



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de los procesos administrativos en la defensa pública del
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima Norte 2021

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

AUTORA:

Cipriano Alvarado, Denis Roxana (ORCID: 0000-0001-5496-7768)

ASESOR:

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (ORCID: 0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres por siempre demostrar su amor incondicional, a motivar cumplir cada objetivo en mi vida. Gracias por estar a mi lado y ahora son la luz de mi camino, a mis hermanas por ser mi soporte en mi día a día.

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía.

A Mis padres por ser mi gran ejemplo de superación. A Mis hermanas por su apoyo incondicional, por ser mi fortaleza, motivación en cada decisión y proyectos.

A Mi Hija de Corazón por demostrarme que la vida está hecha para asumir retos y su amor incondicional.

A Mi Familia, amigos, compañeros del MINJUS y profesores por acompañarme en esta etapa de realización en mi investigación, por su gran cariño y aprecio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Caratula:	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento	iii
Indice de contenidos.....	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	17
3.3. Escenario de Estudio	17
3.4. Participantes.....	18
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.6 Procedimientos	19
3.7 Rigor científico	19
3.8 Método de análisis de datos.....	19
3.9 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	45

Resumen

En la presente investigación se tiene como objetivo describir la gestión de los procesos administrativos en la defensa pública de Lima Norte, basándose en referencias sobre los fundamentos teóricos. En donde el estudio es tipo Básica, no experimental, basada en un paradigma interpretativo, el enfoque es cualitativo, el diseño fenomenológico y la técnica para el instrumentos en recolección de información es donde el autor realizara entrevista a los defensores públicos en medida de poder tener una conclusión de las preguntas realizadas , al proporcionar mayores conocimientos para el desarrollo en las experiencias y opiniones dentro de la Dirección Distrital de Lima Norte. En relación a los resultados y conclusión, se evidencia que la gestión de los procesos administrativos tienen debilidades por parte del personal y de los responsables teniendo faltas de compromisos, motivación e integración para la realización de las actividades. Del mismo modo la deficiencia en el desconocimiento de las necesidades de la dirección distrital en medida de tener metas de acorde a las áreas y a las sedes periferias.

Palabras clave: Retroalimentación, Necesidad de información, Motivación.

Abstract

The objective of this research is to describe the management of administrative processes in the public defense of Lima Norte, based on references on the theoretical foundations. Where the study is Basic type, not experimental, based on an interpretive paradigm, the approach is qualitative, the phenomenological design and the technique for the information gathering instruments is where the author will interview public defenders to the extent of being able to have a conclusion of the questions asked, by providing greater knowledge for the development of experiences and opinions within the District Directorate of North Lima. In relation to the results and conclusion, it is evident that the management of the administrative processes has weaknesses on the part of the personnel and those responsible, having a lack of commitments, motivation and integration to carry out the activities. In the same way, the deficiency in the lack of knowledge of the needs of the district leadership to the extent of having goals according to the areas and the peripheral headquarters.

Keywords: Feedback, need for information, motivation

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el problema en la gestión de los procesos administrativos, según Almendariz y Proaño (2020), señalaron que los procesos administrativos como: el control, dirección, organización y planeación, no está siendo aplicado, por lo cual presenta ciertas irregularidades de control en el incumplimiento de normas por parte del personal, por ende, presentó falencias en el desarrollo de sus actividades. Por eso Villacreses (2017), indicó algunas deficiencias presentadas como: la colaboración de los empleados, trabajo en equipo, delegación de compromisos y aprendizaje, siendo estos factores fundamentales en la excelencia de los procesos administrativos para perfeccionar los servicios municipales.

Por su parte Reyes (2016), mencionó que el problema incide en una inadecuada gestión de procesos establecidos incurriendo en retrasos en el cumplimiento de planes de trabajo, habiendo una característica como la ausencia de un verdadero sistema de planificación. En estos procesos los administradores plantearon una Planificación Estratégica como un proceso para la toma de decisiones. Así mismo Santana (2016) denotó que las entidades no tienen herramientas que están alineadas al requerimiento moderno, por lo tanto el proceso de medición en la gestión administrativa es de suma importancia para el progreso de está, accediendo a estrategias sólidas y rentable. Con ello algunas instituciones no tienen un sistema de control en tiempo real presentado debilidad y afectando su gestión. Además Zambrano y Quinto (2016), indicaron que la gestión administrativa encarna un rol importante en las actividades que toda empresa u organización tiende a realizar un desarrollo en forma deficiente, teniendo como misión fortalecer las relaciones labores, donde los procesos administrativos son fundamental para tener triunfo en la totalidad de áreas de la entidad, de lo cual no hay una reducción de errores en la gestión de control, dirección, organización y planificación, por lo cual se busca de poder tener un interrelación con todos los miembros de la empresa teniendo la finalidad el cumplir los objetivos.

La Presidencia de Consejo de Ministros “PCM” (2021) con la Política Nacional de Modernización de la Gestión, señalo que hay varias instituciones públicas que basan sus estructuras en la organización, integración de actividades y poder asignar las responsabilidades que tiene la entidad, muchas veces estos no

son conexos con las funciones que realizan, ni los objetivos que fueron trazados como respuesta de los procesos de operatividad, planeación estratégica y presupuesto. Es por ello, estas instituciones tienen un diseño orientado al tipo de gestión eficaz, estructuras jerárquicas, sin tener una visión de los procesos a realizarse cuando los bienes y servicios públicos se efectúa la entrega o pertenencia solicitada con una responsabilidad de calidad. Por esa razón, es importante identificar los principales problemas como la deficiencia las funciones y el diseño estructural de la organización, insuficiencia en la infraestructura y equipamiento de mobiliarios, teniendo una evaluación limitada de los resultados e impactos, así como los monitoreo y seguimiento de las funciones del personal.

No obstante, en Lima Norte, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos brinda servicios de defensa pública, donde están las Áreas de Asistencia Legal, Penal, Víctimas, Familia, Multidisciplinario, Conciliación y el Administrativo. El área Administrativa esta encargada de la recepción del requerimiento por parte de las entidades de justicias y la dirección general, para remitirlo al defensor público. La falta de control en las tareas desarrolladas para el cumplimiento de las metas, falta de proceso en la recepción de documentos, deficiencia en el monitoreo de los reclamos o quejas con una inadecuada coordinación con Recursos humanos de la Dirección General. En consecuencia, en la Dirección también se encuentran problemas con el personal por falta de motivación, la toma de decisión. Inclusive en la planificación hay falta de programación de las capacitaciones y control de audiencias. Por último, la organización de las funciones de los auxiliares, no hay una supervisión en la atención de los libros de casos, actividad del notificador y capacitaciones de los defensores públicos realizadas por la Dirección General. Por ende, la interrelación de las áreas de la defensa pública no está dando efecto por una falta de cumplimiento de la gestión del proceso administrativo.

En esta investigación la formulación de los problemas está basado en la gestión de los procesos administrativos, relación a esta premisa tenemos las diferentes preguntas: ¿Cómo se viene dando la gestión de los proceso administrativo en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte, 2021?, También se plantean tres preguntas específicas: ¿Cómo se viene dando la dirección en la gestión de los proceso administrativo en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte, 2021?; ¿Cómo se viene dando la organización en la gestión de los proceso

administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021?, ¿Cómo se viene dando el control en la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021? y ¿Cómo se viene dando el planificación en la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021?.

En este trabajo de investigación, la justificación teórica siendo enmarcados en conceptos teóricos en la gestión de los procesos administrativos, busca identificar las deficiencias presentadas en la defensa pública que permitirá realizar un mejor desempeño de control y dirección del área administrativo para obtener eficacia en la gestión, procesos y cumplir un mejor desempeño en sus funciones. Así mismo la justificación practica está orientada en mejorar los sistemas de organización y planificación buscando reducir tiempos en las funciones laborales dentro de la institución. Por ello la coordinación de los servidores ayudara a tener un mejor desarrollo del talento humano generando motivación, compromiso y el personal se pueda integran en medida de tener eficacia en cada una de las actividades realizadas.

Además, la justificación metodológica está basada en relación al estudio de investigación es tipo básica, teniendo un diseño fenomenológico permitiendo conocer las experiencias de las personas entrevistadas el que permitió saber la gestión de los procesos administrativos en cuanto al desarrollo de las actividades para el cumplimiento de los objetivos. Por último la Justificación Social se desarrolla en el marco del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Lima Norte con el objetivo de poder orientar al ciudadano en el servicio legal.

En la investigación se ha planteado el objetivo general es poder Describir la gestión del proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021. Así también para alcanzar los objetivos específicos como son: Describir la dirección de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021, Describir la organización de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021, Describir la planificación de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021 y Narrar la realización del control de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se toma como referencia trabajos previos dentro del contexto nacional en relación a la variable de gestión del proceso administrativo, en este sentido Quiñones (2020) sostuvo en su investigación cualitativa, realizó un estudio a ocho participantes de la institución aplicando una entrevista estructurada, aplicando recolección de datos mediante una guía de entrevista. De este modo los resultados, se evidencia, que los procesos administrativos disciplinario relacionado al personal no siguen un debido proceso, desarrollando irregularidades, generando deficiencia en las evaluaciones, procedimientos. Debe señalar que no se cumple con las funciones ni represiva ni preventiva por lo contrario conlleva a la desmotivación e inconformidad de los trabajadores.

Por su parte Sánchez (2020) en la investigación descriptiva no correlacional, el periodo de tiempo demostró que el estudio transversal tiene como resultado que el instrumento de planeación es realizada en un 88%, en base a métodos y a decisiones bien estructuradas que llega a un 100%, la mejora continua se desarrolló en base a una filosofía de negociación realizada en un 100%, los instrumentos de calidad se usaron con un 88%, esto determino que la planificación es base de la visión y misión para tener el desarrollo de las metas y objetivos, la organización es importante para aumentar la eficiencia, mejorar los rendimientos dentro de la entidad. De igual forma la dirección nos conlleva a garantizar los resultados por parte de los trabajadores y la satisfacción del usuario está basada en la relación de gestión de calidad. Sin embargo Agama, Tipian, Huamán y Gálvez (2020) en su estudio cualitativo recomendaron hacer un seguimiento a los procesos de fiscalización posterior, brindar retroalimentación y permanente capacitación a los trabajadores.

Al respecto Bonifacio (2019); efectuó una investigación descriptiva concluyendo que la conducción de la información de forma eficaz ayuda hacer bases estratégicas y teniendo direcciones mejoradas para los procesos de la gestión administrativa; eso indica al sostener las capacidades del liderazgo nos conlleva a ubicar los problemas presentados en cada área, retroalimentación para el cumplimiento de objetivos. Además Villalobos (2018) esta investigación concluyo que se tuvo algunas medidas para ejecutarse en cada etapa del proceso administrativo, pero siguen presentando ineficiencia en ellos, influyendo en la toma

de decisión. También la planeación de los trabajos no está comprendida en las guías, donde orienta los resultados en la organización de los empleados, donde la dirección no se ejecutó al 100%, conlleva a no ser aplicado lo organizado y planeado; por último el Control o evaluación se sitúa en las tareas que no se cumple impidiendo al área Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Quellouno a medir los resultados.

Por último, Araujo (2017) utilizó una recolección de datos de 110 personas dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Sostuvo que el resultado para el proceso administrativo es ineficiente; la herramienta aplicada, la validación es por el juicio de los expertos y se realizó la prueba de confiabilidad de Cronbach brindando un índice de 0,777, en el cual señalo confiabilidad en la fuente. Para concluir el resultado de investigación indico insuficiente, teniendo como conclusión al realizarse la ejecución de forma correctamente los procesos administrativos siguen teniendo algunos errores influyendo en la organización.

En esta investigación se procedió a analizar trabajos previos en el contexto internacional sobre la variable de estudio, Zambrano (2020) en su investigación con diseño descriptivo señalo que la aplicación inadecuada de las técnicas administrativas perturban el área donde se realizó la gestión administrativa, estos motivos son limitados en la estructuración técnica, la rotación de los empleados y también la ausencia de colaboradores en las distintas áreas es una causal de retraso en los procedimientos adquisición asumió una ineficacia en los flujos de los procesos administrativos estancando e incumpliendo los objetivos.

Por ello López, Jirón y Pérez (2020), manifestaron que la investigación es tipo cualitativa donde concluyeron que la empresa cumple con los procesos administrativos como planificación, organización, recursos humanos, dirección y control, siendo aplicadas de manera incorrecta por la falta de planeamiento de metas, objetivos a cortos o largo plazo, falta de capacitación y motivación. Por lo cual se recomienda mejorar los procesos de contratación del personal, implementación de políticas motivacional, capacitación a los trabajadores y reestructuración de las áreas

Esto conlleva que las organizaciones públicas sean indispensables y existan procedimientos apropiados para alcanzar los resultados y objetivos de la institución. Asimismo, Hernández, Rivera y Rugama (2019) señalaron en la investigación

descriptiva que la debilidad de la empresa está en la etapa mecánica del proceso administrativo cabe indicar que la falta de realización es una etapa importante para obtener resultados excelentes en la administración de la entidad, la fase dinámica en el proceso administrativo se desarrolló dentro de la entidad.

