar los bienes y servicios de manera responsable y el cual cimienta el éxito o fracaso de la organización (Robles y Díaz, 2017). En términos más sencillo, este proceso responde a la idea de que la prestación de los servicios o bienes deben de desarrollarse agregando un valor añadido a favor de los destinatarios como son las personas físicas o jurídicas (Prado, 2018). Así, al agregar valor en los bienes y servicios se busca lograr la satisfacción de las personas (Huapaya, 2019).

En ese sentido, este proceso está íntimamente ligado con los usuarios para satisfacer sus necesidades mediante las prestaciones de servicios y bienes para que finalmente estos sean valorados sobre su calidad y oportunidad de la prestación realizada (Huamán, 2017). Razón por el cual, este proceso se caracteriza por generar cadena de valor en el proceso de producción (Flores, 2021). Asimismo, para su cumplimiento, es necesario que la operatividad sea medida para conocer sus mejoras y avances periódicamente (Amez, 2018) y donde es crucial actuar con agilidad y flexibilidad para satisfacer las necesidades de los usuarios (Robledo 2018, como se citó en Kasim et al., 2018).

Finalmente, respecto a la dimensión procesos de soporte, esta se define como un tipo de proceso que permite el cumplimiento de los procesos tanto estratégicos y operativos (Robles y Díaz, 2017). Es decir, no son más que mecanismos de apoyo para el buen funcionamiento de la organización y sus procesos operativos (Prado, 2018). En esta, además, se provee de todos los recursos necesarios, como maquinarias, recursos humanos y recursos económicos para darle valor al proceso de producción a tenor de los usuarios (Huamán, 2017) en la medida que estos (recursos humanos y materiales)

intervengan como mecanismos de apoyo en los procesos y la ejecución productivo de los bienes y servicios (Flores, 2021).

Como su propio nombre lo señala este proceso actúa como soporte para definir los criterios de cómo se operan los procesos de producción acorde a la cadena de valor institucional (Amez, 2018). Asimismo, esta incluye los recursos que se asignan a las organizaciones para la elaboración de los productos y prestación de servicios incluyendo la evaluación de los procesos y el desempeño (Coronado, 2021). Del mismo modo, proporcionan el mapa de procesos para las operaciones diarias y de ese modo garantizar el procesamiento productivo y alcanza el resultado deseado (Mahalle et al., 2020).

De otro lado, respecto a la variable carga procesal, se define a toda aquella acumulación de trabajo en la administración de justicia, lo cual, genera retraso en el proceso, en perjuicio de las partes justiciables, a raíz de la cantidad de expedientes ingresados, pendientes y por ejecutarse en la actividad jurisdiccional (Gutiérrez, 2015, como se citó en Carreño, 2018). Representa, en ese sentido, el volumen de las demandas y el trabajo distribuido a cada juez (Hernández, 2009). En líneas generales, se puede resumir que la carga procesal se circunscribe por el número de expedientes que ingresan a las dependencias judiciales y aquellos expedientes pendientes que ya se encuentran en despacho judicial de los jueces (Huamachumo, 2005).

En ese sentido, la carga en el proceso se convierte en un reto continuo en la administración de justicia, dejando en expectativa la defensa de los derechos de los justiciables, así como la generación excesiva en el trámite de los procesos (Gómez, 2020). Así como también trayendo consigo consecuencias totalmente negativas para la justicia, en cuanto este, no resolverá los casos judiciales, toda vez que, estarán limitados de hacerlo por el enorme trabajo acumulado (Pérez, 2020) quedando, de ese modo, un conjunto de expedientes en situación de pendiente y aquellos procesos que se quedarán sin resolverse (Espinoza, Ruiz y Sifuentes, 2018).

Entre los factores más destacados que determinan la existencia de la carga procesal se justifica a la falta de presupuesto, demora en la notificación, déficit de personal, variedad de procesos y otros (Penadillo, 2019). De otro lado, también se encuentra el manejo estratégico de las dependencias para resolver los problemas de congestión procesal, sea este mediante el control social y

control institucional para reducir los niveles de carga procesal en los despachos judiciales (Omontes, 2017). Naturalmente, la existencia de la carga procesal no libera a los órganos judiciales las exigencias propias de sus competencias, ya que, todo lo contrario, sería perjudicial para el proceso (Marquezado, 2019).

En ese sentido, como refirieron los autores antes citados, se puede sostener que la carga procesal es un fenómeno que se produce en el ámbito jurisdiccional por el incremento de casos (entre ellos escritos, denuncias, demandas y otros actos procesales) en el despacho de jueces o jueces que se ven mermados y desprovistos de cumplir con todas las obligaciones, generándose de ese modo consecuencias negativas a las partes de proceso y la misma administración de justicia, toda vez se ven acumuladas una serie de afectaciones procesales, como el incumplimiento de los plazos, retraso en las notificaciones, la demora en la emisión de resoluciones y otros.

Por otra parte, respecto a la dimensión ingreso de expedientes, este comprende todos aquellos expedientes ingresados al Poder Judicial, o más precisamente todas aquellas demandas que se hayan presentado a la mesa de partes o aquellas que ingresaron al despacho de los jueces (Gutiérrez, 2015, como se citó en Carreño, 2018). En sentido, al existir un alto número de expedientes que resolver en los despachos, es lógico que la demora en su tramitación tarde más del promedio que los que son resueltos en el proceso (Jara, 2021) y más aún, aunado a ello, los formalismos procesales y las exigencias de las normas legales a los que están supeditado los jueces, suele complicar que los expedientes o casos judiciales se trámite lo más rápido posible (Neyra, 2015).

Asimismo, en cuanto a la dimensión expedientes pendientes, este corresponde a toda demanda que se encuentra en situación de falta de calificación, escritos no proveídos y demora en la expedición de autos y sentencias, lo cual, genera acumulación de trabajo en el despacho judicial (Rondón, 2010, como se citó en Carreño, 2018). A esta situación, se le suma que los jueces no están debidamente capacitados en la gestión administrativa, sin importar que el acto sea de carácter administrativo y jurisdiccional (Silva, 2018), sin importar lo que sea, los casos estarán pendientes de una resolución judicial por parte de juez, mientras subsiste la carga en el proceso (Irigoin, 2019).

Finalmente, en cuanto a la dimensión ejecución de expedientes, este se refiere a la ejecución de sentencias emitidas por los jueces para dar cumplimiento lo resuelto en el proceso (Navarro, 2017, como se citó en Campoverde, 2020). El problema surge a raíz de que la justicia no actúa, por así decirlo, conforma a los plazos establecidos por ley, al menos cuando se verifica que efectivamente el número de expedientes ejecutados es menor a la cantidad de demandas que se encuentran pendientes por resolver (Salvador, 2019), vulnerándose directamente los principios como la celeridad procesal y la justicia oportuna a favor de los justiciables (Castro, 2018) produciendo de esa manera una reacción negativa y de rechazo por los usuarios del sistema de justicia (Chambilla, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es de tipo básica, y que, conforme lo señalan Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagomez (2010) estos estudios pretenden generar conocimiento, es decir, están más interesados en ampliar o descubrir nuevas nociones y teorías científicas sin necesidad de resolver un problema, como sí lo son las investigaciones de porte aplicativo o tecnológico, no obstante, sirven como base o cimiento para estos. En ese contexto, el presente estudio es básico en la medida que buscó profundizar y ampliar el conocimiento de una realidad problemática de un fenómeno existente en la realidad social (gestión por procesos y carga procesal), por lo que se recurrió a recolectar datos para demostrar la veracidad o falsedad de los hechos y presentar los resultados como un nuevo conocimiento científico que ampliará y contribuirá al estudio de teorías ya existentes, estudiadas o por estudiarse.

En cuanto al enfoque de estudio es cuantitativo, el mismo que, de acuerdo a Domínguez (2015) se trata de estudio netamente objetivo tanto para la medición y observación de los fenómenos (variables de estudio), no permite la interferencia del investigador ni mucho menos de terceros en la producción de los resultados y sigue un patrón ordenado, metódico y predecible. En ese sentido, el presente estudio es cuantitativo en razón de que las variables de estudio (gestión por procesos y carga procesal) fueron medidas y observadas lo más objetivo posible en su contexto real y natural, prescindiéndose de ese modo, de cualquier manipulación o interferencia de terceros en el proceso de recolección y análisis de los datos del presente estudio.

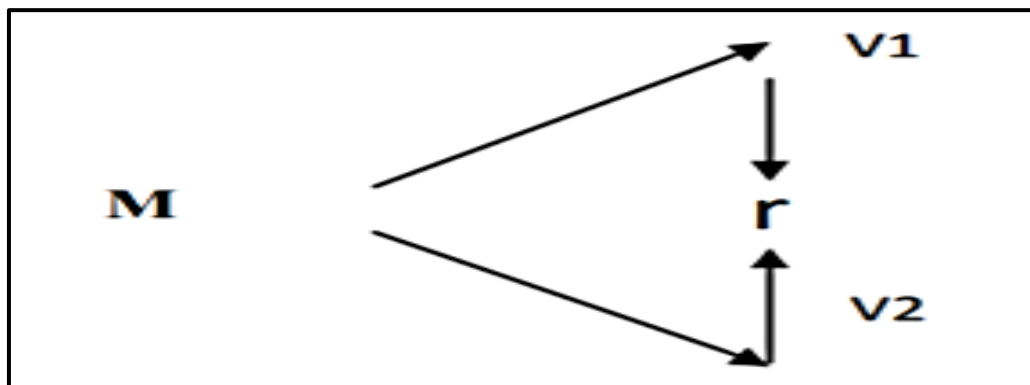
De otro lado, en cuanto al diseño, es un estudio no experimental de corte transversal y que, de acuerdo a Vera (2021) es aquella en la que las variables son incapaces de ser manipuladas o modificadas en el proceso de investigación, limitándose únicamente a observar el fenómeno en su ambiente natural. Además, señala que es transversal en la medida que se solo se limita a recolectar información a un momento dado sobre una muestra o población de estudio. En ese sentido, el presente estudio es no experimental, por cuanto las variables de estudio no fueron materia de modificación o manipulación deliberada en el proceso de recolección de los datos, sino únicamente observadas en su estado natural. Asimismo, la recolección de información se

realizó en un único momento sobre la población de estudio sin la necesidad de realizarse la repetición de la recolección de los datos sobre los mismos sujetos u otros a lo largo del análisis y recolección de los datos.

Ahora bien, este diseño de acuerdo a su alcance es descriptivo-correlacional, el mismo que, conforme lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014) pretenden establecer la relación entre dos variables en un determinado tiempo en función de la correlación o asociación de las variables. En ese sentido, el presente estudio tuvo como propósito establecer la relación entre las 2 variables (gestión por procesos y carga procesal) el mismo que consistió en la medición de las variables y análisis estadístico de los datos recolectados con los instrumentos para establecer la relación de estas.

Figura 1

Esquema del diseño correlacional.



Nota. La figura muestra los símbolos que identifican el diseño correlacional, siendo las denotaciones y abreviaturas los siguientes:

V1: Gestión por procesos

V2: Carga procesal

M: Muestra de los trabajadores administrativos y jurisdiccionales en los Juzgados de Familia de Lima Norte, distrito de Independencia.

r: Relación existente entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Gestión por procesos

En primer lugar, respecto a la variable I referido a la gestión por procesos, se operacionalizó de la siguiente manera:

Definición conceptual: Estrategia utilizadas por empresas u organizaciones para la organización de los procesos productivos con el fin de alcanzar la eficiencia, el mismo que se han definido como procesos estratégicos, operativos y de soporte (Robles y Díaz, 2017, p. 35).

Definición operacional: La gestión por procesos es una herramienta que se utiliza para mejorar la eficiencia productiva, por lo que, para ser medida, se utilizó las dimensiones siguientes: estratégicas, operativas y de soporte.

Indicadores: Para la medición de las dimensiones respecto a las variables de estudio, se utilizó los siguientes indicadores: estrategia institucional, direccionamiento, políticas públicas, recursos institucionales, desarrollo de la institución, operación y ejecución.

Escala de medición: Se utilizó la escala Likert con valores ordinales. (para ver matriz de operacionalización ir al anexo 2.1)

Variable II: Carga procesal

En segundo lugar, respecto a la variable II referido a la carga procesal, se operacionalizó de la siguiente manera:

Definición conceptual: Se define a toda aquella acumulación de trabajo en la administración de justicia, lo cual, genera retraso en el proceso, en perjuicio de las partes justiciables, a raíz de la cantidad de expedientes ingresados, pendientes y por ejecutarse en la actividad jurisdiccional (Gutiérrez, 2015, como se citó en Carreño, 2018, p. 21).

Definición operacional: Representa la totalidad del trabajo acumulado en las dependencias judiciales, por lo que, para ser medida adecuadamente se utilizó dimensiones como el ingreso de expedientes, los expedientes pendientes y la ejecución de expedientes.

Indicadores: Para la medición de las dimensiones respecto a las variables de estudio, se utilizó los siguientes indicadores: ingresos de demandas, calificación de demandas, expedientes por resolver, descarga procesal, sentencias anuladas, sentencias apeladas, conciliaciones, ejecutoriedad, dependencias y archivo provisional.

Escala de medición: Se utilizó la escala Likert con valores ordinales. (para ver matriz de operacionalización ver anexo 2.2)

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

La población según Azócar (2018) es la totalidad de individuos y objetos que poseen ciertas particularidades similares observables en un momento determinado. Además, este puede ser finita, de acuerdo a lo que señalan Díaz, Ojeda y Valderrábano (2016) supone una forma de población, en la que se encuentra identificados y delimitados los sujetos de estudio, es decir, son aquellas unidades posibles de contarlos y determinarlos cuantos son exactamente en ese contexto la población total que laboran en los Juzgados de Familia de Lima Norte son de 35 personas. Para tales efectos se tuvo en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- Por criterio de inclusión solo se consideró trabajadores jurisdiccionales y administrativos (entre ellos jueces, especialistas, secretarios, asistentes, auxiliares, técnicos y personal de apoyo administrativo) que laboran en los Juzgados de Familia de Lima Norte.
- El criterio de exclusión se consideró a aquellas personas que laboran en calidad de vigilancia y limpieza u otro que no cumplan con las condiciones propias de la actividad administrativa y jurisdiccional en los Juzgados de de Familia de Lima Norte.

En ese orden de ideas, dada a que la población estuvo conformada por 35 personas, la muestra del estudio se determinó en base a esa cantidad, que son los 35 trabajadores jurisdiccionales y administrativos de los Juzgados de Familia de Lima Norte ubicado en el distrito de Independencia y departamento de Lima.

