

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Mejora del proceso estadístico en la gestión administrativa  
aplicando la metodología PHVA en el distrito judicial de Lima,  
2022**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en  
Administración

Autor : Bach. LUIS ALBERTO SALAS AZABACHE

Asesora : Mstra. Rocio Mirella Gutarra Elias

Línea de Investigación

Institucional: : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 13.08.2022 - 12.08.2023

Huancayo – Perú

2023

**CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS****UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS****MEJORA DEL PROCESO ESTADÍSTICO EN LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA APLICANDO LA METODOLOGÍA  
PHVA EN EL DISTRITO JUDICIAL DE LIMA, 2022**

PRESENTADO POR:

Bach. Luis Alberto Salas Azabache

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO:

PRESIDENTE :

PRIMER MIEMBRO :

SEGUNDO MIEMBRO :

TERCER MIEMBRO :

**MEJORA DEL PROCESO ESTADISTICO EN LA GESTION  
ADMINISTRATIVA APLICANDO LA METODOLOGIA  
PHVA EN EL DISTRITO JUDICIAL DE LIMA, 2022**

**ASESORA**

**MSTRA. ROCÍO MIRELLA GUTARRA ELÍAS**

**Dedicatoria**

A toda mi familia, que con su intervención directa e indirecta han impulsado mis logros y crecimiento personal y profesional; y muy particularmente a mi amada, que con su cariño y amor sigue haciendo de mí una mejor persona para con nuestros hijos y toda nuestra familia.

**El autor**

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por haber permitido la intervención de las hermosas personas que me han venido rodeando a lo largo de mi vida, que con sus enseñanzas, experiencias y paciencia han ayudado a forjar la persona quien hoy en día soy.

A mis tutores, maestros y especialmente a mi asesora, quienes me han apoyado con todo su conocimiento para poder cumplir con este objetivo.

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0151 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**Mejora del proceso estadístico en la gestión administrativa aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. SALAS AZABACHE LUIS ALBERTO

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : MG. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

Fue analizado con fecha **25/03/2024**; con **178 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X

Excluye citas.

X

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **20 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 25 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI  
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Contenido

Introducción.....	17
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	19
1.2. Delimitación del problema.....	24
1.2.1. Delimitación Espacial.....	24
1.2.2. Delimitación Temporal.....	24
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática .....	24
1.3. Formulación del problema .....	25
1.3.1. Problema General .....	25
1.3.2. Problemas Específicos .....	25
1.4. Justificación .....	26
1.4.1. Justificación Social .....	26
1.4.2. Justificación Teórica.....	26
1.4.3. Justificación Metodológica.....	27
1.5. Objetivos.....	28
1.5.1. Objetivo General.....	28
1.5.2. Objetivos Específicos .....	28
CAPITULO II MARCO TEORICO.....	29
2.1. Antecedentes .....	29
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	29

2.1.2.	Antecedentes internacionales .....	31
2.2.	Bases Teóricas o Científicas .....	34
2.2.1.	Variable dependiente: proceso estadístico en la gestión administrativa .....	34
2.2.2.	Variable independiente: Metodología PHVA (Ciclo de Deming) .....	42
2.3.	Marco Conceptual.....	47
CAPITULO III HIPOTESIS .....		49
3.1.	Hipótesis General.....	49
3.2.	Hipótesis Específicas .....	49
3.3.	Variables .....	49
3.1.1.	Variable dependiente: Proceso estadístico en la Gestión Administrativa .....	49
3.1.2.	Variable independiente: Metodología PHVA (Ciclo de Deming) .....	50
3.1.3.	Operacionalización de las variables .....	50
CAPITULO IV METODOLOGIA.....		52
4.1.	Método de Investigación.....	52
4.2.	Tipo de Investigación.....	52
4.3.	Nivel de Investigación .....	53
4.4.	Diseño de la Investigación .....	53
4.5.	Población y muestra.....	54
4.6.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	55
4.6.1.	Técnicas de Recolección de Datos .....	55
4.6.2.	Instrumentos de Recolección de Datos.....	56

	10
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	56
4.8. Aspectos éticos de la Investigación .....	57
CAPITULO V RESULTADOS .....	58
5.1. Trabajo de campo.....	58
5.1.1. Alternativa de solución.....	58
5.1.2. Análisis de la situación actual .....	59
5.1.3. Implementación de la alternativa de solución .....	81
5.2. Descripción de resultados .....	114
5.3. Contrastación de hipótesis .....	122
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	133
CONCLUSIONES.....	135
RECOMENDACIONES .....	136
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	137
ANEXOS.....	141
Matriz de consistencia .....	141
Matriz de operacionalización de variables.....	143
Matriz de operacionalización del instrumento.....	144
Ficha de procesamiento de datos .....	146
Consentimiento informado .....	148
Juicio de expertos.....	150

## Contenido de Tablas

Tabla 1. Tasa de congestión de procesos en trámite por especialidad distrito judicial de Lima -2021 .....	20
Tabla 2. Variable dependiente: Proceso estadístico en la Gestión Administrativa .....	50
Tabla 3. Variable independiente: Metodología PHVA (Ciclo de Deming) .....	51
Tabla 4. Inventario de proceso del Poder Judicial.....	60
Tabla 5. Jerarquización de los procesos de la Gestión Estadística.....	64
Tabla 6. Registro y configuración de dependencia e instancia judicial.....	66
Tabla 7. Registro y consolidación de data estadística jurisdiccional .....	66
Tabla 8. Inventario de procesos judiciales.....	68
Tabla 9. Elaboración de documento estadístico .....	69
Tabla 10. Elaboración y actualización de dashboard estadístico.....	70
Tabla 11. Atención de requerimiento de información estadística .....	71
Tabla 12. Asesoría Técnica estadística.....	71
Tabla 13. Capacitación Estadística.....	72
Tabla 14. Causas principales de la elevada inconsistencia en los registros estadísticos .....	77
Tabla 15. Matriz de correlación de las causas del problema .....	79
Tabla 16. Criterio del índice de gravedad.....	81
Tabla 17. Criterio del índice de ocurrencia .....	81
Tabla 18. Criterio del índice de no detección .....	82
Tabla 19. Niveles del Índice de Prioridad de Riesgo .....	83
Tabla 20. Matriz de análisis de modo de fallos y efectos.....	84
Tabla 21. Acciones correctivas ante los riesgos identificados en la matriz AMFE .....	93
Tabla 22. Alternativas de solución .....	95
Tabla 23. Factibilidad.....	97

Tabla 24. Aporte en el corto y mediano plazo.....	97
Tabla 25. Impacto económico .....	98
Tabla 26. Nivel de inversión .....	98
Tabla 27. Evaluación de las alternativas de solución .....	99
Tabla 28. Indicadores propuestos para cada proceso .....	103
Tabla 29. Descripción de las actividades a realizar .....	113
Tabla 30. Cantidad de registro de información de los actos procesales .....	115
Tabla 31. Cantidad de procesamiento de información de los actos procesales.....	116
Tabla 32. Cantidad de validación de información de los actos procesales.....	118
Tabla 33. Cantidad de cierre de información de los actos procesales .....	119
Tabla 34. Cantidad de cierre de información de los actos procesales .....	121
Tabla 35. Prueba de normalidad de los datos antes de la mejora .....	123
Tabla 36. Prueba de normalidad de los datos después de la mejora.....	124
Tabla 37. Rangos de los datos de registros de información .....	125
Tabla 38. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para el registro de información .....	125
Tabla 39. Prueba de t de Student para el procesamiento de información.....	126
Tabla 40. Rangos de los datos de la validación de información .....	128
Tabla 41. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para la validación de información...	128
Tabla 42. Prueba de t de Student para el cierre de información .....	129
Tabla 43. Rangos de los datos de la reapertura de información .....	130
Tabla 44. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para la reapertura de información ...	131

## Contenido de Figuras

Figura 1. Carga procesal 2021 Distrito Judicial Lima.....	21
Figura 2. Organigrama de la Corte de justicia de Lima.....	21
Figura 3. Modelo de registro de un hito estadístico .....	41
Figura 4. Ciclo Deming .....	45
Figura 5. Mapa de proceso del Poder Judicial.....	60
Figura 6. Módulo de inicio Sistema de consulta estadístico (SICE) .....	73
Figura 7. Módulo Administrador para cargar archivos de inconsistencias .....	74
Figura 8. Carga de registros de hitos repetidos .....	74
Figura 9. Menú de la pestaña de inconsistencias del sistema de consulta estadístico (SICE) .....	75
Figura 10. Ficha de lectura de inconsistencias .....	75
Figura 11. Expedientes principales resueltos en trámites repetidos .....	76
Figura 12. Listados de expedientes con inconsistencias.....	76
Figura 13. Diagrama causas – efecto de la elevada inconsistencia en los registros estadísticos .....	78
Figura 14. Diagrama de Pareto de las causas principales.....	80
Figura 15. Proporción de los riesgos identificados .....	92
Figura 16. Cronograma de mejora del proceso estadístico en la gestión administrativa en el distrito judicial de lima, 2022 .....	101
Figura 17 Ficha de indicador del proceso de Registro y configuración de dependencia e instancia judicial.....	105
Figura 18. Ficha de indicador del proceso de Registro y consolidación de data jurisdiccional .....	106
Figura 19. Ficha de indicador del inventario de procesos judiciales.....	107

Figura 20. Ficha de indicador del proceso de elaboración de documento estadístico.....	108
Figura 21. Ficha de indicador del proceso de elaboración y actualización de Dashboard estadístico .....	109
Figura 22. Ficha de indicador del proceso de atención de requerimiento de información estadística .....	110
Figura 23. Ficha de indicador del proceso de Asesoría técnica estadística.....	111
Figura 24. Ficha de indicador del proceso de Capacitación estadística .....	112
Figura 25. Comportamiento del registro de información de los actos procesales.....	116
Figura 26. Comportamiento del procesamiento de información de los actos procesales..	117
Figura 27. Comportamiento de la validación de información de los actos procesales.....	119
Figura 28. Comportamiento del cierre de información de los actos procesales .....	120
Figura 29. Comportamiento de la reapertura de información de los actos procesales .....	122

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general Determinar de qué manera el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, de tipo aplicada, de nivel descriptiva comparativa, con un diseño pre experimental y transversal, la población estuvo conformado por 30 observaciones de los registros de actos procesales modificados y/o actualizados antes y después de la mejora, se aplicó la observación directa de documento, registros y el análisis documental, los instrumentos utilizados fueron las fichas de observación y registro. Se obtuvo como resultado para el registro de información antes de la mejora un valor de 53,304 y después de la mejora 65,016 siendo una diferencia significativa (0.000), se obtuvo para el procesamiento de información antes de la mejora un valor de 43,704 y después de la mejora 60,526 siendo una diferencia significativa (0.000), se obtuvo para la validación de información un valor de 39,803 y después de la mejora 59,344 siendo una diferencia significativa (0.000), se obtuvo para el cierre de información antes de la mejora un valor de 39,832 y después de la mejora 59,873 siendo una diferencia significativa (0.000), y se obtuvo para la reapertura de información antes de la mejora un valor de 3,961 y después de la mejora 1,754 siendo una diferencia significativa (0.000). Se concluye que con la aplicación de la metodología PHVA el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente.

**Palabras clave:** Metodología PHVA, mejora, proceso, gestión administrativa, proceso estadístico.

**Abstract**

The general objective of this research was to determine how the statistical process in the administrative management of procedural acts improves by applying the PHVA methodology in the Judicial District of Lima, 2022. The methodology had a quantitative approach, hypothetical deductive method, applied, comparative descriptive level, with a pre-experimental and cross-sectional design, the population consisted of 30 observations of the records of procedural acts modified and/or updated before and after the improvement, direct observation of documents, records and documentary analysis were applied, the instruments used were the observation and record cards. The result obtained for the registration of information before the improvement was a value of 53.304 and after the improvement 65.016 being a significant difference (0.000), for the processing of information before the improvement was a value of 43.704 and after the improvement 60.526 being a significant difference (0.000). 000), a value of 39.803 was obtained for the validation of information and 59.344 after the improvement, being a significant difference (0.000), a value of 39.832 was obtained for the closing of information before the improvement and 59.873 after the improvement, being a significant difference (0.000), and a value of 3.961 was obtained for the reopening of information before the improvement and 1.754 after the improvement, being a significant difference (0.000). It is concluded that with the application of the PHVA methodology the statistical process in the administrative management of procedural acts improves significantly.

**Key words:** PHVA methodology, improvement, process, administrative management, statistical process.

## **Introducción**

El trabajo de investigación con el título “Mejora del proceso estadístico en la gestión administrativa aplicando la metodología PHVA en el distrito judicial de Lima, 2022”, plantea el objetivo general de determinar de qué manera el proceso de gestión administrativa en el registro de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA (Ciclo de Deming) en el sistema estadístico de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2022. La investigación cuenta con información de autores que han realizado trabajos de investigación similares; aunque es muy escasa la información encontrada a la fecha, servirán como respaldo en el objetivo del estudio; asimismo, se trabajará con la teoría científica de las variables planteadas. En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con el tipo de investigación aplicada, mediante una muestra que será del registro de actos procesales de un mes basado en la asociación de los hitos estadísticos en los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lima. La técnica que se utilizó para recolectar datos es la observación y análisis documental. Al culminar la tesis se demostró las hipótesis planteadas; y por ende se realizó la discusión de las mismas para emitir las conclusiones y recomendaciones finales.

La investigación cuenta con cinco capítulos, en el Capítulo I Planteamiento del Problema se comenta en como los registros estadísticos son determinantes para la toma de decisiones, y como afectarían aquellos inadecuadamente registrados; en el Capítulo II Marco Teórico se describen algunos antecedentes nacionales e internacionales que han aplicado la metodología PHVA; en el Capítulo III Hipótesis se plantean las hipótesis y se operacionalizan y describen las variables de la investigación; en el Capítulo IV Metodología se encontrará detalladamente el método, tipo, nivel y diseño de la investigación, como también la población y muestra en estudio, así como técnicas e instrumentos de recolección

de datos y la descripción del procesamiento y como se analizaron los datos; en el Capítulo V se describe el trabajo de campo realizado en aplicación a la metodología PHVA, para finalmente presentar los resultados obtenidos en la investigación. Se concluye la investigación con la sección de Análisis y Discusión de Resultados, y las de Conclusiones y Recomendaciones.

## CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El Poder Judicial del Perú, es un ente autónomo encargado de administrar justicia a nivel nacional; efectuado de manera descentralizada en los 35 distritos judiciales a nivel nacional en primera instancia; y como última instancia, no generalmente, en la Corte Suprema de la República.

En su organización, el Poder Judicial cuenta con el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial como máxima autoridad administrativa, que se encarga de establecer las políticas que permiten controlar y reducir la carga procesal de expedientes judiciales; para ello, y según el presupuesto asignado, ejecuta diversas acciones como la creación de salas y juzgados de permanencia indefinida y/o transitoria; ello aunado a la segmentación de los distritos judiciales, así como a la especialización y sub especialización de los órganos de justicia, entre otras medidas, permite controlar la carga procesal de expedientes judiciales.

De acuerdo al INEI (2017), el departamento de Lima concentraba el 36% de la población nacional; y una carga procesal de acuerdo, pero según el Boletín Estadístico del Poder Judicial N° 04-2021, al 2021 de los 999,025 de procesos pendientes en trámite, el distrito Judicial de Lima presentaba 210,467 correspondiendo al 21%; por lo tanto, se puede indicar que Lima presenta una alta concentración de litis, lo que en la actualidad significa contar hasta con 09 diferentes distritos judiciales en su circunscripción territorial, siendo el Distrito Judicial de Lima el que tramita la mayor carga procesal reportada a nivel nacional, la misma que se incrementa a medida que crece la población limeña.

Poder Judicial (2021) las dependencias Judiciales implementadas en el Distrito Judicial de Lima al 2021, fueron 44 Salas Superiores, 253 Juzgados Especializados y 56 Juzgados de Paz Letrado atendiendo a una población de 2,132,092 habitantes; por lo cual se precisa contar con celeridad procesal y un registro sistematizado de los actos procesales que permita su monitoreo y control, para lo cual es importante la mejora del proceso estadístico; ello fue considerado por el Acuerdo de Sala Plena 57-2019 del 25/04/2019 que consideró efectuar el diagnóstico del Sistema Estadístico Judicial y elaborar propuestas de solución.

Poder Judicial (2021) mediante la Resolución Administrativa 001-2021-SPCS-PJ se consideró a la Sala Plena de la Corte Suprema la implementación de las mejoras al sistema estadístico judicial y los hitos estadísticos los cuales forman parte del proceso de gestión administrativa de los actos procesales, ello es considerado en la tabla 1 referente a la congestión de procesos en trámite en el distrito Judicial de Lima al 2021, obteniendo una tasa del 2.03 ocupando el primer lugar en tasa de congestión de expedientes judiciales entre los distritos judiciales tradicionales.

**Tabla 1**

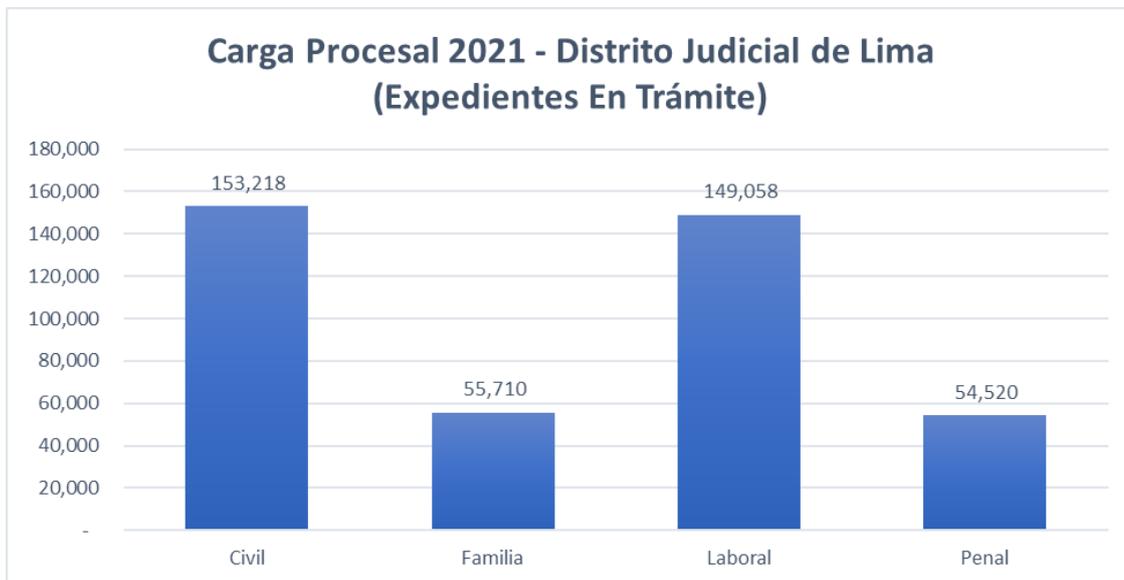
*Tasa de congestión de procesos en trámite por especialidad distrito judicial de Lima -2021*

Distrito Judicial	Carga Procesal					Tasa de congestión				
	Total	Civil	Familia	Laboral	Penal	Total	Civil	Familia	Laboral	Penal
Lima	412,506	153,218	55,710	149,058	54,520	2.03	2.26	1.69	1.86	2.44

*Nota.* Poder Judicial (2021)

**Figura 1**

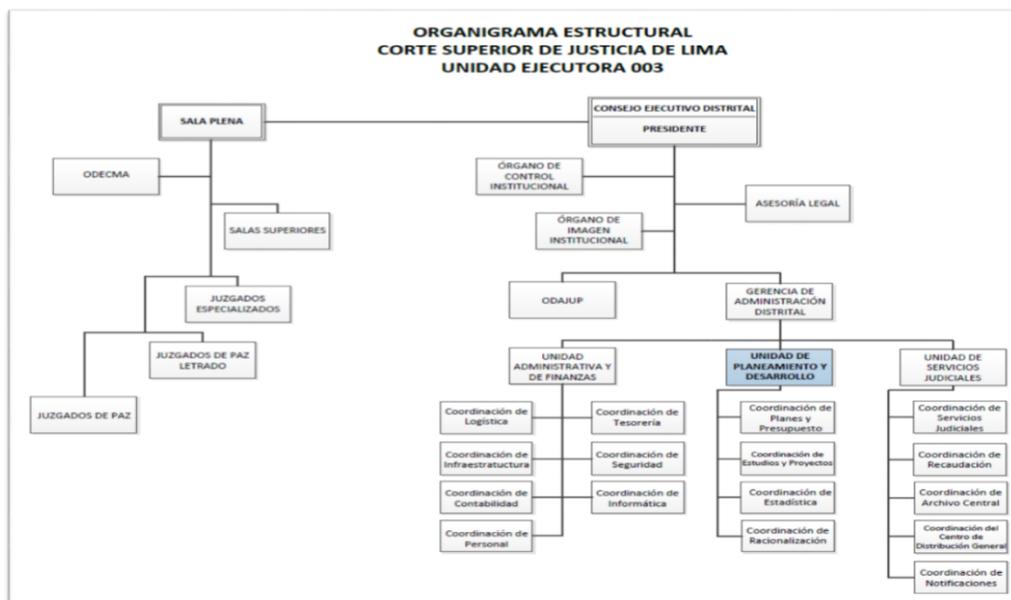
*Carga procesal 2021 Distrito Judicial Lima*



*Nota. Poder Judicial (2021)*

**Figura 2**

*Organigrama de la Corte de justicia de Lima.*



*Nota. Poder Judicial (2018)*

Poder Judicial (2014), precisa que es la Unidad de Planeamiento y Desarrollo quien supervisará el registro de la información estadística registrada por los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia, se debe de considerar que en este proceso el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial mediante Resolución Administrativa N° 419-2014-CE-PJ, precisa el desempeño laboral mediante una Comisión Nacional de Productividad y establece los lineamientos y procedimientos para optimizar el funcionamiento de los órganos jurisdiccionales.