Para finalizar, Pacheco, Robles y Ospino (2018) precisaron en su diseño descriptivo que las instituciones en relación a la gestión administrativa, se consideró dimensiones y se aplicaron a las investigaciones relacionadas a la educación, para conocer el nivel de gestión, enfoque administrativo y la toma de decisiones. Por ende la investigación descriptiva tuvo como resultado que no existe una dirección administrativa sobresaliente en la entidad educativa en la zona rural, sin embargo una moderada presencia de métodos de investigación estratégica para la gestión administrativa en los centros educativos, los directores utilizaron apoyo para la toma de decisión es el 72%, 48% no emplea algún referente teórico, pero tuvieron condiciones para la realización de la investigación operacional en cada entidad.

Respecto a la teoría general de la Administración, Fayol (1916), describe que el enfoque sistémico integral, se considera a la empresa en todas sus esferas. Para Hernández (2016), la ciencia aplicada a conjuntos humanos permite establecer esfuerzo cooperativo, no son logrados individualmente en los organismos sociales. Según García, Jiménez y Periañez (2001) al tener etapas para planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, teniendo repercusiones de manera positiva para tener eficacia en las tareas desarrolladas dentro de la institución. De la misma forma Koontz y Wihrich (2004) señala, a la administración como la fase de diseñar para conservar un lugar donde realizaran trabajos individuales o de grupos se puedan cumplir de forma eficiente los objetivos determinados. Para concluir Silva (2002) mostró como la unión de las tareas direccionadas en utilizar los medios de forma competente para tener como objetivo el poder alcanzar la meta de la organización.

En referencia a la variable gestión del proceso administrativo, Hualpa (2013) denota en su teoría que los procesos administrativos, es el conjunto de actividades y funciones realizadas en la entidad siendo causa principal del cumplimiento de los objetivos. Así mismo Chiavenato (2006) manifiesta al proceso administrativo como el inicio de las actividades realizadas por el administrador y tuvo como objetivo el éxito en la organización. Inclusive Bernal (2008), precisa que es un proceso consecuente estando relacionados al planificar, organizar, dirigir y controlar.

Por último, Reyes (2011) señala que son un conjunto sistemáticos de procesos en medida de obtener una eficiencia máxima en el organismo social con una estructura formada, por ende la administración es la coordinación de técnicas que busca al máximo obtener resultados del personal y de las labores que realizaron dentro de la organización.

Por otro González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto (2020) indicaron que la gestión administrativa es elemento primordial en la administración, que sostiene un aspecto aglutinador y sistémico, siendo la base o soporte del desarrollo de las empresas en lo social, económico y tecnológico en los últimos siglos, esto contempla las cuatro funciones fundamentales como la planificación, organización, dirección y control. Así mismo los gerentes o supervisores están a cargo de supervisar la gestión, las operaciones realizadas dentro de la organización, el uso correcto de los recursos, que la información tenga un flujo correcto para ser efectivo. Inclusive a los directivos dentro del proceso de la gestión administrativa en donde ellos proponen, elaboran las normas y procedimientos, implementación de mejoras en el área de recursos humanos.

Las dimensiones de la variable gestión de los procesos Administrativos se toma como referente a Louffat (2015) señala que son Planificación, Organización, Control y Dirección. En cuanto a la Planificación, Vélez (2018) indico que primero tenemos que determinar ¿Qué haremos? O ¿Dónde está el origen?, ¿Qué se desea conseguir? en referencia a los objetivos, ¿Qué va a realizar para alcanzar el objetivo?, ¿Qué área lo realizara?, ¿Cuáles son los recursos?, para ellos tenemos que realizar un estado situacional de la organización para conocer los diagnósticos de las áreas, los recursos con que cuentan el personal.

Por otro lado Chiavenato (2009) opina que es la encargada de poder definir los objetivos para el desempeño organizacional en un futuro y la primera función administrativa. De este modo Munch (2010) lo define como un proceso en establecer metas u objetivos en medida de llegar alcanzarlas con una adecuada acción. Además Blandez (2014) indica que los objetivos, las actividades son planteadas así como las metas organizacionales son basadas en estrategias para cumplir las metas.

Por su parte Louffat (2015) señala a la planificación como el responsable de poder establecer las bases de la administración en la entidad, para poder indicar, orientar, guía la forma de que ellos realizan su diagnóstico e identifiquen sus propias opciones en medida de alcanzar la sostenibilidad y rentabilidad en el tiempo. Así también Mero – Vélez (2018) describe que la planificación cumple un rol fundamental en las organización, reduciendo las incertidumbres internas en relación al que hacer y a donde nos dirigimos permitiendo que todos los integrantes puedan generar expectativas para las coordinaciones de las actividades.

Por ultimo Bryson (1988) manifiesta que al tener un procedimiento formalizado busca como objetivo generar un resultado articulado, estableciendo la estructura de un sistema integrado de decisiones es lo expresado por el autor. La planificación está dirigida en desarrollar procedimientos estratégicos permitiendo cumplir a la entidad las metas pactadas en corto o largo plazo. Por ende se establece lineamientos para tener un futuro proyectado en el tiempo, donde el motivo, la toma de decisiones realizadas por los responsables y estas deben ser de acuerdo a los objetivos y metas en beneficio a la entidad.

Para Münch (2010), La Estrategia, indica en general que los recursos de acción, son mostradas en la dirección, esfuerzos y el empleo de recursos en las áreas buscando lograr objetivos ventajosos. Las estrategias son planes conformados por un conjunto de pasos o de términos, cuyo propósito es el logro de los objetivos. Por otro lado Velásquez, Castillo y Zambrano (2016) nos señala que son procesos con etapas que se fundamenta en unión de los lineamientos para tener un resultado exitoso.

Po otro lado Münch (2010), La programación, nos llevara a la realización de un esquema estableciendo las secuencias de todas las actividades específicas a ejecutarse para lograrse los objetivos, la cantidad del tiempo requerido para lograr cada evento o etapa involucrado, generando una estructura propia y la finalización del mismo o de lo contrario ser parte de una organización de las áreas. Así mismo Arias (2010) nos indican que las actividades que se planifican deben de seguir una forma secuencial con el objetivo de lograr sus metas, por ende estos son planes específicos en donde se pueden integrar los planes menores de la entidad.

Según Münch (2010), El Objetivo señala que lo fundamental para la organización es poder alcanzar cuantitativamente los resultados y determinar en un tiempo específico. También Stoner (2009) señala que la primera actividad es poder fijar el objetivo para cumplirlo, saber a dónde se llegara con exactitud y el camino a recorrer. Tenemos en cuenta que desde el planteamiento de los objetivos por la entidad se fijaran políticas, directrices, metas, normas, procedimientos llegando a lograrse en un determinado tiempo.

Por ultimo Velásquez, Castillo y Zambrano(2016) dice que los objetivos de la planificación deben ser evidenciados con los sistemas o subsistemas que están dentro de la misma, considerando el tiempo de ejecución ya que no debe de exceder de dos años.

Plantea Munch (2010), que El Procedimiento, son las secuencias de actividades y el orden cronológico debe darse seguimiento en la elaboración para poder eliminar trabajos repetitivos. Para determinar la secuencia de las actividades debería de realizarse la secuencia de estas, esto debería seguirse en la elaboración de una labor repetitiva siendo tácitos en el procedimiento. También Luna (2015) nos indica que los procedimientos son una sucesión de pasos o tareas descritas en orden con el fin de obtener algo específico, en las organizaciones estas se definen e implantan en la estructura de la entidad donde los planes tienen una importancia en el inicio y el desarrollo de éstas. Por ende definen el correcto orden en realizar las actividades de la entidad, detalla y especifica las tareas a realizar, indica quien y cuando se realiza la tarea, para obtener la efectividad y especialización se debe tener bases, genera facilidad para tener planteamientos operativos y tácticos.(pág. 69).

La segunda Dimensión es la Organización, Blandez (2014) nos indica que está orientado en distribuir las tareas entre el personal, para ello se debe diseñar las actividades y los cargos en la entidad, elegir al personal idóneo para los cargos, bases de la entidad, aplicar los métodos y procesos dentro de la entidad. Por otro lado Chiavenato (2014) define a la organización como el acto de poder ordenar, combinar e unir los medios y las partes implicadas en la realización al establecer las relaciones entre ellas y las atribuciones de cada uno. El texto anterior nos refleja que la organización es la parte importante de toda entidad ya que es la base de

todos los procesos administrativos para llegar tener relaciones exitosas en toda la organización.

Así mismo Louffat (2015) menciona que la tarea de diseñar el ordenamiento interno en la entidad es una forma concurrente de la estrategia para una planificación, lo importante es poder asignar tareas de forma coordinada entre las áreas de la institución, organizar al personal para llegar a establecer eficiencia y eficacia en cada acción o planes para el cumplimiento de metas. En relación al autor decimos que la organización está señalada a las actividades para lograr los objetivos de manera específica, una vez agrupadas las tareas se debe asignar a las personas indicadas para dividir las dentro de la entidad en referencia a las actividades teniendo que asignar los recursos adecuados para el apoyo de las realizaciones y las coordinaciones de estas en búsqueda del éxito.

Considera Wunt (2010), la Descripción de Actividades, señala que los niveles jerárquicos y las áreas de la entidad, necesitan definir de forma transparente todas las actividades y trabajos a desarrollarse en cada jefatura o puestos de las distintas áreas de la entidad. Por lo cual consiste en clasificar y determinar todas las tareas o actividades a realizar teniendo describir cada función donde los métodos de análisis de los cargos, distribución de los puestos sean eficientes. Por otro lado Mercado (2001) manifiesta que determinado las áreas y los cargos ya definidos dentro de la entidad, tenemos en cuenta que la identificación debe tener la localización, la jerarquización y lo instrumental esto nos indica los contactos dentro de toda la organización tanto de forma interna y externa para conocer las dependencias de cada área.

Las descripciones tanto genérica y específica nos detalla que es una forma breve del cargo y el tiempo de operación que se realiza en cada proceso. En lo que indica el autor tenemos en cuenta que el manual de la entidad debe de incluir, el directorio, estructura, organigrama de todas las áreas y las funciones que realiza el personal.

Describe Cano (2017), la División del Trabajo, es la estructura de la organización debe separar y poder agrupar las actividades de la organización, de tal forma que contribuya en manera efectiva y eficientemente a los objetivos. Lo que el autor nos indica que toda organización se deben de dar a conocer las actividades en coordinación con las áreas para que haya una eficiencia y

efectividad de los objetivos. Así mismo Wunt (2010) detalla que la división de las actividades consiste en poder delimitar las acciones teniendo como finalidad realizar tareas teniendo una precisión mayor, para poder simplificar las labores y los procesos con eficacia hacia la especialización (pág. 76), conlleva analizar las principales funciones o los procesos básicos que desempeña la entidad, señala las funciones más importantes en la empresa teniendo una comunicación fluida.

Por último Mero (2018) indica que la naturaleza de las habilidades, funciones y capacidades que deben tener cada empleado para cumplir con las actividades, permitiendo que las labores de la entidad se cumplan de acuerdo a las exigencias y características para cada una de las actividades a realizarse siempre en coordinación en donde la armonización y sincronización de las tareas a realizarse deben ser en función a la oportunidad y calidad que requiere cada proceso en la organización.

Para Canto (2017), El Organigrama, es la estructura gráfica de la entidad en el cual se ubican las áreas o departamentos de la empresa a nivel interno, jerárquico donde indica el responsable y las funciones de cada área. Es importante e invaluable el poder expresar las ideas, el análisis de la organización y métodos, saber que de las estrategias podemos construir la base organizacional siendo el complemento primordial del proceso. Por otro lado Louffat (2015) esto accede a la estructura organizacional formal en representación gráfica, esto podría ser considerado como una imagen de la organización para observar la distribución de las diferentes unidades orgánicas y la relación que hay entre ellas (p. 77). El autor nos menciona que las estructuras son como la imagen de la entidad en la que se distribuye las áreas, las personas que serán responsables del manejo de las actividades mostrando una organización interna y formal en donde se respeta los niveles jerárquicos.

Menciona Cano (2017), La Comunicación, es la forma de poder interaccionar produciendo posibles cambios en la manera de actuar o pensar en las personas, teniendo acciones, símbolos, imágenes u otros aspectos que tengan el propósito de comunicar, lo cual propicia el poder buscar entenderse entre personas, transmitir información, ideas, conocimiento en donde hay una persona que es el emisor encargado de emitir el mensaje, el transmisor conecta la fuente con el canal emitiendo la información hasta el canal que es encargado de la dirección del

mensaje y el receptor que sería el destinatario final. Por otro lado, Chiavenato (2014) señala que la comunicación es volver usual un mensaje o información. Por ende señala que los técnicas esenciales de uso de la organización social y humana, así mismo el mensaje o información que es el proceso fundamental para poder tener interacción entre las personas en la sociedad. Por último, Louffat (2015) señala que el mecanismo por donde el emisor envía el mensaje regulado es el canal, siendo recepcionado y decodificado por el receptor, para comprenderlo de forma total o parcial, se genera una respuesta. (p. 225). En este párrafo nos menciona que para transmitir un mensaje se tiene varias etapas empezando desde el emisor hasta el receptor interactuando por el canal que es medio donde se traslada la información.