Finalmente, la unidad de análisis estuvo constituido únicamente por trabajadores jurisdiccionales y administrativos que laboran en los Juzgados de Familia de Lima Norte.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizó la encuesta, el mismos que permitió la recolección de la información de los participantes de estudio (trabajadores administrativos y jurisdiccionales que laboran en los Juzgados de Familia de Lima Norte). Supone, en ese sentido, el procedimiento de recolección de datos desde la elaboración

del cuestionario hasta la recolección de los datos de los participantes de estudio que conforman toda la muestra de estudio.

En ese orden de ideas, como su instrumento se utilizó el cuestionario, que es un documento estructurado y elaborado de acuerdo a las variables de estudio. En ese sentido, el cuestionario respecto a la variable gestión por procesos estuvo conformado por 20 preguntas y en cuanto a la variable carga procesal estuvo conformado por 30 preguntas. Asimismo, las preguntas (ítems) se desprendieron de las dimensiones de cada uno de las variables con sus respectivos indicadores para ser medidas adecuadamente.

Validación

El presente estudio se validó a juicio de expertos, que de acuerdo a Valderrama (2013) es aquella que se sustenta en opiniones de expertos respecto a las preguntas redactadas en los instrumentos, por lo que, lo precisarán y/o corregirán para darle el sentido lógico y comprensible conforma a los indicadores del estudio. Del mismo modo, la validación en el presente estudio fue necesario para cumplir con el rigor científico, ya que, este procedimiento permitió que la construcción de los indicadores con las respectivas preguntas (ítems) se realizaran adecuadamente para ser medidas en un contexto social.

En ese contexto se utilizó 3 expertos especializados en metodología y gestión pública, quienes previa verificación de pertinencia, relevancia y claridad validaron los 2 instrumentos (ambos cuestionarios) con los siguientes resultados que se muestran en la tabla.

Tabla 1

Validación a juicio de expertos

Expertos	Pertinencia – Relevancia – Claridad	Opinión de aplicabilidad
Dr. José Agustín Dioses Villanueva	Si cumple	Aplicable
Dr. Luis Miguel Romero Echevarría	Si cumple	Aplicable
Mg. Liliana Paty Reyna Santibañez	Si cumple	Aplicable

Fuente: Ver anexo 5.

Fiabilidad

La fiabilidad es la forma mediante el cual se busca determinar homogeneidad de las preguntas (ítems) en una escala de medición, por lo que, se deberá realizar dos pruebas, cuyos resultados permitirán tener en consideración el nivel de confiabilidad del instrumento (Valderrama, 2013).

En ese contexto, el presente estudio utilizó la técnica de Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad de los instrumentos, tanto para la variable gestión por procesos y la variable carga procesal. Adicionalmente, la fiabilidad de homogeneidad se realizó previa prueba piloto realizado a una población que estuvo conformado de 20 personas. (para ver más información revisar la ficha técnica en el anexo 4).

Tabla 2

Rangos y magnitudes de confiabilidad

Rangos	Magnitudes
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderado
0.01 a 0.20	Muy Bajo

Fuente: Ruíz (2002).

Tabla 3

Confiabilidad Variable 1: Gestión por Procesos

Instrumento	Técnica	Número de elementos	Resultados
Cuestionario	Alfa de Cronbach	20	0,932

Fuente: Ver anexo 8.1

La tabla 3 muestra un resultado de Alfa de Cronbach igual a 0,932, el mismo que evidencia una confiabilidad muy alta de acuerdo a los rangos y magnitudes de confiabilidad que se muestra en la tabla 2.

Tabla 4

Confiabilidad Variable 2: Carga Procesal

Instrumento	Técnica	Número de elementos	Resultados
Cuestionario	Alfa de Cronbach	30	0,937

Fuente: Ver anexo 8.2

La tabla 4 muestra un resultado de Alfa de Cronbach igual a 0,937, el mismo que evidencia una confiabilidad muy alta de acuerdo a los rangos y magnitudes de confiabilidad que se muestra en la tabla 2.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera: La primera fase del trabajo consistió en la realización de la solicitud de autorización a los Juzgados de Familia de Lima Norte para el recojo de los datos; la segunda fase, por otra parte, consistió la coordinación con el personal administrativo y los trabajadores de la institución para la determinación de la fecha y la forma de recolección de datos y, por último, la tercera fase, la aplicación del instrumento del cuestionario sobre la muestra de estudio.

La primera fase, que correspondió a la solicitud de autorización de la institución para el recojo de información se realizó previa presentación de escritos, anexando los documentos pertinentes para la evaluación y asentimiento de la institución. La autorización se dio, pero hubo ciertas observaciones que debieron ser subsanadas, el mismo que se realizó en el tiempo y el modo establecido por la institución. Si bien es cierto, se llegó a autorizar la solicitud para el recojo de información, el mismo también generó demasiado dilación y retraso para la aprobación y autorización de recolección de los datos con los instrumentos respecto de los sujetos que conforman la muestra de estudio, que en definitiva fueron estrictamente por cuestiones de gestión y procedimiento de la institución autorizante.

Por otra parte, la segunda fase, que correspondió a la coordinación con el personal del trabajo (totalidad de la muestra de estudio), se tuvo ciertas limitaciones y fueron por razones sanitarias de la pandemia Covid-19, el mismo que no permitió que la coordinación con el personal de trabajo se pudiera realizar con normalidad y de manera directa, sino se siguió un procedimiento regular establecida por la entidad pública (Corte Superior de Justicia de Lima Norte), el mismo que se desarrolló previa reunión con el área administrativa de la institución antes referida para que se diera a lugar los lineamientos y las pautas de recojo de información con el personal de trabajo de la institución.

Finalmente, la tercera fase, que correspondió estrictamente la recolección de datos mediante los instrumentos, esta se realizó utilizándose los Formularios

Google, el mismo que ocasionó ciertos retrasos por parte de los encuestados, ya que, al no tener contacto directo con los mismos, la exigencia a su cumplimiento tenía que realizarse con el área de administración de la institución autorizante del recojo de datos. No obstante, si bien hubo dilaciones en el proceso, se llegó a cumplir con la recolección de los datos de la totalidad de la muestra de estudio establecido en la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el método estadístico, el mismo que de acuerdo a Valderrama (2013) se trata de un método que utiliza datos que son susceptibles de medición mediante la tabulación y agrupación de datos, la medición de datos y análisis inferencial estadística. Bajo ese criterio, este método permitió realizar la medición de los datos obtenidos con los instrumentos (cuestionarios), para lo cual, se utilizó el análisis descriptivo e inferencial de la estadística.

En ese contexto, respecto a la estadística descriptiva se utilizó para el análisis de los rangos, las frecuencias y el coeficiente de correlación, que en el presente caso fue el Rho de Spearman. De otro lado, respecto a la estadística inferencial, este se utilizó para análisis de los datos producto de los resultados proporcionados por el programa SPSS y que, para su interpretación se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio se realizó previa autorización y/o consentimiento informado de los encuestados para el recojo de los datos, el mismo que permitirá que las informaciones y/o datos proporcionadas por los encuestados sean publicadas en diferentes bases de datos y repositorio de la institución (Universidad Privada Cesar Vallejo). Asimismo, se respetó los derechos de autor de conformidad a lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor - Ley 822.

Asimismo, se respetó la norma internacional American Psychological Association (APA) de la séptima edición complementa y ajustada a las normas del producto observables de la Universidad Cesar Vallejo. En ese sentido, el cumplimiento de las citas, referencias y otros se realizó en base a las normas antes referidas. Asimismo, no se utilizó lenguaje que pudiera afectar o denigrar una o varias personas, ni mucho menos se realizó manipulación o experimento alguno con las variables de estudio para la obtención de los resultados.

IV. RESULTADOS

El presente estudio de investigación tuvo como propósito principal determinar la relación entre la variable gestión por procesos y la variable carga procesal, así como objetivos específicos la de establecer la relación entre gestión por procesos y las dimensiones ingreso de expedientes, expedientes pendientes y ejecución de expedientes, aplicada sobre una población de 35 trabajadores jurisdiccionales y administrativos en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia del año 2021.

En ese contexto, una vez realizado la recolección de los datos de la muestra mediante los instrumentos de recolección de datos (los cuestionarios), la información recolectada por estas fue procesados mediante el programa de hoja de cálculo como es el EXCEL versión 2016 y el programa de software estadístico de SPSS versión 25, cuyos resultados descriptivos e inferenciales son como se detallan en los párrafos siguientes.

4.1. Resultados descriptivos

Para la obtención de los resultados descriptivos se utilizó la estadística descriptiva, para tales fines se tuvo en consideración los niveles valoración que fueron indicados y/o considerados por los participantes de estudio, cuyos valores se representaron en (deficiente, regular y eficiente) respecto a la variable I y (bajo, moderado y alto) respecto a la variable II, presentándose la información procesada en frecuencias y porcentajes, tal cual se muestran en las siguientes tablas y figuras:

Tabla 5

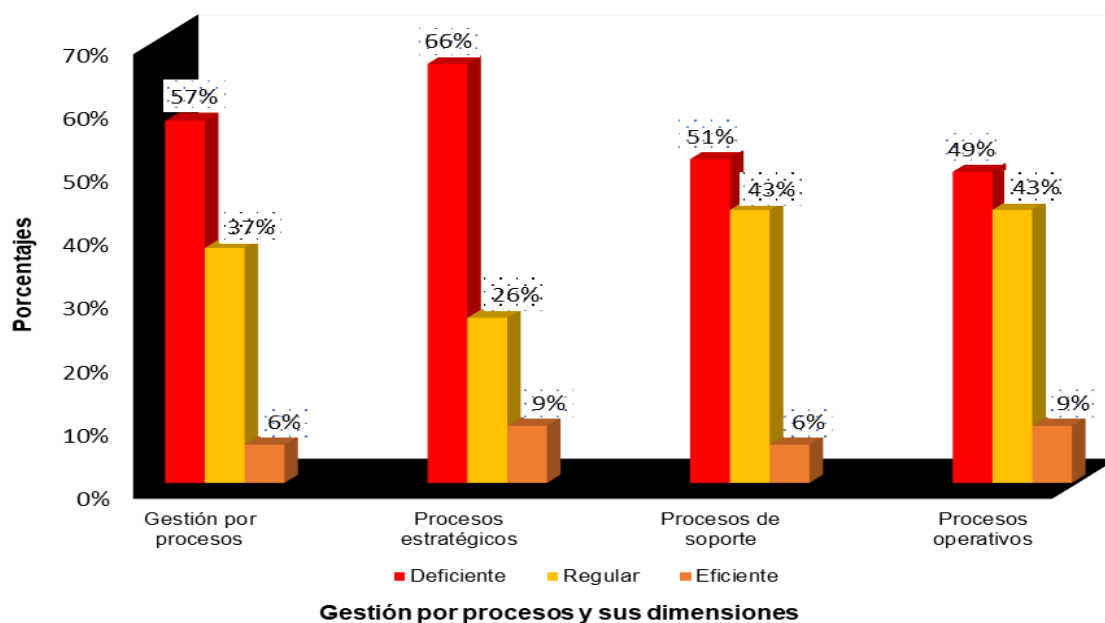
Nivel de valoración de la variable gestión por procesos y sus dimensiones

Variable y dimensiones	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Gestión por procesos	20	57%	13	37%	2	6%	35	100,0%
Procesos estratégicos	23	66%	9	26%	3	9%	35	100,0%
Procesos de soporte	18	51%	15	43%	2	6%	35	100,0%
Procesos operativos	17	49%	15	43%	3	9%	35	100,0%

Fuente: Datos extraídos del análisis de matriz de datos en el anexo 10.1

Figura 2

Valoración de la variable gestión por procesos y sus dimensiones



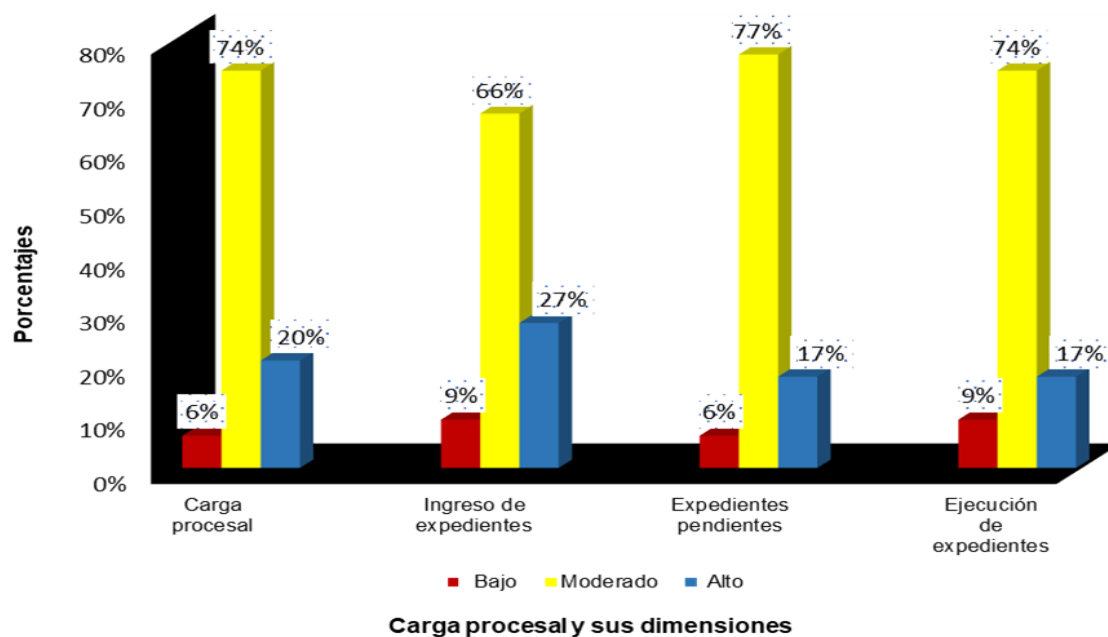
Nota. La figura resume la frecuencia de los datos de la variable I y sus dimensiones. Asimismo, los datos fueron extraídos del base de datos que se muestran en el anexo 10.1.