El proceso estadístico en el Poder Judicial es desarrollado por la Unidad de Planeamiento y Desarrollo siendo uno de los procesos en la gestión administrativa, y para ello cuenta con el Manual de Usuario – Hitos Estadísticos publicado en enero del 2019 donde conceptúa a los Hitos estadísticos como aquellos eventos (actos procesales) que ocurren durante el trámite del proceso judicial y que lo afectan significativamente, pues causan que se cambie su estado. El mal registro de los hitos estadísticos genera que la data estadística de la carga procesal sea incorrecta, para citar un ejemplo; si la cantidad de demandas ingresadas y calificadas no son correctamente registradas, ocasionarán un error en su indicador (IDC), alterando la medición de desempeño del juez respecto a su función calificadora.

$$IDC = \frac{N^{\circ} \text{ Expedientes calificados}}{N^{\circ} \text{ Expedientes ingresados a calificación}} \times 100$$

En la toma de decisiones, acorde a la planificación y actividades administrativas según la realidad judicial; el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial utiliza herramientas de gestión, basada en información estadística obtenida producto del descargo de los actos procesales en el Sistema Integrado Judicial (SIJ); estos actos

reflejan el estado procesal de los expedientes que al ser procesados y analizados, otorgan información de ingreso, producción y carga procesal de expedientes, así como aquellos que se encuentran pendientes de concluir.

En un diagnóstico a la información estadística efectuado en la Unidad de Planeamiento y Desarrollo de la Corte Superior de Lima, se precisó que el registro de la información de actos procesales declarada correcta o erróneamente, sirve como base y sustento para las decisiones que toma el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial en lo que respecta a la creación, conversión, implementación, equipamiento y/o desactivación de órganos judiciales, decisiones que son fundamentalmente importantes para cualquiera de los distritos judiciales de afectación, debido a que una creación de una dependencia judicial ayudaría a paliar la sobrecarga procesal, una conversión permitiría distribuir mejor los escasos recursos con que cuenta este poder del estado, dando donde hay necesidad y quitando donde se hayan cumplido los objetivos.

En el ámbito estadístico para evitar la duplicidad de información que está llevando a una errónea toma de decisiones se requiere la mejora del proceso de registro de los actos procesales mediante la adquisición de soporte informático y recursos para optimizar las funciones administrativas a lo judicial, pero este equipamiento va de la mano con la mejora del manual de procedimientos de registro de actos procesales, el control de los mismos mediante lineamientos de auditoría que permita que no se duplique la información de la carga procesal.

La Resolución administrativa del Poder Judicial N° 308 – 2012 – P/PJ emitido por la Corte Suprema de Justicia de Lima el 10 de julio de 2012 estableció que los órganos jurisdiccionales de los Distritos Judiciales que tienen instalado y

cuentan con las facilidades del Sistema Integrado Judicial (SIJ), registrarán permanentemente la información de los Actos Procesales en dicho aplicativo, del cual se obtendrá directamente la información estadística mensual mediante el uso del Formulario Estadístico Electrónico (FEE); así como encarga a las áreas de estadística monitorear y validar la información registrada y relacionada a los “hitos estadísticos”.

El trabajo de investigación busca evaluar y proponer la mejora del proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mediante la aplicación de la metodología PHVA, en el Distrito Judicial de Lima considerando que es la Unidad de Planeamiento y Desarrollo de la Corte Superior de Justicia de Lima, que se encarga del referido proceso estadístico.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

Se aplicó al proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales en el distrito Judicial de Lima considerando las acciones desarrolladas por la Unidad de Planeamiento y Desarrollo de la Corte Superior de Justicia de Lima perteneciente al Distrito Judicial de Lima.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

El período comprendido para el análisis de la investigación fue el 2022 en la Unidad de Planeamiento y Desarrollo de la Corte Superior de Justicia de Lima.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática**

En la delimitación conceptual fue basada en las variables de estudio, para lo cual se analizarán las dimensiones e indicadores que sostendrán el marco teórico; estos conceptos son sostenidos en información de instituciones públicas y privadas; siendo referenciadas en la investigación a seguir.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿De qué manera el proceso estadístico en la gestión administrativa mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿En qué medida el registro en proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022?
- ¿En qué medida el procesamiento en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022?
- ¿En qué medida la validación o control de calidad en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022?
- ¿En qué medida el cierre en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022?

- ¿En qué medida la reapertura en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación Social**

La investigación se justifica en el ámbito social, porque pretende favorecer al justiciable ávido de justicia mediante una celeridad en sus procesos, reduciendo los cuestionamientos del Poder Judicial. Los cálculos y aproximaciones del estudio, permitirán favorecer a toda la comunidad, ello considerando que con mejor información obtenida orientará a una mejor toma de decisiones, lo que repercutiría en una mejor atención al justiciable con mejor redistribución de los escasos recursos, considerando la ubicación y especialización donde sea efectivamente necesaria.

### **1.4.2. Justificación Teórica**

El trabajo de investigación se ejecutó con el propósito de aportar a la mejora en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales considerando la aplicación de la metodología PHVA, lo cual será aplicado en el Distrito Judicial de Lima; repercutiendo en una adecuada toma de decisiones.

En la actualidad los procedimientos vigentes del registro de los actos procesales, presentan algunas características que permiten realizar modificaciones a la información ya oficializada, ocasionando a futuro que la información estadística histórica no sea definitiva, pudiendo significar una

variabilidad de la carga procesal con su correspondiente afectación en la toma de decisiones.

La carga procesal en los últimos años se encuentra debidamente estandarizada por resoluciones administrativas que fueron emitidas por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial mediante directivas vigentes; sin embargo, requieren de ajustes necesarios para evidenciar su mejora, operatividad y solución a partir de su identificación. Siendo la base la Resolución Administrativa del Poder Judicial N° 308 – 2012 – P/PJ emitido por la Corte Suprema de Justicia de Lima el 10 de julio de 2012 que establece el registro de los actos procesales mediante el uso del Formulario Estadístico Electrónico (FEE).

#### **1.4.3. Justificación Metodológica**

Este trabajo de investigación metodológicamente fue aplicada del nivel descriptivo comparativo considerando la metodología PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), por lo cual se aplicaron instrumentos de recolección de datos aportando el uso de mecanismos pre establecidos en la doctrina y/o literatura; sobre el particular permitió brindar instrumentos de evaluación de datos, mediante la aplicación en el proceso de gestión administrativa del registro estadístico de los actos procesales en esta institución del Estado (Corte Superior de Justicia de Lima). Esta aplicación servirá de guía a otros interesados en la materia, ello debido a que brinda información y sugerencias a la problemática detectada.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera el proceso estadístico en la gestión administrativa mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar en qué medida el registro en proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.
- Determinar en qué medida el procesamiento en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.
- Determinar en qué medida la validación o control de calidad en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.
- Determinar en qué medida el cierre en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.
- Determinar en qué medida la reapertura en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

## CAPITULO II MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

En cuanto a los antecedentes nacionales sobre el tema de investigación el autor Cabrera (2021) en su investigación planteó como objetivo el determinar cómo el ciclo denominado Deming genera una mejora en la capacidad de respuesta que brinda una entidad financiera en Lima mediante banca telefónica, para ello empleó un enfoque cuantitativo, con tipo de estudio aplicada, nivel de investigación explicativo y diseño pre experimental. El estudio coligió que antes de la mejora la calidad del servicio que brindaba la entidad financiera representaba el 65%, por lo que después de aplicado el citado modelo a las contingencias que causaban la baja calidad de los servicios, esta mejoró en un 75%, con ello se generó una mejor capacidad de respuesta, mejor información a los clientes, reducción en tiempo de llamadas y aumentó la satisfacción del cliente a un 64% que los resultados antes de la mejora con el ciclo de Deming que significaba un 48%. Aunado a ello, la medición del tiempo para contestar llamadas y asegurar su conexión aumentó a un 93% a comparación del periodo anterior a la aplicación del ciclo de Deming pues solo representaba un 87%.

Asimismo, Vivanco (2020) en su estudio planteó como objetivo principal el determinar en qué sentido el ciclo de Deming genera un impacto tanto en la productividad como en la efectividad de una dirección donde opera la Secretaría Técnica de FONAVI, para tal fin el estudio empleó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con nivel explicativo. En ese sentido la autora

coligió que el citado ciclo significativamente tiene un impacto tanto en la efectividad como en la productividad, ya que si la entidad emplea mejorar bajo un enfoque de procesos, verificando e identificando las actividades que sean innecesarias y redundantes, con un seguimiento y control, entonces la productividad y efectividad aumentan, además, ambas dimensiones bajo la aplicación del ciclo de Deming generó un rendimiento de S/ 1.37 Soles por cada moneda del mismo valor invertido.

Además, Castellanos (2018) en su estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera la aplicación del ciclo de Deming mejora la productividad en los diferentes procesos de una empresa dedicada al rubro textil, cuya metodología empleó un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada y nivel de estudio explicativo, es así que él estudió concluyó que el denominado ciclo de Deming significativamente mejoró la productividad del área encargada de los procesos destinados al servicio textil, en la cual la diferencia antes y después de la aplicación del citado ciclo en la productividad fue de 44.6%, en la eficiencia fue un 46.71% y en la eficacia un 35.84%.

Aunado a ello, Paye (2018) en su tesis formuló como objetivo el determinar de qué manera la aplicación del ciclo de Deming genera una mejora en la productividad, eficiencia y eficacia en el área de producción de una empresa del rubro plásticos dedicada a los envases y envolturas. Para ello el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio aplicada y un diseño de investigación cuasi experimental, de nivel explicativo. Es así que el autor concluyó que la implementación del citado ciclo aumentó en un

18.21% la productividad de la empresa siendo un total de 70.63%, a comparación que antes de dicha aplicación la productividad estaba representada por un 52.42% , asimismo, en cuanto a su dimensión eficiencia el estudio determinó un incremento del 69.67% a 77.13% generando una mejor expectativa y satisfacción del cliente, además la eficacia, como dimensión del estudio, antes de la aplicación del ciclo de Deming era de un 74.92% para luego pasar a representar un aumento del 91.50% lo cual repercutió en la planificación programada y mejor productividad.

Como último antecedente nacional, el trabajo de investigación de Ortiz (2017) realizó una investigación cuyo objetivo se enfocó en mejorar la calidad en la parte de producción automotriz en una empresa dedicada a temas de diseño, manufactura, ventas de automóviles en el distrito de Puente Piedra, cuya metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo y con un tipo de estudio aplicada, por lo que la investigación determinó que la metodología que aplicó denominada ciclo de Deming perfeccionó la producción y la calidad de la línea de servicio automotriz, pues su eficacia mejoró en un 28%, un 17% para el ítem disponibilidad de las maquinas lo que disminuyó la paralización de la plata, asimismo existió una disminución en un 21% de productos defectuosos.

#### 2.1.2. **Antecedentes internacionales**

Sobre los antecedentes a nivel internacional, Vásquez et al. (2018) en su estudio tuvo como objetivo principal reducir los defectos del proceso de soldadura de tarjetas en una empresa dedicada a la manufactura a un 20% y con ello incrementar la capacidad en el mismo porcentaje a través del uso de

la metodología PDCA (ciclo de Deming), por tal motivo, la investigación empleó un enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio aplicada y diseño experimental con alcance explicativo. Los autores concluyeron que con la aplicación del ciclo de Deming alcanzaron disminuir en un 65%, 79% y 77% los defectos del proceso de soldadura en la empresa, y aumentó la capacidad en un 19.72%, por lo que alcanzaron resultados positivos. Aunado a los antecedentes, Zadry y Darwin (2020) en su estudio formuló como objetivo sustancial el de mejorar el proceso productivo aplicando el ciclo PDCA (denominado Ciclo de Deming) en una empresa del rubro calzados, con una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, y de diseño de investigación pre experimental. El estudio logró aplicar el citado ciclo generando una reducción del 12% de los productos con defecto y un mejor ambiente laboral y a su vez en la productividad.

El autor Jaramillo (2018) en su investigación indicó que la gestión administrativa debe incorporar procesos, sistemas y actividades que entre sí interactúen dejando de lado la administración convencional y orientarse a una cultura de calidad, por ello propuso como objetivo optimizar el proceso de limpieza empleando el ciclo PHVA (Ciclo de Deming) de una de las sedes de una empresa de catering, así como la norma técnica sanitaria establecida por el Ecuador. Es así que, su estudio empleó un enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio aplicada y diseño de investigación experimental de nivel explicativo. En ese sentido, la investigación coligió que la aplicación del llamado Ciclo de Deming y la norma técnica sanitaria alcanzó minorar los reprocesos generados por la ineficacia en el proceso de limpieza, dado que

antes de su aplicación dicha ineficiencia representaba el 39% para luego pasar a un 23%, lo cual son resultados positivos para la empresa, además, el estudio determinó 14 causas de las contingencias del proceso de limpieza y proporcionó 12 acciones de mejora.

Además, Kholif et al. (2018) en su investigación tuvo como objetivo implementar el ciclo PDCA (Ciclo de Deming) a fin de mejorar de manera continua la calidad en los laboratorios lácteos de una empresa y las causas de las contingencias que surgen en las muestras de leche a temperatura extrema. Es así que el estudio utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño experimental y alcance explicativo y tipo de estudio aplicado, en consecuencia, los resultados demostraron que al aplicar el citado ciclo las muestras de leche contaminada se redujeron de 368 a 85, asimismo, el índice de capacidad incremento de 0.52 a 1.07, lo que generó el aumento de la eficiencia de 68.02% al 74.06%, y con una efectividad del 88.95% al 96.85%.

Asimismo, el autor Jagusiak (2017) en su investigación planteó como objetivo el de corroborar que mediante la metodología PHVA (Ciclo de Deming) aumenta el índice de producción en una empresa dedicada al rubro de plástico, dado que la empresa presentaba problemas en la calidad de la producción de marcos para fotos, así como la decoloración y quemaduras de la superficie de los marcos, con dicha finalidad el autor empleó un enfoque cuantitativo, con tipo de estudio aplicado, con diseño de investigación experimental y alcance explicativo. El estudio determinó que la aplicación del ciclo de Deming redujo en un 60% dichas contingencias, además ayudó a superar problemas internos, dado su facilidad y versatilidad para emplear.

## 2.2. Bases Teóricas o Científicas

### 2.2.1. Variable dependiente: proceso estadístico en la gestión administrativa

Con el objetivo de otorgar un mejor panorama sobre el planteamiento y desarrollo de la presente investigación se da a conocer dentro del marco teórico las bases teóricas vinculadas al objetivo de estudio y en relación con las variables, es así que, en torno a la variable dependiente, de acuerdo a Ramos et al. (2020) la estadística surgió desde la civilización, la cual fue representada en gráficos tallados en maderas, rocas, paredes a fin de contabilizar la cantidad de animales, personas, objetos, entre otros, un ejemplo de ello fue en Babilonia, antes de Cristo, donde empleaban tablas de arcilla para recabar información respecto de la producción agrícola, incluso los egipcios fueron más allá, pues iniciaron el análisis de datos de su población y la renta que recababan, de igual manera la cultura China, antes de cristo, llevaba a cabo encuestas y censos, asimismo, en el Perú, según lo relata el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2016), la estadística se vio reflejada en el primer censo general entre los años 1230 a 1260 del Tahuantinsuyo realizado por el inca Sinchi Roca.

En el siglo XIX la estadística inicia un nuevo desarrollo, ya que se comenzó a utilizar el método científico para estudiar los sucesos y ciencias sociales y naturales, siendo los padres de la estadística moderna los estudiosos Galton y Pearson (Ramos et al., 2020). A la fecha, los procesos estadísticos de recabar, ordenar, clasificar y analizar datos han sido influenciados y fortalecidos por las tecnologías y las computadoras, en ese sentido, se entiende que la Estadística es una ciencia importante en la toma

de decisiones tanto en el campo de las ciencias sociales como en las ciencias naturales en la cual se utilizar métodos y procedimientos estadísticos para recolectar, clasificar, ordenar, medir y analizar datos, así como para la administración pública, por ello el término estadística, según los citados autores, se deriva etimológicamente de *statisticus* que significa “del Estado”.

Aunado a lo expuso, el Grupo de Trabajo sobre Data Stewardship del Consejo Superior de Estadística (2021) señala que la estadística representa un componente y bien público necesario en el sistema de información de todas las sociedades democráticas, dado que otorgan a los Estados, a la economía y a la población datos sobre la situación de temas económicos, sociales, ambientales, demográficos, entre otros. Por tal motivo, en 1994 la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (CENU), incluyó los llamados Principios Fundamentales de la Estadística, lo que la convierte en un bien transcendental y clave en el apoyo de toma de decisiones de los gobiernos.

Actualmente el proceso estadístico va de la mano con la innovación y las tecnologías de la información, en ese sentido, considerando lo que indica la citada comisión, el empleo de los datos que proporciona el proceso estadístico resulta neurálgico para contar de una mayor y mejor información respecto de la sociedad por parte de la administración pública, lo cual repercutirá en los resultados positivos y mejoras en el proceso de toma de decisiones y, por ende, en un eficiente servicio al ciudadano.

Así, la estadística en la administración pública, conforme lo indicó Villacís (2021), se convierte en una herramienta de gobernanza

contemporánea sustancial, dado que cumple el rol de recopilar, registrar y presentar datos cuantitativos, así como sus algoritmos, a fin de realizar diferente análisis, sea de información descriptiva, indicadores, dimensiones, estimaciones, variables, entre otros.

Cabe agregar que son los profesionales que mediante su expertis práctico y empírico ayudan a generar el conocimiento estadístico, en ese sentido, el estadístico, como funcionario del ente público, cuenta con la capacidad de elaborar e implementar tareas para la recolección de datos sean en el aspecto social, político, económico, demográficos, entre otros, conocimientos que los aplicará en el proceso estadístico.