La tercera Dimensión es el Control, Munch (2010) indica que esta fase nos permitirá evaluar el logro de los resultados proyectados, teniendo el objetivo de poder reiniciar un proceso corregido, eficaz para usar y preferir técnicas o variadas de control en busca de la satisfacción del personal, directivos, entorno y la sociedad en busca que la entidad cumpla su visión y misión; con una importancia al verificar una gestión efectiva, tener una calidad asegurada, la entidad tiene que proteger sus activos, los planes tienen que ser garantizados para el cumplimiento, la reducción de tiempo y costos debe proteger los activos de la entidad, detectar y analizar los principios para evitar que se vuelvan a generar.

Así mismo Jara (2009) define al sistema de información para realizar la comparación de lo planeado con los resultados logrados por medio de la gestión, teniendo las medidas correctivas en medida de detectarse desviaciones significativas en cada caso. Por ende el control brinda información y revela oportunidades para tomar una decisión, conlleva a evaluar resultados después de una corrección de actividades para llegar a lograr a cumplir objetivos deseados por la entidad. Por ultimo Córdova (2012) señala que estas fases que tienen estándares para valorar los resultados logrados tienen un objeto de poder subsanar errores buscando que las operaciones tengan mejoras en la actividad, permitiendo que los resultados sean evaluados en todo el desempeño del personal.

Deducen Ubiera y D'oleo (2016), La Evaluación es parte del proceso de interacción entre las personas teniendo que realizar un balance de los objetivos y las actividades, desarrollando una toma de decisiones para el fortalecimiento en de las metas en la entidad, donde la finalidad es poder determinar el grado de eficacia

siendo expresado la forma al emplear los recursos consignados en alcanzar las metas previstas, teniendo la posibilidad de determinar las desviaciones y la adopción de ciertas medidas correctivas para garantizar las medidas correctivas para el cumplimiento adecuado de los objetivos presupuestados, al aplicar antes, durante y después de desarrollar cada actividad.

Sostiene Soval (2010), Retroalimentación define que la información demuestra las desviaciones con respecto a los estándares y dando origen a los cambios, en el cual permite comparar el desempeño de las actividades de un inicio hasta la acción correctiva. La forma de poder tener claridad en observar las actividades de forma realista, es a través de la retroalimentación llevan a generar las correcciones necesarias para tener un desempeño excelente en la entidad. También Mero (2018) describe como la forma de reorientar las tareas y actividades que deben de realizar cada funcionario o el personal, esto conlleva que todos puedan optimizar y buscar perfeccionar los procesos dentro de la organización buscando resultados positivos. Por ultimo Much (2010) indica que las medidas y los resultados de los procesos aplicados demuestran la rapidez con que se recibe la información de los sucedido en cada área en medida de buscar un punto clave para la comunicación, teniendo un sistema abierto teniendo una recepción de todas las decisiones o acciones internas.

Para Much (2010), Corrección señala que es suma importancia reconocer si hay desorientación de señal u origen con el fin de resolver los problemas con medidas determinadas. Es la forma de poder corregir las actividades realizadas en función de poder lograr objetivos ya que se implanto medidas en busca de la calidad donde la entidad pueda tener procesos eficientes. Por otro lado Yamith (2018) señala que las actividades correctivas son fundamental en los procesos que los funcionarios o el personal pueda indicar para plasmarlo en cada tarea buscando mejoramiento oportuno y eficaz para que las áreas puedan estar interrelacionadas en cada tarea teniendo la respuesta de cada actividad dentro de la organización.

Considera Mercado (2001), Supervisión, es la manera de poder observar que se realicen las actividades o procesos de forma ordenada. Frecuentemente esta función es realizada por los gerentes o jefes de las áreas teniendo a cargo personal o empleados que puedan recibir instrucciones para tener un desarrollo adecuado de la tarea asignada.

Por ende Jara (2009) define que el objetivo es poder establecer los niveles estratégicos para evaluar de forma coherente la asignación de recursos en el progreso de las tareas, también nos indica que no hay pautas para realización de unas tareas por parte de los jefes o gerentes generando básicamente decisiones no proyectadas a tener éxito en medida de poder realizado sin poder planear u organizar dichas actividades.

La cuarta dimensión es la Dirección, Louffat (2015), nos indica que lo planificados y estructurados conlleva a trasladar la situación de los procesos, con apoyo de los trabajadores o funcionarios quienes son la pieza principal para poder ejecutar la dirección de la entidad teniendo como apoyo el liderazgo, comunicación, motivación y trabajo de equipo en medida de tener eficacia de lograr los propósitos de la organización.

Por otro lado Bernal y Sierra (2013) menciona que la forma de poder trasladar a los funcionarios o el personal para lograr los objetivos sugeridos en la planeación, teniendo el liderazgo, motivación, comunicación y trabajo en equipo para manejar soluciones con el apoyo de las áreas tratando de buscar mejoras en un cambio o el manejo de estrés en la entidad. Por ende los autores nos indican que la dirección es la forma en la cual se controla que los procesos se puedan realizar de manera deseada, teniendo una interposición directa con las áreas, con el personal de toda la entidad aplicando técnicas de liderazgo, motivación, etc llegando a orientar el logro que se planea en toda entidad.

Para Montoya y Boyero (2016) Trabajo en equipo, es la parte fundamental de la entidad pueda cumplir con su totalidad de objetivos planificados, teniendo que formar grupos de trabajo en cada departamento, área o gerencia siendo una entidad complemente organizada, teniendo que establecer la capacidad de las actividades permitiendo el cambio de funciones de los integrantes de cada equipo en busca que tengan un respeto, confianza y un clima organizacional donde haya interrelación y apoyo entre los colaboradores que pueda comprobar la reciprocidad y las acciones conllevadas con responsabilidad.

Menciona Chiavenato (2014), Liderazgo, es el forma de practicar influencias para las personas de forma individual o un grupo esforzándose en lograr los objetivos en determinadas situaciones. Esto detalla que el liderazgo es la realización de los objetivos de poder lograr la suma de esfuerzos de los

trabajadores para que la organización pueda tener un líder en cada área. Por otro lado Arias (2021), describe que hay un líder que debe tener las habilidades cognitivas y sociales donde el desarrollo de la entidad tengan personal con las habilidades y capacidades que puedan aportar para el desarrollo de la entidad. Por ultimo Bernal y Sierra (2013) señala que las instituciones consiste en inculcar a los empleados en medida de guiar la realización de los objetivos. Por ende la entidad debe guiar las capacidades, los objetivos y orientar al personal en busca de un buen clima laboral.

Plantea Mercado (2001), Motivación, es la aplicación de una serie de emociones, deseos, anhelos, inspiración, necesidades que se debe de incluir en todos los procesos para el desarrollo de las actividades, es decir que todos los directores, gerentes de cada área deben de motivar al personal en la forma de poder impulsar sus logros personales y profesional para el desarrollo que la entidad.

Por otro lado Louffat (2015) manifiesta que la voluntad interna de toda persona detalla el comportamiento ya sea de cualquier forma, procurando llegar a un nivel de satisfacción para permitir un equilibrio emocional en la vida profesional como personal. Así que la parte más importante de forma interna que todo trabajador se le debe brindar para poder llegar alcanzar sus objetivos en todos los ámbitos teniendo una ventaja positiva en la empresa donde los procesos sean mejores, donde las actividades tengan una mayor productividad.

Para Munch (2010) la Toma de Decisiones, es de gran importancia siendo una repercusión interna de importancia en medida que está comprometido el producto o servicio, personal, gerentes y el lado externo como los usuarios, entorno, etc. Estas decisiones poseen un efecto multiplicador, originando un efecto no sólo en las áreas o diversos segmentos de la organización teniendo como entorno a los clientes, el personal y la sociedad. También Fincowsky y Benjamín (2011) señalaron que el personal y la entidad pueden mejorar o generar errores en relación a las decisiones que tomen ya que esto puede ser una prueba y error. Cuando se aplican resultados favorables estos son rentables conllevándote a un aprendizaje, que están interconectados con objetivos claros o subjetivos.

III. **METODOLOGÍA**

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es tipo Básica según Hernández y Mendoza (2018), Los mismos que precisaron que ésta es no experimental y, se basa en un paradigma interpretativo, contando con diversas dinámicas en relación al comportamiento y acciones que las personas puedan realizar en la práctica a nivel social. También Vara (2015), describe que el propósito es generar conocimiento, diagnósticos con diferente realidad, teorías adaptadas y pruebas, esto nos genera una manera de comprender los fenómenos, construye y adapta el instrumento de medición. Así también Muntane (2020), indica que la predominación de una investigación puede ser pura, teórica o dogmática, caracterizándose en un marco teórico teniendo como objetivo incremento de los conocimientos científicos sin poder compararlos con aspectos prácticos, el autor plantea que analizaremos las variables en base a conocimientos teóricos para desarrollar los objetivos plasmados.

El diseño de la investigación es fenomenológico, ya que el autor realizo entrevista a los defensores públicos en medida de poder tener una conclusión de las preguntas realizadas y estos nos brindara mayores conocimientos para el desarrollo ya que podremos conocer sus experiencias y opiniones en relación a la Dirección Distrital de Lima Norte. Así mismo Hernández y Mendoza (2018), señala que la finalidad de la investigación es poder describir y comprender las situaciones vividas de cada uno de los integrantes frente a un fenómeno conllevando a poder destacar acciones similares frente dichas experiencias. Para concluir la percepción de cada defensor y posteriormente esto será plasmado en las conclusiones para llevarlo a interpretar generar un análisis y así clasificarlo.

Este diseño busca encajar en cada situación siendo flexibles para las tomas de decisiones. Por lo cual Mendizábal (2006) manifiesta la elasticidad ya que buscan interactuar características y elementos donde los estados son actualizados de la investigación, donde el personal tiene variadas experiencias y a la vez similitudes que son comparadas. Esto permitirá hacer un estudio se analiza cómo es la gestión de los procesos administrativos en las áreas del MINJUS de Lima Norte en el cual podemos realizar estudios para analizar y buscar una eficacia en el planeamiento organización, control y dirección de la entidad.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

El trabajo de investigación, Romero (2015) señala que al establecer las categorías estarán señaladas de forma general en definiciones que integran cada tipo o esencia en base a cualidades habituales que generen relaciones entre cada uno, donde cada categoría se tendrá una sub categoría a manera de constituir la mejora de cada una de ellas. Así mismo la categoría también tiene relación con cada accionar o el tener otros argumentos, conllevando la representación de un concepto para cada proceso de investigación permitiendo explicar, responder y analizar los problemas planteados en cada etapa administrativa de la entidad orientándonos en todos los estudios de cada una de ellas de la siguiente forma:

Variable: Gestión de los procesos administrativo

Categorías:

- Planificación : Estrategia, programación, objetivo y procedimiento.
- Organización: Descripción de actividades, división de trabajo, organigrama y comunicación.
- Control: Evaluación, retroalimentación, corrección y supervisión.
- Dirección: Liderazgo, motivación, trabajo en equipo y toma de decisiones.

3.3. Escenario de Estudio

Este Trabajo de investigación en donde Tacillo (2016), indica que el lugar de investigación donde se llevó a cabo el estudio permitió que todas las áreas puedan relacionarse, conllevando que estas puedan estar relacionadas, teniendo en cuenta las cualidades de todas las personas involucradas. Su edificación de la Dirección Distrital de Lima Norte está ubicado en Av. Alfredo Mendiola 1401 con Distrito de los Olivos, teniendo un área de 200 m² construido 4 pisos de color blanco, en el primer piso están las asistentas legales, administrador, asistente, auxiliares administrativo y el vigilante que es la persona encargada de controlar la asistencia de todo el personal. En el segundo piso están los defensores de víctimas de familia en turnos rotativos, en el tercer piso está el Director Distrital, asistente administrativo, el psicólogo con especialidad en medicina forense y el Médico cirujano con maestría en criminalística y por último en el cuarto piso están ubicados los defensores del área penal teniendo un total 70 trabajadores.

3.4. Participantes

Los integrantes de la presente investigación fueron el Administrador de la Dirección Distrital teniendo como profesión la carrera de Administración el cual está a cargo de todos los auxiliares y asistentes administrativos, el Coordinadores de las áreas de Víctimas de profesión Abogado con especialización en derecho familia encargado de la defensa de los usuarios cuando hay violencia, Conciliador es acreditado por MINJUS con profesión abogado, siendo de forma cualitativa en el cual no hay un muestreo aleatorio, tampoco análisis estadístico. El principal objetivo es tener una correcta selección de los funcionarios que puedan brindarnos los hechos, problemas, faltas de procesos o dirección que hay en la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Lima Norte en busca de poder reducir una mala comunicación y servicios brindados a los usuarios.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la técnica de la entrevista y recolección de datos, según Andrade y Torres (2018), señala que es la forma de poder recabar los datos que se realizan en una comunicación entre las personas, lo que conlleva a que el entrevistador será llamado el investigador y la otra persona será llamado entrevistado; siendo realizado con la finalidad de obtener mayor información por una de las partes, en conclusión la información recopilada por las partes es fuente básica de la investigación. Por otro lado Ñaupas (2014), define que en la recolección de datos las personas inician una investigación en donde hay contacto para obtener la información de acuerdo a la realidad o en base a los conocimientos obtenidos de los archivos, manuales, leyes, procedimientos administrativos en medida de hacer una adecuado análisis del tema de investigación. El instrumento de la investigación el tipo de técnica que se empleó la guía de entrevista. Damián, Andrade y Torres (2018), consideraron que las guías de entrevistas son aquellas que se elaboran con la intención de recabar información cualitativa del entrevistado, revisar su punto de vista, opinión que son importantes para poder inferir en la investigación. Se recolectara información para analizar y sistematizar todas los procesos administrativos en la Dirección Distrital.