Así, de la tabla 5 como en la figura 2, se muestran los niveles de valoración (deficiente, regular, eficiente) respecto de la variable gestión por procesos y sus dimensiones en una encuesta realizada a 35 trabajadores tanto jurisdiccionales y administrativos de los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia, provincia y departamento de Lima. Así, los encuestados con respecto a la variable gestión por procesos con un 57%, los clasificaron con un nivel valoración deficiente, el 37% los clasificaron con un nivel de valoración regular, y el 6% los clasificaron con un nivel de valoración eficiente; en cuanto a la dimensión procesos estratégicos el 66% los clasificaron con un nivel de valoración deficiente, el 26% los clasificaron con nivel de valoración regular y el 9% los clasificaron con nivel de valoración eficiente; en cuanto a la dimensión procesos de soporte, con un 51% los clasificaron con un nivel de valoración deficiente, el 43 % los clasificaron con un nivel de valoración regular y el 6% los clasificaron con un nivel de valoración eficiente y, por último, la dimensión procesos operativos, con el 49% los clasificaron con nivel de valoración deficiente, el 43% los clasificaron con un nivel de valoración regular y el 9% los clasificaron con un nivel de valoración eficiente.

Tabla 6*Nivel de valoración de la variable carga procesal y sus dimensiones*

Variable y dimensiones	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Carga procesal	2	6%	26	74%	7	20%	35	100,0%
Ingreso de expedientes	3	9%	23	66%	9	27%	35	100,0%
Expedientes pendientes	2	6%	27	77%	6	17%	35	100,0%
Ejecución de expedientes	3	9%	26	74%	6	17%	35	100,0%

Fuente: Datos extraídos del análisis de matriz de datos en el anexo 10.2

Figura 3*Valoración de la variable carga procesal y sus dimensiones*

Nota. La figura resume la frecuencia de los datos de las variables II y sus dimensiones. Los datos fueron extraídos del base de datos que se muestran en el anexo 10.2

De la tabla 6 como en la figura 3, se muestran los niveles de valoración (bajo, moderado, alto) respecto de la variable carga procesal y sus dimensiones en una encuesta realizada a 35 trabajadores tanto jurisdiccionales y administrativos de los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia, provincia y departamento de Lima. Así, los encuestados con respecto a la variable carga procesal con un 74% los clasificaron con un nivel

valoración moderado, el 20% los clasificaron con un nivel de valoración alto, y el 6% los clasificaron con un nivel de valoración bajo; en cuanto a la dimensión ingreso de expedientes el 66% los clasificaron con un nivel de valoración moderado, el 27% los clasificaron con nivel de valoración alto y el 9% los clasificaron con nivel de valoración bajo; en cuanto a la dimensión expedientes pendientes, con un 77% los clasificaron con un nivel de valoración moderado, el 17 % los clasificaron con un nivel de valoración alto y el 6% los clasificaron con un nivel de valoración bajo y, por último, la dimensión ejecución de expedientes, con el 74% los clasificaron con un nivel de valoración moderado, el 17% los clasificaron con un nivel de valoración alto y el 9% los clasificaron con un nivel de valoración bajo.

4.2. Resultados de correlación e inferencias

Tabla 7

Magnitudes e intervalos de correlación de variables

Magnitudes de correlación	Intervalo del coeficiente
Correlación negativa perfecta	[-1.00 – -0.91>
Correlación negativa muy fuerte	[-0.90 - -0.76>
Correlación negativa considerable	[-0.75 – -0.51>
Correlación negativa media	[-0.50 – -0.26>
Correlación negativa débil	[-0.25 – -0.11>
Correlación negativa muy débil	[-0.10 – -0.09>
No existe correlación alguna entre las variables	[0.00]
Correlación positiva muy débil	[+0.10 - +0.09>
Correlación positiva débil	[+0.25 - +0.11>
Correlación positiva media	[+0.50 - +0.26>
Correlación positiva considerable	[+0.75 - +0.51>
Correlación positiva muy fuerte	[+0.90 - +0.76>
Correlación positiva perfecta	[+1.00 - +0.91]

Nota. La tabla muestra las magnitudes y los rangos de intervalo de correlación. Es un baremo que permite identificar el grado de correlación que existen entre variables y dimensiones susceptibles de medición. Asimismo, la tabla ha sido extraída de los autores Hernández, Fernández y Baptista del libro titulado Metodología de Investigación, edición sexta, año 2014.

4.2.1. Contrastación de hipótesis

Para la obtención de los resultados de correlación y la significancia de la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de Rho de Spearman, que es un tipo de prueba no paramétrica que permite medir variables ordinales, cuyos resultados se muestran en los siguientes párrafos.

Regla de decisión:

Se observa la regla de decisión que permite determinar el rechazo y/o aceptación de las hipótesis nulas o las hipótesis alternativas, como se muestra en el bosquejo de decisión.

Si $p_valor < \alpha = 0.05$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p_valor \geq \alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula

Prueba de hipótesis general

Se muestra la hipótesis nula y alternativa:

H0: No existe un grado de relación entre gestión por procesos y carga procesal en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia – 2021.

H1: Existe un grado de relación entre gestión por procesos y carga procesal en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia – 2021.

Tabla 8

Coefficiente y prueba de hipótesis entre gestión por procesos y carga procesal

		Gestión por procesos	Carga procesal
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,791**
	N	35	35
	Carga procesal	Coefficiente de correlación	,791**
Sig. (bilateral)		,000	
	N	35	35

** El coeficiente de correlación de rho es significativo en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos que se observan en la tabla 8 muestran resultados que comprueban que entre la variable gestión por procesos y la variable carga procesal la correlación de Rho de Spearman es igual a 0,791, evidenciándose la existencia de una correlación positiva muy fuerte, conforme se puede contrastar con la tabla 7. Asimismo, el p=valor es igual a 0,000 siendo menor al 0,05 del sig. (bilateral), por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 1

Se muestra la hipótesis nula y alternativa:

H0: No existe un grado de relación entre gestión por procesos y el ingreso de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.

H1: Existe un grado de relación entre gestión por procesos y el ingreso de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.

Tabla 9

Coeficiente y prueba de hipótesis entre gestión por procesos y el ingreso de expedientes

			Gestión por procesos	Ingreso de expedientes
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	35	35
	Ingreso de expedientes	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	35	35

**El coeficiente de correlación de rho es significativo en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos que se observan en la tabla 9 muestran resultados que comprueban que entre la variable gestión por procesos y la dimensión ingreso de expedientes la correlación de Rho de Spearman es igual a 0,576, evidenciándose la existencia de una correlación positiva considerable, conforme se puede contrastar con la tabla 7. Asimismo, el p=valor es igual a 0,000 siendo

menor al 0,05 del sig. (bilateral), por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 2

Se muestra la hipótesis nula y alternativa:

H0: No existe un grado de relación entre gestión por procesos y expedientes pendientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.

H1: Existe un grado de relación entre gestión por procesos y expedientes pendientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.

Tabla 10

Coeficiente y prueba de hipótesis entre gestión por procesos y expedientes pendientes

			Gestión por procesos	Expedientes pendientes
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	35	35
	Expedientes pendientes	Coeficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	35	35

** El coeficiente de correlación de rho es significativo en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos que se observan en la tabla 10 muestran resultados que comprueban que entre la variable gestión por procesos y la dimensión expedientes pendientes la correlación de Rho de Spearman es igual a 0,641, evidenciándose la existencia de una correlación positiva considerable, conforme se puede contrastar con la tabla 7 del baremo de magnitudes e intervalos de correlación de coeficiente. Asimismo, el p=valor es igual a 0,000 siendo menor al 0,05 del sig. (bilateral), por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 3

Se muestra la hipótesis nula y alternativa:

H0: No existe un grado de relación entre gestión por procesos y la ejecución de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.

H1: Existe un grado de relación entre gestión por procesos y la ejecución de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.

Tabla 11

Coefficiente y prueba de hipótesis entre gestión por procesos y la ejecución de expedientes

			Gestión por procesos	Ejecución de expedientes
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)		,000
	N		35	35
	Ejecución de expedientes	Coefficiente de correlación	,574**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		35	35	

** . El coeficiente de correlación de rho es significativo en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos que se observan en la tabla 11 muestran resultados que comprueban que entre la variable gestión por procesos y la dimensión ejecución de expedientes la correlación de Rho de Spearman es igual a 0,574 evidenciándose la existencia de una correlación positiva considerable, conforme se puede contrastar con la tabla 7. Asimismo, el p=valor es igual a 0,000 siendo menor al 0,05 del sig. (bilateral), por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

De los hallazgos obtenidos de una muestra por 35 personas entre trabajadores administrativos y jurisdiccionales de los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia, se llegó evidenciar una consideración de nivel deficiente sobre la variable gestión por procesos que representa el 57% de total; asimismo respecto a la dimensión procesos estratégicos con un 66%, la dimensión procesos de soporte con un 51% y la dimensión proceso operativo con un 49% los consideraron con un nivel deficiente, mostrando que la gestión por procesos mantiene una consideración deficiente por parte de los trabajadores administrativos y jurisdiccionales de los Juzgados de Familia de Lima Norte. En cuanto a la variable carga procesal, los consideraron con nivel moderado que representa el 74% de total; asimismo respecto a la dimensión ingreso de expedientes con un 66%, la dimensión expedientes pendientes con un 77% y la dimensión ejecución de expedientes con un 74% los consideraron con un nivel moderado, mostrando que la carga procesal mantiene una consideración moderada por parte de los trabajadores administrativos y jurisdiccionales de los Juzgados de Familia de Lima Norte.

Los resultados antes señalados, donde se evidenció una consideración deficiente por parte de los trabajadores administrativos y jurisdiccionales de los Juzgados de Familia de Lima Norte sobre la variable gestión por procesos, se encontró algunos aportes teóricos desarrollados por Tupa y Steiner (2018), Szelagowski y Lupeikiene (2020) y Stoilković et al. (2018) quienes sostuvieron que para tener una buena gestión de procesos, es menester que los ejecutores deben estar capacitados para dar forma al curso de los procesos de una manera adaptada al contexto de ejecución, centrada en el análisis de procesos, el modelado de procesos y optimización, automatización de procesos y medición de indicadores de proceso en relación con los indicadores de desempeño de los trabajadores con la finalidad que las organizaciones logren alcanzar procesos de gestión alienados con las estrategias y mejorarlos continuamente. Del mismo modo, Chalupa et al. (2021) y Stjepić et al. (2020) señalaron que la gestión de procesos juega un papel crucial en la gestión de la calidad del servicio y administración de recursos humanos, proporcionando un procedimiento relevante para agregar valor a una organización. Asimismo, respecto a la carga procesal donde los trabajadores administrativos y jurisdiccionales de los

Juzgados de Familia de Lima Norte lo consideraron como moderado, algunos aportes teóricos como Huamachumo (2005) sostuvo que la que la carga procesal se circunscribe por la cantidad de expedientes que ingresan a las dependencias judiciales y aquellos expedientes pendientes que ya se encuentran en despacho judicial de los jueces. Situación que, como lo precisan Pérez (2020) y Espinoza et al. (2018) trae consigo consecuencias totalmente negativas para la justicia, en cuanto este, no resolverá los casos judiciales, toda vez que, estarán limitados de hacerlo por el enorme trabajo acumulado, generando, de ese modo, de ese modo, un conjunto de expedientes en situación de pendiente y aquellos procesos que se quedarán sin resolverse. Cuya consecuencia, como lo señala Gómez (2020) deja en expectativa la protección de los derechos de los justiciables, así como la generación excesiva en el trámite de los procesos.

Por otra parte, en cuanto a los resultados descriptivos del coeficiente de correlación y resultados inferenciales, respecto al objetivo general que fue establecer el grado de relación que existe entre gestión por procesos y carga procesal en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia – 2021, se demostró que entre la variable gestión por procesos y la variable carga procesal la correlación de Rho de Spearman fue igual a 0,791 evidenciándose la existencia de una correlación positiva muy fuerte, además de ser significativo donde el p -valor fue igual a 0,000 menor al 0,05 del sig. (bilateral), lográndose aceptar la hipótesis alternativa y rechazándose la hipótesis nula. Este resultado se asemeja a otras publicaciones de investigación sobre la gestión por procesos, como el caso de Pérez y Quispe (2018), Dávila (2017) y Amores (2015) quienes llegaron a demostrar que la gestión por procesos se relaciona con la productividad laboral, calidad del servicio y el desempeño del personal, todas estas, inferiores al 0,05 de significancia con las pruebas de prueba no paramétrica D de Somer y Chi Cuadrado respectivamente. De allí que, estos hallazgos se vieron refrendados también por teorías desarrolladas por autores como Hammer & Champy (1993) y Ershadi et al. (2020) quienes manifestaron que la gestión por procesos responde al criterio de que todo trabajo debe desarrollarse en proceso, en la que las actividades productivas generen productos o servicios más valiosos, es decir, se pretende optimizar los procesos para mejorar la eficiencia, la eficacia y crear organizaciones sostenibles y ágiles. Asimismo, agrega Mennuto et al. (2021) que esta institución utiliza herramientas

colaborativas y sociales, habilitando a actores como directivos y colaboradores externos compartir y mejorar sus conocimientos con el fin de aplicarlo dentro del ciclo de vida de la gestión por proceso.

No obstante, discrepando parcialmente con los resultados anteriormente referidos, los estudios de Eneque y Tello (2020) y Gutiérrez (2016) concluyeron que la aplicación de gestión por procesos no tiene efectos cuando existen métodos tradicionales ya implementados, en la que los modelos de gestión suelen tener problemas para la comunicación y articulación entre las áreas y oficinas de la institución, así como los errores continuos en la atención y otros que tienen un impacto negativo en los clientes. Del mismo modo, si bien es cierto la gestión por procesos incide en la satisfacción de los clientes, no obstante, existen otros factores que influyen en la aplicación de la gestión por procesos como es el caso de la falta de motivación, la infraestructura y la mala calidad de atención que se refleja en la satisfacción negativa de las personas. Aunado a estos estudios, los antecedentes de Hernández et al. (2013) y Gudelj et al. (2021) sostuvieron que la gestión por procesos se ve resaltada con la implementación de la mejora continua del proceso que propicia perfeccionar la gestión de los procesos. Asimismo, este enfoque es positivo, ya que, se apoya la idea de que el conocimiento, las habilidades, las experiencias y responsabilidades de los recursos humanos.