Asimismo, la Corporación Andina de Fomento, en adelante CAF, (2019) señaló que la mejora de la productividad, sea en el ámbito privado como en las políticas públicas, se efectúa mediante estrategias, en la cual se utiliza un gran caudal de datos para su implementación, y es a través del diagnóstico para el diseño de intervenciones que permite acceder a otros recursos para innovar, lo que genera que la administración pública cuente con datos que describen la actividad económica para evaluar políticas de impulso de la productividad.

Además, según la citada referencia, señala que para el análisis de la productividad se emplea las fuentes estadísticas que presentan problemas como el costo, granularidad (especificidad en el detalle de una tabla) y la frecuencia de actualización, así como la creciente digitalización del Estado, por lo que los datos administrativos que se generan en una institución

pública son de manera continua y el resultado de la gestión de procesos internos respaldan la relación con los ciudadanos.

La gestión administrativa, según Chiavenato (2017) consiste en el proceso de digerir, controlar, organizar, planear las actividades dentro de una organización con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados, lo que, para Asca et al. (2020) significa que permite la eficiencia de una institución, de lo cual nace la interrogante ¿puede el proceso estadístico apoyar a la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa?, pues bien, se reafirma que la estadística en la administración pública se convierte en una herramienta de gobernanza contemporánea sustancial, pues sus efectos ayudan a causar un impacto en el servicio de la ciudadanía.

Ahora bien, es menester tener en cuenta que la recolección de datos es una etapa previa a la realización de un proceso estadístico, por lo que la Comisión Nacional de Productividad Judicial (2018) mediante Resolución administrativa N° 178-2018 refiere que la carga procesal es una variable que ha generado repercusión en la administración de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Lima, asimismo, indican que los innumerables estudios recomiendan que se debe de adquirir nuevas sedes judiciales, crear programas presupuestales, el sustento de incrementar los órganos judiciales, sin embargo, omiten recomendar el uso de los sistemas informáticos que permitan brindar data estadística para la gestión de los procesos judiciales, generando que el personal judicial realice los registros manualmente con el riesgo de errores en el registro y por ende una toma de decisiones equivocadas.

Es así que la estadística en la Gestión Administrativa en el Poder Judicial es mediante la asociación de un hito estadístico, que de acuerdo al Sistema Integrado Judicial – SIJ Nacional (2016) en el manual elaborado por el Poder Judicial; el hito estadístico son aquellos eventos (actos procesales) registrados en el proceso judicial y que lo afectan significativamente, pues causan que se cambie el estado del mismo. Existen también hitos estadísticos artificiales para suplir vacíos en el procedimiento de tramitación del proceso judicial respecto a redistribuciones, elevaciones, devoluciones e ingresos nuevos de sedes sin conexión a la Sede Central.

Los Hitos estadísticos y los estados a los que se asocian están orientados a lo que se encuentra definido en la metodología estadística judicial vigente aprobada, y no asociada a las etapas del proceso judicial de acuerdo a cada vía procedimental y especialidad. Existen 14 estados donde se encuentra el registro estadístico de información procesal siendo los siguientes:

- i)** Recepción de demandas/denuncias en dependencia (en calificación): estado en el cual el proceso (demanda o denuncia) han sido ingresados al órgano jurisdiccional y no se ha emitido alguna resolución judicial.
- ii)** Tránsito en calificación: Un expediente (demanda/denuncia) se encuentra en tránsito en calificación cuando sobre él se ha emitido una calificación en negativo.
- iii)** Con tramite iniciado 1° instancia (expedientes principales): Un expediente es considerado principal cuando sobre éste se ha emitido una calificación en positivo.

- iv)** En reserva: En este estado se muestran los expedientes sobre los cuales existen procesados ausentes o contumaces, (todos o el único) por lo cual se hace la reserva total del proceso.
- v)** En juzgamiento: Se visualizan los expedientes que iniciarían Juicio Oral, tanto para los procesos penales bajo el Código de Procedimientos Penales como de la reforma procesal penal bajo el Código Procesal Penal.
- vi)** Por sentenciar/por terminar tramite con auto final: Expedientes sobre los cuales se hayan concluido las actuaciones procesales del trámite y se encuentren expeditos para sentenciar.
- vii)** Tránsito en trámite: en este sétimo estado, existen varias situaciones, como son las siguientes:
  - Caso 1: Expedientes que salen del Órgano Jurisdiccional: Expedientes que sin estar resueltos salieron del órgano jurisdiccional para una actuación procesal; además en este estado se consideran también los procesos archivados provisionalmente en estado trámite.
  - Caso 2: Resoluciones de vista: como son anula a trámite (pendientes de recepcionar por la instancia destino), en el cual también se encuentran en estado en tránsito trámite aquellos expedientes sobre los cuales se ha emitido una resolución de vista que anula a trámite, y se encuentran pendientes de ser devueltos (a través del SIJ en el módulo de Devolución) y recepcionados por la 1° instancia.
- viii)** Con resolución final de 1° instancia: Expedientes sobre los cuales se haya emitido una resolución final, que lo concluirá en 1° instancia.
- ix)** Tránsito en plazo de impugnación 1° instancia: En este estado se mostrarán todos los expedientes resueltos sobre los cuales se haya

expedido una resolución concediendo o denegando la apelación y están pendientes de ser recepcionados por la 2° instancia. Además, se mostrarán los expedientes sobre los cuales se haya emitido una resolución de consentimiento de la resolución final, pero que tienen pendiente asociar el hito que inicia ejecución o archivo.

- x)** Con trámite iniciado 2° instancia: Expedientes que se elevaron en apelación a 2° instancia y que se encuentran pendientes de expedir Resolución de vista (Sentencias de vista o autos de vista de resoluciones finales), así como se mostrarán en este estado los expedientes sobre los cuales se ha resuelto la Casación.
- xi)** Tránsito en plazo de impugnación 2° instancia: Expedientes en los que se haya expedido una resolución de vista y que se encuentran expeditos para ser devueltos al juzgado de origen y ser recepcionados por éstos.
- xii)** Con ejecución iniciada: Expedientes resueltos que tengan un hito que da inicio a la etapa de ejecución.
- xiii)** Tránsito en ejecución: Expedientes archivados provisionalmente en estado ejecución. También se encuentran en estado en tránsito en ejecución aquellos expedientes que, contando con una resolución de vista, se encuentran pendientes de ser recepcionados por la instancia de destino que iniciará la ejecución.

Archivado definitivamente: En este estado se mostrarán todos los expedientes que tengan una resolución firme y se encuentra listo para ser enviado al archivo definitivo.

Cabe mencionar que los hitos estadísticos que se usan para la estadística judicial respecto de los cuadernos o incidentes solo son respecto de la resolución que los resuelve definitivamente, no con hitos de ingresos, ello independientemente del descargo de las resoluciones que se deban realizar como parte del trámite legal. Asimismo, no se usan hitos de expedientes principales en los cuadernos o incidentes pues generarán inconsistencias y cifras en negativo. Conforme a la Figura 3 se desarrolla el ejemplo de un modelo de registro de un hito estadístico.

**Figura 3**

*Modelo de registro de un hito estadístico*

The screenshot displays a web application interface for recording a statistical milestone. The title bar shows the case number: "Nº EXPEDIENTE 01538-2013-0-1706-JR-CI-11". The main header includes "Descargo de Resoluciones" and "Notificación". The case details are "Nº 01538-2013-0-1706-JR-CI-11" and "JUZGADO CIVIL TRANSITORIO (DESCARGA)".

The "DOCUMENTO:" section includes a "Resolución?" checkbox (checked), a "No" field with the value "UNO", and a "F. Proyecto" field with the value "12/05/2013 11:24:46.445". The "Acto Procesal" dropdown menu is highlighted with a red box and contains the value "AUTONOMICIDAD". Below it, the "F. Acto" field has the value "12/05/2013" and a "Reserva" button. The "Sumilla" field contains the text "ADMITASE LA DEMANDA A TRÁMITE".

The "NOTIFICACION:" section includes a "Tipo de Notificación" dropdown menu (set to "Ningún Tipo de Notificación") and a "Área de texto" field for the notification content. A "Imprimir Cedula de Notificación" button is located below the text area.

At the bottom, the "Proceso:" field is set to "SUMARISIMO" and the "Estado Actual:" field is set to "EN CALIFICACION". The "Materia:" field is set to "DESALDO". The "Estado Nuevo:" dropdown menu is highlighted with a red box and contains the value "HITO ESTADISTICO" with a checked checkbox.

*Nota.* Tomado del sistema de registro del PJ

*Nota.* Tomado de Manual del Poder Judicial - Sistema Integrado Judicial Nacional (2016), al seleccionar un acto procesal relacionado a un hito estadístico se marcará automáticamente el check de hito estadístico.

Para el Poder Judicial (2016) establece entonces que la carga procesal es la referida a la acumulación de casos que están por resolver; y donde se puede indicar que el personal jurisdiccional de un despacho judicial provee y tramita los expedientes que ingresan a la dependencia. Aunado a ello, es pertinente mencionar que la promulgación de la Ley N° 28083 el 4 de octubre del 2003, crea la Comisión Especial para la Reforma Integral de la Administración de Justicia (CERIAJUS), que se encargó de elaborar un Plan Nacional para modernizar el despacho judicial el cual aún implementado presenta deficiencias para combatir el grave problema de una voluminosa carga procesal.

#### 2.2.2. **Variable independiente: Metodología PHVA (Ciclo de Deming)**

La actual sociedad se encuentra permanentemente en constante cambio, lo que implica que no solo las empresas del sector privado deban adecuarse a ella, sino incluye de igual forma a todas las entidades de la administración pública, como el Poder Judicial a través de sus diferentes órganos desconcentrados como es la Corte Superior de Justicia de Lima. Es así que la administración pública está orientada al servicio al ciudadano, pues es su eje principal, debiendo brindar ello a través de la eficiencia y la eficacia. Es así que no solo el aspecto normativo, humano, gestión o presupuesto forma

parte de la operatividad de cada entidad pública, sino también herramienta que brindan la posibilidad y oportunidad de mejoras en sus procesos.

En ese escenario entra el denominado Ciclo de Deming, el cual, de acuerdo a Suarez y Zeña (2022) es un proceso que consiste en el desarrollo de cuatro pasos o etapas destinados a la mejora continua, siendo su precursor el estadístico Walter A. Shewart, quien en los años 50 inició una metodología sistematizada que comprendía los pasos de planear, desarrollar y comprobar, sin embargo, más adelante otro estadístico agregó un paso más que marco aún más el citado proceso de mejora.

Según Bonilla et al. (2020) el llamado Ciclo de Deming (el cual está constituido por las actividades de planificar, hacer, verificar y actuar) fue más difundido por Edward W. Deming, padre del control estadístico de la calidad, a la alta dirección en Japón por los años de 1950, quien planteó una fase adicional a la de Walter A. Shewart.

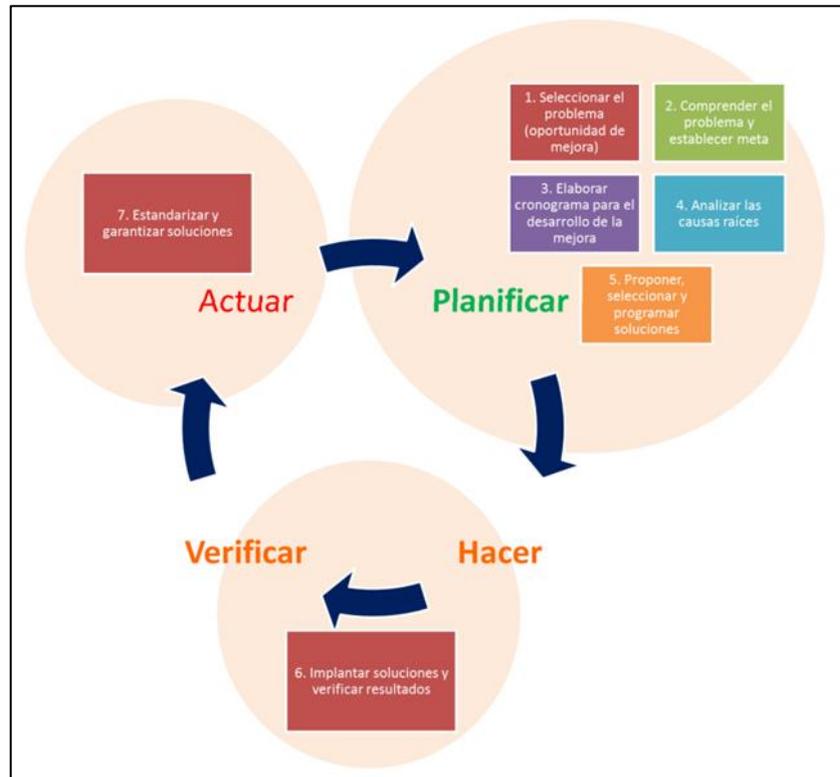
En cuanto a su definición Rivas y Ángel (2019) refieren que el ciclo de Deming, conocido como PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) o en inglés PDCA (Plan, Do, Check, Act), representa una herramienta que desarrolla un procedimiento que tiene como fin emplear una metodología orientada en la mejora continua, a través de la aplicación de 4 pasos o etapas que se ejecutan de forma cíclica hasta que se logren las oportunidades de mejora.

Por su parte, según Camisón et al (2017), el citado ciclo es aquel procedimiento clásico que utiliza un método de solución de contingencias,

cuyo objetivo se centra en la calidad aplicable a cualquier organización. Aunado a lo expuesto, Ramos (2018) lo define como un ciclo empleado para la mejora o perfeccionamiento de los procesos o procedimientos dentro de una organización, y con ello obtener la causa de los obstáculos mediante análisis de datos, así como reafirma que el Ciclo de Deming se ejecuta en 4 fases, las que las define como dimensiones para un estudio o investigación.

A mayor abundamiento, Amaya et. al (2020) concuerdan que el PHVA (Ciclo de Deming) es una herramienta didáctica y simplificado para las organizaciones, incluida la administración pública, el cual surgió por necesidad de estandarizar y perfeccionar los procesos de producción en las plantas industriales del siglo XX, además, Cárdenas y Pérez (2017), precisan que el PHVA es una metodología muy usada e interactiva que permite mantener la calidad en una organización, puesto que sus procesos se efectúan en virtud de una cadena con inicio en una fase y su culminación que da paso a la siguiente, concentrando su proceso de forma lineal, aunque, como se indicó para otro autor el Ciclo de Deming aplica un procedimiento cíclico.

Para Aldea (2021) considera que los procesos están en mejora constante mediante la creación de metodologías que exploten continuamente las contingencias que surgen dentro de las organizaciones. Dicha mejora continua tiene como objetivo optimizar el servicio o producto que la organización brinda de forma tal que sus efectos se vean reflejados en la satisfacción de los usuarios, minimizar costos y optimizar los recursos, ello se puede realizar a través del método PHVA, tal como se muestra en la Figura 4.

**Figura 4***Ciclo Deming*

*Nota.* Tomado de Vélez (2021)

A continuación, se desarrolla las 4 fases o actividades correspondiente al Ciclo de Deming, según el autor Bonilla et al. (2020):

- i) **Planificar:** en el cual la capacitación y designación del personal que estará inmerso en esta actividad es el punto clave, asimismo la revisión de los procesos y la medición de resultados, el establecimiento de las necesidades con los que cuentan los clientes, además, se debe vincular el desempeño de los procesos con dichas necesidades, así como determinar las

oportunidades que la organización tiene para mejorar, estableciendo metas y armar un plan para preparar al personal orientado al despliegue.

En esta fase se pregunta sobre los objetivos que se buscan alcanzar y la elección de los métodos adecuados para lograrlos; por lo cual, mediante un diagnóstico situacional de la organización a través de recopilar datos e información para el establecimiento de los objetivos, para ello se debe de estudiar las causas y efectos para poder prevenir fallos potenciales mediante soluciones y medidas correctivas.

**ii) Hacer:** en esta etapa, se debe implementar el plan de mejora que se planteó y recabar los datos pertinentes.

Esta etapa es el desarrollo del trabajo, comprende formar y educar a las personas y empleados mediante el adiestramiento en las actitudes y actividades que se llevaran a cabo, permitiendo comprobar la eficacia para ser formalizada la acción de mejora en la última etapa.

**iii) Verificar:** cuya actividad consiste en medir y evaluar la información recabada luego de instaurar los cambios, asimismo, entender si con ello las metas establecidas se encuentran próximas de ser alcanzadas, además de revisar y solucionar los temas que quedaron pendientes. En efecto, es la actividad propia de verificar y de control de los efectos y resultados que se dan al aplicar las mejoras planificadas, debiéndose comprobar con los objetivos planificados.

**iv) Actuar:** esta última etapa o actividad, incluye de manera formal la mejora del proceso, estandariza e informa la mejora a todo el equipo de la organización y procura que todos estén concentrados y atentos a las mejoras y nuevas oportunidades.

Esta acción implica el documentar adecuadamente por lo que se describe lo aprendido y lo llevado a cabo, generando una formalización de la acción mejorada y que es introducido en los procesos o actividades. La metodología permite buscar:

- Reducción de los costos
- Optimización de la productividad
- Reducción de precios
- Incrementar la participación del mercado
- Aumentar la rentabilidad.

### 2.3. Marco Conceptual

- **Estadística:** ciencia importante en la toma de decisiones tanto en el campo de las ciencias sociales como en las ciencias naturales en la cual se utilizan métodos y procedimientos estadísticos para recolectar, clasificar, ordenar, medir y analizar datos.
- **Procesos estadísticos:** recabar, ordenar, clasificar y analizar datos.
- **Ciclo de Deming:** ciclo empleado para la mejora o perfeccionamiento de los procesos o procedimientos dentro de una organización a través de la aplicación de cuatro fases: planificar, hacer, verificar y actuar.
- **Gestión administrativa:** proceso de dirigir, controlar, organizar, planear las actividades dentro de una organización con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.
- **Actos procesales:** son los pasos registrados dentro de un proceso judicial que definen el impulso o conclusión del proceso.

- **Distrito Judicial:** representado por la circunscripción territorial donde tiene competencia una sede judicial superior del Poder Judicial.
- **Hito Estadístico:** es todo aquel acto procesal que marcará en el sistema informático un cambio en el estado del proceso, estos actos procesales están contenidos en una resolución judicial a la cual se va a asociar un hito estadístico dependiendo si altera el estado del proceso
- **Justiciable:** determinado por las partes directamente intervinientes en un proceso judicial, sean personas naturales o jurídicas y privadas o estatales.
- **Litis:** contienda, litigio, proceso, pleito o juicio.
- **Sistema de Hitos Estadísticos:** concepto institucional para registrar los momentos claves a analizar.
- **Sistema Integrado Judicial (SIJ):** sistema informático de registro de actos procesales que permiten tener control y conocimiento del estado de cada uno de los procesos con que cuentan los órganos jurisdiccionales.

## CAPITULO III HIPOTESIS

### 3.1. Hipótesis General

El proceso estadístico en la gestión administrativa mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

### 3.2. Hipótesis Específicas

- El registro en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.
- El procesamiento en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.
- La validación o control de calidad en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.
- El cierre en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA, Distrito Judicial de Lima, 2022.
- La reapertura en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA, Distrito Judicial de Lima, 2022.

### 3.3. Variables

#### 3.1.1. Variable dependiente: Proceso estadístico en la Gestión Administrativa

Poder Judicial (2015) lo describe como el proceso realizado mediante el uso de aplicativos informáticos para el registro, procesamiento, validación y control de la información estadística generada mediante actos procesales que determinen un cambio en el estado del proceso, estos actos procesales están contenidos en una resolución judicial a la cual se va a asociar un hito estadístico dependiendo si altera el estado del proceso o no.