3.6 Procedimientos

Para la realización del presente estudio, como primer paso se tuvo que solicitar el permiso al Director Distrital de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, al obtener el permiso se procedió a realizar las entrevistas para recolectar los datos a través de la entrevista utilizando la guía de preguntas para ser realizadas a cada uno de los gerentes involucrados y conocer su apreciación en relación a la gestión de los procesos administrativos en la entidad. Así mismo el procedimiento de las preguntas en dicha entrevista está plasmada en la matriz de categorización respetando los aspectos éticos como el anonimato de los encuestados. A. Categoría 1: Planificación, subcategorías A1: Estrategia, A2: Programación, A3: Objetivo, A4: Procedimiento. B Categoría 2: Organización, Subcategoría B1: Descripción de Actividades, B2: División de Actividades, B3: Organigrama, B4: Comunicación, C Categoría 3: Control, Subcategoría C1: Evaluación, C2: Retroalimentación, C3: Corrección, C4: Supervisión. D Categoría 1: Dirección, Subcategoría D1: Liderazgo, D2: Motivación, D3: Trabajo en Equipo, D4: Toma de decisión.

3.7 Rigor científico

Esta investigación tiene como riesgo científico pertenece a las destrezas utilizados para recopilar los datos y poder otorgar una información cierta y confiable para tener veracidad en los resultados recogidos en dicho estudio teniendo que ser plasmados en futuras investigaciones, estos pueden ser utilizados como antecedentes en algunas metodologías cualitativas. Así también puede ser transferible, en el momento que no hay una adecuada coordinación con las áreas involucradas siendo los factores involucrados en la gestión de los procesos administrativos.

3.8 Método de análisis de datos

Nos permitirá entender la gestión de los procesos administrativos que se están desarrollando en la entidad, se aplicara el método descriptivo el cual se efectuara una entrevista para obtener los datos recolectados y se realice un análisis de la información, el cual permitirá poder desarrollar estrategias o reestructurar en los procesos. Burneo y Carrión, (2019), señala que la información recepcionado por la variable, dimensiones e indicadores obtenido con la finalidad de obtener eficacia en

la entidad. El método cualitativo, permite determinar si la gestión de los procesos administrativos expuestos en la encuesta será realizada a todos los defensores públicos de la dirección distrital de la defensa pública y acceso a la justicia de Lima Norte, lo cual se obtendrá de la matriz operacional para permitir desarrollar las conclusiones.

3.9 Aspectos éticos

En este presente trabajo se conservó el anonimato de todos defensores públicos que realizaron las encuestas, por lo cual guardaremos la confidencialidad de los datos en medida de salvaguardar la integridad personal. Para esta recolección de datos se obtuvo el consentimiento y el permiso de la institución. Así mismo los instrumentos de recolección, serán reservados para aplicarlos única y exclusivamente para la presente investigación para la redacción del documento se declara que es de propiedad de la autora de la misma con referencias validas como el turnitin® indicando la valides, también se utilizó las normas APA versión 7 para la referencia de los autores citados, esta investigación respeta los códigos de ética con la finalidad de contribuir a la mejora de los procesos administrativos para la institución.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la presente investigación, se relata el resultado y discusión de las entrevistas realizadas enfocados en los objetivos el cual está enfocado en las categorías y subcategorías.

4.1. Descripción de la gestión del proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021. Teniendo como pregunta: ¿De qué forma se describe la gestión de los procesos administrativos en la defensa publica de Lima Norte?.

Los entrevistado indica que la gestión de los procesos administrativos dentro de la defensa publica se relaciona con el control, dirección, planificación y organización en donde hay debilidades para el servicio que se brinda al personal hacia los usuarios. También que hay un desorden en cuanto a las realizaciones de las tareas, no hay personal asignado para los reportes y las áreas de la institución conllevado a una desinformación hacia los servidores.

En la organización, la falta de personal es una deficiencia ya que al ser contratados no están siendo capacitados para el desarrollo de las actividades, donde el trabajo en equipo tiene una falta de integración del personal para cumplir los objetivos y que las actividades de los defensores deberían de ser supervisadas, la remisión de documentos y el acervo documentario de la institución deberían de tener un orden.

En cuanto a la dirección es un trabajo arduo en poder dar a conocer las necesidad que se tiene en la institución para que el presupuesto financiero ayude a buscar las mejoras en la infraestructura de las sedes y que algunos procesos puedan contar con la supervisión adecuada. Como toda entidad pública los procesos administrativos son demasiado normativos, en donde tenemos algunos inconvenientes para agilizar actividades con procedimientos, supervisiones basados en plazos, también tenemos debilidades al registrar los casos en el Sistema de Seguimiento de Casos. En las sedes periféricas el problema es la conexión de internet generando el retraso en el registro, esta situación es una necesidad por tanto Dirección Distrital busca la solución adecuada para que sus defensores puedan trabajar y mostrar eficiencia en sus actividades.

La discusión se realiza en base a los resultados de la entrevista, el donde el objetivo general de la investigación se planeado en base a la Gestión de los

Procesos Administrativos, en donde haciendo un análisis Almendariz y Proaño (2020), señala que los procesos administrativos como: el control, dirección, organización y planeación, no está siendo aplicado, por lo cual presenta ciertas irregularidades de control en el incumplimiento de normas por parte del personal, por ende el personal presenta falencias en el desarrollo de sus actividades. Por ende en los entrevistados reconocen los procesos administrativos indicando que tienen una gestión deficiente ya que muchos de ellos tienen debilidades al momento de ser aplicarse a las actividades y tareas teniendo una falta organización, control, dirección y planeación, no se está e forma correcta en toda la entidad.

Así mismo, Villacreses (2017), menciona algunas deficiencias presentadas como: la colaboración de los empleados, trabajo en equipo, comisión de compromisos y aprendizaje, siendo estos factores fundamentales en la excelencia de los procesos administrativos para perfeccionar los servicios de la institución, esto conlleva a tener una visión clara en base a las respuesta de los entrevistados ya que tienen semejanza en cuanto a sus puntos de vista, en donde la debilidad de la institución es la falta de compromiso y el trabajo de equipo en el desarrollo de las actividades.

En relación a los resultados obtenidos y al discusión en base a los autores, se demuestra que no hay un desconocimiento o falta de compromiso para plantear los procesos administrativos dentro de la entidad lo cual se tendría que trabajar desde la dirección hasta los empleados demostrando que hay una pésima organización, planificación, control y dirección para llegar a tener un servicio eficiente se tiene que realizar cambios en mejora de tener eficiencia en la entidad.

4.2. Descripción la dirección de la gestión del proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte. Teniendo como pregunta: ¿Considera que la Dirección institucional tiene alguna deficiencia?.

Los entrevistado describen que sí, ya que la dirección debería ayudar a tener interactividad con los defensores en medida de poder cumplir los procesos, normas y metas, para tener presente la misión, los valores y visión de la institución, también que hay funciones inadecuadas que no ayudan a disminuir el riesgo al momento de cumplir los objetivos y los servicios que se viene desarrollando. Al no tener un orden para cada proceso, el canalizarlo es difícil para conocer las debilidades y amenazas que hay en la institución el cual demuestra que los defensores tienen dificultades

en la realización de las metas por lo cual los funcionarios deberían de influir positivamente en los trabajadores de la institución para el cumplimiento de los objetivos.

La discusión se realiza en base a los resultados de la entrevista, el donde la dirección refleja las debilidades de la institución, manifiestan que hay algunas deficiencias ya que no influyen de forma positiva en los defensores en cuanto al control de los procesos administrativos y en los abastecimiento. Este resultado no tiene semejanza con Ricalde (2016), indica que la conducción del talento y en concordancia con el esfuerzo de todo el personal para poder lograr los resultados esperados en donde se tiene que precisar cómo se va a dirigir el talento de las personas, conocer el estilo de dirección que será adecuada para la institución, ayudar al cambio de las personas y por ultimo precisar las estrategias para tener una solución a los problemas, así también las correctas decisiones que se pueda tomar en beneficio de la institución.

También refleja que no hay un liderazgo dentro de la institución, hay personal que sin tener algún cargo o responsabilidad motivan, guían o influyen para que desarrollen para que puedan demostrando sus habilidad, apoyando a sus compañeros para que realicen sus actividades de forma eficiente, lo negativo por parte de la institución es la falta de reconocimiento para que sientan la motivación y sea un ejemplo para que los demás trabajadores. Por otro lado hay personal que solo cumplen con las actividades que indican en su contrato ya que no encuentran beneficio por parte de la institución. En algunos casos los trabajadores que toman la iniciativa para cambiar o mejorar los procesos, pero esto no puede darse por la falta de compromiso por lo cual seguimos con las deficiencias sin tener soluciones.

En la discusión en base al liderazgo en la organización nos indican que no hay, teniendo como debilidad que el personal no pueda integrarse, que no haya un clima organizacional favorable para cumplir los objetivos. El cual no tiene relación con lo que indica los entrevistados, donde Arias (2021) sostiene que un líder deber tener habilidades cognitivas y sociales para apoyar en el desarrollo de la organización teniendo habilidades y capacidades que adopten el desarrollo de las actividades, donde se tiene una semejanza en indicar que es un proceso de poder dirigir las tareas de los miembros de un grupo y el poder influir en ellas en donde

las cualidades serian irrelevantes si el gerente no compartes sus habilidades para que puedan ser plasmadas.

Los entrevistados indican que si hay una falta de motivación y considero que el trabajo virtual nos conlleva a solo cumplir nuestras funciones debilitando el talento humano, la dirección deberían de brindar charlas motivacionales teniendo como deficiencia la falta de reconocimiento del valor del talento humano, sin darse cuenta es la parte fundamental de la institución, también el personal trabaja por cumplir sus funciones teniendo un cansancio mental con el tema coyuntural ya que no estábamos acostumbrados a trabajar de forma virtual en donde llegan a la monotonía considerando que no se les reconoce las labores que se realiza, tampoco reducir el cansancio metal para poder aplicar eficiencia y eficacia en los procesos de la institución.

La discusión en base a las experiencia y a autor, nos indica que la motivación es importante dentro de la institución en este caso no se realiza ya que estamos trabajando de forma virtual o semi presencial por lo cual no quita el derecho de poder valor de las personas ayudando a reducir el cansancio metal y al generar motivación al personal no conlleva aplicar eficiencia y eficacia de los procesos administrativos. Por lo cual no hay una semejanza de acuerdo a los señalado por Snell, Morris y Bohlander (2016) define a la motivación como la nacimiento del comportamiento de una institución o entidad y esta tiene una serie de necesidades donde empieza por los deseos básicos basados en la supervivencia aprovechando su potencial humano al máximo. Por lo cual la realidad de los entrevistados no tienen semejanza con lo expuesto por el autor en relación a la motivación de los trabajadores.

Los entrevistados consideran que sí, hay trabajo en equipo en Lima Norte, ahora que estamos en pandemia los coordinadores han estado atentos de la salud de sus defensores, se ha visto apoyo en las audiencias, coordinación en el logro de las metas, apoyo en los descansos médicos demostrando el compañerismo entre los defensores, esto no es en la totalidad pero se está trabajando en la integración y compromiso, una de las grandes debilidades que se a tenido es el trabajo remoto el cual nos obstaculiza poder coordinar con el personal nuevo, poder indicarle los objetivos, las actividades que se realizan dentro de la institución pero sabemos que

es un trabajo arduo para tener un buen clima laboral y cumplir con eficiencia las actividades.

La discusión en base al trabajo de equipo se está desarrollando por parte de los defensores, aún estamos laborando de forma semi presencial, realizando las coordinaciones del personal con el apoyo de los responsables para cumplir las actividades se están trabajando y metas de la institución, pero una debilidad es que algunos defensores aún están reacios por todo lo suscitado por la pandemia. Según Montoya y Boyero (2016) indica que la parte fundamental de la entidad pueda cumplir con su totalidad de objetivos planificados, teniendo que formar grupos de trabajo en cada departamento, área o gerencia siendo una entidad complemente organizada, teniendo que establecer la capacidad de las actividades permitiendo el cambio de funciones de los integrantes de cada equipo en busca que tengan un respeto, confianza y un clima organizacional donde haya interrelación y apoyo entre los colaboradores que pueda comprobar la reciprocidad y las acciones conllevadas con responsabilidad. De acuerdo a lo señalado por el autor y los entrevistados si hay una semejanza con los entrevistados en base que tenemos un trabajo en equipo por parte de los defensores.

El desarrollo de las actividades están relacionados con la toma de decisión de acuerdo a la realización de los procesos para que puedan ser correctos en medida de cumplir las normas para el beneficios de la institución por ejemplo cuando las entidades emiten los documentos solicitando apoyo para los abogados de oficios este debe ser emitidos cumpliendo los procesos. Cuando se realiza los consolidados de todos los trabajos muchas veces la toma de decisión es la correcta siendo la manera de demostrar nuestro trabajo y si hay personas que no lo cumplen se tienen que informar ya que esta por medio nuestra responsabilidad. Dentro de la institución se hace constantemente pero con el fin de tener un beneficio en medida de resolver los problemas, siendo un factor principal en todos los procesos para poder llegar cumplir los beneficio de la institución.