De otro lado, respecto a la carga procesal, algunas publicaciones como es la de Pezo (2017), Segura (2017) y Paico (2017) llegaron a demostrar que la carga procesal se relaciona de manera significativa con la calidad de atención, el desempeño laboral y gestión del despacho, todos estos, inferior a al 0,05 de significancia de Rho de Spearman y Chi Cuadrado respectivamente. Asimismo, acotando información a los estudios anteriores, el trabajo de Levy (2017) llegó a evidenciar que las reglas de procedimientos complejas imponen un alto costo el proceso legal civil, siendo necesario la necesidad de mejorar la estructura de ciertos mandatos legales, como la de limitar el número de consideraciones en las normas legales y usar modelos matemáticos computarizados para ayudar los jueces dan el peso apropiado a cada factor que se le presente en el proceso. Del mismo modo, estos hallazgos se vieron refrendados por teorías desarrolladas por autores como Carreño (2018) y Omontes (2017) quienes sostuvieron que efectivamente la acumulación del trabajo en la administración de justicia genera

retraso en el proceso, a raíz de la cantidad de expedientes ingresados, pendientes y por ejecutarse en la actividad jurisdiccional. Por ello, el manejo estratégico de las dependencias juega un papel importante para resolver los problemas de congestión procesal, sea este mediante el control social o institucional para reducir los niveles de carga procesal en los despachos judiciales. Sin embargo, como señala Marquezado (2019) la carga procesal no puede ser una excusa para liberar a los órganos judiciales las exigencias propias de sus competencias, ya que, todo lo contrario, sería perjudicial para el proceso. No obstante, Penadillo (2019) nos precisa que la carga procesal también se debe a factores como la falta de presupuesto, demora en la notificación, déficit de personal, variedad de procesos y otros.

Del otro lado, respecto al objetivo específico 1 que fue determinar el grado de relación que existe entre gestión por procesos y el ingreso de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte, se demostró que entre la variable gestión por procesos y la dimensión ingreso de expedientes la correlación de Rho de Spearman fue igual a 0,576 evidenciándose la existencia de una correlación positiva considerable, además de ser significativo donde el p -valor fue igual a 0,000 menor al 0,05 del sig. (bilateral), lográndose aceptar la hipótesis alternativa y rechazándose la hipótesis nula. Al respecto, este hallazgo guarda relación con el estudio sobre el ingreso de expediente desarrollado por Neyra (2015) quien demostró que el ingreso de expediente se relaciona de manera positiva y significativa con la carga procesal. Este hallazgo se asemeja a otras publicaciones de investigación como es el caso de Everett (2020) quién concluyó que la importancia de la automatización para la mejora continua de los procesos en las empresas depende de muchos factores entre ellas está la capacidad de las empresas de adaptarse, de agregar valor y reducir costos entre otros. Ello explica que para mejorar la recepción de expedientes en la justicia depende muchísimo de la automatización de tecnologías que permitan recibir de manera organizada los expedientes (demandas y escritos) que puedan ser distribuidos de manera organizada a cada despacho judicial para su respectivos proceso y resolución. En esa misma línea, teorías como la de Carreño (2018) y Jara (2021) refirieron que el ingreso de expedientes comprende todos aquellos expedientes ingresados al Poder Judicial, o más precisamente todas aquellas demandas que se hayan presentado a la mesa de partes o aquellas que ingresaron al despacho

de los jueces, cuyos efectos se ven mostrados en la demora de las tramitaciones de los casos o se tarde más del promedio establecido. Siendo para tales efectos, como lo señala Robles y Díaz (2017) la gestión por procesos para alcanzar la eficiencia en la ejecución de sus procesos productivos en las organizaciones públicas. Esto es, para Stjepić et al. (2020) un procedimiento relevante para agregar valor a una organización en la medida que permite garantizar la eficiencia, la productividad y la calidad de atención a los usuarios.

Asimismo, respecto al objetivo específico 2 que fue determinar el grado de relación que existe entre gestión por procesos y expedientes pendientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte, se demostró que entre la variable gestión por procesos y la dimensión expedientes pendientes la correlación de Rho de Spearman fue igual a 0,641 evidenciándose la existencia de una correlación positiva considerable, además de ser significativo donde el p=valor fue igual a 0,000 menor al 0,05 del sig. (bilateral) lográndose aceptar la hipótesis alternativa y rechazándose la hipótesis nula. Al respecto, algunas teorías como el de Silva (2018) y Irigoín (2019) sostuvieron que los expedientes pendientes se le suma a que los jueces no están debidamente capacitados en la gestión administrativa, sin importar que el acto sea de carácter administrativo y jurisdiccional, propiciando que los casos (procesos) estén pendientes de una resolución judicial. Al respecto, estudios publicados como la de Ciocchini (2014) sostuvo que las políticas, tácticas, estrategias y la narrativa sobre la mejora y reforma de la justicia no ha tenido efectos positivos, ya que, esto se ve enturbiando por grupos de poder tanto de los privados y del entorno estatal, que tratando de imponer sus ideales y programas generan mayor inestabilidad y frustración sobre las iniciativas de reforma en el plano de la justicia, no permitiéndose que los procesos sean más inmediatos. Además, se puede perfectamente evidenciar en hechos reales, como lo señala Carreño (2018) con las demandas que se encuentran en situación de falta de calificación, escritos no proveídos y demora en la expedición de autos y sentencias. Por ello, como señala Bitkowska (2020) la importancia de añadirse los recursos de conocimiento en las instituciones que proporcionen a los empleados para que tengan acceso a conocimientos sobre tareas específicas que son parte de la actividad productiva.

Del mismo modo, en cuanto al objetivo específico 3 que fue determinar el grado de relación que existe entre gestión por procesos y la ejecución de

expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte, se demostró que entre la variable gestión por procesos y la dimensión ejecución de expedientes la correlación de Rho de Spearman fue igual a 0,574 evidenciándose la existencia de una correlación positiva muy fuerte, además de ser significativo donde el p -valor fue igual a 0,000 menor al 0,05 del sig. (bilateral) lográndose aceptar la hipótesis alternativa y rechazándose la hipótesis nula. En ese sentido, el estudio desarrollado por Vargas y Idrogo (2015) manifestaron que la justicia peruana no tiene un marco normativo específico para sancionar comportamientos de abuso de derecho de los funcionarios que no llegan a respetar los procedimientos procesales, los plazos y las funciones propias para la resolución de las demandas de los justiciables, lo que consecuentemente repercute de manera significativa en la carga o sobrecarga procesal, además de no permitirnos verificar el desempeño de los funcionarios en sus funciones y competencias. Ello explica que los problemas propios en la ejecución de sentencias en los procesos judiciales responderían a que los funcionarios de justicia no respetan los procedimientos establecidos por ley. Algunos aportes teóricos como Salvador (2019) y Castro (2018) sostuvieron que el problema surge a raíz de que la justicia no actúa, por así decirlo, conforma a los plazos establecidos por ley, al menos cuando se verifica que efectivamente el número de expedientes ejecutados es menor a la cantidad de demandas que se encuentran pendientes por resolver, vulnerándose directamente los principios como la celeridad procesal y la justicia oportuna a favor de los justiciables.

En ese orden de ideas, se puede señalar a raíz de los resultados mostrados, que entre la variable gestión por procesos y la carga procesal existe una relación significativa positiva muy fuerte, lo cual supone que la actividad desarrollada por los trabajadores administrativos y jurisdiccionales en la gestión por proceso y la carga procesal (procurando la mejora de la gestión pública, desempeño y otros), esta mostrará resultados positivos y de mejora continua en la gestión realizadas en los Juzgados de Familia de Lima Norte. Asimismo, se evidencio que la gestión por procesos se relaciona de manera positiva, considerable y significativa con el ingreso de expedientes, los expedientes pendientes y la ejecución de expedientes, lo cual presupone que las actividades desarrolladas por los trabajadores que laboran en los Juzgado Familia de Lima Norte, mientras una de las variables mejore las otras dimensiones también

mejoraran, que el caso, conlleva que la introducción de la mejora en la gestión que se realice sobre las variables y dimensiones mencionadas, estas se verán favorecidas positivamente, no obstante, si las actividades de gestión no están enfocadas a la mejora, repercutirá negativamente en la gestión y las actividades desarrolladas dentro de la institución. Por ello, la importancia de que las políticas o estrategias que se implementen por parte de los gestores públicos en la mejora de la gestión por procesos y la reducción de la carga procesal, esta repercutirá positivamente, ya que, de alguna manera si se trata de mejorar cualquiera de estas variables el beneficio será recíproco, lo que significa que a mayores políticas públicas que busquen reducir los problemas de las instituciones estatales estas también mejorarán considerablemente.

Finalmente, es necesario precisar que las limitaciones experimentadas en el campo de la recolección de los datos mediante el instrumento del cuestionario fueron por razones eminentemente sanitarias de la pandemia Covid-19, el mismo que, afectó que los datos se obtuvieran de manera personal y directa de los participantes de estudio, lo que conllevó a que se utilizara la aplicación de los instrumentos (cuestionarios) mediante los Formularios de Google Drive, el mismo que generó aplazamiento y demoras para ser autorizadas por la institución (Juzgados de Familia de Lima Norte). Del mismo modo, otra limitación del presente estudio es la población de estudio, que estuvo representado por 35 personas conforme así fue corroborada y confirmada por la Corte Superior de Justicia de la Lima Norte, por lo que, se deja en consideración que en futuras investigaciones su aplicación se realice sobre un número mayor de población o muestra dependiendo el caso, así como la utilización de otras teorías que definan o agrupen mejor las variables y dimensiones de estudio. Lo referido anteriormente responde a que las variables del presente estudio son temas que principalmente abarcan su análisis sobre la administración pública, que en el presente caso, por razones particulares, de elección y otros factores que sustentan la problemática de la investigación se llevó su estudio en la administración de justicia (Juzgados de Familia Norte), por lo que, se recomienda (siempre que sea factible) a futuros investigadores utilicen los instrumentos aplicados en el presente estudio sobre una muestra u población más grande que permita establecer un resultado que pueda replicar y consolidar los resultados mostrados en el presente estudio.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En relación al objetivo general se estableció que existe una correlación positiva muy fuerte entre la gestión por procesos y carga procesal en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0,791$) además de ser significativo donde el p -valor fue igual a 0,000 menor al 0,05 del sig. (bilateral), por lo que se aceptó la hipótesis alternativa y rechazó la hipótesis nula.

Segunda: Respecto al objetivo específico 1 se determinó que existe una correlación positiva considerable entre la gestión por procesos y el ingreso de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0,576$) además de ser significativo donde el p -valor fue igual a 0,000 menor al 0,05 del sig. (bilateral), por lo que se aceptó la hipótesis alternativa y rechazó la hipótesis nula.

Tercera: En cuanto al objetivo específico 2 se determinó que existe una correlación positiva considerable entre la gestión por procesos y expedientes pendientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0,641$) además de ser significativo donde el p -valor fue igual a 0,000 menor al 0,05 del sig. (bilateral), por lo que se aceptó la hipótesis alternativa y rechazó la hipótesis nula.

Cuarta: Finalmente; en relación al objetivo específico 3 se determinó que existe una correlación positiva considerable entre la gestión por procesos y ejecución de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0,574$) además de ser significativo donde el p -valor fue igual a 0,000 menor al 0,05 del sig. (bilateral), por lo que se aceptó la hipótesis alternativa y rechazó la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la institución pública de los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia, la implementación de las políticas públicas de gestión por procesos con enfoque de modernización y mejora continua de la gestión pública, este, con la finalidad de mejorar y optimizar las actividades desarrolladas por los trabajadores administrativos y jurisdiccionales en la disminución de la carga procesal de los despachos y dependencias judiciales.
- Segunda:** Se recomienda a la institución pública aprobar directivas u otras normas análogas que tengan por finalidad organizar las actividades en función a las competencias y ocupaciones de los trabajadores para una adecuada gestión de los expedientes que ingresan a los juzgados, propiciándose de ese modo, su seguimiento, evaluación y cumplimiento de los indicadores que midan la cantidad de expedientes resueltos en el año fiscal por cada despacho judicial.
- Tercera:** Se recomienda a la institución la implementación de medidas sancionadoras contra trabajadores administrativos y jurisdiccionales que no respeten los plazos para la resolución de expedientes y/o escritos pendientes de resolver, en correspondencia a sus funciones y competencias establecidas por ley.
- Cuarta:** Finalmente se recomienda a la institución fortalecer las políticas de productividad y desempeño de los trabajadores para el cumplimiento de sus obligaciones y funciones jurisdiccionales, así como también las políticas de la prestación oportuna y de calidad de servicios públicos a favor de los usuarios que soliciten sus pretensiones, entre ellos la solicitud de ejecución de expedientes.

REFERENCIAS

- Amez, D. (2018). *La gestión por procesos desde la percepción de los trabajadores de la Ugel 05, SJL –Lima- 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27935>
- Amores, V. (2015). *La gestión por procesos y su relación con el desempeño del personal de Sinohydro Corporation-Quito*. [Tesis para optar por el título profesional, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7485>
- Azócar, R. (2018). *Ciencia de la investigación*. Edición Electrónica en colaboración con Free-Ebooks.net, Venezuela, (1). <https://es.calameo.com/read/0055552341c399167bca7>
- Bitkowska, A. (2020). The relationship between Business Process Management and Knowledge Management - selected aspects from a study of companies in Poland. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 16 (1), 169-193. <https://doi.org/10.7341/20201616>
- Campoverde, M. (2020). *La carga procesal y la asignación presupuestal en los Juzgados de Paz Letrado de San Juan de Lurigancho, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41723>
- Carreño, A. (2018). *La celeridad procesal y el incremento de la carga procesal con la nueva ley procesal de trabajo en los juzgados laborales de la corte superior de justicia de Lima, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19802>
- Castro, C. (2018). *La Tecnología como solución a la Carga Procesal en La Corte Superior de Justicia de Lima Norte en el Año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20069>
- Chalupa, S., Petricek, M. & Ulrych, Z. (2021). The Use of Business Process Management in Hotel Direct Sales Improvement. *TEM Journal*, 10 (01), 215-220. <https://doi.org/10.18421/TEM101-27>

- Chambilla, N. (2017). *Incremento de la carga procesal en procesos de nulidad de acto jurídico por vicios existentes en escrituras de compraventa de bienes inmuebles custodiados en el archivo regional de Puno – 2016*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/866>
- Ciocchini, P. (2014). Campaigning to eradicate court delay: power shifts and new governance in criminal justice in Argentina. *Crime Law Soc Change*, 61 (1), 61–79. <https://doi.org/10.1007/s10611-013-9475-5>
- Coronado, K. (2021). *Gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67163>
- Dávila, J (2017). *Gestión Por Procesos y Calidad Del Servicio, del Área De Emisión De Pasaportes, Migraciones – Breña*. [Tesis para optar título profesional, Universidad San Pedro]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10721>
- Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Perú. (1). https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2018/manual_de_metodologia_de_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica_MIMI.pdf
- Díaz, J., Ojeda, M., & Valderrábano, D. (2016). *Metodología de muestreo de poblaciones finitas para aplicaciones en encuestas*. Imaginaria Editores, México. <https://isbn.cloud/9786075025452/metodologia-de-muestreo-de-poblaciones-finitas-para-aplicaciones-en-encuestas/>
- Eneque, K. & Tello, J. (2020). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “comercio industria y servicios GMV E.I.R.L.* [Tesis para optar título profesional, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7755>
- Ershadi, M., Jefferies, M., Davis, P. & Mojtahedi, M. (2020). Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process management approach. *The Journal of Modern Project Management*, 8(1), 22-41.