### 3.1.2. **Variable independiente: Metodología PHVA (Ciclo de Deming)**

Es una guía para llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problemas. La metodología está compuesta por cuatro actividades: planificar, hacer, verificar y actuar, siendo un ciclo que se repite de forma continua.

### 3.1.3. **Operacionalización de las variables**

**Tabla 2**

*Variable dependiente: Proceso estadístico en la Gestión Administrativa*

Dimensiones	Indicadores
- Registro	- Expedientes inventariados
- Procesamiento	- Conocimiento de hitos estadísticos
- Validación o Control de Calidad	- Registro de hitos estadísticos
- Cierre	- Modificaciones de hitos estadísticos
- Reapertura	- Observaciones de registro de hitos
	- Ejecución del cierre estadístico
	- Solicitudes de reaperturas

*Nota.* Elaboración Propia

**Tabla 3***Variable independiente: Metodología PHVA (Ciclo de Deming)*

Dimensiones	Indicadores
- Planificar	- Porcentaje de cumplimiento de los plazos en consecución de lo planificado.
- Hacer	- Porcentaje de cumplimiento del proceso operativo por parte de los analistas
- Verificar	- Porcentaje de inconsistencias
- Actuar	- Porcentaje de rendimiento a partir de la mejora

*Nota.* Elaboración Propia

## CAPITULO IV METODOLOGIA

### 4.1. Método de Investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo; porque utilizó magnitudes numéricas que han sido tratadas mediante trabajo de campo de la estadística y además se estudia la causa y efecto del problema de estudio y se cuantificaron para conocer cuáles son las más importantes; tal y como indica Hernández et al. (2014), un enfoque es cuantitativo cuando se toma información numérica y el análisis estadístico para encontrar patrones y confirmar hipótesis y teorías.

Se aplicó el método hipotético-deductivo, porque para el análisis del proceso estadístico en la gestión administrativa y la metodología del ciclo de Deming, se observó la realidad de ambos en los datos recolectados, y mediante procesos de medición se encontró un conocimiento más amplio, por lo que el estudio de estos datos fue fuente de documentos de los procesos de la gestión administrativa en el Distrito Judicial de Lima, que al ser estudiados en un periodo anual (2022) ha brindado la posibilidad de contrastar las hipótesis con las conclusiones.

De acuerdo a Bernal Torres (2010) el “Método hipotético-deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.” (p. 60).

### 4.2. Tipo de Investigación

La investigación que se llevó a cabo fue de tipo aplicada, porque depende de los descubrimientos y avances de la investigación de otros autores, pero se caracteriza por la aplicación, uso y consecuencias prácticas de los conocimientos; pero a su vez

busca el conocer para hacer, actuar, construir y modificar; en el mismo sentido Arias (2020) refiere a que este tipo de investigación se genera con teorías ya existentes para la resolución de problemas prácticos.

#### **4.3. Nivel de Investigación**

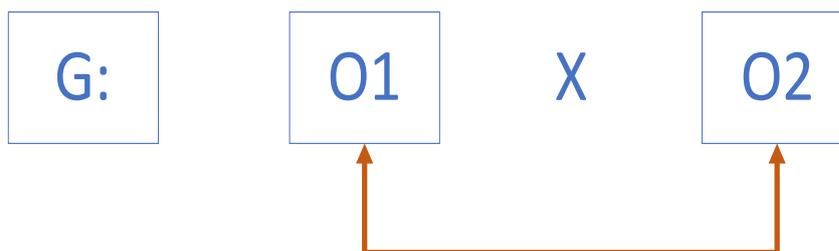
Se efectuó una investigación de nivel descriptiva comparativa, lo cual es conforme con lo planteado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); por lo cual una investigación es descriptiva cuando se detallan las características de las propiedades de las variables de estudio.

Para complementar la idea Vara (2012) refiere a la recolección de información en dos o mas escenarios y posteriormente comparar aquellos datos recolectados.

#### **4.4. Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es pre experimental, ya que consistió en la medición de las dimensiones del proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales luego se aplicó la metodología PHVA para evidenciar la mejora y posteriormente se recopilaron los datos después de la aplicación para finalmente comparar los mismos antes y después de la aplicación, por lo tanto, solo se requirió de la observación y del análisis para el estudio de estas variables.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) en las investigaciones pre experimentales de diseño preprueba/posprueba de un solo grupo, se realiza una medición inicial de la variable dependiente, luego se aplica un estímulo y posteriormente se realiza una medición final de la misma variable.



*Nota.* Elaboración propia.

Donde:

G: Grupo Experimental.

X: Metodología PHVA.

Y: Proceso estadístico en la Gestión Administrativa.

O1: Registro de actos procesales modificados y/o actualizados antes de la mejora.

O2: Registro de actos procesales modificados y/o actualizados después de la mejora.

Asimismo, el diseño fue de corte transversal porque los datos del estudio se tomaron en un tiempo específico del año 2022, donde los datos fueron analizados con mayor detenimiento debido que al contar con muchos datos numéricos facilitó la comparación y evolución de cada variable.

#### 4.5. Población y muestra

Para el trabajo de investigación la población de análisis de datos estuvo conformada por 30 observaciones del registro de actos procesales modificados y/o actualizados **antes de la mejora** durante el período de julio - agosto 2022 y 30 observaciones del registro de actos procesales modificados y/o actualizados **después**

de la aplicación de la metodología PHVA durante los meses de octubre - noviembre 2022 en el Distrito Judicial de Lima.

La muestra para el análisis de datos fue igual a la población de estudio para el análisis de datos, siendo las 30 observaciones antes y 30 observaciones después de la aplicación de la metodología PHVA a determinarse de acuerdo al registro de actos procesales modificados y/o actualizados por la Unidad de Planeamiento y Desarrollo de la Corte Superior de Justicia de Lima perteneciente al Distrito Judicial de Lima.

#### **4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

##### **4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos**

La recolección de datos se efectuó con la debida coordinación con la Unidad de Planeamiento y Desarrollo de la Corte Superior de Justicia de Lima, para la autorización debida y para que se informe al personal involucrado en el registro de los datos procesales.

Las técnicas usadas fueron el registro documental de diversos tipos en modalidad digital como son los reportes del sistema de consulta estadístico (SICE), resoluciones administrativas, informes, entre otros, como señala Vara (2012) “Es una técnica de recolección de datos cualitativa que se emplea en investigaciones exploratorias de tipo bibliográficas, históricas, entre otras. Como técnica, se revisa exhaustivamente los documentos, utilizados para esos fines como instrumento una guía de revisión documental (p. 249).

Estos reportes permitieron analizar la información de la unidad de Planeamiento y Desarrollo de la Corte Superior de Justicia de Lima del año

2022 según las variables a partir de los cuales se realizó gráficos y tablas tomando en cuenta la información obtenida.

También se empleó la observación directa donde se tomó la medición de registro de actos procesales modificados y/o actualizados. De acuerdo con Arias (2020), describe que la observación directa consiste en capturar a través de la vista, en forma ordenada, cualquier evento o escenario que se suceda en una situación determinada, en concordancia a los propósitos de la investigación.

#### **4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos**

- Ficha de registro de observación. Según Arias (2020) este tipo de ficha sirve para observar el comportamiento del componente evaluado.
- Guía de revisión documental. Según, Hernández et al. (2014, p. 252) “Implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos”

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Con la aplicación de la metodología del ciclo de Deming se permitió obtener información del registro de los actos procesales, y contrastar su evolución de acuerdo a la propuesta de mejora, denotando la aplicación de los planes de acción registrándose en una hoja de Excel para el análisis de la evolución de la propuesta.

Para el análisis de datos estadístico, en la presente investigación los hallazgos se procesaron por medio de ecuaciones estadísticas, se presentaron en tablas; de igual manera se determinaron estadísticos descriptivos: la distribución por frecuencia absoluta y el promedio obtenido. En cuanto a la representación gráfica, se aplicó

mediante barra, los cuales facilitaron el procesamiento de los datos para un mejor análisis e interpretación de los mismos, utilizando el programa Excel.

Mientras que el análisis inferencial para determinar de qué manera el proceso estadístico en la gestión administrativa mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022, se efectuó la prueba estadística de distribución normal, aplicándose la prueba de Shapiro Wilk por tener menos de 50 observaciones (Boubeta & Mallou, 2008). Seguidamente, se compararon las medias de los resultados obtenidos antes y después en función de su normalidad, mediante una prueba estadística paramétrica (prueba t de Student) o no paramétrica (prueba de suma de rangos de Wilcoxon). Para la comprobación de las hipótesis se utilizó el programa SPSS versión 25.

#### **4.8. Aspectos éticos de la Investigación**

Para la elaboración de la tesis se dio cumplimiento de la Ética Profesional, enmarcadas en el Código de Ética de los miembros del Colegio de Administradores del Perú.

## CAPITULO V RESULTADOS

### 5.1. Trabajo de campo

#### 5.1.1. Alternativa de solución

Las etapas del proceso de mejora continua se basan en el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y se describen a continuación:

#### **Planificar**

Analizar el problema, revisar registros, indicadores, organigrama, etc.

Investigar todas las causas posibles utilizando herramientas como la lluvia de ideas, los diagramas de proximidad y los diagramas de causa-efecto.

Investigar las causas más importantes utilizando para este paso un diagrama de Pareto y una matriz de prioridades, entre otros.

Considerar formas de resolver el problema, determinar los objetivos, la ubicación, la duración y el calendario de las actividades.

#### **Hacer**

Las acciones para resolver el problema se llevan a cabo de acuerdo con el programa de actividades desarrollado en el paso anterior.

#### **Verificar**

Deben evaluarse los resultados obtenidos en la aplicación de las mejoras. Para ello pueden utilizarse histogramas, diagramas de Pareto, control estadístico de procesos, indicadores de gestión, costes, etc.

#### **Actuar**

Hay que prevenir la recurrencia del problema. Esto se consigue normalizando nuevos procedimientos, auditorías, inspecciones, controles, gráficos de control, etc.

Por último, deben documentarse todos los procedimientos utilizados, los resultados obtenidos y los trabajos futuros.

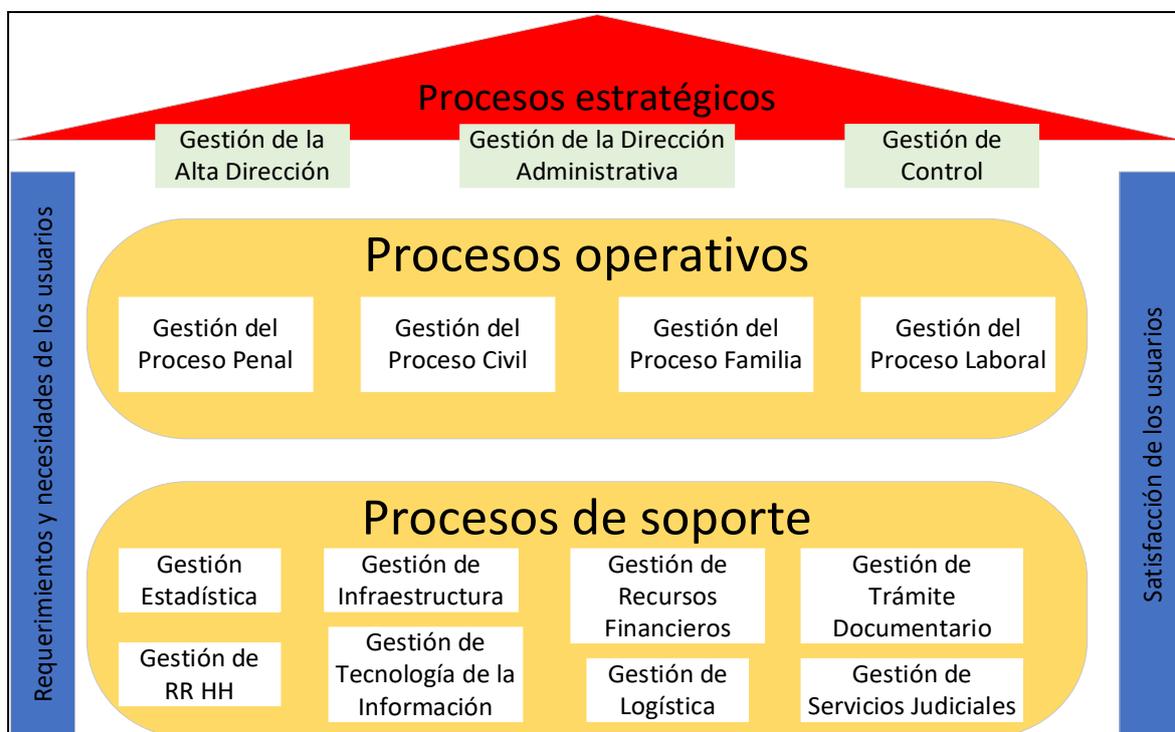
El aporte de la implementación del ciclo PHVA será la reducción de la inconsistencia de los actos procesales registrados en el Sistema Integrado Judicial y sistema estadístico. También aporta indicadores para verificación del desempeño del proceso mejorado, los cuales alertaran a la coordinación de estadística si el proceso no presenta un desempeño adecuado a la meta planteada.

### **5.1.2. Análisis de la situación actual**

A continuación, se presenta la primera fase del ciclo PDCA, es decir la de planificar donde se analiza la situación actual del proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

#### ***5.1.2.1. Fase Planificar***

A continuación, en la fase de planificación se realizó un mapeo de los procesos del Poder Judicial que se llevan a cabo en la Unidad de Planeamiento y Desarrollo de la Corte Superior de Justicia de Lima. En la Figura 5 se presenta el mapa de proceso del Poder Judicial.

**Figura 5***Mapa de proceso del Poder Judicial*

*Nota.* Elaboración propia

A partir del desarrollo del mapa de proceso del Poder Judicial, se realizó el inventario de procesos cada uno de los macro procesos descritos. En la Tabla 4 se presentan la descripción de los macro procesos, procesos y dueño de cada proceso.

**Tabla 4***Inventario de proceso del Poder Judicial*

Tipo de proceso	Código	Macro proceso	Proceso	Dueño del proceso
Procesos estratégicos	PE1	Gestión de la Alta Dirección	Gestión de reformas procesales	Consejo Ejecutivo
	PE2	Gestión de la Alta Dirección	Celeridad de la administración de justicia	Consejo Ejecutivo
	PE3	Gestión de la Dirección Administrativa	Transformación Digital	Gerencia General
	PE4	Gestión de Control	Lucha contra la corrupción	Oficina de Control de la Magistratura

Tipo de proceso	Código	Macro proceso	Proceso	Dueño del proceso
Proceso Operativo	PO1	Gestión del Proceso Penal	Calificación del proceso penal	Unidad de Equipo Técnico Institucional del Código Procesal Penal
	PO2		Trámite del proceso penal	Unidad de Equipo Técnico Institucional del Código Procesal Penal
	PO3		Ejecución del proceso penal	Unidad de Equipo Técnico Institucional del Código Procesal Penal
	PO4	Gestión del Proceso Civil	Calificación del proceso civil	Equipo Técnico Institucional de Implementación de la Oralidad Civil
	PO5		Trámite del proceso civil	Equipo Técnico Institucional de Implementación de la Oralidad Civil
	PO6		Ejecución del proceso civil	Equipo Técnico Institucional de Implementación de la Oralidad Civil
	PO7	Gestión del Proceso Familia	Calificación del proceso familia	Programa Presupuestal 0067 Celeridad de los Procesos Judiciales de Familia
	PO8		Trámite del proceso familia	Programa Presupuestal 0067 Celeridad de los Procesos Judiciales de Familia
	PO9		Ejecución del proceso familia	Programa Presupuestal 0067 Celeridad de los Procesos Judiciales de Familia
	PO10	Gestión del Proceso Laboral	Calificación del proceso laboral	Equipo técnico institucional de implementación de la nueva ley procesal de trabajo
	PO11		Trámite del proceso laboral	Equipo técnico institucional de implementación de la nueva ley procesal de trabajo

Tipo de proceso	Código	Macro proceso	Proceso	Dueño del proceso
	PO12		Ejecución del proceso laboral	Equipo técnico institucional de implementación de la nueva ley procesal de trabajo
Proceso de soporte	PS1	Gestión Estadística	Recolección estadística	Subgerencia de Estadística
	PS2		Producción estadística	Subgerencia de Estadística
	PS3		Atención de requerimiento de información estadística	Subgerencia de Estadística
	PS4		Asesoría Técnica estadística	Subgerencia de Estadística
	PS5		Capacitación estadística	Subgerencia de Estadística
	PS6	Gestión de Recursos Humanos	Gestión de la Planificación de Recursos Humanos	Subgerencia de Procesos de Personal y Bienestar /
	PS7		Gestión del Empleo	Subgerencia de Capacitación /
	PS8		Gestión de la Compensación Laboral	Subgerencia de Remuneraciones y Beneficios /
	PS4		Gestión de la Capacitación del Personal	Subgerencia de escalafón y Registro /
		PS5	Gestión de Infraestructura	Gestión de Inversiones
	PS6	Equipamiento		Secretaría Técnica de la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar de la Gerencia General
	PS7	Gestión de Tecnología de la Información		Gerencia de Infraestructura Inmobiliaria
			Gestión de Desarrollo de Sistemas de Información	Gerencia de Infraestructura Inmobiliaria
				Gerencia de Informática

Tipo de proceso	Código	Macro proceso	Proceso	Dueño del proceso
	PS8		Gestión de Mantenimiento de Sistemas de Información	Gerencia de Informática
	PS9		Gestión de nuevos Sistemas de Información	Gerencia de Informática
	PS10		Control de versión de entregables	Gerencia de Informática
	PS11		Gestión de Capacitación de aplicaciones	Gerencia de Informática
	PS12	Gestión de Recursos Financieros	Gestión de Ingresos	Gerente de Administración y Finanzas
	PS13		Gestión de Egresos	Gerente de Administración y Finanzas
	PS14		Gestión de Control Contable	Gerente de Administración y Finanzas
	PS15	Gestión de Logística	Gestión del Plan Anual de Contrataciones	Subgerencia de Logística / Subgerencia de Control Patrimonial y saneamiento
	PS16		Gestión de las Contrataciones	Subgerencia de Logística / Subgerencia de Control Patrimonial y saneamiento
	PS17		Gestión de Almacenamiento	Subgerencia de Logística / Subgerencia de Control Patrimonial y saneamiento
	PS18		Gestión de Servicios Generales	Subgerencia de Logística / Subgerencia de Control Patrimonial y saneamiento
	PS19		Gestión de Bienes Patrimoniales	Subgerencia de Logística / Subgerencia de Control Patrimonial y saneamiento

Tipo de proceso	Código	Macro proceso	Proceso	Dueño del proceso
	PS20	Gestión de Trámite	Trámite Documentario	Secretaría General
	PS21	Documentario	Administración del Archivo	Secretaría General
	PS22	Gestión de Servicios Judiciales	Registros Judiciales	Gerencia de Servicios Judiciales y Recaudación
	PS23		Servicios Judiciales	Gerencia de Servicios Judiciales y Recaudación
	PS24		Recaudación Judicial	Gerencia de Servicios Judiciales y Recaudación

*Nota.* Tomado de la Resolución Administrativa N° 000354-2020-CE-PJ, Resolución Administrativa N° 000110-2022-CE-PJ (Gestión de Logística), Resolución Administrativa N° 000098-2022-CE-PJ (Gestión Documental), Resolución Administrativa N° 000092-2022-CE-PJ (Gestión de Recursos Financieros), Resolución Administrativa N° 000311-2022-CE-PJ (Gestión de Recursos Humanos), Resolución Administrativa N° 000489-2020-GG-PJ (Implementación de la Gestión por procesos)

Como se ha planteado en la presente investigación se busca determinar de qué manera el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022, en vista que el proceso estadístico, que pertenece al macroproceso de soporte, presenta una tasa de congestión total de 2.03 (ver Tabla 1), lo que la Sala Plena de la Corte Suprema consideró la implementación de las mejoras al sistema estadístico judicial, por lo cual se procede a realizar una jerarquización de los procesos de la Gestión estadística (ver Tabla 5).