La discusión en relación a la toma de decisión que se ha venido realizando en la institución si es la favorable, ayudando a mitigar los riesgo en cuanto al incumplimiento de las actividades y en el caso de los procesos de emisión documentario para emitir memos de sanción o de felicitaciones se han realizado, por ende los procesos principales conlleva a que las actividades o tareas de la

institución puedan ser cumplidas. Según Munch (2010) plantea que siendo de gran importancia una repercusión interna donde está comprometido el producto o servicio, personal, gerentes y el lado externo como los usuarios, entorno, etc. Estas decisiones poseen un efecto multiplicador, originando un efecto no sólo en las áreas o diversos segmentos de la organización teniendo como entorno a los clientes, el personal y la sociedad. En base a las experiencias de los entrevistados y al autor encontramos semejanza en indicar que si es importante la toma de decisión para la institución.

De acuerdo a lo analizado la Dirección de Lima Norte, señala que hace falta liderazgo, motivación, desarrollo de actividades tiene deficiencia por parte del personal al aplicarla dentro de la institución, el trabajo de equipo ha mejorado en base a todo lo sucedido por la pandemia, se generó el apoyo de los defensores en la realización de las tareas para tener el cumplimiento de las metas.

4.3 Describir la organización de la gestión de los procesos administrativos en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte, teniendo como pregunta: ¿Considera que la institución necesita una organización para el cumplimiento de la meta Plan Operativo Institucional (POI)?

Los entrevistados indican que sí, para una buena organización primero debemos tener compromiso con la institución para cumplir las metas del Plan Operativo Institucional (POI) basado en nuestro principal servicio la atención al ciudadano teniendo que llevar defensa a las víctimas, así mismo nos ayuda a saber el avance de las áreas, si las sedes están siendo administradas cumpliendo los procesos administrativos en medida de reducir los riesgos y las debilidades que se presenten en las tareas encomendadas por la institución. Esto permite que al reunirnos con las entidades públicas mostraríamos los beneficios y servicios que brinda la Defensa Pública para llegar a cada ciudadano para que sus derechos no sean vulnerados, siendo importante las realizaciones de las campañas.

La discusión de los entrevistados sostiene que una adecuada organización nos ayudaría reducir las debilidades de las áreas, obteniendo una mejor relación con las entidades en donde se priorice el compromiso de los defensores en poder cumplir con las actividades, teniendo un trabajo en conjunto con todas las áreas de la institución. Según Koontz y Weihrich (1999), señalaron que se debe identificar, clasificar las tareas que la institución llegando ser un conjunto de objetivos siendo

asignado por un responsable con autoridad de decisión, y también Ricalde (2016), indico en distribuir el trabajo entre los defensores para poder establecer y reconocer los integrantes, diseño de las tareas, poder designar a las personas para poder ocupar los puestos idóneos, saber las estructuras de la entidad y los métodos y procedimientos que se usaran en la entidad. De acuerdo a los entrevistados y los autores hay una semejanza en donde es importante realizar una organización para el cumplimiento de todas las actividades dentro de la entidad.

Así mismo en la Descripción de Actividades la inducción era de una semana ahora se brinda una charla de dos horas generando debilidad para explicar las actividades de forma clara, señalan que las labores a realizar están plasmadas en las bases de postulación detallando las funciones principales y los procesos de su área. Se puede tener similitud en algunas tareas reflejando una familiarización con las actividades por tener los mismos procesos por ende estas deben estar claras para la realización al momento de postular y el coordinador resolverle las dudas.

La discusión refleja que las personas entrevistadas no se registran una inducción en cuanto a la descripción de las actividades para el personal nuevo, ya que esta información se encuentra en el proceso de contratación en donde recursos humanos al realizar la convocatoria describe las actividades, según Wunt (2010) señala que los niveles jerárquicos necesitan definir de forma transparente todas las actividades y trabajos a desarrollarse en cada jefatura o puestos de las distintas áreas de la entidad. De acuerdo a las experiencias y en semejanza con el autor podemos indicar que es importante en poder clasificar para determinar todas las tareas o actividades a realizar teniendo describir cada función donde los métodos de análisis de los cargos, distribución de los puestos sean eficientes para el desarrollo de la entidad. Por lo cual no hay semejanza en cuanto a lo que indica el autor con las entrevistas, por ende sería fundamental describir las actividades al personal para tener éxito en sus actividades.

En cuanto a la división de trabajo el cual no está siendo ordenada porque la falta de integración de por parte de los trabajadores, teniendo una debilidades en la designación de labores, los coordinador tienen mayor responsabilidad por la encargatura. Algunos mencionan que las actividades deberían ser rotativas para que todos puedan conocer los procesos y las actividades que se realizan dentro de la entidad. La planificación de las actividades, metas tuvieron una desorganización

en el tiempo de pandemia ya que no se puede coordinar las actividades con las personas vulnerables generándose una sobrecarga laboral en donde ellos no pueden designar a otros defensores teniendo una división desproporcional, esto señala que la división no es equitativa, por la falta de compromiso sin tener responsabilidades, pero se realiza una adecuada distribución incluyendo la rotación de actividades hacia los defensores ellos podan involucrarse en las tareas de la institución.

En la discusión refleja que no hay una semejanza, los entrevistados nos indican que no hay una correcta división de trabajo, ya que los coordinadores asumen la responsabilidad de las actividades de los defensores tenemos en cuenta que el trabajo remoto ha originado una cierta desvinculación de sus tareas algunos defensores y según Wunt (2010), indica que La división de las actividades consiste en poder delimitar las acciones teniendo como finalidad realizar tareas teniendo una precisión mayor, para poder simplificar las labores y los procesos con eficacia hacia la especialización.

Los entrevistados describen que la comunicación es fundamental para toda la institución, siendo un buen soporte para la organización, programación, control y planificación ya que es nos ayuda a poder integrarnos como equipo para cumplir todos los objetivos. Además es primordial en estos momento para realizar todas las actividades que están en constante campaña, en las reuniones para poder eliminar riesgo en las tareas, donde vamos a poder interactuar con el personal para apoyarlo en las tareas que desconocen o tienen dificultades, donde la prioridad es tener proactividad en las funciones a realizar.

En base a la discusión deducen que si hay una semejanza entre los entrevistados concordando que la comunicación es lo primordial en toda organización, mediante ello se puede coordinar las tareas, o actividades para cumplir con los objetivos haciendo un trabajo conjunto con todos los defensores de la institución y Chiavenato (2014) señala que la comunicación es volver usual un mensaje o información. Por ende señala que los técnicas esenciales de uso de la organización social y humana, así mismo el mensaje o información que es el proceso fundamental para poder tener interacción entre las personas en la sociedad.

En la dirección distrital se enfatizan que no hay un organigrama, por la personal nuevo, sedes periféricas que no se conocen a los coordinadores responsables. Por lo cual si es necesario un organigrama para conocer las funciones que realizan los defensores en medida de facilitar la comunicación, la remisión de documentos en medida de ayudar a tener un destinatario correcto. También será de gran apoyo de conocer las direcciones de las sedes, el poder saber las actividades, funciones que realizan el personal de cada sede. Esto conlleva a poder conocer si la infraestructura es la adecuada para saber la cantidad de personal que trabaja.

La discusión se deduce que no hay una semejanza donde los entrevistados indican que no hay un organigrama dentro de la Dirección Distrital, teniendo servidores nuevos dentro de la institución y un desconocimiento de las sedes, las actividades y los responsables teniendo como debilidad que no haya una comunicación fluida, y en cambio el autor Canto (2017) señala que la estructura grafica de la entidad en el cual se ubican las áreas o departamentos de la empresa a nivel interno, jerárquico donde indica el responsable y las funciones de cada área. Es importante e invaluable el poder expresar las ideas, el análisis de la organización y métodos, saber que de las estrategias podemos construir la base organizacional siendo el complemento primordial del proceso.

Al analizar nos indica que la comunicación es la parte mas importante en la entidad, la división de trabajo y la descripción no se están desarrollando por la falta de compromiso con los responsables para conocer las necesidades de cada área, para la contratación con el personal e indicarle las funciones que tiene que realizar.

4.4 Describir la planificación de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021 teniendo como ¿Considera que la planificación, ayudaría a cumplir los procesos administrativos de la defensa publica ?

Una planificación adecuada ayuda a recudir las debilidades en el incumplimiento de los objetivos que tiene una institución. Esto debería efectuarse de manera mensual o trimestral en medida de conocer las necesidades de la áreas y de los usuarios para cumplir los proceso de forma adecuada. Una debilidad es la falta de orden generando problemas en el desarrollo de las actividades pero si una planificación adecuada se desarrollaría nuestro propio presupuesto siendo de

forma efectiva y rápido las líneas de control teniendo una reducción de riesgo en cada uno de los procesos administrativos. Por ejemplo la falta de planificación en cuanto a la entrega de materiales genera un incumplimiento de objetivos por parte de los defensores, para las proyecciones de las actividades debería haber una planificación trimestral para reducir los riesgos que conllevan a no cumplir las metas anuales y puedan aprovechar las oportunidades para mejorar sus servicios.

En la discusión apreciamos que si hay una semejanza donde los entrevistados, nos indican que la planificación si es necesario ya sea de forma mensual o trimestral con la finalidad que puedan cumplir con los procesos administrativos en medida de cumplir con los objetivos que tiene la institución, pero también nos indican que falta una integración de todas áreas para que este pueda ser desarrollado de acuerdo a las necesidades de las áreas y esto nos lleva a pensar que los defensores no tiene un compromiso con la institución y también Mero – Vélez(2018) señaló que la planificación es un rol fundamental en toda institución, para disminuir las incertidumbres en las actividades internas. Por ende esto nos demuestra que para la entidad sería elemental poder realizarla y que todos el personal y las áreas puedan estar compenetradas para que cumplan con los objetivos o metas.

Las estrategias son fundamentales para cumplir las metas emitidas por la dirección, al desarrollarse en las áreas ayuda a mitigar las gran dificultades que se tiene en las mega campañas, las coordinaciones con entidades públicas en medida de difundir los servicios hacia las personas que necesitan apoyo en su defensa. La Dirección Distrital usa estrategias para cumplir la meta ya que los coordinadores tienen que hacer seguimiento a todos los casos en medida de darles respuestas a sus procesos. Los entrevistados sostienen que las estrategias plasmadas no son eficientes en medida de ser modificadas ya que nuestra labor ahora es virtual y las coordinaciones son telefónicas o las solicitudes se presentan por mesa de partes sin poder interactuar con el usuario sin poder conocer los beneficios de las charlas. También indican que las estrategias en algunas áreas tienen deficiencia en el presupuesto institucional ya que no refleja los avances de la dirección distrital por no tener una infraestructura adecuada y esto no es visto por la alta dirección, pero si nosotros tuviéramos esa capacidad se podría gestionar para mejorar el servicio a los usuarios.

La discusión conlleva a indicar que si hay una semejanza ya que indican que si utilizan estrategias para el cumplimiento de las metas u objetivos que la dirección distrital ha planteado en medida de mejorar los servicios de la defensa pública, para que todas las sedes puedan tener un servicio logístico y un proceso de adquisición muy beneficioso para la organización. Por otro lado Munch (2010) señala que es una fundamental dentro del proceso administrativo en medida de unir los lineamientos con la finalidad de que estos sean beneficiosos para la institución. Según Mero-Vélez(2018), indica que es la aplicación de varios recursos para poder alcanzar los objetivos básicos o metas adoptando cursos de acción y asignación de recursos ya sea en un corto o largo plazo en medida de sus necesidades. Al usar estrategias la institución nos ayuda a poder cumplir las metas impuestas por la dirección distrital de acuerdo a las necesidades y en coordinación con las áreas en beneficio de los ciudadanos.

Por otro lado la programación si se realiza en las mega campañas, vacaciones, en las áreas de la institución, y en la de recepción de llamadas en donde los defensores puedan tener agendado sus atenciones y en el sistema de seguimiento de casos para tener un orden en medida de estar informados en cuanto a las metas o los objetivos que tienen que cumplir para mejorar los servicios que ofrece la defensa pública. Se describe que la programación es elemental en las actividades realizadas por los defensores en coordinación con el área administrativa para solicitar información a cada coordinador o al mismo colaborador para conocer las dificultades que pueda tener en la realización y a la vez poder informarles las tareas, para gestionar los reportes que se emiten a la dirección general.

La discusión señala que si hay una semejanza. Si hay una programación de las vacaciones, los objetivos, las recepciones de llamadas con el coordinador y los defensores en medida que ellos puedan cumplir con los objetivos o metas que la dirección distrital registra para cada área y Terrazas (2011), indica que son las actividades genéricas para la asignación y distribución de los recursos para poder alcanzar los objetivos, llegando alcanzar los análisis de lo general a lo particular en medida de considerar las prioridades de las tareas dentro de la organización.