<https://www.journalmodernpm.com/index.php/jmpm/article/view/JMPM02302>

- Espinoza, L., Ruiz, M. & Sifuentes, M. (2018). *Obligatoriedad de tramitación de asuntos no contenciosos en vía notarial y su influencia sobre la carga procesal en el proceso civil peruano*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_474f66121869d513a2e01de6fd95eccc
- Everett, C. (2020). Time to streamline and digitise business processes. *Buyer's Guide*, 10-16. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=ed066300-3efb-4ae9-b631-0c0f74cc18f2%40redis>
- Fisfálen, M. (2014). *Análisis económico de la carga procesal del Poder Judicial*. [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5558>
- Flores, H. (2021). *Gestión por procesos en la gestión educativa de la I.E. Virgo Potens - UGEL 03, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58955>
- Gómez, A. (2020). Indefensión y sobrecarga procesal en la Nueva Ley Procesal del Trabajo. *Revista de derecho procesal del trabajo*, 1(1), 131-155. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v1i1.7>
- Gošnik, D. (2019). Core Business Process Management and Company Performance. *Management*, 14(1), 59–86. <http://dx.doi.org/10.26493/1854-4231.14.59-86>
- Gudelj, M., Delic, M., Kuzmanovic, B., Tesic, Z. & Tasic, N. (2021). Business process management model as an approach to process orientation. *Int. simul model*, 20 (2), 255-266. <https://doi.org/10.2507/IJSIMM20-2-554>
- Gutiérrez, D. (2016). *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Clínica Santa María de la ciudad de Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/19570>

- Gutiérrez, W. (2015). La justicia en el Perú. Cinco grandes problemas. Documento preliminar 2014-2015. Gaceta Jurídica. Lima, Perú.
[https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/CenDocBib/con5_uibd.nsf/\\$\\$ViewTemplate%20for%20Documentos?OpenForm&Db=C9758FB396FDF9FF052582E800780622&View=yyy](https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/CenDocBib/con5_uibd.nsf/$$ViewTemplate%20for%20Documentos?OpenForm&Db=C9758FB396FDF9FF052582E800780622&View=yyy)
- Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A. & Marqués, M. (2013). Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica. *Revista de Administração*, 48(4), 739-756.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0080210716303053>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, W. (2009). La información y la toma de decisiones en la política pública judicial: una reflexión a partir del análisis de la carga procesal en el Perú. *Derecho PUCP*, (62), 69-85.
<https://doi.org/10.18800/derechopucp.200901.003>
- Huamachumo, L. (2005). Estandarización de la carga procesal del poder judicial de la república del Perú: un enfoque factorial estructurado. *Revista UNI – Tecnia*, 15(1) 41-51.
<http://revistas.uni.edu.pe/index.php/tecnica/article/view/451>
- Huamán, L. (2017). *Diseño de un sistema de Gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería LULI*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Nacional de Cajamarca].
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/936>
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261.
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Irigoín, J. (2019). *El proceso de terminación anticipada y la carga procesal en el Juzgado de Investigación Preparatoria de la Sub Sede Judicial de Nueva Cajamarca, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40951>

- Jara, A. (2021). *Plazo procesal de procesos inmediatos (delito incumplimiento de obligación alimentaria) y carga procesal de los juzgados penales, Huancayo, 2020.*[Tesis para optar título profesional, Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2819>
- Kasim, T., Haračić, M. & Haračić, M. (2018). The improvement of business efficiency through business process management. *Economic Review – Journal of Economics and Business*, 16(1), 31-43. <https://ideas.repec.org/a/tuz/journal/v16y2018i1p31-43.html>
- Levy, I. (2017). Simplifying legal decisions: factor overload in civil procedure rules. *Melbourne University Law Review*, 41(727), 727-757. https://law.unimelb.edu.au/_data/assets/pdf_file/0003/2771445/08-Levy.pdf
- Maamir, S. & Derghoum, M. (2021). Toward Preventive Management of Risks Theory: Foundation of Process Structuring the Theory. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 9(2), 185-203. <http://www.managementdynamics.ro/index.php/journal/article/view/395>
- Mahalle, A., Yong, J. & Tao, X. (2020). ITIL process management to mitigate operations risk in cloud architecture infrastructure for banking and financial services industry. *Web Intelligence*, 18 (3), 229–238. <http://dx.doi.org/10.3233/WEB-200444>
- Marquezado, V. (2019). *Influencia de la aplicación de los criterios de oportunidad en la carga procesal de las fiscalías penales y el primer juzgado de investigación preparatoria de Rioja periodo 2010-2014.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52932>
- Mennuto, P., Meca, J. & Bazán, P. (2021). BPM and socialization tools integrated to improve acquisition and management of information during design and execution of business processes. BPM-Social Tool: a proposal. *Journal of Computer Science & Technology*, 21 (1), 59-70. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/118023>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis.* (4).

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>

- Neyra, A. (2015). *Ingreso y producción de expedientes judiciales, y su relación con la carga procesal en el distrito judicial de Junín (2004 – 2012)*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4228>
- Nyulásziová, M. & Paľová, D. (2020). Implementing a decision support system in the transport process management of a small Slovak transport company. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 16 (1), 75-105. <https://doi.org/10.7341/20201613>
- Omontes, L. (2017). *Influencia del nuevo código procesal penal peruano y la carga procesal en delitos contra la administración pública en el Distrito Judicial de Lima Norte, período 2011 – 2012*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6721>
- Paico, N. (2017). *Gestión del despacho y carga procesal de los Fiscales del distrito Fiscal San Martín- Sede Tarapoto, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12762>
- Penadillo, P. (2019). *Influencia de la gestión del despacho judicial en la carga procesal del Poder Judicial de Huánuco, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5362/PDCC00125P41.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, A. & Quispe, B. (2018). *Gestión por procesos y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito NSR Cajamarca, 2018*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14543>
- Pérez, L. (2020). *La falta de control de legalidad y su influencia en la carga procesal en la quinta sala laboral permanente- 2017-2019*. [Tesis para

- optar título profesional, Universidad Privada TELESUP].
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1120>
- Pezo, V. (2020). *Carga procesal y calidad de atención en la Administración de Justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47918>
- Poder Judicial del Perú. (2020). *Plan de gobierno del Poder Judicial 2021-2022*.
<https://www.gacetajuridica.com.pe/docs/PlandeGobierno-HectorLama.pdf>
- Prado, W. (2018). *Nivel de desarrollo de la gestión por procesos en los hospitales de Nivel II de Lima Metropolitana - Ministerio de Salud*. [Tesis para optar título segunda especialidad profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10157>
- Robles, I. & Díaz, P. (2017). Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú. *Revista Académica Perú Salud*, 24(1), 34-49.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>
- Salvador, J. (2019). *Relación entre la carga procesal y la producción fiscal en las fiscalías penales de Soritor, Jepelacio y Moyobamba en el primer semestre del año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31552>
- Segura, J. (2017). *La carga procesal y su influencia en el desempeño laboral del personal del III Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de la Libertad, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11816>
- Silva, M. (2018). *La conciliación extrajudicial como mecanismo para disminuir la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado sede Moyobamba – 2016*. [Tesis para optar título profesional, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25903>
- Sobolewska, O. (2020). Knowledge-oriented business process management as a catalyst to the existence of network organizations. *Journal of*

- Entrepreneurship, Management and Innovation*, 16 (1), 107-132.
<https://doi.org/10.7341/20201614>
- Solórzano, E. (2020). *Gestión por Procesos y la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68006>
- Stjepić, A., Ivančić, L. & Vugec, D. (2020). Mastering digital transformation through business process management: Investigating alignments, goals, orchestration, and roles. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 16(1), 41-73. <https://doi.org/10.7341/20201612>
- Stoiljković, A., Milojević, R. & Radosavljević, M. (2018). Identification and analysis of key business process management factors. *Economic Themes*, 56(1), 57-78. <https://doi.org/10.2478/ethemes-2018-0004>
- Szelagowski, M. & Lupeikiene, A. (2020). Business Process Management Systems: Evolution and Development Trends. *Informatica*, 31(3), 579–595. <https://doi.org/10.15388/20-INFOR429>
- Tupa, J. & Steiner, F. (2018). Industry 4.0 and business process management. *Tehnički Glasnik*, 13(4), 349-355. <https://doi.org/10.31803/tg-20181008155243>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*, (2). Editorial San Marcos. Perú. <https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>
- Vera, P. (2021). *Manual de introducción a la metodología de la investigación en psicología*, (1). <https://docer.com.ar/doc/nx50s8v>
- Vargas, R., & Idrogo, T. (2015). El ejercicio abusivo del derecho y su relación en la sobrecarga procesal del poder judicial. *Ciencia y Tecnología*, 11(4), 121-136. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1154>
- Zambrano, G. (2016). *Gestión por procesos y la revisión de cuentas de los Órganos del Servicio Exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores*,

2014. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47950>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN POR PROCESOS Y CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE LIMA NORTE DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA –2021							
AUTORA: GRETA PAMELA ARREGUI TRUJILLO							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre gestión por procesos y carga procesal en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia – 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre gestión por procesos y el ingreso de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación que existe entre gestión por procesos y expedientes pendientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación que existe entre gestión por procesos y la ejecución de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte?</p>	<p>Objetivo general Establecer el grado de relación que existe entre gestión por procesos y carga procesal en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia – 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar el grado de relación que existe entre gestión por procesos y el ingreso de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar el grado de relación que existe entre gestión por procesos y expedientes pendientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar el grado de relación que existe entre gestión por procesos y la ejecución de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.</p>	<p>Hipótesis general Existe un grado de relación entre gestión por procesos y carga procesal en los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe un grado de relación entre gestión por procesos y el ingreso de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe un grado de relación entre gestión por procesos y expedientes pendientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe un grado de relación entre gestión por procesos y la ejecución de expedientes en los Juzgados de Familia de Lima Norte.</p>	VARIABLE I: GESTIÓN POR PROCESOS				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Dimensión 1: Procesos estratégicos	Estrategia institucional Direccionamiento	20	Ordinal (todas) 1= Totalmente de acuerdo 2= De acuerdo 3= Indiferente 4= En desacuerdo 5= Totalmente en desacuerdo	1. Deficiente 2. Regular 3. Eficiente
			Dimensión 2: Procesos de soporte	Políticas públicas Recursos Institucionales			
			Dimensión 3: Procesos operativos	Desarrollo de la institución Operación Ejecución			
			VARIABLE II: CARGA PROCESAL			Escala de medición	Niveles y rangos
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
Dimensión 1: Ingreso de expedientes	Ingresos de demandas Calificación de demandas	30	Ordinal (todas) 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	1=Bajo 2=Moderado 3= Alto			
Dimensión 2: Expedientes pendientes	Expedientes por resolver Descarga procesal Sentencias anuladas Sentencias apeladas Conciliaciones						
Dimensión 3: Ejecución expedientes	Ejecutoriedad Dependencias Archivo provisional						

NIVEL - DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
Tipo de estudio Básica Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Transversal Descriptivo - Correlacional	Población: Conformado por 35 trabajadores jurisdiccionales y administrativos de los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia. Muestra: 35 personas	Variable I: Gestión por procesos Técnicas: -Encuesta Instrumentos: -Cuestionario	DESCRIPTIVA: Esta consistirá en utilizar la estadística descriptiva para determinar las frecuencias relativos y absolutos de los datos que arrojen resultados por cada individuo que considero los niveles y rangos del estudio planteado. INFERENCIAL: Consistirá en utilizar las pruebas de hipótesis de acuerdo al estadístico que se tome en cuenta para la contrastación de las hipótesis planteadas en el estudio.
		Variable II: Carga procesal Técnicas: -Encuesta Instrumentos: -Cuestionario	Procedimiento de datos Se utilizará el programa Excel y SPSS v 25

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Anexo 2.1. Operacionalización de variable: Gestión por procesos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA (LIKERT)	NIVELES O RANGOS
GESTIÓN POR PROCESOS	Es una estrategia organizacional orientada a alcanzar la eficiencia dentro de los procesos productivos que la organización o empresa ejecuta, el mismo que se han definido como procesos Estratégicos, Operativos y de Soporte (Robles y Díaz, 2017, p. 35)	La gestión por procesos es una herramienta que se utiliza para mejorar la eficiencia productiva, por lo que, para ser medida utiliza dimensiones estratégicas, operativas y de soporte.	DIMENSIÓN 1:	Estrategia institucional	1-4	Ordinal 1= Totalmente de acuerdo 2= De acuerdo 3= Indiferente 4= En desacuerdo 5= Totalmente en desacuerdo	VARIABLE 1 1. Deficiente [20-46] 2. Regular [47-73] 3. Eficiente [74-100]
			Procesos estratégicos	Direccionamiento	5-6		DIMENSIÓN 1 1. Deficiente [6-14] 2. Regular [15-23] 3. Eficiente [24-30]
			DIMENSIÓN 2:	Políticas públicas	7-9		DIMENSIÓN 2 1. Deficiente [7-16] 2. Regular [17-26] 3. Eficiente [27-35]
			Procesos de soporte	Recursos Institucionales	10		DIMENSIÓN 3 1. Deficiente [7-16] 2. Regular [17-26] 3. Eficiente [27-35]
			DIMENSIÓN 3:	Desarrollo de la institución	11-13		
			Procesos operativos	Operación	14-18		
				Ejecución	19-20		

Fuente: elaboración propia

Anexo 2.2. Operacionalización de variable: Carga procesal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA (LIKERT)	NIVELES O RANGOS
CARGA PROCESAL	Se define a toda aquella acumulación de trabajo en la administración de justicia, lo cual, genera retraso en el proceso, en perjuicio de las partes justiciables, a raíz de la cantidad de expedientes ingresados, pendientes y por ejecutarse en la actividad jurisdiccional (Gutiérrez, 2015, como se citó en Carreño, 2018, p. 21).	Representa la totalidad del trabajo acumulado en las dependencias judiciales, por lo que, para ser medida adecuadamente se utilizará dimensiones como el ingreso de expedientes, los expedientes pendientes y la ejecución de expedientes.	DIMENSIÓN 1: Ingreso de expedientes	Ingresos de demandas	1-3	Ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	VARIABLE 1 1=Bajo [30-70] 2=Moderado [71-111] 3= Alto [112-150]
				Calificación de demandas	4-6		
				Expedientes por resolver	7-11		
			DIMENSIÓN 2: Expedientes pendientes	Descarga procesal	12-15		DIMENSIÓN 1 1=Bajo [6-14] 2=Moderado [15-23] 3= Alto [24-30]
				Sentencias anuladas	16		
				Sentencias apeladas	17-18		
			DIMENSIÓN 3: Ejecución de expedientes	Conciliaciones	19-21		DIMENSIÓN 2 1=Bajo [15-35] 2=Moderado [36-56] 3= Alto [57-75]
				Ejecutoriedad	22-24		
				Dependencias	25-27		
				Archivo provisional	28-30		
							DIMENSIÓN 3 1=Bajo [9-21] 2=Moderado [22-34] 3= Alto [35-45]

Fuente: elaboración propia

Anexo 3. Instrumentos

Anexo 3.1. Cuestionario sobre gestión por procesos

Instrucciones: El presente cuestionario presenta las preguntas que se formularán a trabajadores tanto administrativos y jurisdiccionales de los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia, provincia y departamento de Lima, donde las respuestas registradas se emplearán para poder cumplir con los objetivos de la investigación.