### **Tabla 5**

#### Jerarquización de los procesos de la Gestión Estadística

Macroproceso_0	Macroproceso_1	Proceso_0	Proceso_1
Gestión Estadística	Recolección estadística	Registro y configuración de dependencia e instancia judicial	Creación y configuración de dependencia en los sistemas SIGA-PJ y SIJ Importar tablas maestras con las instancias creadas
		Registro y consolidación de	Registro manual de datos estadísticos en el Formulario Estadístico Electrónico (FEE)

	data estadística jurisdiccional	Registro de hitos estadísticos mediante el Sistema Integrado Judicial (SIJ) Consolidación de data estadística nacional Verificación y subsanación de inconsistencias
	Inventario de procesos judiciales	Preparación de inventario anual Elaboración de inventario de expedientes judiciales Consolidación de datos de inventario de expedientes judiciales Verificación y subsanación de incidencias
Producción estadística	Elaboración de documento estadístico	Consolidación y consistencia de datos estadísticos Publicación de documento estadístico
	Elaboración y actualización de dashboard estadístico	Elaboración y actualización de dashboard estadístico
Atención de requerimiento de información estadística	Atención de requerimiento de información estadística	Atención de requerimiento de información estadística
Asesoría Técnica estadística	Asesoría Técnica Estadística	Asesoría Técnica Estadística
Capacitación estadística	Capacitación estadística	Capacitación estadística

*Nota.* Adaptado del poder judicial

Luego, se ha realizado la caracterización de cada uno de los ocho procesos que pertenecen a la Gestión de Estadística, en la misma se describe la localización en la estructura orgánica, la misión que se persigue, así como la descripción de cada subproceso que lo conforma y los responsables de su ejecución.

En la Tabla 6 se presenta la caracterización del proceso registro y configuración de dependencia e instancia judicial.

**Tabla 6***Registro y configuración de dependencia e instancia judicial*

Ubicación en la estructura orgánica del proceso		Misión del proceso			
Gerencia	Gerencia General				
Unidad	Gerencia de Planificación				
Responsable	Coordinador Estadístico de la Subgerencia de Estadística (SGE)		Desarrollar las configuraciones a nivel de dependencia e instancia judicial para el registro de datos en el Sistema Estadístico del Poder Judicial		
Director del proceso	Subgerencia de Estadística				
Subproceso					
A	<b>Creación y configuración de dependencia en los sistemas SIGA-PJ y SIJ</b>				
B	<b>Importar tablas maestras con las instancias creadas</b>				
A	<b>Creación y configuración de dependencia en el SIGA-PJ y SIJ</b>				
Responsable	Coordinador Estadístico de la Subgerencia de Estadística				
Participantes	Coordinador Estadístico, responsable de Informática de la Corte Superior				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
	Resolución Administrativa que crea, desactiva o convierte un Órgano Jurisdiccional.	Consejo Ejecutivo del Poder Judicial	Registrar en el SIGA PJ las características del OOJJ	Creación de codificación de la dependencia	Sistemas informáticos
A					
B	<b>Importar tablas maestras con las instancias creadas</b>				
Responsable	Coordinador Estadístico				
Participantes	Coordinador Estadístico, responsable de Informática de la Corte Superior				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
	Codificación de la dependencia	Coordinador Estadístico	Importar configuración de instancias en el SIJ y en el FEE	Formularios y usuarios creados y asignados, Dependencias-Instancias configuradas	Sistema Estadístico
B					

*Nota.* Elaboración propia

En la Tabla 7 se presenta la caracterización del proceso registro y consolidación de data estadística jurisdiccional.

**Tabla 7***Registro y consolidación de data estadística jurisdiccional*

Ubicación en la estructura orgánica del proceso		Misión del proceso	
Gerencia	Gerencia General	Desarrollar las actividades para el registro y consolidación de datos estadísticos en el Sistema Estadístico del Poder Judicial	
Unidad	Gerencia de Planificación		

Responsable	Coordinador Estadístico SGE, responsable de estadística de Corte Superior y Órganos Jurisdiccionales				
Director del proceso	Subgerencia de Estadística				
<b>Subproceso</b>					
A	<b>Registro de datos estadísticos en el Formulario Estadístico Electrónico (FEE)</b>				
B	<b>Registro de hitos estadísticos mediante el Sistema Integrado Judicial (SIJ)</b>				
C	<b>Consolidación de data estadística nacional</b>				
D	<b>Verificación y subsanación de inconsistencias</b>				
A	<b>Registro de datos estadísticos en el Formulario Estadístico Electrónico (FEE)</b>				
Responsable	Responsable de estadística de Corte Superior				
Participantes	Responsable de estadística de Corte Superior, Órganos Jurisdiccionales				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
A	Apertura del Sistema Estadístico	Subgerencia de Estadística	Registrar data estadística en el Formulario Estadístico Electrónico (FEE)	Registros estadísticos	Sistema Estadístico
B	<b>Registro de hitos estadísticos mediante el Sistema Integrado Judicial (SIJ)</b>				
Responsable	Responsable de estadística de Corte Superior				
Participantes	Responsable de estadística de Corte Superior, Órganos Jurisdiccionales				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
B	Apertura del Sistema Estadístico	Subgerencia de Estadística	Asociar hitos estadísticos en actos procesales del proceso judicial	Registros estadísticos	Sistema Estadístico
B	Hitos Estadísticos registrados	Órganos Jurisdiccionales	Control de calidad de data estadística jurisdiccional	Registros estadísticos	Sistema Estadístico
	Cumplimiento de plazo de registro	Órganos Jurisdiccionales	Cierre definitivo de período estadístico	Período cerrado	Sistema Estadístico
C	<b>Consolidación de data estadística nacional</b>				
Responsable	Coordinador Estadístico SGE				
Participantes	Coordinador Estadístico SGE y Responsable de estadística de Corte Superior				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
C	Cierre estadístico	Sistema estadístico cerrado	Consolidar datos estadísticos a nivel nacional	Reportes de inconsistencias	Responsable Estadístico de Corte Superior
D	<b>Verificación y subsanación de inconsistencias</b>				
Responsable	Responsable de estadística de Corte Superior				
Participantes	Responsable de estadística de Corte Superior y Órganos Jurisdiccionales				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
D	Reportes de inconsistencias	Subgerencia de Estadística	Subsanación de inconsistencias	Consolidado estadístico	Sistema Estadístico

*Nota.* Elaboración propia

En la Tabla 8 se presenta la caracterización del proceso inventario de procesos judiciales.

**Tabla 8***Inventario de procesos judiciales*

Ubicación en la estructura orgánica del proceso		Misión del proceso			
Gerencia	Gerencia General				
Unidad	Gerencia de Planificación				
Responsable	Coordinador Estadístico SGE, responsable de estadística de Corte Superior, Gerencia de Informática y Órganos Jurisdiccionales	Contar con información estadística como base para la toma de decisiones			
Director del proceso	Subgerencia de Estadística				
<b>Subproceso</b>					
A	<b>Preparación de inventario anual</b>				
B	<b>Elaboración de inventario de expedientes judiciales</b>				
C	<b>Consolidación de datos de inventario judiciales</b>				
D	<b>Verificación y subsanación de incidencias</b>				
A	<b>Preparación de inventario anual</b>				
Responsable	Subgerencia de Estadística				
Participantes	Coordinador Estadístico SGE, Gerencia de Informática, responsable de estadística de Corte Superior y Órganos Jurisdiccionales				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
A	Cronograma anual de preparación	Subgerencia de Estadística	Coordinar la puesta en producción del Sistema de Inventario en Access	Aplicativo funcional en Access	Órganos Jurisdiccionales sin SIJ
	Cronograma anual de preparación	Subgerencia de Estadística	Coordinar la puesta en producción del Módulo de Inventario en el SIJ	Módulo de Inventario operativo	Órganos Jurisdiccionales con SIJ
	Cronograma anual de preparación	Subgerencia de Estadística	Jornadas de capacitación	Personal capacitado	Responsable de estadística de Corte Superior y Órganos Jurisdiccionales
	Sistema estadístico reaperturado	Subgerencia de Estadística	Depuración de expedientes	Expedientes expeditos para inventariar	Sistema Estadístico
B	<b>Elaboración de inventario de expedientes judiciales</b>				
Responsable	Responsable de estadística de Corte Superior				
Participantes	Responsable de estadística de Corte Superior, Órganos Jurisdiccionales				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
B	Resolución Administrativa de inventario anual	Consejo Ejecutivo	Realización de Inventario de expedientes físicos	Expedientes Pendientes	Sistema Estadístico

	Registros de expedientes electrónico (EJE) en sistema SIJ	Órganos Jurisdiccionales	Proceso automático de inventario de expedientes electrónicos	Expedientes Pendientes	Sistema Estadístico
	Disposición de conclusión de inventario (15 días)	Consejo Ejecutivo	Cierre general de inventario en el SIJ	Comunicación de conclusión de inventario	Subgerencia de Estadística
<b>C</b>	<b>Consolidación de datos de inventario de expedientes judiciales</b>				
Responsable	Coordinador Estadístico SGE				
Participantes	Coordinador Estadístico SGE, responsable de estadística de Corte Superior y Gerencia de Informática				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
C	Comunicación de cierre de inventario	Cortes Superiores	Centralización de datos estadísticos de inventario en el SIJ	Total nacional de expedientes pendientes	Subgerencia de Estadística
<b>D</b>	<b>Verificación y subsanación de incidencias</b>				
Responsable	Coordinador Estadístico SGE				
Participantes	Coordinador Estadístico SGE y Gerencia de Informática				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
D	Incidencias de transferencia de datos (ETL)	Sistema Integrado Judicial (SIJ)	Control de datos	Notificación a Gerencia de Informática	Subgerencia de Estadística
	Incidencias en la configuración	Sistema Integrado Judicial (SIJ)	Revisión de la incidencia del sistema	Notificación a Gerencia de Informática	Subgerencia de Estadística

*Nota.* Elaboración propia

En la Tabla 9 se presenta la caracterización del proceso elaboración de documento estadístico.

**Tabla 9**

*Elaboración de documento estadístico*

Ubicación en la estructura orgánica del proceso		Misión del proceso			
Gerencia	Gerencia General				
Unidad	Gerencia de Planificación				
Responsable	Coordinador Estadístico SGE				
Director del proceso	Subgerencia de Estadística				
Subproceso					
A	<b>Consolidación y consistencia de datos estadísticos</b>				
B	<b>Publicación de documento estadístico</b>				
A	<b>Consolidación y consistencia de datos estadísticos</b>				
Responsable	Subgerencia de Estadística				
Participantes	Subgerente de Estadística y Coordinador Estadístico SGE				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>

A	Documento de requerimiento Estadístico y Plan Operativo Institucional	Gerencia de Planificación	Requerimiento de información estadística del Poder Judicial	Reporte estadístico	Subgerencia de Estadística
	Reporte Estadístico	Subgerencia de Estadística	Análisis de consistencia de datos estadísticos	Cuadros y gráficos estadísticos	Subgerencia de Estadística
<b>B</b>	<b>Publicación de documento estadístico</b>				
Responsable	Subgerencia de Estadística				
Participantes	Subgerente de Estadística y Coordinador Estadístico SGE				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
B	Cuadros y gráficos estadísticos	Subgerencia de Estadística	Consolidación y elaboración de documento estadístico	Documento estadístico	Consejo Ejecutivo, Gerencia de Planificación

*Nota.* Elaboración propia

En la Tabla 10 se presenta la caracterización del proceso elaboración y actualización de dashboard estadístico.

**Tabla 10**

*Elaboración y actualización de dashboard estadístico*

Ubicación en la estructura orgánica del proceso		Misión del proceso			
Gerencia	Gerencia General				
Unidad	Gerencia de Planificación				
Responsable	Desarrollar mediante el uso de herramientas de inteligencia de negocios, tableros de control o dashboards estadísticos para su publicación en el portal institucional del Poder Judicial				
Director del proceso	Subgerencia de Estadística				
<b>Subproceso</b>					
<b>A</b>	<b>Elaboración y actualización de dashboard estadístico</b>				
<b>A</b>	<b>Elaboración y actualización de dashboard estadístico</b>				
Responsable	Subgerencia de Estadística				
Participantes	Analista Informático de la SGE y Coordinador Estadístico de la SGE				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
	Documento de requerimiento	Unidades orgánicas del Poder Judicial	Elaboración de Ficha Técnica	Ficha Técnica	Subgerencia de Estadística
	Ficha Técnica	Subgerencia de Estadística	Establecer fuentes de datos, variables y periodo de consulta	Estructura de datos	Subgerencia de Estadística
A	Datos estadísticos	Subgerencia de Estadística	Validación y depuración de datos estadísticos	Proyecto de dashboard estadístico	Subgerencia de Estadística
	Documento de aprobación de	Subgerencia de Estadística	Publicación de dashboard estadístico	Publicación en portal del Poder Judicial	Unidades orgánicas del Poder Judicial

dashboard  
estadístico

*Nota.* Elaboración propia

En la Tabla 11 se presenta la caracterización del proceso atención de requerimiento de información estadística.

**Tabla 11**

*Atención de requerimiento de información estadística*

Ubicación en la estructura orgánica del proceso		Misión del proceso			
Gerencia	Gerencia General				
Unidad	Gerencia de Planificación				
Responsable	Coordinador Estadístico SGE				
Director del proceso	Subgerencia de Estadística				
Subproceso					
A	<b>Atención de requerimiento de información estadística</b>				
A	<b>Atención de requerimiento de información estadística</b>				
Responsable	Subgerencia de Estadística				
Participantes	Coordinador Estadístico de la SGE				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
A	Documento de requerimiento	Unidades orgánicas del Poder Judicial, usuario externo	Análisis de solicitud y recopilación de información estadística	Documento de respuesta	Unidades orgánicas del Poder Judicial, usuario externo

*Nota.* Elaboración propia

En la Tabla 12 se presenta la caracterización del proceso asesoría Técnica estadística.

**Tabla 12**

*Asesoría Técnica estadística*

Ubicación en la estructura orgánica del proceso		Misión del proceso			
Gerencia	Gerencia General				
Unidad	Gerencia de Planificación				
Responsable	Coordinador Estadístico SGE				
Director del proceso	Subgerencia de Estadística				
Subproceso					

A	<b>Asesoría Técnica estadística</b>				
A	<b>Asesoría Técnica estadística</b>				
Responsable	Subgerencia de Estadística				
Participantes	Coordinador Estadístico de la SGE, responsable de estadística de Corte Superior				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
A	Documento de solicitud de asesoría	Áreas de Estadística de las Cortes Superiores de Justicia del País	Análisis de solicitud y registro de incidente estadístico	Asesoría técnica según la consulta o incidente estadístico	Áreas de Estadística de las Cortes Superiores de Justicia del País

*Nota.* Elaboración propia

En la Tabla 13 se presenta la caracterización del proceso capacitación Estadística.

**Tabla 13**

*Capacitación Estadística*

Ubicación en la estructura orgánica del proceso		Misión del proceso			
Gerencia	Gerencia General				
Unidad	Gerencia de Planificación				
Responsable	Gerencia de Planificación Subgerencia de Estadística		Organizar y ejecutar capacitaciones en temas estadísticos vinculados al Poder Judicial		
Director del proceso	Subgerencia de Estadística				
<b>Subproceso</b>					
A	<b>Asesoría Técnica estadística</b>				
A	<b>Asesoría Técnica estadística</b>				
Responsable	Gerencia de Planificación, Subgerencia de Estadística				
Participantes	Equipo de capacitación estadística, Coordinador Estadístico de la SGE, responsable de estadística de Corte Superior				
	<b>Entrada (input)</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Actividad principal</b>	<b>Salida (output)</b>	<b>Cliente</b>
A	Solicitud de capacitación estadística, Plan Operativo Institucional	Cortes Superiores de Justicia, POI	Elaboración de programa de capacitación estadística	Emitir documento de invitación a capacitación	Cortes Superiores de Justicia
	Programa de capacitación	Subgerencia de Estadística	Realización de la capacitación	Informe de ejecución de la capacitación	Gerencia de Planificación

*Nota.* Elaboración propia

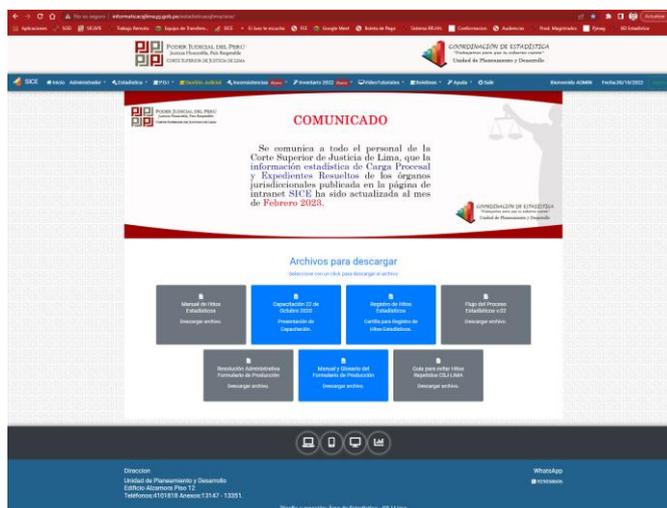
Las características de cada proceso son esenciales para observar y concluir si hay que mejorar o rediseñar alguno y para reconocer los procesos replicados y los retrasos que puedan originar en estos.

Para poder visualizar las inconsistencias en los actos procesales en el Registro de hitos estadísticos mediante el Sistema Integrado Judicial (SIJ) actualmente se aplica el siguiente procedimiento:

1. En el Sistema de consulta estadístico (SICE), se publica toda la información estadística de la Corte de Lima, este sistema también sirve como medio de comunicación informativo, publicación de inconsistencias, videotutoriales, ayuda, entre otros.