Así mismo, los objetivos de cada área están marcados en previas coordinación con los responsables dando su punto de vista, en lima norte es una

de las direcciones que mayor usuarios recibe, pero la infraestructura no es la adecuada siendo su capacidad limitada para la atención de los usuarios permitiendo llegar al objetivo en los casos atendidos es por ende que se facilitó los formatos virtuales para poder acercarnos a los usuarios y brindarles los servicios. También sería adecuado seleccionar las metas de acuerdo a la realidad para el cumplimiento de los objetivos en base a las capacidades adecuada en la defensa legal.

La discusión señala que no hay una semejanza ya que los objetivos no están de acorde a las necesidades ya que la Dirección General es la encargada de emitir las metas u objetivos para todas las Sedes Distritales, estas deben ser coordinadas en una reunión con todos los directores en medida de escuchar las necesidades ya que todas tienen diferentes realidades para que el presupuesto financiero sea plasmado de forma correcta. Donde, Koontz y Wehrich (1999) mencionan que la meta y los objetivos es la manera o forma en el cual es perseguido por la institución, no solo representando no solo el punto de la planificación sino que incluye la participación de los trabajadores en la integración de la dirección.

Por ultimo algunos procedimientos se cumplen en la atención de los usuarios pero una de las debilidades que se tiene es en las notificaciones imposibilitando que se realizarán en las fechas establecidas, al momento de recibir solicitudes de las entidades públicas para poder cumplir con las tareas señaladas en cada área. En cada procedimiento de las actividades es fundamental el orden, para tener un trabajo en conjunto con todos los responsables desde el planteamiento hasta la realización conforme al marco normativo. La finalidad es poder cumplir las normas y los procesos en medida que todos puedan integrarse y comprometerse en las obligaciones, responsabilidad para tener una eficiencia en el desarrollo de las actividades. Por lo cual se propone realizar una Manual con diseño estructurado de todos los procesos y sistemas en medida que la información sea clara y transparente.

La discusión refleja que, si hay una semejanza ya que es fundamental realizar procesos para las realizaciones de las tareas o actividades, para que estos puedan ser cumplidos como en la emisiones de documentos o tener un manual de funciones para que los defensores puedan cumplir con los objetivos de la institución, esto nos conlleva a eliminar errores de comunicación con las entidades

públicas que solicitan una coordinación en conjunto para brindar el servicio al ciudadano. Donde, Blandez (2014) describe que los administradores son los indicados para poder realizar los procesos administrativos dentro de la entidad en donde se sistematiza las actividades con lo más importante para tener el logro de los objetivos teniendo que ser primero fijados, luego delimitar los recursos necesarios teniendo que ser coordinados y por último observar el cumplimiento de las tareas.

La organización dentro de la institución es una gran debilidad ya que los objetivos no están de acuerdo a la necesidad, la falta de procedimientos en cuanto a las actividades realizadas, la falta de programación en cada una de las áreas.

4.5 Describir el control de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, tenemos la siguiente pregunta ¿Considera que el control hacia las áreas de la institución son las correctas?

El control que se realiza a los procesos de la institución cumple con la normativa en relación a los plazos asignados para las actividades, se tiene presente que ayuda a mitigar los riesgos al conocer las debilidades y amenazas que tenemos para poder corregir algunas acciones para llegar a tener una atención de calidad, en cuanto a los procedimientos administrativos demuestra que el área de presupuesto, la entrega de materiales hacia los defensores se realiza el control adecuado generando cargos para tener un adecuado inventario con los bienes materiales. Así mismo hay una deficiencia en el control de las llamadas de los usuarios en medida de poder realizar supervisiones ya que los defensores no están realizando labores de forma presencial, teniendo una comunicación con los usuarios de manera telefónica, no tenemos la forma de saber si las llamas son contestadas o son rechazadas por algunos defensores por lo cual tenemos que trabajar en una comunicación efectiva para no tener quejas en el libro de reclamación.

Discusión sostiene que hay un control en cuanto a los procesos que se plantea en la organización, en la parte normativa como los contratos de personal. Pero uno de ellos indican que estas no se cumple en algunas áreas de la institución por lo cual indica que debe de haber un mayor control en medida que el personal pueda tener responsabilidades al realizar las actividades y según Marco, Loguzzo y Fedi (2016) indica que el control reside en identificar los desvíos existentes entre lo planeado y lo obtenidos, a fin de identificar las causas del desvío y rectificar el

curso de acción organizacional por medio de acciones correctivas orientándolo hacia los objetivos establecidos.

La evaluación realizadas a los defensores no es adecuada, en medida que el conocimiento no solo debe ser evaluado sino también el servicio de vocación, siendo un filtro importante no solo ver la capacidad sino la atención brindada al usuario por parte de la institución. Así mismo las evaluaciones, la información de los casos atendidos son registradas en los sistemas como el de seguimiento de casos y documental presentados en su informe del mes, para conocer los puntos débiles de los defensores en medida que se presentan quejas del abandono de sus casos. Las evaluaciones no son programadas en medida de conocer las debilidades en las áreas y así eliminar los riesgos que pueden presentar en los procesos de la institución.

En la discusión encontramos una diferencia ya que no hay una evaluación adecuada hacia los defensores, cuando se registran la atención de los usuarios en el sistema de registro de casos deben ser comparados con los casos atendidos y tampoco los registros de quejas por parte de los usuarios hacia algunos defensores. Según los autores Ubiera y D'oleo (2016), es la realización de un balance de los objetivos y las actividades, para el fortalecimiento de las metas en la entidad, teniendo la finalidad de determinar el grado de eficacia para el cumplimiento adecuado de los objetivos presupuestados, al aplicar antes, durante y después de desarrollar cada actividad, por ende, no hay semejanza en relación a lo expresado por los entrevistados.

La retroalimentación en las capacitaciones que se realizan en la institución debe ser brindadas en todas las áreas de sede distrital teniendo en cuenta que, al realizarse en los procesos de defensa, asistencia legal, conciliación y administrativos siendo utilizados en los usos de los sistemas. Así mismo, las capacitaciones sirven como información que es utilizada para la atención al público, en donde los colaboradores deberían de plantear las nuevas técnicas en medida de tener un servicio de calidad, en el área penal hay una capacitación continua en donde la retroalimentación de las leyes y decretos que emite el estado siendo aplicadas en la defensa de sus casos judiciales.

En la discusión señala que los entrevistados que, si hay una retroalimentación de las capacitaciones brindadas por la entidad, desde el marco

normativo hasta el servicio de atención al usuario teniendo como finalidad generar calidad de servicio en la atención y en los procesos administrativos, donde Mero (2018) describe como la forma de reorientar las tareas y actividades que deben de realizar cada funcionario o el personal. Por lo cual podemos señalar que hay semejanza en relación a los expuesto dentro de la entidad.

La corrección se debe de realizar para llegar a tener procesos eficientes en la institución, hay que generarlas en algunos procesos como el servicio de notificaciones para que se cumplan los plazos normativos basados en la necesidad de la dirección distrital para que estas desviaciones no sean un problema en el cumplimiento de las metas. También una de las correcciones en los procesos de abastecimiento para poder tener una infraestructura adecuada, el de realiza el PAC de la Dirección en medida de cumplir los objetivos de Lima Norte y la corrección debe darse en poder valorar a los trabajadores en el sentirse comprometidos en brindar un servicio de calidad.

La discusión deduce que hay semejanza, para poder realizar las correcciones en los procesos desde la elaboración del PAC para conocer las necesidades que la sede distrital, en el área de recursos humanos en poder evaluar el compromiso que los defensores tendrán con la institución y también en las adquisiciones que se generan en la institución y Yamith (2018) señala que las actividades correctivas son fundamental en los procesos que los funcionarios o el personal pueda indicar para plasmarlo en cada tarea buscando mejoramiento oportuno y eficaz para que las áreas puedan estar interrelacionadas teniendo la respuesta de cada actividad dentro de la organización.

La supervisión inopinada nos ayuda a reducir las debilidades de la institución, en muchos casos el defensor tiene que subsanar las observaciones, hay una gran debilidad ya que las actas no son compartidas para tener una retroalimentación con los coordinadores en medida de conocer los puntos a reforzar en medida de mejorar los procesos. Cuando se solicita un expediente o documentos estos deben de cumplir con los procesos correctos, si tienen puntos débiles deben ser reforzados con capacitaciones, también en las sedes supervisadas se observan si los procesos están aplicando de forma correcta para que los defensores puedan cumplir con las actividades, con los protocolos que emite la dirección distrital y la dirección general.

La discusión, manifiestan que las supervisiones inopinadas no reflejan mejoras en los procesos, que las observaciones subsanadas no son compartidas en medida de poder tener una retroalimentación, las supervisiones inopinadas en las sedes no son informados a los coordinadores. Según Mercado (2001) plantea la manera de poder observar que se realicen las actividades o procesos de forma ordenada siendo realizada por los gerentes o jefes de las áreas teniendo a cargo personal o empleados que puedan recibir instrucciones para tener un desarrollo adecuado de la tarea asignada.

De acuerdo al análisis el control es la parte fundamental para la entidad en medida de poder tener todas las dimensiones relacionadas el cual actúa de forma ineficiente, donde la supervisión, retroalimentación, evaluación y corrección no se está realizando a las actividades desarrolladas por parte de los defensores.

V. CONCLUSIONES

Primero: En cuanto a la gestión de los procesos administrativos, según el resultado de los entrevistados demuestra que hay muchas debilidades que tenemos que mejorar pero en base de la necesidad de la institución, en donde los coordinadores y el personal puedan sentirse comprometidos con los objetivos y actividades que se realicen para el cumplimiento de las metas de la institución para que realizar el control, organización, dirección y planificación en la institución debería de empezar por buscar integrar al personal para eliminar la falta de compromiso y afianzar el trabajo de equipo en el desarrollo de las actividades.

Segundo: En base al primer objetivo, tenemos que mejorar la dirección porque es la conducción del talento y en concordancia con el esfuerzo de todo el personal, de lo cual no se está realizando. Así mismo no hay un liderazgo el cual pueda guiar al personal, también la falta de motivación dentro de la institución ha conllevado que todos trabajen sin sentirse valorado, pero el trabajo en equipo dentro de las áreas se ha realizado y la toma decisiones fueron esenciales en los procesos planteados para manejar la pandemia en medida de cuidar al personal.

Tercero: En base al segundo objetivo, una organización es fundamental para el cumplimiento de los objetivos, pero tenemos que mejorar en cuanto a la descripción de actividades, división de actividades y en la realización de un organigrama para poder tener eficacia en el proceso.

Cuarto: En base al tercer objetivo, en cuanto a la planificación de los objetivos no están de acorde a las necesidades para el cumplimiento de las metas, estas deben ser coordinadas con los responsables o coordinares de sus áreas ya que todas tienen diferentes realidades para que el presupuesto financiero sea plasmado de forma correcta.

Quinto: En base al Cuarto Objetivo, en cuanto al control tenemos que la evaluación y a la supervisión inopinada debería de realizarse un proceso para el desarrollo de una retroalimentación de las actividades y realizar un control adecuado en cada uno de los pasos a evaluar o supervisar con lo que buscaremos una eficiencia o eficacia dentro de la entidad.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Al Director Distrital se le recomienda realizar reuniones con los coordinadores o responsables de las áreas para poder dar a conocer las debilidades y las necesidades de la institución para poder tener un adecuado control, dirección, organización y planificación en base a los procesos que hay por cada actividad en busca de afianzar el compromiso y el trabajo en equipo.

Segundo: Al Director Distrital y al Administrador realizar mejoras en la dirección planteando procesos en beneficio de los defensores para tener una conducción correcta del talento humano siendo favorable para un clima laboral, donde se realizaría actividades para incentivar el liderazgo, motivar al personal para un excelente trabajo en equipo.

Tercero: Al Director Distrital y al Administrador se le recomienda organizar los procesos en coordinación con los responsables de cada área en medida de estipularlos en un manual de funciones, donde los objetivos estén plasmados de acuerdo a las necesidades cumpliendo las metas para realizar una adecuada descripción de actividades. Así mismo realizar una división de actividades primando el compromiso e involucrarse en cada tarea a realizar el personal, por último, el poder realizar un organigrama con la información de sedes, personal y funciones.

Cuarto: A los Coordinadores se les recomienda realizar procesos para hacer una evaluación más efectiva en medida de tener eficacia en cada proceso donde la retroalimentación ayudara a que las observaciones subsanadas llevaran a mejorar la realización de las tareas. Así mismo una adecuada supervisión inopinada llevaran a tener un mejor desarrollo de las actividades para el cumplimiento de las metas.

REFERENCIAS

- Agama, G., Tipian, S., Huamán, M., & Gálvez, E. (2020). Gestión administrativa análisis del proceso de adquisiciones en el Instituto Nacional de Estadística e Informática período 2013-2018. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 17.
- Almendariz, J., & Proaño, W. (2020). Procesos administrativos y su incidencia en el departamento de planificación y territorio del gobierno autónomo descentralizado del cantón jipijapa.: procesos administrativos y su incidencia. *Unesum Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 4(4), 15-28.
<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.344>
- Alvarado, O. (2013) *Administración General*. Lima Perú Editorial Mantaro
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: Mc Graw – Hill Interamericana.
- Araujo, E. (2017). *Proceso administrativo del Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8926>
- Arias, J. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa . *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades* , 12(1), 09-15.
<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/256/369>.
- Asca, P., Solís, M., Ramos, O. & Espinoza, R. (2020). *Gestión administrativa análisis del proceso de adquisiciones en el Instituto Nacional de Estadística e Informática período 2013-2018*. *INNOVA Research Journal*, 5(3.1), 281-299. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.1.2020.1581>
- Bonifacio, Y. (2019). *Gestión del conocimiento y gestión administrativa en el personal de la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2827/Yhon_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bonilla, R. (2012) *La gestión administrativa y los procesos gerenciales según los empleados*. Tesis de maestría, México, Universidad Nacional Autónoma, México.