Marca una **(X)** en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

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

N°	DIMENSIÓN /ITEMS	ESCALA				
		1= Totalmente de acuerdo	2= De acuerdo	3= Indiferente	4= En Desacuerdo	5= Totalmente en desacuerdo
DIMENSIÓN 1: Proceso estratégico						
1.	La institución proyecta adecuadamente sus metas a futuro.					
2.	La institución promueve el cumplimiento de sus metas.					
3.	La institución tiene metas específicas para cada uno de sus procesos administrativos.					
4.	Los planes de desarrollo institucional cuentan con objetivos estratégicos definidos.					
5.	La gestión administrativa se articula adecuadamente con la visión institucional.					
6.	Los funcionarios de la entidad comparten con usted la misión institucional.					
DIMENSIÓN 2: Proceso de soporte						
7.	En general el servicio al usuario se encuentra normado y regulado por políticas administrativas de la institución.					
8.	Existen políticas regulatorias que controlan los procesos administrativos en la institución.					
9.	Los procesos administrativos están regulados por normas técnicas.					
10.	La institución cuenta con materiales tangibles para el cumplimiento de sus actividades.					

11.	La institución cuenta con programas de capacitación de personal.					
12.	Los trabajadores perciben que existe organización y orden las actividades de la institución.					
13.	Se procura que los recursos estén destinados a mejorar el desempeño de los trabajadores.					
DIMENSIÓN 3: Procesos operativos		1 = Totalmente de acuerdo	2 = De acuerdo	3 = Indiferente	4 = En Desacuerdo	5 = Totalmente en desacuerdo
14.	La institución presta sus servicios adecuadamente a los usuarios.					
15.	Usted cree que la institución hace cumplir adecuadamente las actividades a los trabajadores.					
16.	El seguimiento de los procesos requiere del compromiso de la Alta Dirección y de las unidades de organización.					
17.	Cree usted que los trabajadores se desempeñan en su labor mejorando su productividad.					
18.	La institución promueve la eficiencia para el cumplimiento de sus actividades administrativas.					
19.	Generalmente la intuición produce bienes y servicios de alto valor a favor de los usuarios.					
20.	La prestación de los bienes y servicios generan un impacto y satisfacción positiva a los usuarios.					

Anexo 3.2. Cuestionario sobre la carga procesal

Instrucciones: El presente cuestionario presenta las preguntas que se formularán a trabajadores tanto administrativos y jurisdiccionales de los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia, donde las respuestas registradas se emplearán para poder cumplir con los objetivos de la investigación.

Marca una (X) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIÓN /ITEMS	ESCALA				
		1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Casi siempre	5= Siempre
DIMENSIÓN 1: Ingreso de expedientes						
1.	La cantidad de demandas ingresadas superan la capacidad de los Juzgados de familia.					
2.	El exceso de demandas ingresadas repercute en los plazos para resolver los casos judicializados.					
3.	El ingreso de escritos por parte de los abogados en los proceso judiciales, repercute en el normal desarrollo de la descarga procesal.					
4.	La calificación de las demandas se cumplen según los plazos establecidos por ley.					
5.	Las demandas calificadas cumplen con las expectativas de los usuarios.					
6.	Las notificaciones cumplen con los plazos establecidos por ley.					
DIMENSIÓN 2: Expedientes pendientes						
7.	Los expedientes por resolver concuerdan con la realidad de los recursos asignados a los órganos jurisdiccionales.					
8.	Las demandas son calificadas por los órganos jurisdiccionales en el plazo de ley.					
9.	Generalmente los escritos presentados por los usuarios son proveídos oportunamente.					
10.	Los autos y sentencias se emiten tal cual la norma procesal lo establece.					

11.	La acumulación de trabajo en el despacho judicial genera que la resolución de los expedientes se prolongue.					
12.	Los expedientes resueltos normalmente generan disminución procesal en los órganos jurisdiccionales.					
13.	Los expedientes pendientes por resolver al inicio del año son superiores a los del año anterior.					
14.	Los expedientes efectivamente resueltos en el año superan el ingreso de nuevos expedientes.					
15.	Los expedientes pendientes al final del año superan a lo resuelto en años anteriores.					
16.	Las sentencias apeladas son normalmente anuladas en segunda instancia.					
17.	Las sentencias anuladas son devueltas en los plazos establecidos en las normas.					
18.	Las sentencias anuladas son por cuestiones prejudiciales y atribuibles a las partes.					
19.	Las conciliaciones son soluciones efectivas para dar concluidas a los litigios judiciales.					
20.	Los porcentajes de conciliaciones en los procesos judiciales son los indicados en el presente periodo.					
21.	La percepción de los usuarios respecto de las conciliaciones son los más positivos posibles.					
DIMENSIÓN 3: Ejecución de expedientes		1 = Nunca	2 = Casi nunca	3 = A veces	4 = Casi siempre	5 = Siempre
22.	La ejecución de los procesos se efectúa en los plazos establecidos en la norma.					
23.	Los expedientes judiciales con ejecución concluida son remitidos en los plazos establecidos al archivo definitivo.					
24.	La ejecución de los procesos judiciales satisface las expectativas de los usuarios judiciales.					
25.	Los procesos judiciales en etapa de ejecución se transmiten oportunamente para su ejecución a las dependencias correspondientes.					
26.	Los procesos judiciales resueltos en otra dependencia son normalmente ejecutados en primera instancia.					


27.	Los partes procesales vencidas cumplen en los plazos establecidos con la ejecución de las sentencias judiciales.					
28.	Los expedientes archivados provisionalmente son impulsados por las partes en los plazos y normas establecidas.					
29.	Lo archivos provisionales cumplen con remitir en el menor tiempo posible los expedientes judiciales.					
30.	Los expedientes archivados provisionales son impulsados de oficio por los órganos jurisdiccionales.					

Anexo 3.3. Cuestionario digital Google Forms de la variable 1 y variable 2



V1_Gestion por Procesos

El presente cuestionario presenta las preguntas que se formularán a trabajadores tanto administrativos y jurisdiccionales de los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia, donde las respuestas registradas se emplearán para poder cumplir con los objetivos de la investigación.

 gretarreguitrujillo@gmail.com (no se comparten)
[Cambiar cuenta](#)



*Obligatorio

1.- La institución proyecta adecuadamente sus metas a futuro *

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

2.- La institución promueve el cumplimiento de sus metas *

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

3.- La institución tiene metas específicas para cada uno de sus procesos administrativos *

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

<https://forms.gle/PbPLuxNC3YSYddFW8>

4.- Los planes de desarrollo institucional cuentan con objetivos estratégicos definidos *

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

5.- La gestión administrativa se articula adecuadamente con la visión institucional *

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

6.- Los funcionarios de la entidad comparten con usted la misión institucional *

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

7.- En general el servicio al usuario se encuentra normado y regulado por políticas administrativas de la institución *

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

8.- Existen políticas regulatorias que controlan los procesos administrativos en la institución *

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

9.- Los procesos administrativos están regulados por normas técnicas *

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

10.- La institución cuenta con materiales tangibles para el cumplimiento de sus actividades *

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

11.- La institución cuenta con programas de capacitación de personal *

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

12.- Los trabajadores perciben que existe organización y orden en las actividades de la institución *

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

13.- Se procura que los recursos estén destinados a mejorar el desempeño de los trabajadores *

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

14.- La institución presta sus servicios adecuadamente a los usuarios *

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

15.- Usted cree que la institución hace cumplir adecuadamente las actividades a los trabajadores *

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

16.- El seguimiento de los procesos requiere del compromiso de la Alta Dirección y de las unidades de organización *

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

17.- Cree usted que los trabajadores se desempeñan en su labor mejorando su productividad *

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

18.- La institución promueve la eficiencia para el cumplimiento de sus actividades administrativas *

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

19.- Generalmente la intuición produce bienes y servicios de alto valor a favor de los usuarios *

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

20.- La prestación de los bienes y servicios generan un impacto y satisfacción positiva a los usuarios *

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

[Siguiendo](#)

[Borrar formulario](#)

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

<https://forms.gle/PbPLuxNC3YSYddFW8>



V1_Gestion por Procesos

 gretarreguitrujillo@gmail.com (no se comparten)
[Cambiar cuenta](#)



*Obligatorio

V2_Carga Procesal

El presente cuestionario presenta las preguntas que se formularán a trabajadores tanto administrativos y jurisdiccionales de los Juzgados de Familia de Lima Norte del distrito de Independencia, donde las respuestas registradas se emplearán para poder cumplir con los objetivos de la investigación.

1.- La cantidad de demandas ingresadas superan la capacidad de los juzgados de familia *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

2.- El exceso de demandas ingresadas repercute en los plazos para resolver los casos judicializados *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

3.- El ingreso de escritos por parte de los abogados en los proceso judiciales, repercute en el normal desarrollo de la descarga procesal. *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

4.- La calificación de las demandas se cumplen según los plazos establecidos por ley *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

5.- Las demandas calificadas cumplen con las expectativas de los usuarios *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

6.- Las notificaciones cumplen con los plazos establecidos por ley *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

7.- Los expedientes por resolver concuerdan con la realidad de los recursos asignados a los órganos jurisdiccionales. *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

8.- Las demandas son calificadas por los órganos jurisdiccionales en el plazo de ley *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

9.- Generalmente los escritos presentados por los usuarios son proveídos oportunamente *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

10.- Los autos y sentencias se emiten tal cual las norma procesal lo establece *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

11.- La acumulación de trabajo en el despacho judicial genera que la resolución de los expedientes se prolongue *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

12.- Los expedientes resueltos normalmente generan disminución procesal en los órganos jurisdiccionales *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

13.- Los expedientes pendientes por resolver al inicio del año son superiores a los del año anterior *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

14.- Los expedientes efectivamente resueltos en el año superan el ingreso de nuevos expedientes *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

15.- Los expedientes pendientes al final del año superan a lo resuelto en años anteriores *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

16.- Las sentencias apeladas son normalmente anuladas en segunda instancia *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

17.- Las sentencias anuladas son devueltas en los plazo establecidos en las normas *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

18.- Las sentencias anuladas son por cuestiones perjudiciales y atribuibles a las partes *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

19.- Las conciliaciones son soluciones efectivas para dar concluidas a los litigios judiciales. *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

20.- Los porcentajes de conciliaciones en los procesos judiciales son los indicados en el presente periodo *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

21.- La percepción de los usuarios respecto de las conciliaciones son los más positivos posibles *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

22.- La ejecución de los procesos se efectúa en los plazos establecidos en la norma *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

23.- Los expedientes judiciales con ejecución concluida son remitidos en los plazos establecidos al archivo definitivo *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

24.- La ejecución de los procesos judiciales satisface las expectativas de los usuarios judiciales *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

25.- Los procesos judiciales en etapa de ejecución se transmiten oportunamente para su ejecución a las dependencias correspondientes *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

26.- Los procesos judiciales resueltos en otra dependencia son normalmente ejecutados en primera instancia *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

27.- Los partes procesales vencidas cumplen en los plazos establecidos con la ejecución de las sentencias judiciales *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

28.- Los expedientes archivados provisionalmente son impulsados por las partes en los plazos y normas establecidas *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

29.- Lo archivos provisionales cumplen con remitir en el menor tiempo posible los expedientes judiciales *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

30.- Los expedientes archivados provisionales son impulsados de oficio por los órganos jurisdiccionales *

- 1=Nunca
- 2=Casi Nunca
- 3=A veces
- 4=Casi Siempre
- 5=Siempre

[Atrás](#)

[Enviar](#)

[Borrar formulario](#)

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

<https://forms.gle/PbPLuxNC3YSYddFW8>

Anexo 4. Ficha técnica

Anexo 4.1. Ficha técnica V1

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Denominación	: Cuestionario para medir la Gestión por Procesos
Autor	: Greta Pamela, Arregui Trujillo, adaptado y mejorado de Solórzano (2020).
Aplicación	: Colectivo (un grupo)
Ámbito de aplicación	: Sujetos mayores a los 18 años de edad
Duración	: Entre 5 y 6 minutos
Numero de ítems	: 20 ítems
Materiales	: Documentos físicos y digitales y otros materiales
Objetivo:	: Evaluar el avance y mejoras de la gestión por procesos y sus dimensiones
Tamaño de muestra	: 35
Muestreo	: Censal
Margen de error:	: 0,05 (5%)
Nivel de confianza:	: 1,96 (95 %)
Validez	: Validez a juicio de expertos
Confiabilidad	: 0,932 de alfa de Cronbach
Escala	: Likert

ESCALA

1= Totalmente de acuerdo
2= De acuerdo
3= Indiferente
4= En Desacuerdo
5= Totalmente en desacuerdo