**Figura 6**

*Módulo de inicio Sistema de consulta estadístico (SICE)*



2. Módulo Administrador para cargar archivos de inconsistencias. En este módulo se cargan las inconsistencias encontradas de forma manual

Figura 7

## Módulo Administrador para cargar archivos de inconsistencias



3. Se selecciona la ruta del archivo y se carga por cada Ficha de Control de Inconsistencias.

Figura 8

## Carga de registros de hitos repetidos

1. Carga de Registros de Hitos Repetidos

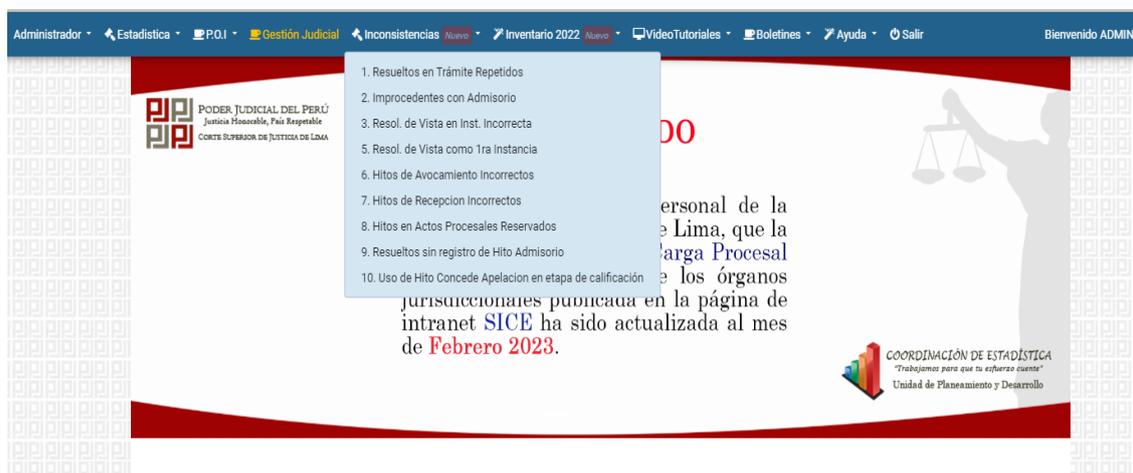
Seleccione el archivo Excel (.xls) a subir

Código	Dependencia	Registros hitos
1625	2ª SALA CIVIL - COMERCIAL	6
1721	4ª SALA ESPECIALIZADA EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	2
701	1ª SALA DE FAMILIA	2
6578	4ª SALA PENAL LIQUIDADORA	6
6881	7ª SALA PENAL LIQUIDADORA	6
6984	10ª SALA PENAL LIQUIDADORA	6
6984	3ª SALA PENAL DE APELACIONES	2
703	2ª Juzgado Civil	4
711	10ª Juzgado Civil	2
725	19ª Juzgado Civil	8
721	23ª Juzgado Civil	4
729	26ª Juzgado Civil	4
744	27ª Juzgado Civil	4
752	29ª Juzgado Civil	6
752	31ª Juzgado Civil	2
746	37ª Juzgado Civil	6
1627	2ª Juzgado Civil - Comercial	2
1628	3ª Juzgado Civil - Comercial	12
1633	8ª Juzgado Civil - Comercial	2
1634	9ª Juzgado Civil - Comercial	8
1635	10ª Juzgado Civil - Comercial	2
1636	11ª Juzgado Civil - Comercial	2
1637	12ª Juzgado Civil - Comercial	4
1638	13ª Juzgado Civil - Comercial	2
1640	15ª Juzgado Civil - Comercial	2
1642	17ª Juzgado Civil - Comercial	10
2202	3ª Juzgado Constitucional	2
2203	6ª Juzgado Constitucional	4
2206	7ª Juzgado Constitucional	2
2208	9ª Juzgado Constitucional	8
2209	10ª Juzgado Constitucional	2

4. Luego de subida la data en el menú de inconsistencias las dependencias jurisdiccionales pueden visualizar sus expedientes con inconsistencias.

**Figura 9**

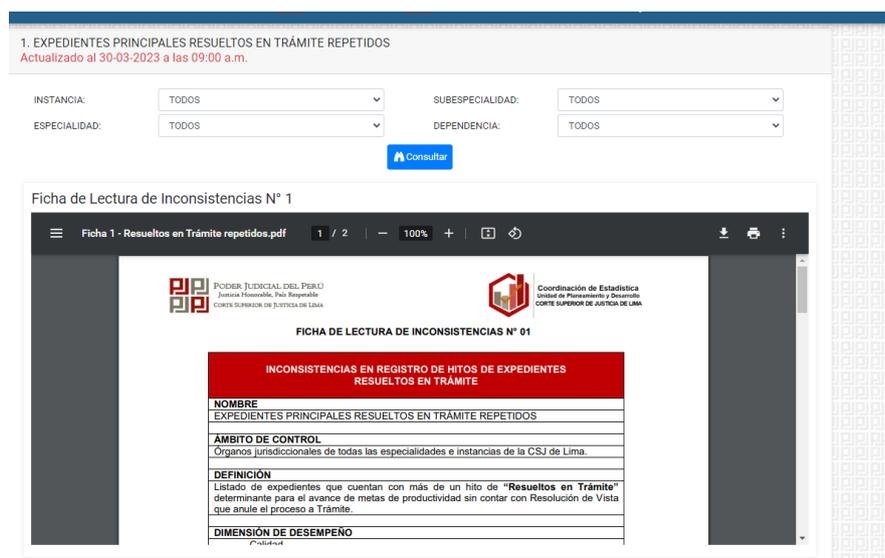
*Menú de la pestaña de inconsistencias del sistema de consulta estadístico (SICE)*



5. Luego se busca y selecciona la ficha de lectura de inconsistencia de interés, rellenando los campos de selección para seleccionar la dependencia y visualizar los expedientes con los hitos inconsistentes.

**Figura 10**

*Ficha de lectura de inconsistencias*



6. Visualizar las cantidades de inconsistencias por expedientes.

**Figura 11**

*Expedientes principales resueltos en trámites repetidos*

1. EXPEDIENTES PRINCIPALES RESUELTOS EN TRÁMITE REPETIDOS  
Actualizado al 30-03-2023 a las 09:00 a.m.

INSTANCIA: JUZGADOS ESPECIALIZADOS SUBESPECIALIDAD: PENAL LIQUIDADOR  
ESPECIALIDAD: PENAL DEPENDENCIA: TODOS

[Consultar](#)

[Ficha N°1](#) [Manual de Hitos](#)

No	Dependencia	Expedientes Afectados	Hitos Observados
1	1º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	1	2
2	2º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	5	11
3	4º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	3	6
4	5º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	1	2
5	6º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	9	19
6	7º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	1	2
7	8º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	1	2
8	17º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	1	2
9	18º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	3	6
10	29º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	2	4
11	33º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	2	4
12	34º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	3	6
13	36º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	1	2
14	37º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	1	2
15	39º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	1	2
16	40º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR	2	4
TOTAL		37	76

7. Visualizar el listado de los expedientes con el hito que genera inconsistencia y la fecha del registro.

**Figura 12**

*Listados de expedientes con inconsistencias*

Estadística P.O.I Gestión Judicial Inconsistencias Inventario 2022 Video Tutoriales Boletines Ayuda Salir

1. EXPEDIENTES PRINCIPALES RESUELTOS EN TRÁMITE REPETIDOS  
Actualizado al 30-03-2023 a las 09:00 a.m.

INSTANCIA: JUZGADOS ESPECIALIZADOS SUBESPECIALIDAD: PENAL LIQUIDADOR  
ESPECIALIDAD: PENAL DEPENDENCIA: 6º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR

[Consultar](#)

[Ver Reporte PDF](#) [Ficha N°1](#) [Manual de Hitos](#) Cantidad de registros: 19 - DEPENDENCIA: (6587) - 6º JUZGADO PENAL LIQUIDADOR

No	Expediente	Hito	Fecha de Registro
1	00189-2021-0-1801-JR-PE-06	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	29-12-2022
2	00189-2021-0-1801-JR-PE-06	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	13-03-2023
3	00908-2020-0-1801-JR-PE-06	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	23-02-2023
4	00908-2020-0-1801-JR-PE-06	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	03-03-2023
5	01447-2017-0-1801-JR-PE-28	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	23-02-2023
6	01447-2017-0-1801-JR-PE-28	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	03-03-2023
7	03320-2019-0-1801-JR-PE-06	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	23-02-2023
8	03320-2019-0-1801-JR-PE-06	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	03-03-2023
9	03406-2018-0-1801-JR-PE-06	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	29-12-2022
10	03406-2018-0-1801-JR-PE-06	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	13-03-2023
11	04104-2020-0-1801-JR-PE-06	AUTO DE SOBRESEIMIENTO	17-03-2023
12	04104-2020-0-1801-JR-PE-06	AUTO DE SOBRESEIMIENTO	17-03-2023
13	04104-2020-0-1801-JR-PE-06	AUTO DE SOBRESEIMIENTO	23-03-2023
14	04264-2018-0-1801-JR-PE-06	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	29-12-2022
15	04264-2018-0-1801-JR-PE-06	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	13-03-2023
16	04601-2021-0-1801-JR-PE-06	AUTO DE SOBRESEIMIENTO	28-02-2023
17	04601-2021-0-1801-JR-PE-06	AUTO DE SOBRESEIMIENTO	24-03-2023
18	11507-2019-0-1801-JR-PE-06	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	29-12-2022
19	11507-2019-0-1801-JR-PE-06	AUTO FUNDADA EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION PENAL	13-03-2023

Ahora bien, para diagnosticar el problema de la gestión de estadística (proceso estadístico) registro y consolidación de data estadística jurisdiccional: elevada inconsistencia en los registros estadísticos, se realizó una tormenta de idea para conocer las causas que originan el problema, las mismas listaron y codificaron en la tabla 14 y se clasificaron por categoría en función al método del diagrama de Ishikawa o causas-efecto en la Figura 13.

#### **Tabla 14**

##### *Causas principales de la elevada inconsistencia en los registros estadísticos*

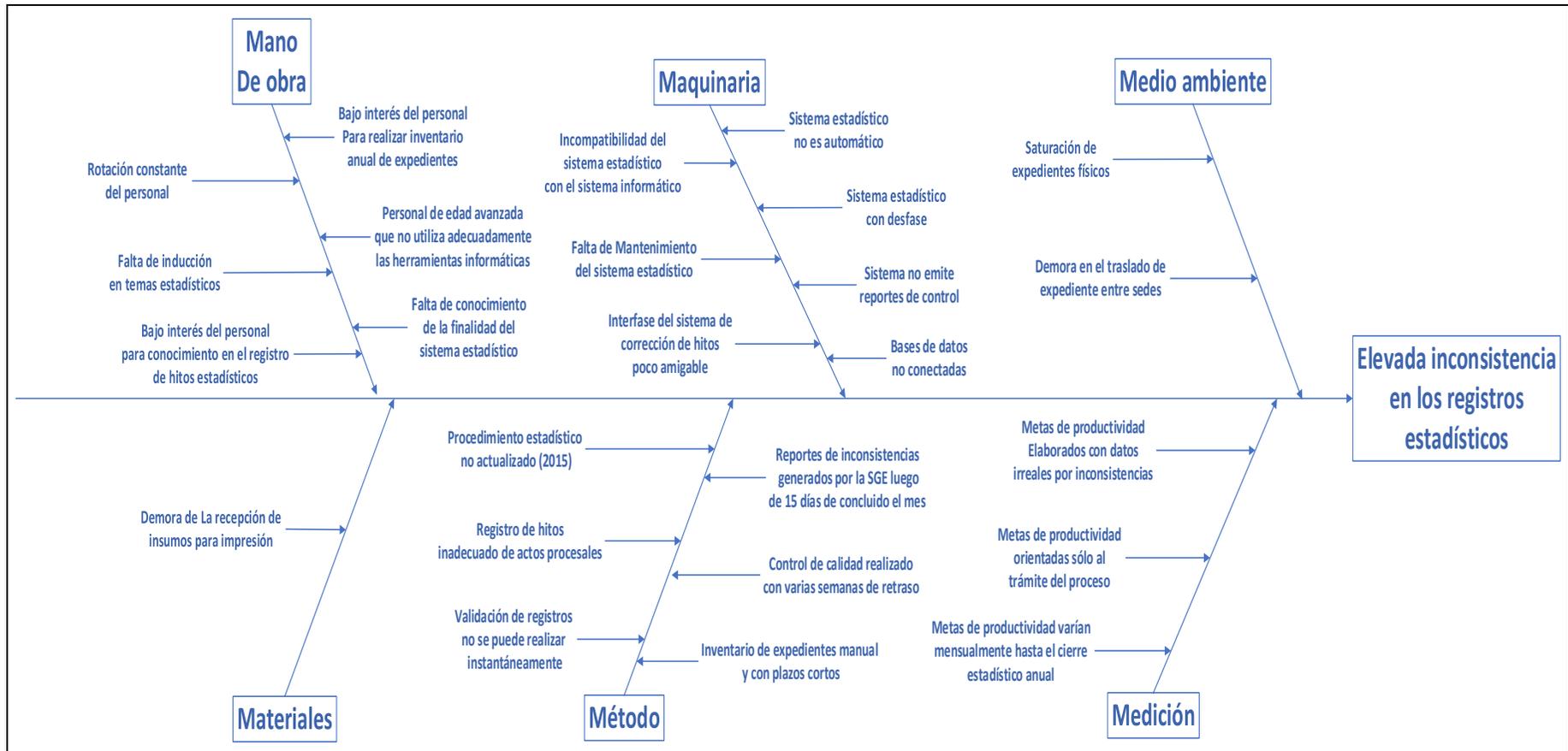
Código	Principales causas
C1	Rotación constante del personal
C2	Falta de inducción en temas estadísticos
C3	Bajo interés del personal para conocimiento en el registro de hitos estadísticos
C4	Bajo interés del personal para la realización del inventario anual de expedientes
C5	Personal de edad avanzada que no utiliza adecuadamente las herramientas informáticas
C6	Falta de conocimiento de la finalidad del sistema estadístico
C7	Sistema estadístico ha sido adaptado al sistema informático (SIJ) de seguimiento de expedientes
C8	Baja atención para el mantenimiento del Sistema Estadístico que solucionen errores u omisiones del flujo estadístico
C9	Sistema de corrección de hitos no es amigable
C10	Sistema estadístico no es automático
C11	Sistema estadístico con desfase
C12	Sistema no brinda reportes amigables de control
C13	Bases de datos no conectadas entre sí (7 BD's)
C14	Saturación de expedientes físicos
C15	Demora en el traslado de expediente entre sedes
C16	Demora de La recepción de insumos para impresión
C17	Procedimiento Estadístico desfasado (2015)
C18	Registro de hitos inadecuado de actos procesales
C19	La validación de registros no se puede realizar instantáneamente
C20	Reportes de inconsistencias generados por la SGE luego de 15 días de concluido el mes
C21	El control de calidad se realiza con varias semanas de retraso
C22	Inventario de expedientes de elaboración manual y con plazos cortos
C23	Metas de productividad elaborados con datos irreales por inconsistencias
C24	Metas de productividad orientadas sólo al trámite del proceso
C25	Metas de productividad varían mensualmente hasta el cierre estadístico anual

*Nota. Elaboración propia*

Luego se realizó una tabla de correlación para conocer la correspondencia de las causas entre sí, para así poder cuantificar su impacto en el problema (ver Tabla 15).

**Figura 13**

*Diagrama causas – efecto de la elevada inconsistencia en los registros estadísticos*



*Nota.* Elaboración propia

Tabla 15

Matriz de correlación de las causas del problema

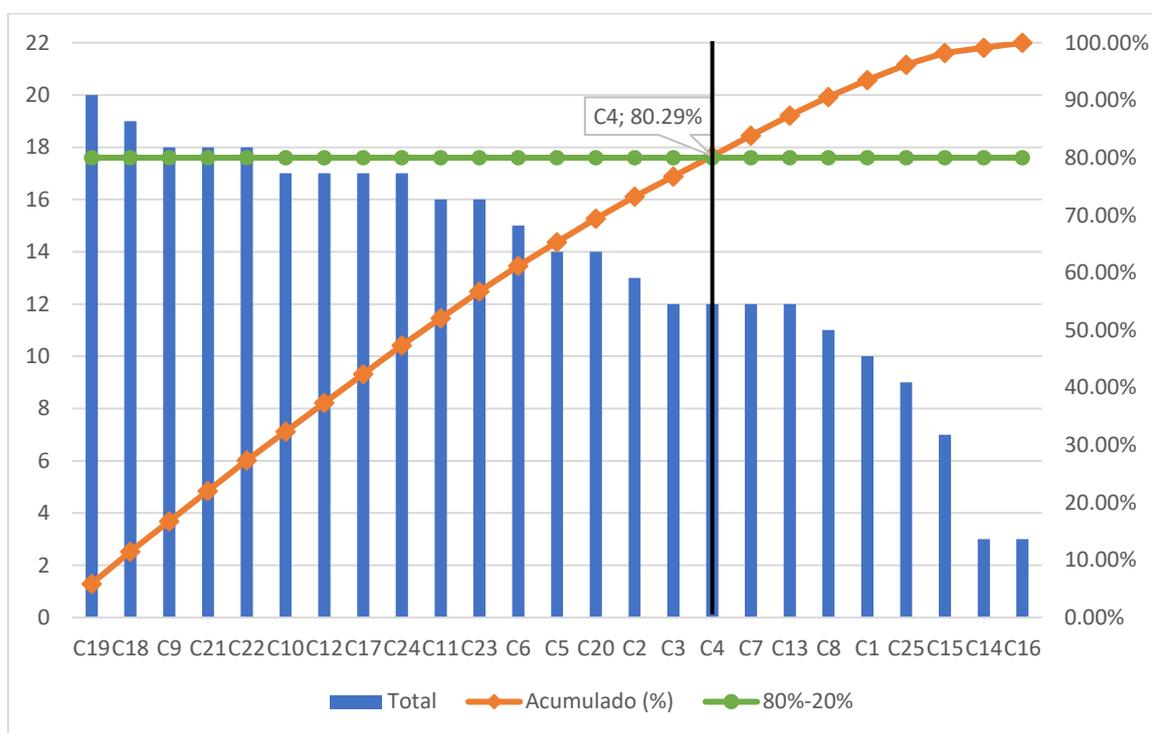
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	Total	Ponderación (%)	
C1	■	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	10	2,94
C2	1	■	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	13	3,82
C3	1	1	■	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	12	3,53
C4	1	1	1	■	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	12	3,53	
C5	1	1	1	1	■	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	14	4,12
C6	1	1	1	1	1	■	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	15	4,41
C7	0	0	0	0	0	1	■	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	12	3,53	
C8	0	0	0	0	0	0	1	■	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	11	3,24	
C9	1	1	1	0	1	1	1	1	■	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	18	5,29	
C10	0	0	0	0	1	0	1	1	1	■	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	5,00
C11	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	■	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	4,71
C12	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	■	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	5,00
C13	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	■	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	12	3,53	
C14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	■	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0,88	
C15	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	■	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2,06	
C16	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	■	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,88	
C17	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	■	1	1	1	1	1	1	1	0	17	5,00	
C18	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	■	1	1	1	0	1	1	1	19	5,59	
C19	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	■	1	1	1	1	1	1	20	5,88	
C20	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	■	1	1	1	1	0	14	4,12	
C21	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	■	1	1	1	1	18	5,29	
C22	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	■	1	1	1	18	5,29	
C23	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	■	1	1	16	4,71	
C24	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	■	1	17	5,00	
C25	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	■	9	2,65	

Nota. Elaboración propia

Las tres primeras causas que más se relacionaron con las otras causas fueron: La validación de registros no se puede realizar instantáneamente con 20 puntos, seguido del Registro de hitos inadecuado de actos procesales con 19 y Sistema de corrección de hitos no es amigable con 18, todas las causas se ordenaron en un diagrama de Pareto, esto con la finalidad de obtener un gráfico que permita conocer cuáles de las causas representan el 80% de la elevada inconsistencia en los registros estadísticos. En la Figura 14 se puede observar el diagrama de Pareto de las causas principales identificadas, donde las causas C19, C18, C9, C21, C22, C10, C12, C17, C24, C11, C23, C6, C5, C20, C2, C3 y C4 representan un poco más del 80% de las causas que originan el problema de la elevada inconsistencia en los registros estadísticos.

**Figura 14**

*Diagrama de Pareto de las causas principales*



*Nota.* Elaboración propia

### 5.1.3. Implementación de la alternativa de solución

A continuación, se presentan las cuatro fases del Ciclo de Deming que se implementaron.

#### 5.1.3.1. Fase Hacer

En esta fase se aplicó la herramienta de análisis de modo de fallas y efectos, esta permite conocer las probables fallas que puedan afectar a los procesos analizados antes de su ocurrencia. Esta técnica se puede aplicar a procesos nuevos o a procesos mejorados.

Para obtener el valor de prioridad de riesgo, se deben estimar tres índices de acuerdo a diferentes criterios, estos índices son: índice de gravedad, índice de ocurrencia e índice de no detección, los criterios y sus respectivos valores para la evaluación se presentan en la Tabla 16, Tabla 17 y Tabla 18.