- Cárdenas, J. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas - 2016*. Tarapoto: Universidad César vallejo.
- Cassutti, M. (2016). *Introduction to Administration in organizations*. Unit No.1 Administration, administrators and organizations. Levels organizations. Technician in University Management of the Faculty of Economic Sciences of the National University of Córdoba. Obtained from. <http://aotgu.eco.catedras.unc.edu.ar/introduccion-a-la-administración-en-las-organizaciones/administración-Administradores y organizaciones / niveles-organizacionales/>
- Conso, F (2011). *El proceso administrativo*. México: Editorial Diana.
- Chagoya, E. (2008). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de Gestipolis.
<https://www.gestipolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion>
- Chávez, M., Castelo, Á. , & Villacis, J. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 5(18), 16-29.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Franklin, E. (2011). Toma de decisiones empresariales. *Reseña de "Comportamiento organizacional, enfoque para América Latina" de Franklin, Enrique Benjamín y Krieger, Mario. Contabilidad y Negocios*, 6 (11), 113-120 . ISSN: 1992-1896. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281622820010>
- Fayol, H. (2012). *El proceso administrativo*.
Extraído de: <http://rrhh123.wordpress.com/2010/02/18/henry-fayol-autor-de-la-teoria-clasicade-la-administración/>Fecha de consulta, 25.
- Galarza, M., y Mora, J. (2020). *Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador*. Dilemas Contemporáneos, 21.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=2481f8a1-31f5-4a69-9af6-f967f643d5a5%40pdc-v-sessmgr05>

- Gestiopolis.(2016). *El proceso administrativo y sus componentes*. Obtenido <http://elolympo.com/propiedad-horizontal/gestion-administrativa/27-procesos-administrativos/1080-el-proceso-administrativo-y-sus-componentes>.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. & Verdezoto, G.(2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32-37.
- Jara, E. (2009). *El control en el proceso administrativo*. Universidad de Tarapacá. Chile.
- Duque, O. (2018). *Procesos administrativos*. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Jordán, J & Reyes, S (2016). *Procesos administrativos y su incidencia en la gestión institucional del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Tarqui*. Tesis de titulación para el Grado de Magister, Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23140>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Will Education
- Hidalgo, A. (2019). *Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas*, Región Loreto, 2019. Tesis doctoral, Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.
- Hurtado, D.(2008). *Principios de Administración*, ITM.
- Koontz, H. y Weihrich, H., McGraw H. Interamericana, (2004). *Administración Un Perspectiva Global*, 12a. Edición, de, Págs. 6 y 14.
- Lema, L. & Toledo, V (2017). *Diseño de indicadores de gestión para la mejora de procesos administrativos de la Notaría de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24607>
- Louffat, E. (2012). *Administración. Fundamentos de procesos administrativos*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Mantilla, A. (2018). Realidad de las estructuras organizacionales en el sector público ecuatoriano. Scielo, 9. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/cadmin/n13/2314-3738-cadmin-13-79.pdf>

- Marco, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche. Instituto de Ciencias Sociales y Administración.
- Monroy, H. (2015). *Gestión Administrativa y Comunicación organizacional* (2ª ed) México: Limusa.
- Münch, L. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Administración Pearson Educación.
<http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1624>
- Münch, G. L. (2017). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor* (1ª. ed.). México, D.F.: Pearson Educación
- Oliveira, R. (2002) *Teorías de la Administración de International Thomson Editores, S.A. de C.V., Pág. 6.*
- Orrala, J. (2020). Auditoria de gestión para evaluar procesos administrativos y operativos en la dirección distrital 24Do2 educación, la Libertad – Salinas
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54357>
- Pantoja, M. (2019). *Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico*. Escuela de Administración de Negocios, 16.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-139.pdf>
- Pacheco, R, Robles-Algarín, Carlos A., & Ospino, A. (2018). *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia*. Información tecnológica, 29(5), 259-266.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>.
- Peláez, M (2016). *Incidencia del proceso administrativo en la gestión institucional del Centro de Salud de Ancón, parroquia San José de Ancón, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, periodo 2015*. La Libertad. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas. 106p
- Relat, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. Centro de investigación biométrica, 221.
- Rengifo, M. (2018). *Relación del control interno con la gestión administrativa del Instituto Superior de Educación Público de Lamas, año 2017*. Tesis de Maestra de la Universidad César Vallejo.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26052/Rengifo_PMT.pdf
?sequen

- Reyes, P.(2016). *Propuesta de estandarización de los procesos administrativos y operativos de la oficina de proyectos productivos*. Universidad de La Salle.
- Ricalde, M. D. G. B. (2016). *Proceso administrativo*. Editorial digital UNID
- Rivera, K., Rugama, W y Hernández, C (2020) *Gestión del proceso administrativo para la toma de decisiones de la empresa Repuestos Mairena Flores en la ciudad de Estelí en el I semestre del año 2019*. Diploma thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Sánchez Sacramento, Saida (2021) *Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa "Medical Nature"-Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2020*. Trabajo de Grado de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19907>
- Santana, L. (2016). *La cultura organizacional frente a los procesos de cambios administrativos en la empresa pública ecuatoriana : caso CNT (Corporación Nacional De Telecomunicaciones) periodo 2013-2014*. (Trabajo Final de Posgrado. Universidad de Buenos Aires.)
- http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/15021003_SantanaAvilaL.
- Sierra, R. (1994) *Técnicas de Investigación social*. Madrid: Paraninfo.
- Snell, S., Morris, S., Bohlander, G. (2016). *Managing Human Resources*. Estados Unidos: Cengage Learning.
- Tejada, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad distrital de Bellavista Callao*. Informe de Investigación de la Universidad Nacional del Callao. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/1117>
- Villacreses, C. (2017) *Los procesos administrativos del gobierno autónomo descentralizados del cantón Jipijapa y su incidencia en el desarrollo institucional Jipijapa*. Tesis de Titulación de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/694>

Villalobos, G (2019) *Proceso administrativo en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de Quellouno Cusco 2018*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12557/2741>

Velásquez, M., Castillo, P., y Zambrano, M. (2016). Planificación estratégica de tecnologías de la información y comunicación. *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador Dominio de las ciencias*, 2(4),560-570.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/283>

ANEXOS

Matriz de Categorización

Título: Gestión de los procesos administrativos en la defensa pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima Norte 2021

Problema General	Objetivo General	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cómo se viene dando la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021?	Describir la gestión del proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021	PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia • programación • Objetivo • Procedimiento 	Entrevista	Director Distrital de Lima Norte
Problemas Específicos	Objetivos Específicos:				
¿Cómo se viene dando la dirección en la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021?	Describir la dirección de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021	ORGANIZACION	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de actividades • División de actividades • Comunicación • Organigrama 	Estadística	Coordinador del Área de Victimas
¿Cómo se viene dando la organización en la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021?	Describir la organización de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021	CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación • Retroalimentación • Corrección • Supervisión 		Coordinador del Área Penal
¿Cómo se viene dando el control en la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021?	Describir la planificación de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021	DIRECCION	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Motivación • Trabajo en equipo • Toma de decisiones 		Administrador
¿Cómo se viene dando la planificación en la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021?	Describir el control de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte, 2021			Asistente Administrativo	

Lista de Preguntas

- 1.- ¿De qué forma se describe la gestión de los procesos administrativos en la defensa pública de Lima Norte?
- 2.- ¿De qué manera la planificación, permitirá reconocimiento de las necesidades en la defensa pública?
 - a.- ¿Usted aplicado estrategias para poder cumplir los objetivos, metas de su área?
 - b.- ¿Usted considera que hay una adecuada programación de las mega campañas, charlas, vacaciones, recepción de llamadas?
 - c.- ¿Considera que los objetivos están de acorde a la necesidad de la institución?
 - d.- ¿Usted ha planteado procesos para el desarrollo de sus actividades?
- 3.- ¿Considera que la institución necesita una organización para el cumplimiento del POI?
 - a.- ¿De qué manera se describir las actividades al personal?
 - b.- ¿Considera que hay una correcta división de trabajo en Lima Norte?
 - c.- ¿Considera que la comunicación es fluida entre los trabajadores?
 - D.- ¿Conoce el organigrama de la Dirección Distrital de lima norte?
- 4.- ¿Considera que el control hacia las áreas de la institución son las correctas?
 - a.- ¿Considera que las evaluaciones hacia los defensores es la correcta dentro de la institución?
 - b.- ¿De qué forma se realiza la retroalimentación en base a las capacitaciones recibidas por la institución?
 - c.- ¿Considera que se deben de realizar correcciones de algunos procesos de la institución?
 - d.- ¿Considera que la supervisión inopinada realizada a los defensores ayuda a disminuir las debilidades de la institución?
- 5.- ¿Considera que la Dirección institucional tiene alguna deficiencia?
 - a.- ¿Considera que en la Dirección Distrital hay liderazgo?
 - b.- ¿Considera que al personal le falta motivación por parte de la institución?
 - c.- ¿Considera que hay trabajo en equipo dentro de la institución?
 - d.- ¿Considera que la toma de decisiones en sus actividades a mitigado el Riesgo en la institución?

Resumen de las entrevistas

Título de la investigación: Gestión de los procesos administrativos en la defensa pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima Norte 2021

Entrevistado	Objetivo	Pregunta	Respuesta
	Objetivo General: Gestión del proceso administrativo en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte	¿De qué forma se describe la gestión de los procesos administrativos en la defensa pública de Lima Norte?	En relación a la gestión de los procesos administrativos podría describir que dentro de la defensa pública está mejorando porque básicamente tiene que ver no solo por la calidad de servicios y sino también por los recursos humanos. Se puede percibir que están comprometidos con los procesos como la dirección de todos los eventos, en la organización documental, control en las actividades del personal y la planificación tiene debilidad.
Entrevistado N° 1	Objetivo específico Describir la planificación de la gestión de los proceso administrativo en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que la planificación, ayudaría a cumplir los procesos administrativos de la defensa pública?	Considero que sí, pero debería de realizarse la planificación de forma mensual o trimestral para cumplir los procesos administrativos y saber las necesidades de la institución
		¿Usted considera que en Lima norte se realizan estrategias para poder cumplir los objetivos, metas de todas las áreas?	Si se realizan estrategias para cumplir las metas basado en difundir los servicios que realiza la defensa pública
		¿Considera que hay una adecuada programación de las mega campañas, charlas, vacaciones, recepción de llamadas?	Es correcto hay una programación que nos ayuda con las actividades que tenemos como dirección distrital
		¿Considera que los objetivos de la Dirección General están de acorde a la necesidad de la institución de Lima Norte?	Considero que no ya que los objetivos que nos emite la dirección general no están de acorde a las necesidades.
		¿Considera que la Dirección Distrital ha planteado procesos para el desarrollo de sus actividades?	Considero que sí, ya que los procesos siempre de lima norte han sido planteado de acuerdo las actividades realizadas, por ejemplo, el procedimiento de atención al usuario.
			¿Considera que la institución necesita una organización para el cumplimiento de la meta POI?
		¿Cuándo se tiene un personal nuevo hay una descripción de actividades?	No, todas las descripciones se le realiza de forma virtual por lo cual esto es una debilidad de tener una visión clara de las actividades.

Entrevistado N° 1	Objetivo específico Describir la organización de la gestión de los procesos administrativo en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que hay una correcta división de trabajo en Lima Norte?	No, porque no hay orden y la falta de integración de los defensores porque estamos trabajando de forma virtual.
		¿Considera que la comunicación es fluida entre los trabajadores?	Si, ya que es fundamental para la institución siendo el soporte para cumplir con los objetivos y los procesos administrativos.
		¿Conoce el organigrama de la Dirección Distrital de Lima Norte?	No, ya que hay personal nuevo y no sabemos en qué sedes laboran.
	Objetivo específico Describir el control de la gestión de los procesos administrativo en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que el control hacia las áreas de la institución son las correctas?	Si, porque se cumple con la normativa y los defensores cumplen con los procesos puedan mitigar el riesgo.
		¿Considera que las evaluaciones hacia los defensores es la correcta dentro de la institución?	No, ya que no debería ser solo de conocimiento sino también de vocación de servicio al ciudadano.
		¿Se aplica una retroalimentación en base a las capacitaciones recibidas por la institución?	Si, hay una aplicación de lo aprendido en las capacitaciones.
		¿Considera que se deben de realizar correcciones de algunos procesos de la institución?	Si, porque tenemos procesos que tiene debilidades.
		¿Considera que la supervisión inopinada realizada a los defensores ayuda a disminuir las debilidades de la institución?	No, porque no hay una retroalimentación de las observaciones.
	Objetivo específico Describir la dirección de la gestión de los procesos administrativo en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que la Dirección Distrital tiene alguna deficiencia en la institución?	Si, ya que la dirección debería ayudar a la interacción de los defensores.
		¿Considera que en la Dirección Distrital hay liderazgo?	No, hay liderazgo en Lima Norte.
		¿Ud. considera que el personal no está siendo motivado en la entidad?	Considero que sí, ya que la pandemia cambio mucho nuestro método de trabajo.
		¿Considera que hay trabajo en equipo dentro de la institución?	Considero que sí, si hay un trabajo de equipo en donde el coordinador apoyaba en las actividades de su área.
		¿Considera que la toma de decisiones en sus actividades a mitigado el Riesgo en la institución?	Considero que sí, ya que la toma de decisión está relacionada con los procesos para cumplir las actividades.