Niveles y rango	: Baremos
------------------------	-----------

RANGOS Y NIVELES

1= Deficiente
2= Regular
3= Eficiente

Anexo 4.2. Ficha técnica V2

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Denominación	: Cuestionario para medir la Carga Procesal
Autor	: Greta Pamela, Arregui Trujillo, adaptado y mejorado de Campoverde, 2020.
Aplicación	: Colectivo (un grupo)
Ámbito de aplicación	: Sujetos mayores a los 18 años de edad
Duración	: Entre 5 y 6 minutos
Numero de ítems	: 30 ítems
Materiales	: Documentos físicos y digitales y otros materiales
Objetivo:	: Evaluar la gestión de la carga procesal y sus dimensiones
Tamaño de muestra	: 35
Muestreo	: Censal
Margen de error:	: 0,05 (5%)
Nivel de confianza:	: 1,96 (95 %)
Validez	: Validez a juicio de expertos
Confiabilidad	: 0,937 de alfa de Cronbach
Escala	: Likert

ESCALA

1= Nunca
2= Casi nunca
3= A veces
4= Casi siempre
5= Siempre

Niveles y rango	: Baremos
------------------------	-----------

RANGOS NIVELES

1= Bajo
2= Moderado
3= Alto

Y

Anexo 5. Constancia de validación de instrumentos

Anexo 5.1. Validación de experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS							
1	La institución proyecta adecuadamente sus metas a futuro.	X		X		X		
2	La institución promueve el cumplimiento de sus metas.	X		X		X		
3	La institución tiene metas específicas para cada uno de sus procesos administrativos.	X		X		X		
4	Los planes de desarrollo institucional cuentan con objetivos estratégicos definidos.	X		X		X		
5	La gestión administrativa se articula adecuadamente con la visión institucional.	X		X		X		
6	Los funcionarios de la entidad comparten con usted la misión institucional.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE SOPORTE							
7	En general el servicio al usuario se encuentra normado y regulado por políticas administrativas de la institución.	X		X		X		
8	Existen políticas regulatorias que controlan los procesos administrativos en la institución.	X		X		X		
9	Los procesos administrativos están regulados por normas técnicas.	X		X		X		
10	La institución cuenta con materiales tangibles para el cumplimiento de sus actividades.	X		X		X		
11	La institución cuenta con programas de capacitación de personal.	X		X		X		
12	Los trabajadores perciben que existe organización y orden las actividades de la institución.	X		X		X		
13	Se procura que los recursos estén destinados a mejorar el desempeño de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROCESOS OPERATIVOS							
14	La institución presta sus servicios adecuadamente a los usuarios.	X		X		X		
15	Usted cree que la institución hace cumplir adecuadamente las actividades a los trabajadores.	X		X		X		

16	El seguimiento de los procesos requiere del compromiso de la Alta Dirección y de las unidades de organización.	X		X		X		
17	Cree usted que los trabajadores se desempeñan en su labor mejorando su productividad.	X		X		X		
18	La institución promueve la eficiencia para el cumplimiento de sus actividades administrativas.	X		X		X		
19	Generalmente la intuición produce bienes y servicios de alto valor a favor de los usuarios.	X		X		X		
20	La prestación de los bienes y servicios generan un impacto y satisfacción positiva a los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ ES SUFICIENTE _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. DIOSES VILLANUEVA JOSE AGUSTIN DNI: 08259340

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

27 de Octubre del 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.
José Agustín Dioses Villanueva
Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad
DNI 08259340

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2:
CARGA PROCESAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INGRESO DE EXPEDIENTES							
1	La cantidad de demandas ingresadas superan la capacidad de los Juzgados de familia.	X		X		X		
2	El exceso de demandas ingresadas repercute en los plazos para resolver los casos judicializados.	X		X		X		
3	El ingreso de escritos por parte de los abogados en los procesos judiciales, repercute en el normal desarrollo de la descarga procesal.	X		X		X		
4	La calificación de las demandas se cumplen según los plazos establecidos por ley.	X		X		X		
5	Las demandas calificadas cumplen con las expectativas de los usuarios.	X		X		X		
6	Las notificaciones cumplen con los plazos establecidos por ley.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EXPEDIENTES PENDIENTES							
7	Los expedientes por resolver concuerdan con la realidad de los recursos asignados a los órganos jurisdiccionales.	X		X		X		
8	Las demandas son calificadas por los órganos jurisdiccionales en el plazo de ley.	X		X		X		
9	Generalmente los escritos presentados por los usuarios son proveídos oportunamente.	X		X		X		
10	Los autos y sentencias se emiten tal cual las norma procesal lo establece.	X		X		X		
11	La acumulación de trabajo en el despacho judicial genera que la resolución de los expedientes se prolongue.	X		X		X		
12	Los expedientes resueltos normalmente generan disminución procesal en los órganos jurisdiccionales.	X		X		X		
13	Los expedientes pendientes por resolver al inicio del año son superiores a los del año anterior.	X		X		X		
14	Los expedientes efectivamente resueltos en el año superan el ingreso de nuevos expedientes.	X		X		X		
15	Los expedientes pendientes al final del año superan a lo resuelto en años anteriores.	X		X		X		
16	Las sentencias apeladas son normalmente anuladas en segunda instancia.	X		X		X		

17	Las sentencias anuladas son devueltas en los plazos establecidos en las normas.	X		X		X	
18	Las sentencias anuladas son por cuestiones perjudiciales y atribuibles a las partes.	X		X		X	
19	Las conciliaciones son soluciones efectivas para dar concluidas a los litigios judiciales.	X		X		X	
20	Los porcentajes de conciliaciones en los procesos judiciales son los indicados en el presente periodo.	X		X		X	
21	La percepción de los usuarios respecto de las conciliaciones son los más positivos posibles.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: EJECUCIÓN DE EXPEDIENTES	Si	No	Si	No	Si	No
22	La ejecución de los procesos se efectúa en los plazos establecidos en la norma.	X		X		X	
23	Los expedientes judiciales con ejecución concluida son remitidos en los plazos establecidos al archivo definitivo.	X		X		X	
24	La ejecución de los procesos judiciales satisface las expectativas de los usuarios judiciales.	X		X		X	
25	Los procesos judiciales en etapa de ejecución se transmiten oportunamente para su ejecución a las dependencias correspondientes.	X		X		X	
26	Los procesos judiciales resueltos en otra dependencia son normalmente ejecutados en primera instancia.	X		X		X	
27	Los partes procesales vencidas cumplen en los plazos establecidos con la ejecución de las sentencias judiciales.	X		X		X	
28	Los expedientes archivados provisionalmente son impulsados por las partes en los plazos y normas establecidas.	X		X		X	
29	Los archivos provisionales cumplen con remitir en el menor tiempo posible los expedientes judiciales.	X		X		X	
30	Los expedientes archivados provisionales son impulsados de oficio por los órganos jurisdiccionales.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. DIOSOS VILLANUEVA JOSE AGUSTIN DNI: 08259340

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad


27 de Octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Firma del Experto Informante.
 José Agustín Dioses Villanueva
 Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad
 DNI 08259340

Anexo 5.2. Validación de experto 2

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



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS							
1	La institución proyecta adecuadamente sus metas a futuro.	X		X		X		
2	La institución promueve el cumplimiento de sus metas.	X		X		X		
3	La institución tiene metas específicas para cada uno de sus procesos administrativos.	X		X		X		
4	Los planes de desarrollo institucional cuentan con objetivos estratégicos definidos.	X		X		X		
5	La gestión administrativa se articula adecuadamente con la visión institucional.	X		X		X		
6	Los funcionarios de la entidad comparten con usted la misión institucional.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE SOPORTE	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En general el servicio al usuario se encuentra normado y regulado por políticas administrativas de la institución.	X		X		X		
8	Existen políticas regulatorias que controlan los procesos administrativos en la institución.	X		X		X		
9	Los procesos administrativos están regulados por normas técnicas.	X		X		X		
10	La institución cuenta con materiales tangibles para el cumplimiento de sus actividades.	X		X		X		
11	La institución cuenta con programas de capacitación de personal.	X		X		X		
12	Los trabajadores perciben que existe organización y orden las actividades de la institución.	X		X		X		
13	Se procura que los recursos estén destinados a mejorar el desempeño de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROCESOS OPERATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La institución presta sus servicios adecuadamente a los usuarios.	X		X		X		
15	Usted cree que la institución hace cumplir adecuadamente las actividades a los trabajadores.	X		X		X		

16	El seguimiento de los procesos requiere del compromiso de la Alta Dirección y de las unidades de organización.	X		X		X		
17	Cree usted que los trabajadores se desempeñan en su labor mejorando su productividad.	X		X		X		
18	La institución promueve la eficiencia para el cumplimiento de sus actividades administrativas.	X		X		X		
19	Generalmente la intuición produce bienes y servicios de alto valor a favor de los usuarios.	X		X		X		
20	La prestación de los bienes y servicios generan un impacto y satisfacción positiva a los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. ...ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL DNI:....08633338.....

Especialidad del validador:.....METODOLOGO.....

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 planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, . 24. de OCTUBRE. del 2021


ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL
DNI . 08633338 . .

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2:
CARGA PROCESAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INGRESO DE EXPEDIENTES							
1	La cantidad de demandas ingresadas superan la capacidad de los Juzgados de familia.	X		X		X		
2	El exceso de demandas ingresadas repercute en los plazos para resolver los casos judicializados.	X		X		X		
3	El ingreso de escritos por parte de los abogados en los proceso judiciales, repercute en el normal desarrollo de la descarga procesal.	X		X		X		
4	La calificación de las demandas se cumplen según los plazos establecidos por ley.	X		X		X		
5	Las demandas calificadas cumplen con las expectativas de los usuarios.	X		X		X		
6	Las notificaciones cumplen con los plazos establecidos por ley.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EXPEDIENTES PENDIENTES							
7	Los expedientes por resolver concuerdan con la realidad de los recursos asignados a los órganos jurisdiccionales.	X		X		X		
8	Las demandas son calificadas por los órganos jurisdiccionales en el plazo de ley.	X		X		X		
9	Generalmente los escritos presentados por los usuarios son proveídos oportunamente.	X		X		X		
10	Los autos y sentencias se emiten tal cual las norma procesal lo establece.	X		X		X		
11	La acumulación de trabajo en el despacho judicial genera que la resolución de los expedientes se prolongue.	X		X		X		
12	Los expedientes resueltos normalmente generan disminución procesal en los órganos jurisdiccionales.	X		X		X		
13	Los expedientes pendientes por resolver al inicio del año son superiores a los del año anterior.	X		X		X		
14	Los expedientes efectivamente resueltos en el año superan el ingreso de nuevos expedientes.	X		X		X		
15	Los expedientes pendientes al final del año superan a lo resuelto en años anteriores.	X		X		X		
16	Las sentencias apeladas son normalmente anuladas en segunda instancia.	X		X		X		

17	Las sentencias anuladas son devueltas en los plazos establecidos en las normas.	X		X		X		
18	Las sentencias anuladas son por cuestiones perjudiciales y atribuibles a las partes.	X		X		X		
19	Las conciliaciones son soluciones efectivas para dar concluidas a los litigios judiciales.	X		X		X		
20	Los porcentajes de conciliaciones en los procesos judiciales son los indicados en el presente periodo.	X		X		X		
21	La percepción de los usuarios respecto de las conciliaciones son los más positivos posibles.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EJECUCIÓN DE EXPEDIENTES	Si	No	Si	No	Si	No	
22	La ejecución de los procesos se efectúa en los plazos establecidos en la norma.	X		X		X		
23	Los expedientes judiciales con ejecución concluida son remitidos en los plazos establecidos al archivo definitivo.	X		X		X		
24	La ejecución de los procesos judiciales satisface las expectativas de los usuarios judiciales.	X		X		X		
25	Los procesos judiciales en etapa de ejecución se transmiten oportunamente para su ejecución a las dependencias correspondientes.	X		X		X		
26	Los procesos judiciales resueltos en otra dependencia son normalmente ejecutados en primera instancia.	X		X		X		
27	Los partes procesales vencidas cumplen en los plazos establecidos con la ejecución de las sentencias judiciales.	X		X		X		
28	Los expedientes archivados provisionalmente son impulsados por las partes en los plazos y normas establecidas.	X		X		X		
29	Los archivos provisionales cumplen con remitir en el menor tiempo posible los expedientes judiciales.	X		X		X		
30	Los expedientes archivados provisionales son impulsados de oficio por los órganos jurisdiccionales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. ...ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL DNI:....08633338.....

Especialidad del validador:.....METODOLOGO.....

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 planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, ..24.... de OCTUBRE..... del 2021


ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL
DNI . 08633338 . .

Anexo 5.3. Validación de experto 3

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución proyecta adecuadamente sus metas a futuro.	X		X		X		
2	La institución promueve el cumplimiento de sus metas.	X		X		X		
3	La institución tiene metas específicas para cada uno de sus procesos administrativos.	X		X		X		
4	Los planes de desarrollo institucional cuentan con objetivos estratégicos definidos.	X		X		X		
5	La gestión administrativa se articula adecuadamente con la visión institucional.	X		X		X		
6	Los funcionarios de la entidad comparten con usted la misión institucional.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE SOPORTE	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En general el servicio al usuario se encuentra normado y regulado por políticas administrativas de la institución.	X		X		X		
8	Existen políticas regulatorias que controlan los procesos administrativos en la institución.	X		X		X		
9	Los procesos administrativos están regulados por normas técnicas.	X		X		X		
10	La institución cuenta con materiales tangibles para el cumplimiento de sus actividades.	X		X		X		
11	La institución cuenta con programas de capacitación de personal.	X		X		X		
12	Los trabajadores perciben que existe organización y orden las actividades de la institución.	X		X		X		
13	Se procura que los recursos estén destinados a mejorar el desempeño de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROCESOS OPERATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La institución presta sus servicios adecuadamente a los usuarios.	X		X		X		
15	Usted cree que la institución hace cumplir adecuadamente las actividades a los trabajadores.	X		X		X		

16	El seguimiento de los procesos requiere del compromiso de la Alta Dirección y de las unidades de organización.	X		X		X		
17	Cree usted que los trabajadores se desempeñan en su labor mejorando su productividad.	X		X		X		
18	La institución promueve la eficiencia para el cumplimiento de sus actividades administrativas.	X		X		X		
19	Generalmente la intuición produce bienes y servicios de alto valor a favor de los usuarios.	X		X		X		
20	La prestación de los bienes y servicios generan un impacto y satisfacción positiva a los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mtr. Liliana Paty Reyna Santibañez** **DNI: 15996721**

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad**

26 de octubre del 2021

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

Firma del Experto Informante.