**Tabla 16**

*Criterio del índice de gravedad*

Criterio	Rango
“Ínfima. El defecto sería imperceptible por el usuario.”	1
“Escasa. El cliente puede notar un fallo menor, pero sólo provoca una ligera molestia.”	2 a 3
“Baja. El cliente nota el fallo y le produce cierto enojo.”	4 a 5
“Moderada. El fallo produce disgusto e insatisfacción al cliente.”	6 a 7
“Elevada. El fallo es crítico, originando un alto grado de insatisfacción en el cliente.”	8 a 9
“Muy elevada. El fallo implica problemas de seguridad o de no conformidad.”	10

*Nota.* Adaptado de Mendoza Lalupu (2021)

**Tabla 17**

*Criterio del índice de ocurrencia*

Criterio	Rango
“Muy escasa probabilidad de ocurrencia. Defecto inexistente en el pasado.”	1
“Escasa probabilidad de ocurrencia. Muy pocos fallos en circunstancias pasadas similares.”	2 a 3
“Moderada probabilidad de ocurrencia. Defecto aparecido ocasionalmente.”	4 a 5

“Frecuente probabilidad de ocurrencia. En circunstancias similares anteriores el fallo se ha presentado con cierta frecuencia.”	6 a 7
“Elevada probabilidad de ocurrencia. El fallo se ha presentado frecuentemente en el pasado.”	8 a 9
“Muy elevada probabilidad de fallo. Es seguro que el fallo se producirá frecuentemente.”	10

*Nota.* Adaptado de Mendoza Lalupu (2021)

### Tabla 18

#### *Criterio del índice de no detección*

Criterio	Rango
“Muy escasa. El defecto es obvio. Resulta muy improbable que no sea detectado por los controles existentes.”	1
“Escasa. El defecto, aunque es obvio y fácilmente detectable, podría raramente escapar a algún control primario, pero sería posteriormente detectado.”	2 a 3
“Moderada. El defecto es una característica de bastante fácil de detección.”	4 a 5
“Frecuente. Defectos de difícil detección que con relativa frecuencia llegan al cliente.”	6 a 7
“Elevada. El defecto es de naturaleza tal, que su detección es relativamente improbable mediante los procedimientos convencionales de control y ensayo.”	8 a 9
“Muy elevada. El defecto con mucha probabilidad llegará al cliente, por ser muy difícil detectable.”	10

*Nota.* Adaptado de Mendoza Lalupu (2021)

Para obtener el valor de prioridad de fallo se calcula realizando una multiplicación de los tres índices mencionados:

$$NRP = G \times O \times ND$$

Donde:

“NRP: nivel de prioridad del riesgo”

“G: Valor estimado del índice de gravedad”

“O: Valor estimado del índice de ocurrencia”

“ND: Valor estimado del índice de no detección”

Ahora bien, prioridad de riesgo se clasifica en cuatro niveles cuyo rango se puede observar en la Tabla 19.

**Tabla 19***Niveles del Índice de Prioridad de Riesgo*

Nivel	Criterio	Rango
Alto riesgo de fallo	Realizar cambios significativos del sistema	500 - 1000
Riesgo de fallo medio	Evaluación selectiva para implantar mejoras específicas	125 - 499
Riesgo de fallo bajo	Alguna acción se debe tomar	70 - 124
No existe ningún riesgo de fallo	No se toma ninguna acción	0 - 69

*Nota.* Adaptado de Pérez Cátedra (2019)

En la Tabla 20 se han determinado para cada uno de los modos de fallo, el nivel de prioridad del riesgo.

**Tabla 20***Matriz de análisis de modo de fallos y efectos*

Id	Proceso	Causas	Modo de fallo	Efecto potencial de fallo	Probabilidad de ocurrencia	Gravedad de la insuficiencia	Capacidad de No detección	NPR-Riesgo (Nivel de prioridad de riesgo)	Clasificación	Plan de acción
C18	Registro de hitos estadísticos mediante el Sistema Integrado Judicial (SIJ)	Actos procesales permiten registrar hitos no adecuados para aumentar el avance de metas de productividad	No están restringidos los estadísticos a los actos procesales, se usan actos procesales genéricos para registrar hitos estadísticos	Permite al usuario registrar hitos estadísticos que sumen al avance de sus logros y metas, así como otros que distorsionan la carga procesal	10	10	9	900	<b>Alto</b>	Convalidar las Tablas del Sistema Integrado Judicial (SIJ) y de Hitos Estadísticos; así como bloquear el registro de hitos estadísticos en actos procesales genéricos
C19	Verificación y subsanación de inconsistencias	La validación de registros no se puede realizar instantáneamente	El registro inadecuado de un hito estadístico no es fácil de detectar si no hay un reporte centralizado luego del cierre del mes estadístico donde al menos se permite presumir errores en los registros	No se detecta inmediatamente información estadística inconsistente	10	10	9	900	<b>Alto</b>	Mejorar el procedimiento de cierre estadístico, el cual debe ser un proceso diario que permita detectar inconsistencias con mayor inmediatez

Id	Proceso	Causas	Modo de fallo	Efecto potencial de fallo	Probabilidad de ocurrencia	Gravedad de la insuficiencia	Capacidad de No detección	NPR-Riesgo (Nivel de prioridad de riesgo)	Clasificación	Plan de acción
C20	Verificación y subsanación de inconsistencias	Reportes de inconsistencias generados por la SGE luego de 15 días de concluido el mes	Los cierres estadísticos no son automáticos ni brindan información diaria, para obtenerlo se necesita cerrar el mes en cada Corte Superior y luego la SGE debe centralizar la información de todas las Cortes Superiores para que nos brinden las inconsistencias	No se detecta inmediatamente información estadística inconsistente, por lo que los datos varían continuamente.	10	9	9	810	<b>Alto</b>	Mejorar el procedimiento de cierre estadístico, el cual debe ser un proceso diario que permita detectar inconsistencias con mayor inmediatez
C21	Verificación y subsanación de inconsistencias	El control de calidad se realiza con varias semanas de retraso	No se cuentan con reportes adecuados para realizar el control de la calidad de los datos, por lo que se realiza conforme se van detectando o con los reportes que envía la SGE posteriormente que no detecta la totalidad de inconsistencias	Carga Procesal irreal y registros inadecuados de hitos que influyen en el avance de metas de productividad	10	9	9	810	<b>Alto</b>	Implementar reportes que permitan detectar inconsistencias en el registro de hitos estadísticos con inmediatez

Id	Proceso	Causas	Modo de fallo	Efecto potencial de fallo	Probabilidad de ocurrencia	Gravedad de la insuficiencia	Capacidad de No detección	NPR-Riesgo (Nivel de prioridad de riesgo)	Clasificación	Plan de acción
C22	Elaboración de inventario de expedientes judiciales	Inventario de expedientes elaboración manual y plazos cortos	de El registro de los estados de expediente con realizado manualmente, sin el conocimiento adecuado un usuario puede registrar un expediente con un estado irreal	Carga Procesal del irreal que influye en el establecimiento del estándar y productividad	8	10	10	800	<b>Alto</b>	Mejorar el sistema de inventario para que su registro sea automático de acuerdo a los estados del expediente en el SIJ
C11	Desarrollo de Sistemas de Información	Sistema estadístico con desfase	La información estadística se obtiene luego del cierre estadístico, realizado posterior al quinto día de concluido el mes a declarar, lo que significa que no sea oportuna y no permite detectar datos inconsistentes inmediatamente	No se detecta inmediatamente información estadística inconsistente, por lo que su publicación o informe es realizado pasado varias semanas.	8	8	7	448	<b>Medio</b>	Mejorar el procedimiento de cierre estadístico que permita acceder a información estadística diariamente
C12	Desarrollo de Sistemas de Información	Módulo de Estadísticos del SIJ no brinda reportes amigables de control	No existen reportes que brinden información para la revisión,	No se detecta inmediatamente información estadística inconsistente	8	8	7	448	<b>Medio</b>	Implementar en el SIJ reportes estadísticos que permitan la revisión, seguimiento y

Id	Proceso	Causas	Modo de fallo	Efecto potencial de fallo	Probabilidad de ocurrencia	Gravedad de la insuficiencia	Capacidad de No detección	NPR-Riesgo (Nivel de prioridad de riesgo)	Clasificación	Plan de acción	
C24	Celeridad de la administración de justicia	Metas de productividad orientadas sólo al trámite del proceso	Los usuarios registran hitos no correspondientes a la conclusión del proceso en trámite con el fin de lograr el cumplimiento de sus metas de productividad	Los usuarios registran hitos no correspondientes a la conclusión del proceso en trámite con el fin de lograr el cumplimiento de sus metas de productividad	Se toman decisiones inadecuadas para los cambios que refieran a la creación, conversión o mantenimiento de jueces y de órganos jurisdiccionales	10	10	3	300	Medio	control de la información estadística Ampliar las metas de productividad a los estados de calificación y ejecución a efectos que los usuarios consideren el registro adecuado de hitos estadísticos en el estado real del expediente
C25	Celeridad de la administración de justicia	Metas de productividad varían mensualmente hasta el cierre estadístico anual	La metodología del establecimiento de las metas de productividad es preliminar, por lo que su cálculo varía mensualmente, únicamente se obtiene el valor real al concluir el año judicial	La metodología del establecimiento de las metas de productividad es preliminar, por lo que su cálculo varía mensualmente, únicamente se obtiene el valor real al concluir el año judicial	Se toman decisiones inadecuadas para los cambios que refieran a la creación, conversión o mantenimiento de órganos jurisdiccionales	10	7	4	280	Medio	Mejorar la metodología de establecimiento de las metas de productividad, que permita determinar mensualmente una meta sin que se modifique constantemente

Id	Proceso	Causas	Modo de fallo	Efecto potencial de fallo	Probabilidad de ocurrencia	Gravedad de la insuficiencia	Capacidad de No detección	NPR-Riesgo (Nivel de prioridad de riesgo)	Clasificación	Plan de acción
C23	Celeridad de la administración de justicia	Parámetros para productividad elaborados con datos irreales por inconsistencias	Los datos incorrectos generan estándares de productividad inadecuados, los cuales sirven para evaluación de los órganos jurisdiccionales	Se toman decisiones inadecuadas para los cambios que refieran a la creación, conversión o mantenimiento de órganos jurisdiccionales	9	10	3	270	Medio	Mejorar los sistemas de detección de inconsistencias para establecer metas de productividad más adecuadas
C6	Capacitación estadística	Desentendimiento de la finalidad del sistema estadístico	El personal asume el registro de hitos estadísticos como una actividad administrativa	Registros de hitos estadísticos inadecuados o nulos	7	4	9	252	Medio	Implementar un sistema de inducción del personal respecto al sistema de hitos estadísticos
C17	Recolección estadística	Procedimiento Estadístico desfasado (2015)	Procedimiento original establecido el 2012 y adaptado hasta el 2015, no se han considerado los últimos cambios procedimentales ni las últimas mejoras tecnológicas, habiendo trasladado prácticamente el formato en papel a un registro manual	Un procedimiento desfasado ocasiona que se puedan perder registros estadísticos mientras se adaptan los cambios al Sistema Integrado Judicial (SIJ)	7	7	5	245	Medio	Actualizar la Guía Metodológica de las Estadísticas Jurisdiccionales considerando la mejora con las causas mayormente referidas por información inconsistente

Id	Proceso	Causas	Modo de fallo	Efecto potencial de fallo	Probabilidad de ocurrencia	Gravedad de la insuficiencia	Capacidad de No detección	NPR-Riesgo (Nivel de prioridad de riesgo)	Clasificación	Plan de acción
C5	Planificación de la Capacitación del personal	Personal de edad avanzada que no utiliza adecuadamente las herramientas informáticas	Falta de conocimiento de las TIC's implica problemas en los registros de hitos estadísticos.	Registros de hitos estadísticos o inadecuados	7	5	7	245	Medio	Promover programas de capacitación en las TIC's para el personal en edad avanzada
C10	Desarrollo de Sistemas de Información	Sistema estadístico no es automático	El registro de hitos estadísticos es manual, se asocia a un acto procesal judicial por ser Tablas del Sistema diferentes	Registros de hitos estadísticos o inadecuados	8	7	3	168	Medio	Convalidar las Tablas del Sistema Integrado Judicial (SIJ) y de Hitos Estadísticos
C2	Planificación de la Capacitación del personal	No existe en la Corte Superior un procedimiento de inducción en temas estadísticos	El nuevo personal no toma conocimiento del sistema estadístico	Registros de hitos estadísticos o inadecuados	7	3	7	147	Medio	Implementar un sistema de inducción en el sistema de hitos estadísticos
C9	Desarrollo de Sistemas de Información	Sistema de corrección de hitos no es amigable	No es intuitivo y genera que los usuarios opten por no subsanar sus hitos estadísticos	Registros de hitos estadísticos o inadecuados	8	6	3	144	Medio	Actualizar el Módulo de Hitos Estadísticos (Registro) para hacerlo más amigable
C13	Desarrollo de Sistemas de Información	Bases de datos no conectadas entre sí (7 BD's)	Los registros ocurridos en una base de datos no son registrados, lo que ocasiona que	No se registra adecuadamente los ingresos o reingreso de expedientes con	8	5	3	120	Bajo	Integrar las 7 Bases de Datos con que cuenta la Corte de Lima

Id	Proceso	Causas	Modo de fallo	Efecto potencial de fallo	Probabilidad de ocurrencia	Gravedad de la insuficiencia	Capacidad de No detección	NPR-Riesgo (Nivel de prioridad de riesgo)	Clasificación	Plan de acción
C4	Capacitación estadística	Bajo interés del personal para la realización del inventario anual de expedientes	El personal asume el inventario como una actividad administrativa	al ser recibido en una dependencia de otra base de datos se pierda el histórico	5	4	6	120	Bajo	Promover la importancia de la información estadística
C3	Capacitación estadística	Bajo interés del personal para conocimiento en el registro de hitos estadísticos	El personal asume el registro de hitos como una actividad administrativa	hitos estadísticos, distorsionando la calidad de las resoluciones y motivos de ingreso de expedientes	6	3	6	108	Bajo	Promover la importancia de la información estadística
C7	Desarrollo de Sistemas de Información	Sistema estadístico ha sido adaptado al sistema informático (SIJ) de seguimiento de expedientes	El sistema no contempla todos los hitos estadísticos para todos los actos procesales	Registros de hitos estadísticos inadecuados o nulos	7	5	3	105	Bajo	Promover la importancia de la información estadística
C1	Administración del Personal	Rotación constante del personal	Asignación de personal nuevo con falta de conocimiento del sistema estadístico	Registros de hitos estadísticos inadecuados o nulos	5	3	6	90	Bajo	Implementar un sistema de inducción en el sistema de hitos estadísticos
C14	Archivo de expedientes	Ambientes saturados de expedientes físicos	Generan desorden y falta de ubicación	No se registran todos los expedientes	5	6	3	90	Bajo	Establecer una cultura de depuración

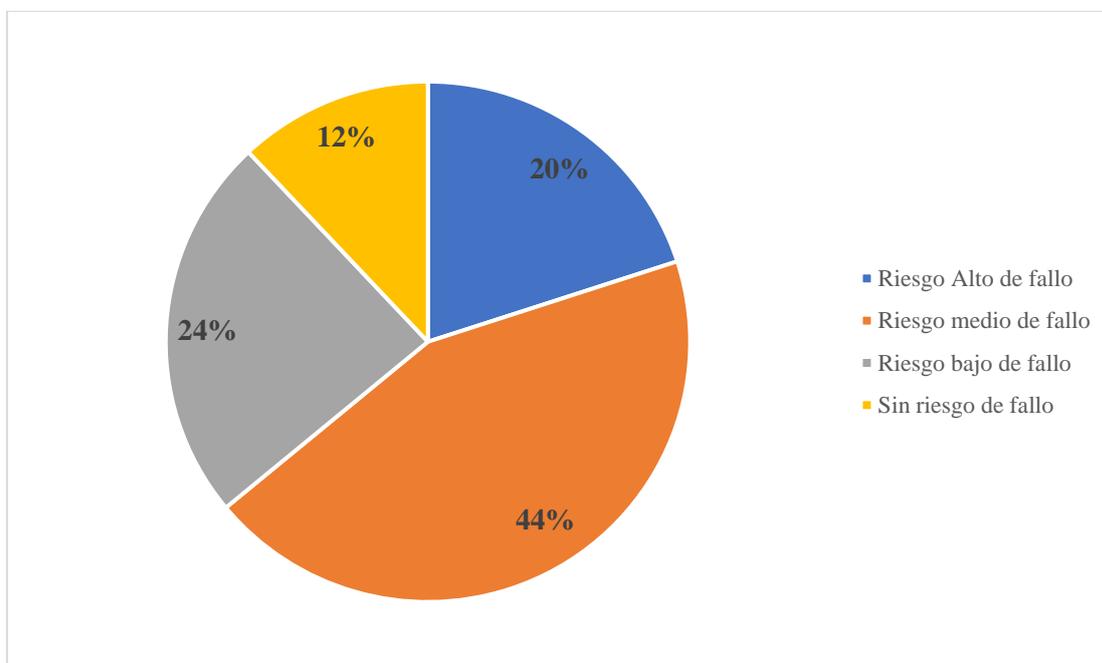
Id	Proceso	Causas	Modo de fallo	Efecto potencial de fallo	Probabilidad de ocurrencia	Gravedad de la insuficiencia	Capacidad de No detección	NPR-Riesgo (Nivel de prioridad de riesgo)	Clasificación	Plan de acción
			expedientes al momento de realizar inventario	durante el inventario, reduciendo la carga procesal de la dependencia						constante de expedientes físicos
C15	Centro de Distribución General	Traslado de expedientes complicado entre sedes no instantáneo	Los expedientes cuando son remitidos a otras sedes por Courier no llegan en el día	No sean incluidos cuando son remitidos en época de inventario	3	7	3	63	Sin riesgo	
C8	Mantenimiento de Sistemas de Información	Baja atención para el mantenimiento del Sistema Estadístico que solucionen errores u omisiones del flujo estadístico	La presentación de cambios de los procesos judiciales genera cambios en el registro de expedientes que cumplan con el flujo estadístico	Registros de hitos estadísticos inadecuados o nulos	6	5	2	60	Sin riesgo	
C16	Centro de Distribución General	Elevado gasto de insumos para la impresión de documentos digitales	Los ingresos de expedientes digitales y escritos que genera mayor gasto institucional	No se cuente con tóner o papel y no se impriman los escritos retrasando su atención y esta que no cambie el estado del expediente.	2	6	1	12	Sin riesgo	

Nota. Elaboración propia

Del análisis de modo de fallas y efectos efectuado, se obtuvo que 5 procesos tienen un IPR alto representando el 20% del total, mientras que 11 procesos tienen un IPR medio representando el 44% del total, estos son los procesos que deben ser mejorados para reducir las inconsistencias en los registros de estadística; por otro lado 6 procesos presentan un IPR bajo y tres procesos no presentan riesgos. En la Figura 15 se puede observar la proporción de los riesgos analizados.

**Figura 15**

*Proporción de los riesgos identificados*



*Nota.* Elaboración propia.

Obtenida la categorización del riesgo, se efectuó el plan de acciones correctivas para reducir el riesgo agrupado a cada uno de los fallos. En la Tabla 21, se detallan las actividades correctivas, el plazo de ejecución y los encargados de implementarlas de la forma más idónea.