Resumen de las entrevistas

Título de la investigación: Gestión de los procesos administrativos en la defensa pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima Norte 2021

Entrevistado	Objetivo	Pregunta	Respuesta
	Objetivo General Gestión del proceso administrativo en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte	¿De qué forma se describe la gestión de los procesos administrativos en la defensa pública de Lima Norte?	La Dirección Distrital es la que más usuarios recibe, pero la gestión de los procesos administrativos tiene muchos cuellos de botella donde no se aplica el control, dirección, proceso y organización ya que no reflejamos eficiencia en los resultados que se informa a la dirección general.
Entrevistado N° 2	Objetivo específico Describir la planificación de la gestión de los procesos administrativos en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que la planificación, ayudaría a cumplir los procesos administrativos de la defensa pública?	En Lima Norte No hay una planificación adecuada por la falta de orden en la institución, pero realizarla sería una buena estrategia.
		¿Usted considera que en Lima norte se realizan estrategias para poder cumplir los objetivos, metas de todas las áreas?	Es cierto que hay estrategias deficientes cuando se realizó trabajo remoto siendo estas inefectivas.
		¿Considera que hay una adecuada programación de las mega campañas, charlas, vacaciones, recepción de llamadas?	Si hay una programación de las vacaciones, recepción de llamadas y demás actividades, pero siempre en coordinación entre las áreas responsables.
		¿Considera que los objetivos de la Dirección General están de acorde a la necesidad de la institución de Lima Norte?	No, porque la dirección general antes de hacer los objetivos debería de reunirse con los responsables para conocer nuestra necesidad
	Objetivo específico Describir la organización de la gestión de los procesos administrativos en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que la Dirección Distrital ha planteado procesos para el desarrollo de sus actividades?	Sí, una de las mejoras es que tenemos hoy en día una rapidez las emisiones de documentos por el sistema documental.
		¿Considera que la institución necesita una organización para el cumplimiento de la meta POI?	Si, porque nos ayudaría en poder reducir los riesgos o debilidades que hay en las áreas.
		¿Cuándo se tiene un personal nuevo hay una descripción de actividades?	No, ya que no es necesario estando todas las bases de postulación sus actividades
		¿Considera que hay una correcta división de trabajo en Lima Norte?	Considero que no ya que los coordinadores o los que tienen encarga tura asumen toda la responsabilidad cuando debería ser rotativo.

Entrevistado N° 2		¿Considera que la comunicación es fluida entre los trabajadores?	Si, en esta pandemia con los medios digitales nos hemos integrado.
		¿Conoce el organigrama de la Dirección Distrital de lima norte?	No, teniendo dificultades para remitir la documentación.
	Objetivo específico Describir el control de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que el control hacia las áreas de la institución son las correctas?	Si, hay un control adecuado hasta en la entrega de materiales hacia los defensores.
		¿Considera que las evaluaciones hacia los defensores es la correcta dentro de la institución?	No, ya que debería evaluarse los casos registrados en el sistema con los informes de trabajo.
		¿Se aplica una retroalimentación en base a las capacitaciones recibidas por la institución?	Las capacitaciones nos ayudan mucho para aplicarlas en nuestras actividades, pero deberían ampliarlas a todas las áreas.
		¿Considera que se deben de realizar correcciones de algunos procesos de la institución?	Si, para mejorar el proceso de adquisición en cuanto a la infraestructura.
		¿Considera que la supervisión inopinada realizada a los defensores ayuda a disminuir las debilidades de la institución?	No, porque hay procesos que aún no son mejorados aun siendo observados.
		Objetivo específico Describir la dirección de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que la Dirección Distrital tiene alguna deficiencia en la institución?
	¿Considera que en la Dirección Distrital hay liderazgo?		No tenemos un líder, la mayoría de trabajadores solo cumplen sus funciones.
	¿Ud. considera que el personal no está siendo motivado en la entidad?		Si, hay una falta de reconocimiento del valor del talento humano.
	¿Considera que hay trabajo en equipo dentro de la institución?		Si, en pandemia se registró un apoyo en las audiencias
	¿Considera que la toma de decisiones en sus actividades a mitigado el Riesgo en la institución?		Si, ya que al cumplir los consolidados de las metas se toman las decisiones correctas por la responsabilidad que se asume

Resumen de las entrevistas			
Título de la investigación: Gestión de los procesos administrativos en la defensa pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima Norte 2021			
Entrevistado	Objetivo	Pregunta	Respuesta
	Objetivo General Gestión del proceso administrativo en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte	¿De qué forma se describe la gestión de los procesos administrativos en la defensa pública de Lima Norte?	Como toda entidad pública los procesos administrativos son demasiado normativos, nosotros tenemos muchos inconvenientes para agilizar los procedimientos sujetos a una supervisión. Esa capacidad de gestión autoriza a hacer esas actividades para hacer los tramitadores y no los gestores por la misma está metodología que usa la defensa pública.
Entrevistado N° 3	Objetivo específico Describir la planificación de la gestión de los procesos administrativos en la defensa pública en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que la planificación, ayudaría a cumplir los procesos administrativos de la defensa pública?	Si, sobre reunirnos con todas las áreas de Lima norte y poder realizarlo para el cumplimiento de nuestras metas.
		¿Usted considera que en Lima norte se realizan estrategias para poder cumplir los objetivos, metas de todas las áreas?	Si, lima norte tiene estrategias para todas sus áreas, pero tenemos una deficiencia que trabajando en busca de una estrategia que nos ayude a tener una mejor infraestructura.
		¿Considera que hay una adecuada programación de las mega campañas, charlas, vacaciones, recepción de llamadas?	Lima norte realiza programaciones, pero algunas veces tienen debilidades en la transmisión de información para las campañas.
		¿Considera que los objetivos de la Dirección General están de acorde a la necesidad de la institución de Lima Norte?	No, considero que no hay una coordinación con la dirección general.
		¿Considera que la Dirección Distrital ha planteado procesos para el desarrollo de sus actividades?	Si, pero sería fundamental que se realice un manual de usuario en media de que los procesos sean cumplidos por todos los defensores
		¿Considera que la institución necesita una organización para el cumplimiento de la meta POI?	Si, ayudaría en tener una mejor relación con las entidades públicas para poder transmitir los beneficios y servicios de la institución.
	Objetivo específico	¿Cuándo se tiene un personal nuevo hay una descripción de actividades?	No, debería realizarse una inducción, cuando era presencial pero hoy en día que es virtual no se realiza.

Entrevistado N° 3	Describir la organización de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que hay una correcta división de trabajo en Lima Norte?	No, los coordinadores tienen toda la sobrecarga laboral ya que hoy en día muchos defensores son vulnerables por la pandemia.
		¿Considera que la comunicación es fluida entre los trabajadores?	Si, ayudándonos entre servidores cumplir con nuestras actividades.
		¿Conoce el organigrama de la Dirección Distrital de lima norte?	No, desconocemos las funciones y los nombres de los coordinadores de las sedes.
	Objetivo específico Describir el control de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que el control hacia las áreas de la institución son las correctas?	Si, hay un control cuando se trabajaba de manera presencial teniendo supervisiones, pero hay una debilidad en el control de las llamadas de los usuarios.
		¿Considera que las evaluaciones hacia los defensores es la correcta dentro de la institución?	No, porque hay usuarios que tienen reclamos por no ser atendidos.
		¿Se aplica una retroalimentación en base a las capacitaciones recibidas por la institución?	Considero que la capacitación es fundamental para ser aplicadas en la atención al ciudadano.
		¿Considera que se deben de realizar correcciones de algunos procesos de la institución?	Considero que si, en el momento de realizar el PAC para conocer las necesidades de lima norte.
		¿Considera que la supervisión inopinada realizada a los defensores ayuda a disminuir las debilidades de la institución?	Considero que No, sabremos si los procesos son los correctos de lo contrario serán observados para ser subsanados, pero esto debería ser reforzado con capacitaciones.
	Objetivo específico Describir la dirección de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que la Dirección Distrital tiene alguna deficiencia en la institución?	Considero que sí, ya que los procesos deben de ser canalizados para conocer las debilidades
		¿Considera que en la Dirección Distrital hay liderazgo?	No, algún nos falta tener un líder para tener unión en la institución.
		¿Ud. considera que el personal no está siendo motivado en la entidad?	Considero que sí, el personal solo cumple sus funciones teniendo un cansancio metal..
		¿Considera que hay trabajo en equipo dentro de la institución?	Considero que no, porque no estamos compenetrados ya que el trabajo virtual obstaculizo la coordinación con el nuevo personal
		¿Considera que la toma de decisiones en sus actividades a mitigado el Riesgo en la institución ?	Considero que sí, con el beneficio de buscar solución a los problemas para mitigar el riesgo del incumplimiento

Resumen de las entrevistas			
Título de la investigación: Gestión de los procesos administrativos en la defensa pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima Norte 2021			
Entrevistado	Objetivo	Pregunta	Respuesta
	Objetivo General Gestión del proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte	¿De qué forma se describe la gestión de los procesos administrativos en la defensa publica de Lima Norte?	A mi parecer no hay un control adecuado y las designaciones como la organización de las actividades lleva hasta el punto que se encarga demasiado a una o dos personas, eso genera que esa persona pueda tener la facultad de dirigir y de administrar para poder lograr el cumplimiento de los objetivos.
Entrevistado N° 4	Objetivo específico Describir la planificación de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que la planificación, ayudaría a cumplir los procesos administrativos de la defensa publica?	Yo creo que no, porque el personal es indiferente a las procesos administrativos en que solo cumplen sus actividades.
		¿Usted considera que en Lima norte se realizan estrategias para poder cumplir los objetivos, metas de todas las áreas?	Es correcto, si se utiliza estrategias, pero es un trabajo de conjunto que puedan cumplirse en medida de cumplir con los objetivos que emite la dirección distrital.
		¿Considera que hay una adecuada programación de las mega campañas, charlas, vacaciones, recepción de llamadas?	Si, se efectúa de acuerdo a la responsabilidad que tienen los coordinadores en poder realizarlo en medida de cumplir los objetivos y metas
		¿Considera que los objetivos de la Dirección General están de acorde a la necesidad de la institución de Lima Norte?	No, considero que se hace de forma precipitada y sin conocimiento de la realidad de lima norte.
		¿Considera que la Dirección Distrital ha planteado procesos para el desarrollo de sus actividades?	Si, se ha ejecutado procesos para disminuir los errores al momento de las emisiones de documentos y en la atención al ciudadano.
	Objetivo específico Describir la organización de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que la institución necesita una organización para el cumplimiento de la meta POI?	Si, ya que permitiría tener una organización con el área administrativa para las actividades que realiza la institución.
		¿Cuándo se tiene un personal nuevo hay una descripción de actividades?	No, siendo innecesario pero el coordinador le indica las actividades.
		¿Considera que hay una correcta división de trabajo en Lima Norte ?	No, es de equitativo ya que algunos defensores no son comprometidos con las

Entrevistado N° 4			actividades generando sobre carga laboral en el personal.
		¿Considera que la comunicación es fluida entre los trabajadores?	Si, para poder realizar nuestras reuniones y conocer las debilidades de la institución.
		¿Conoce el organigrama de la Dirección Distrital de lima norte?	No, ya que no sabemos cuánto personal está en cada área.
	Objetivo específico Describir el control de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que el control hacia las áreas de la institución son las correctas?	No, ya que no se cumplen en todas las áreas.
		¿Considera que las evaluaciones hacia los defensores es la correcta dentro de la institución?	No, porque no hay una programación adecuada
		¿Se aplica una retroalimentación en base a las capacitaciones recibidas por la institución?	Todas las áreas tienen una retroalimentación en base a las capacitaciones siendo una actualización de todas las leyes y procesos normativos.
		¿Considera que se deben de realizar correcciones de algunos procesos de la institución?	Si, en el área de recursos humanos
		¿Considera que la supervisión inopinada realizada a los defensores ayuda a disminuir las debilidades de la institución?	No, porque hay sedes que fueron supervisadas siendo observadas, pero no fue informado al coordinador
		Objetivo específico Describir la dirección de la gestión de los proceso administrativo en la defensa publica en el MINJUS de Lima Norte	¿Considera que la Dirección Distrital tiene alguna deficiencia en la institución?
		¿Considera que en la Dirección Distrital hay liderazgo?	No, esta pandemia nos generó muchos cambios.
		¿Ud. considera que el personal no está siendo motivado en la entidad?	Si, ya que no son reconocidos sus labores al cumplir las metas
		¿Considera que hay trabajo en equipo dentro de la institución?	Si, aunque tenemos el 40% del personal reacios aun
		¿Considera que la toma de decisiones en sus actividades a mitigado el Riesgo en la institución?	Si, siendo el factor principal de todos los procesos.