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



.....
Liliana Paty Reyna Santibañez
CONTABILIDAD & AUDITORIA
S.R.L.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2:
CARGA PROCESAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INGRESO DE EXPEDIENTES							
1	La cantidad de demandas ingresadas superan la capacidad de los Juzgados de familia.	X		X		X		
2	El exceso de demandas ingresadas repercute en los plazos para resolver los casos judicializados.	X		X		X		
3	El ingreso de escritos por parte de los abogados en los procesos judiciales, repercute en el normal desarrollo de la descarga procesal.	X		X		X		
4	La calificación de las demandas se cumplen según los plazos establecidos por ley.	X		X		X		
5	Las demandas calificadas cumplen con las expectativas de los usuarios.	X		X		X		
6	Las notificaciones cumplen con los plazos establecidos por ley.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EXPEDIENTES PENDIENTES							
7	Los expedientes por resolver concuerdan con la realidad de los recursos asignados a los órganos jurisdiccionales.	X		X		X		
8	Las demandas son calificadas por los órganos jurisdiccionales en el plazo de ley.	X		X		X		
9	Generalmente los escritos presentados por los usuarios son proveídos oportunamente.	X		X		X		
10	Los autos y sentencias se emiten tal cual las norma procesal lo establece.	X		X		X		
11	La acumulación de trabajo en el despacho judicial genera que la resolución de los expedientes se prolongue.	X		X		X		
12	Los expedientes resueltos normalmente generan disminución procesal en los órganos jurisdiccionales.	X		X		X		
13	Los expedientes pendientes por resolver al inicio del año son superiores a los del año anterior.	X		X		X		
14	Los expedientes efectivamente resueltos en el año superan el ingreso de nuevos expedientes.	X		X		X		

15	Los expedientes pendientes al final del año superan a lo resuelto en años anteriores.	X		X		X		
16	Las sentencias apeladas son normalmente anuladas en segunda instancia.	X		X		X		
17	Las sentencias anuladas son devueltas en los plazos establecidos en las normas.	X		X		X		
18	Las sentencias anuladas son por cuestiones perjudiciales y atribuibles a las partes.	X		X		X		
19	Las conciliaciones son soluciones efectivas para dar concluidas a los litigios judiciales.	X		X		X		
20	Los porcentajes de conciliaciones en los procesos judiciales son los indicados en el presente periodo.	X		X		X		
21	La percepción de los usuarios respecto de las conciliaciones son los más positivos posibles.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EJECUCIÓN DE EXPEDIENTES	Si	No	Si	No	Si	No	
22	La ejecución de los procesos se efectúa en los plazos establecidos en la norma.	X		X		X		
23	Los expedientes judiciales con ejecución concluida son remitidos en los plazos establecidos al archivo definitivo.	X		X		X		
24	La ejecución de los procesos judiciales satisface las expectativas de los usuarios judiciales.	X		X		X		
25	Los procesos judiciales en etapa de ejecución se transmiten oportunamente para su ejecución a las dependencias correspondientes.	X		X		X		
26	Los procesos judiciales resueltos en otra dependencia son normalmente ejecutados en primera instancia.	X		X		X		
27	Los partes procesales vencidas cumplen en los plazos establecidos con la ejecución de las sentencias judiciales.	X		X		X		
28	Los expedientes archivados provisionalmente son impulsados por las partes en los plazos y normas establecidas.	X		X		X		

29	Lo archivos provisionales cumplen con remitir en el menor tiempo posible los expedientes judiciales.	X		X		X		
30	Los expedientes archivados provisionales son impulsados de oficio por los órganos jurisdiccionales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mtr. Liliana Paty Reyna Santibañez DNI: 15996721

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad

26 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.



Liliana Paty Reyna Santibañez
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
C.R.C. 25606

Anexo 6. Informe de aprobación de población de trabajadores en el Juzgado de Familia


**PODER JUDICIAL
LIMA NORTE**

Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte
Gerencia de Administración Distrital
Unidad de Administración y Finanzas

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Independencia, 22 de Noviembre del 2021

 Firma Digital

Formado digitalmente por: RENZO ARTURO CHUMPITAZ PACHAECOC
DNI: 70905985
Contratador: Dirección Distrital de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte
Fecha: 22/11/2021 16:53:59

INFORME N° 000341-2021-CP-UAF-GAD-CSJLIMANORTE-PJ

A : RENZO ARTURO CHUMPITAZ PACHAECOC
Asesor de la Oficina de Asesoría Legal de la CSJ Lima Norte

De : SILVIA RAQUEL PASTOR RIOS
Coordinador de Personal de la CSJ de Lima Norte

Asunto : SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA CANTIDAD DE TRABAJADORES JURISDICCIONALES Y ADMINISTRATIVOS VIENEN DESARROLLANDO EN LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE LIMA NORTE INFORMACIÓN PARA UNA TESIS GRETA PAMELA ARREGUI TRUJILLO

Referencia : HOJA DE ENVIO 005037-2021-CP-UAF-GAD-CSJLIMANORTE (BNOV2021)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al asunto y en relación al documento de la referencia, para informarle lo siguiente:

1. ANTECEDENTES

OFICIO N° 003375-2021-OAJ-P-CSJLIMANORTE-PJ de fecha 08/11/2021 remite el Escrito S/N presentado por Greta Pamela Arregui Trujillo.

2. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Mediante Escrito S/N la persona Greta Pamela Arregui Trujillo solicita de información sobre la cantidad de trabajadores jurisdiccionales y administrativos que están laborando actualmente en los Juzgados de Familia de Lima Norte 1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 6°, 7° y 8°, están ubicados en Jr. Marcos Farfán 3268-3270, Urb. Industrial Independencia, con la finalidad de poder definir la población para el desarrollo de su tesis.

Sobre el particular y de la revisión del CAP de ubicación física de personal del Mes de Noviembre de 2021, cumplimos con informar lo siguiente con detalle de cargo:





Poder Judicial
Del Perú

Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte
Gerencia de Administración Distrital
Unidad de Administración y Finanzas

1° JUZGADO DE FAMILIA DE INDEPENDENCIA
JUEZ ESPECIALIZADO
ESPECIALISTA JUDICIAL DE AUDIENCIA DE SALA
SECRETARIO JUDICIAL
ASISTENTE DE SERVICIO DE COMUNICACIONES I
TECNICO JUDICIAL
2° JUZGADO DE FAMILIA DE INDEPENDENCIA
JUEZ ESPECIALIZADO
SECRETARIO JUDICIAL
SECRETARIO JUDICIAL
ASISTENTE JUDICIAL
ASISTENTE JUDICIAL
3° JUZGADO DE FAMILIA DE INDEPENDENCIA
JUEZ ESPECIALIZADO
ASISTENTE JUDICIAL
ASISTENTE JUDICIAL
ASISTENTE JUDICIAL
AUXILIAR JUDICIAL
4° JUZGADO DE FAMILIA DE INDEPENDENCIA
JUEZ ESPECIALIZADO
SECRETARIA JUDICIAL
SECRETARIA JUDICIAL
ASISTENTE JUDICIAL
AUXILIAR JUDICIAL
5° JUZGADO DE FAMILIA DE INDEPENDENCIA
JUEZ ESPECIALIZADO
SECRETARIA JUDICIAL
TECNICO JUDICIAL
ASISTENTE ADMINISTRATIVO I
ASISTENTE JUDICIAL
6° JUZGADO DE FAMILIA DE INDEPENDENCIA
JUEZ ESPECIALIZADO
SECRETARIO JUDICIAL
ASISTENTE JUDICIAL
TECNICO JUDICIAL
AUXILIAR ADMINISTRATIVO I
7° JUZGADO DE FAMILIA DE INDEPENDENCIA
JUEZ ESPECIALIZADO
SECRETARIO JUDICIAL
ASISTENTE EN SERVICIOS DE COMERCACIONES I
ASISTENTE JUDICIAL
CAS - ASISTENTE ADMINISTRATIVO





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte
Gerencia de Administración Distrital
Unidad de Administración y Finanzas

Precisando que, el Juzgado de Familia de Independencia se convirtió y reubicó desde el 15.03.2021 como Juzgado de Familia de Carabaylo y desde el 01.06.2021 se convirtió en el Juzgado de Familia de Carabaylo.

Es todo cuanto informo a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

SILVIA RAQUEL PASTOR RIOS

Presidenta

Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte

SPR/htg



Anexo 7. Carta de autorización institucional para recojo de información



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte
Oficina de Asesoría Legal

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Independencia, 06 de Diciembre del 2021



Firma
Digital

Firmado digitalmente por RENZO ARTURO CHUMPITAZ PACHECO
DIRECCIÓN Asesoría Legal
2021/12/06 10:48:48 AM
Asesor Legal de la Oficina de Asesoría Legal
Corte Superior de Justicia de Lima Norte
Correo: ca@csjlnorte.gob.pe
Fecha: 06/12/2021 10:48:48 AM

CARTA N° 000157-2021-OAL-P-CSJLIMANORTE-PJ

Sr(a),

ARREGUI TRUJILLO GRETA PAMELA
Alumna de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo
Filial Lima Campus Lima Norte
gretatreguitrujillo@gmail.com

Asunto : Subsana observación y otro sobre permiso para el desarrollo de la tesis gestión de procesos y carga procesal en los juzgados de familia.

Referencia : a) Solicitud de permiso para el desarrollo de la tesis gestión de procesos y carga procesal
b) Oficio N° 003728-2021-OAL-P-CSJLIMANORTE-PJ
EXPEDIENTE 006529-2021-MUP-CS
OFICIO 003728-2021-OAL-P-CSJLIMANORTE (6DIC2021)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez, por encargo de la señorita Presidenta, en relación al documento de la referencia a), se remite el documento de la referencia b), mediante el cual, se solicita a la señora Esmeralda Jesús Vásquez Salis, Apoyo Administrativo de los Juzgados de Familia de Marcos Farfán de la CSJ Lima Norte, que dentro del tiempo que los magistrados y el personal jurisdiccional y administrativo dispongan, en la modalidad correspondiente (de preferencia virtual) tenga a bien atender a la alumna en mención.

En tal sentido sirvase a coordinar con la servidora en mención, para la realización de la encuesta para su investigación académica.

Asimismo cabe precisar que, la entrega de correos electrónicos y otros datos necesarios de coordinación deberá ser canalizada a través de la señora Esmeralda Jesús Vásquez Salis.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente por:

RENZO ARTURO CHUMPITAZ PACHECO
Asesor Legal de la Presidencia
Corte Superior de Justicia de Lima Norte

RCP/ual

Se adjunta: Oficio N° 003728-2021-OAL-P-CSJLIMANORTE-PJ



Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifica.gob.pe/verifica/> CÓDIGO: 388438 CLAVE: OCP/ALC
CARTA N° 000157-2021-OAL-P-CSJLIMANORTE Página 1 de 1



Anexo 8. Resultados de fiabilidad

Anexo 8.1. Fiabilidad V1

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

Escala: V1_Gestion por Procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	20

→ Fiabilidad

Escala: Carga Procesal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	30

Anexo 9. Base de datos (prueba piloto)

V1

V2

N/F	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
4	1	2	1	2	2	3	1	1	1	3	1	2	3	2	2	2	1	4	2	1
5	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	3	1	2	1	2	2
6	1	2	2	2	1	5	3	1	2	1	1	4	2	3	2	2	4	2	4	4
7	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
8	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1
10	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	4	2	1	2	4	3	4	2	2	1	1	4	4	4	3	2	4	2	4	4
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
14	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3
15	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
16	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	5
17	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
18	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3	3	
20	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	

N/F	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30
1	4	5	3	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	2	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	4	2	2	3
5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	3	5	2	4	2	3	1	3	2	4	2	2	3	4	3	2	3	2	4	
6	4	3	4	3	5	4	2	4	2	4	4	2	5	2	1	2	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	2	4	2	4
7	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
8	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	5	4	1	3	2	2	1	3	3	5	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	1	1
10	2	4	4	3	2	3	2	3	1	4	4	3	4	2	2	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
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
12	4	4	5	2	1	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3
13	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	1	5	3	1	2	3	2	3	4	5	5	1	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	1	3	2	5
15	5	5	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
16	5	5	5	1	1	1	1	2	1	2	2	2	4	5	5	5	5	3	5	2	2	5	1	1	2	1	1	1	2	5
17	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	5	5	5	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	5	5	5	2	2	2	4	3	2	4	4	3	5	1	5	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3

Anexo 10. Base de datos (Resultados)

Anexo 10.1. Base de datos V1

Gestión por procesos																				
	D1					D2					D3									
1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
4	1	2	1	2	2	3	1	1	1	3	1	2	3	2	2	2	1	4	2	1
5	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	3	1	2	1	2	2
6	1	2	2	2	1	5	3	1	2	1	1	4	2	3	2	2	4	2	4	4
7	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
8	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	3
10	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3
11	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1
12	4	2	1	2	4	3	4	2	2	1	1	4	4	4	3	2	4	2	4	4
13	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
14	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3
15	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
16	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	5	5
17	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
18	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3	3
20	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4
21	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
22	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4	4	2	2	4	4	3	2	4	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
24	4	5	3	4	3	4	2	4	1	3	1	2	2	3	3	1	2	1	1	4
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
26	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
27	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
29	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	3	1	1
31	1	2	2	1	1	2	1	4	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2
32	4	2	3	1	2	4	3	3	3	1	4	3	1	1	3	4	4	4	4	2
33	3	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	2	5	3	4	4
34	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1
35	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3

Anexo 10.2. Base de datos V2

Carga procesal																															
	D1						D2												D3												
1	4	5	3	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	1	3	2	1	1	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	1	
5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	5	2	4	2	3	1	3	2	4	2	2	3	4	3	2	3	2	4	
6	4	3	4	3	5	4	2	4	2	4	4	2	5	2	1	2	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	2	4	2	4	
7	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
8	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	5	4	1	3	2	2	1	3	3	5	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	1	1	
10	2	4	4	3	2	3	2	3	1	4	4	3	4	2	2	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
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
12	4	4	5	2	1	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	
13	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	1	5	3	1	2	3	2	3	4	5	5	1	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	1	3	2	5	
15	5	5	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	
16	5	5	5	1	1	1	1	2	1	2	2	2	4	5	5	5	5	3	5	2	2	5	1	1	2	1	1	1	2	5	
17	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	5	5	5	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	5	5	5	2	2	2	4	3	2	4	4	3	5	1	5	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	3	4	3	5	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	
23	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	1	1	4	3	3	2	3	5	4	4	4	2	4	1	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2	2	1	3	3	4	
25	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	
27	5	5	4	2	3	3	2	2	2	4	4	3	4	2	4	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	
28	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
29	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	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
31	3	2	3	3	1	1	1	1	1	5	3	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	
32	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	