**Tabla 21***Acciones correctivas ante los riesgos identificados en la matriz AMFE*

ID	Planificación de la acción correctiva	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de revisión	Plazo (días)	Estatus	Observaciones
C18	Elaboración de informe para evidenciar el registro inadecuado de hitos estadísticos que distorsionan la carga procesal	Coordinación de Estadística de la Corte Superior de Justicia de Lima	7/7/2022	11/7/2022	7	Realizado	
C19	Elaboración de consulta al SIJ (script) para detectar el registro de hitos estadísticos inconsistentes	Coordinación de Estadística de la Corte Superior de Justicia de Lima	13/6/2022	30/6/2022	30	Realizado	
C20	Consulta generada diariamente mediante el establecimiento de un script para permitir detectar inconsistencias en los registros de hitos estadísticos	Coordinación de Estadística de la Corte Superior de Justicia de Lima	1/7/2022	31/8/2022	7	Realizado	
C21	Creación y publicación de reportes de inconsistencias generados por el registro de hitos estadísticos inadecuados	Coordinación de Estadística de la Corte Superior de Justicia de Lima	5/6/2022	5/7/2022	30	Realizado	
C22	Ejecución de un taller de asistencia técnica sobre Buenas prácticas a fin de mejorar la calidad de información estadística del inventario 2022	Subgerencia de Estadística, Gerencia de Informática y Áreas de Estadística de las Cortes Superiores de Justicia	27/10/2022	11/11/2022	15	Realizado	
C11	Mejora del procedimiento de cierre estadístico	Subgerencia de Estadística, Gerencia de Informática	1/8/2022	11/11/2022	Sin plazo	En elaboración	Se quedó en <i>stand by</i> con el mapeo del flujo de procesos judiciales, falta impulso
C12	Elaboración de reportes para la revisión,	Subgerencia de Estadística,	1/8/2022	11/11/2022	Sin plazo	Pendiente	Depende de otra Gerencia

ID	Planificación de la acción correctiva	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de revisión	Plazo (días)	Estatus	Observaciones
	seguimiento y control de hitos estadísticos	Gerencia de Informática					
C24	Ampliación de los criterios de evaluación para las metas de productividad, incluyendo los estados de calificación y ejecución	Oficina de Productividad Judicial	1/8/2022	11/11/2022	Sin plazo	En evaluación	Depende de otra oficina asesora del Consejo Ejecutivo
C25	Mejora del procedimiento para el establecimiento de metas mensuales	Oficina de Productividad Judicial	1/8/2022	11/11/2022	Sin plazo	Pendiente	Depende de otra oficina asesora del Consejo Ejecutivo
C23	Reducir en un 40% los registros de hitos estadísticos inconsistentes	Coordinación de Estadística de la Corte Superior de Justicia de Lima	3/8/2022	2/11/2022	90	Concluido	
C6	Impulsar el conocimiento de la importancia de la información estadística mediante los medios de información como correo y Sistema de Consulta Estadístico	Coordinación de Estadística de la Corte Superior de Justicia de Lima	1/7/2022	2/11/2022	Sin plazo	En ejecución	
C17	Actualizar la Guía Metodológica de las Estadísticas Jurisdiccionales	Subgerencia de Estadística	1/7/2022	11/11/2022	Sin plazo	En evaluación	Depende de impulso del Subgerente de Estadística
C5	Capacitar en temas relacionados a las TIC's al personal en edad avanzada	Coordinación de Recursos Humanos, Coordinación de Informática	1/7/2022	11/11/2022	Sin plazo	Pendiente	Depende de áreas distintas
C10	Convalidar tablas del Sistema Integrado Judicial (SIJ) con el Sistema de Hitos Estadísticos	Subgerencia de Estadística, Gerencia de Informática, Comisión de Hitos Estadísticos	1/7/2022	11/11/2022	Sin plazo	Pendiente	Depende de la conformación de un equipo que incluya magistrados y el personal técnico de estadística e informática de la Gerencia General

ID	Planificación de la acción correctiva	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de revisión	Plazo (días)	Estatus	Observaciones
C2	Elaborar un programa de inducción en temas estadísticos para el personal jurisdiccional nuevo	Coordinación de Recursos Humanos, Coordinación de Estadística	1/11/2022	30/11/2022	30	En ejecución	
C9	Mejora del módulo de Hitos Estadísticos "Registro" para hacerlo más intuitivo	Subgerencia de Estadística, Gerencia de Informática	11/11/2022	11/11/2022	Sin plazo	Pendiente	Depende de la atención por parte de otra Gerencia

*Nota.* Elaboración propia

Seguidamente, en la Tabla 22, se presentaron las alternativas de solución para los procesos que presentan niveles de alto y mediano riesgo, con la finalidad de mitigar su ocurrencia. Estas alternativas involucran la elaboración de informe para evidenciar el registro inadecuado de hitos estadísticos, ejecución de un taller de asistencia técnica sobre Buenas prácticas a fin de mejorar la calidad de información estadística del inventario 2022, mejora del procedimiento de cierre estadístico, entre otras.

**Tabla 22**

*Alternativas de solución*

ítem	Proceso	Causas del problema	Soluciones
C18	Registro de hitos estadísticos mediante el Sistema Integrado Judicial (SIJ)	Actos procesales permiten registrar hitos no adecuados para aumentar avance de metas de productividad	Elaboración de informe para evidenciar el registro inadecuado de hitos estadísticos que distorsionan la carga procesal
C19	Verificación y subsanación de inconsistencias	La validación de registros no se puede realizar instantáneamente	Elaboración de consulta al SIJ (script) para detectar el registro de hitos estadísticos inconsistentes
C20	Verificación y subsanación de inconsistencias	Reportes de inconsistencias generados por la SGE luego de 15 días de concluido el mes	Consulta generada diariamente mediante el establecimiento de un script para permitir detectar inconsistencias en los registros de hitos estadísticos

ítem	Proceso	Causas del problema	Soluciones
C21	Verificación y subsanación de inconsistencias	El control de calidad se realiza con varias semanas de retraso	Creación y publicación de reportes de inconsistencias generados por el registro de hitos estadísticos inadecuados
C22	Elaboración de inventario de expedientes judiciales	Inventario de expedientes de elaboración manual y con plazos cortos	Ejecución de un taller de asistencia técnica sobre Buenas prácticas a fin de mejorar la calidad de información estadística del inventario 2022
C11	Desarrollo de Sistemas de Información	Sistema estadístico con desfase	Mejora del procedimiento de cierre estadístico
C12	Desarrollo de Sistemas de Información	Módulo de Hitos Estadísticos del SIJ no brinda reportes amigables de control	Elaboración de reportes para la revisión, seguimiento y control de hitos estadísticos
C24	Celeridad de la administración de justicia	Metas de productividad orientadas sólo al trámite del proceso	Ampliación de los criterios de evaluación para las metas de productividad, incluyendo los estados de calificación y ejecución
C25	Celeridad de la administración de justicia	Metas de productividad varían mensualmente hasta el cierre estadístico anual	Mejora del procedimiento para el establecimiento de metas mensuales
C23	Celeridad de la administración de justicia	Parámetros para metas de productividad elaborados con datos irreales por inconsistencias	Reducir en un 40% los registros de hitos estadísticos inconsistentes
C6	Capacitación estadística	Desentendimiento de la finalidad del sistema estadístico	Impulsar el conocimiento de la importancia de la información estadística mediante los medios de información como correo y Sistema de Consulta Estadístico
C17	Recolección estadística	Procedimiento Estadístico desfasado (2015)	Actualizar la Guía Metodológica de las Estadísticas Jurisdiccionales
C5	Planificación de la Capacitación del personal	Personal de edad avanzada que no utiliza adecuadamente las herramientas informáticas	Capacitar en temas relacionados a las TIC's al personal en edad avanzada
C10	Desarrollo de Sistemas de Información	Sistema estadístico no es automático	Convalidar tablas del Sistema Integrado Judicial (SIJ) con el Sistema de Hitos Estadísticos

ítem	Proceso	Causas del problema	Soluciones
C2	Planificación de la Capacitación del personal	No existe en la Corte Superior un procedimiento de inducción en temas estadísticos	Elaborar un programa de inducción en temas estadísticos para el personal jurisdiccional nuevo
C9	Desarrollo de Sistemas de Información	Sistema de corrección de hitos no es amigable	Mejora del módulo de Hitos Estadísticos "Registro" para hacerlo más intuitivo

*Nota.* Elaboración propia.

Ahora bien, con el propósito de evaluar la aplicabilidad de las propuestas de solución que mitigaran los riesgos identificados se procedió a realizar una evaluación en función de los criterios de factibilidad, aporte en el corto y mediano plazo, impacto económico y nivel de inversión. los criterios y sus respectivos valores para la evaluación se presentan en la Tabla 23, Tabla 24, Tabla 25 y Tabla 26.

### **Tabla 23**

#### *Factibilidad*

Nivel	Factibilidad	“Define si es o no posible implementar la solución, asignando 1 para lo menos probable y 5 para lo de mayor factibilidad.”
1	Muy Bajo	
2	Bajo	
3	Medio	
4	Alto	
5	Muy Alto	

*Nota.* Adaptado de Mendoza Lalupu (2021)

### **Tabla 24**

#### *Aporte en el corto y mediano plazo*

Nivel	Aporte en el corto y mediano plazo	“Hay ocasiones en que los cambios que se introducen requieren de mucho tiempo para ver sus beneficios, y en este caso se requiere de una solución antes de un año. Es por ello que se asigna 1 a las alternativas cuyo aporte se verá en dos años o más luego de implementada y 5 a aquellas cuyo efecto será inmediato; considerando que se pueden dar respuestas en el rango de 1 a 5” (p. 73)
1	Muy Bajo	
2	Bajo	
3	Medio	
4	Alto	
5	Muy Alto	

*Nota.* Adaptado de Mendoza Lalupu (2021)

**Tabla 25***Impacto económico*

Nivel	Impacto económico positivo	
1	Muy Bajo	“Se estima el impacto que la solución tendrá, tanto en la reducción de gastos administrativos como de gastos por incobrables; 5 indica un mayor impacto positivo, y 1 el menor impacto positivo posible.”
2	Bajo	
3	Medio	
4	Alto	
5	Muy Alto	

*Nota.* Adaptado de Mendoza Lalupu (2021)

**Tabla 26***Nivel de inversión*

Nivel	Nivel de inversión	
1	Muy Bajo	“Con este criterio se busca medir cuánto es la inversión por realizar, asignando 1 cuando el monto sea muy elevado y 5 cuando sea la alternativa con menos costo.”
2	Bajo	
3	Medio	
4	Alto	
5	Muy Alto	

*Nota.* Adaptado de Mendoza Lalupu (2021)

Para conocer el valor final obtenido se aplicó una sumatoria de cada uno de los valores obtenidos en los criterios evaluados, de acuerdo a la siguiente ecuación:

$$IE = \sum X_i$$

Dónde:

“X1: Factibilidad”

“X2: Aporte en el corto y mediano plazo”

“X3: Impacto económico”

“X4: Nivel de Inversión”

En la Tabla 27 se presenta los resultados de las alternativas de solución evaluadas para su aplicación.

**Tabla 27***Evaluación de las alternativas de solución*

ID	Proceso	Causas problema	Soluciones	X1	X2	X3	X4	Total
C18	Registro de hitos estadísticos mediante el Sistema Integrado Judicial (SIJ)	Actos procesales permiten registrar hitos no adecuados para aumentar avance de metas de productividad	Elaboración de informe para evidenciar el registro inadecuado de hitos estadísticos que distorsionan la carga procesal	5	5	5	5	20
C19	Verificación y subsanación de inconsistencias	La validación de registros no se puede realizar instantáneamente	Elaboración de consulta al SIJ (script) para detectar el registro de hitos estadísticos inconsistentes	5	5	5	5	20
C20	Verificación y subsanación de inconsistencias	Reportes de inconsistencias generados por la SGE luego de 15 días de concluido el mes	Reporte diario mediante el establecimiento de un script para permitir detectar inconsistencias en los registros de hitos estadísticos	5	5	5	5	20
C21	Verificación y subsanación de inconsistencias	El control de calidad se realiza con varias semanas de retraso	Creación y publicación de reportes de inconsistencias generados por el registro de hitos estadísticos inadecuados	5	5	5	5	20
C22	Elaboración de inventario de expedientes judiciales	Inventario de expedientes de elaboración manual y con plazos cortos	Ejecución de un taller de asistencia técnica sobre Buenas prácticas a fin de mejorar la calidad de información estadística del inventario	5	3	5	4	17
C11	Desarrollo de Sistemas de Información	Sistema estadístico con desfase	Mejora del procedimiento de cierre estadístico	1	4	5	4	14
C12	Desarrollo de Sistemas de Información	Módulo de Hitos Estadísticos del SIJ no brinda reportes amigables de control	Elaboración de reportes para la revisión, seguimiento y control de hitos estadísticos	2	4	5	3	14
C24	Celeridad de la administración de justicia	Metas de productividad orientadas sólo al trámite del proceso	Ampliación de los criterios de evaluación para las metas de productividad, incluyendo los estados de calificación y ejecución	2	2	5	5	14
C25	Celeridad de la administración de justicia	Metas de productividad varían mensualmente hasta el cierre estadístico anual	Mejora del procedimiento para el establecimiento de metas mensuales	3	3	5	5	16
C23	Celeridad de la administración de justicia	Parámetros para metas de productividad elaborados con datos irreales por inconsistencias	Reducir en un 40% los registros de hitos estadísticos inconsistentes	4	5	5	5	19
C6	Capacitación estadística	Desentendimiento de la finalidad del sistema estadístico	Impulsar el conocimiento de la importancia de la información estadística mediante los medios de información como correo y	5	3	5	5	18

ID	Proceso	Causas problema	Soluciones	X1	X2	X3	X4	Total
C17	Recolección estadística	Procedimiento Estadístico desfasado (2015)	Sistema de Consulta Estadístico					
			Actualizar la Guía Metodológica de las Estadísticas Jurisdiccionales	2	2	5	3	12
C5	Planificación de la Capacitación del personal	Personal de edad avanzada que no utiliza adecuadamente las herramientas informáticas	Capacitar en temas relacionados a las TIC's al personal en edad avanzada	4	4	5	4	17
C10	Desarrollo de Sistemas de Información	Sistema estadístico no es automático	Convalidar tablas del Sistema Integrado Judicial (SIJ) con el Sistema de Hitos Estadísticos	1	3	5	3	12
C2	Planificación de la Capacitación del personal	No existe en la Corte Superior un procedimiento de inducción en temas estadísticos	Elaborar un programa de inducción en temas estadísticos para el personal jurisdiccional nuevo	4	5	5	5	19
C9	Desarrollo de Sistemas de Información	Sistema de corrección de hitos no es amigable	Mejora del módulo de Hitos Estadísticos "Registro" para hacerlo más intuitivo	1	4	5	3	13

*Nota.* Elaboración propia

El plan de implementación demandó de una minuciosa descripción de las acciones a realizar o realizada en conjunto con los miembros de las áreas involucradas quienes son los dueños de los procesos. El resultado de las acciones necesarias y los plazos estipulados para su ejecución se muestran en el Diagrama de Gantt mostrado en la Figura 16.





### 5.1.3.2.Fase Verificar

Ahora bien, en esta fase se presenta la verificación del proceso de mejora continua, en este sentido para garantizar el acatamiento de los procesos en sus diversos niveles, se planteó el monitoreo de estos mediante indicadores de gestión. Estos permitirán identificar el desempeño de cada proceso y la necesidad de mejora en cada uno.

A continuación, se presenta en la Tabla 28 el resumen de los indicadores propuestos para cada proceso.

**Tabla 28**

#### *Indicadores propuestos para cada proceso*

Proceso	Indicador	Clasificación	Objetivo
Registro y configuración de dependencia e instancia judicial	Configuración de dependencias en sistemas informáticos	Eficacia	Establecer las disposiciones y actividades involucradas en el proceso “registro y configuración de dependencia e instancia judicial” que tiene por finalidad registrar y configurar la dependencia e instancia judicial en el siga, sij y fee del poder judicial.
Registro y consolidación de data estadística jurisdiccional	Inconsistencias en registros estadísticos	Calidad, Eficacia	Establecer las disposiciones y actividades involucradas en el proceso “registro de data estadística jurisdiccional” que tiene por finalidad el registro y consolidación de la data estadística jurisdiccional del poder judicial.
Inventario de procesos judiciales	Expedientes inventariados	Calidad, Eficacia	Establecer las disposiciones y actividades involucradas en el proceso “inventario de procesos judiciales” que tiene por finalidad realizar el inventario anual conforme a las necesidades de información de las autoridades judiciales y administrativas del poder judicial, como base de las estadísticas para la toma de decisiones.
Elaboración de documento estadístico	Documento estadístico publicado	Eficacia, Transparencia	Establecer las disposiciones y actividades involucradas en el proceso “elaboración de documento estadístico” que tiene por finalidad producir documentos estadísticos

Proceso	Indicador	Clasificación	Objetivo
Elaboración y actualización de Dashboard estadístico	Dashboard publicado	Eficacia, Transparencia	para la toma de decisiones del poder judicial. Establecer las disposiciones y actividades involucradas en el proceso “elaboración y actualización de Dashboard estadístico” que tiene por finalidad el desarrollo de Dashboard estadístico y de corresponder su publicación en el portal institucional del poder judicial.
Atención de requerimiento de información estadística	Requerimientos de atendidos	Eficacia, Transparencia	Establecer las disposiciones y actividades involucradas en el proceso “atención de requerimiento de información estadística” que tiene por finalidad atender los requerimientos de información estadística internos y externos del poder judicial.
Asesoría técnica estadística	Asesorías realizadas	Eficacia, Eficiencia	Establecer las disposiciones y actividades involucradas en el proceso “asesoría técnica estadística” que tiene por finalidad de brindar respuesta a las consultas en temas estadísticos y el apoyo oportuno a los incidentes relacionados a las estadísticas del poder judicial.
Capacitación estadística	Capacitaciones realizadas	Eficacia, Eficiencia	Establecer las disposiciones y actividades involucradas en el proceso “capacitación estadística” que tiene por finalidad la organización y ejecución de capacitaciones en temas estadísticos en el poder judicial.

*Nota.* Elaboración propia

A continuación, se presentan cada una de las Tarjetas para cada Indicador propuesto, estas se presentan desde la Figura 17 hasta la Figura 24, estas se elaboraron con la colaboración de los responsables de cada uno de los procesos.

Figura 17

Ficha de indicador del proceso de Registro y configuración de dependencia e instancia judicial

Ficha de indicador de proceso PSI 1					
Proceso que mide	Registro y configuración de dependencia e instancia judicial				
Factores críticos de éxito	Sistema informático inoperativo, caída de la red				
Indicador con el que mide	Configuración de dependencias en sistemas informáticos				
Estándar de rendimiento	Eficacia				
Fórmula de cálculo del indicador	Dependencias configuradas / Total de dependencias a configurar				
Unidad en la que mide	Porcentaje %				
Frecuencia de medición	Mensual				
Fuente de datos	Sistema integrado de gestión administrativa PJ				
Análisis de factibilidad					
Accesibilidad a las fuentes de información (0-Accesible, 1- Accesible con Dificultad, 2- Inaccesible)	Costo de la obtención (0-Sin costo, 1-Costo moderado, 2-Costo muy alto)	Oportunidad (0-Inmediato, 1-Demora aceptable, 2-Demora excesiva)	0-Cuantificable, 1-No cuantificable		
0	0	0	0		
Meta y semáforos					
Periodo	Valor meta	Valor mínimo	Valor óptimo	Valor real	Desviación
Línea base año 2022	100	0	95		En base al óptimo
2023	Enero				
	Febrero				
	Marzo				
	Abril				
	Mayo				
	Junio				
	Julio				
	Agosto				
	Setiembre				
	Octubre				
	Noviembre				
	Diciembre				
Año n					
			Semáforo	Adecuado	81-100%
				Aceptable/moderado	50-80%
				Malo	< 50%
Responsable de fijar metas	Subgerente de Estadística				
Responsable de lograr la meta	Coordinador de Estadística de la Subgerencia de Estadística				

Nota. Elaboración propia

Figura 18

Ficha de indicador del proceso de Registro y consolidación de data jurisdiccional

Ficha de indicador de proceso PS1 2					
Proceso que mide	Registro y consolidación de data estadística jurisdiccional				
Factores críticos de éxito	Sistema informático inoperativo, caída de la red				
Indicador con el que mide	Inconsistencias en registros estadísticos				
Estándar de rendimiento	Calidad, Eficacia				
Fórmula de cálculo del indicador	Hitos estadísticos corregidos / Total de hitos estadísticos observados				
Unidad en la que mide	Porcentaje %				
Frecuencia de medición	Mensual				
Fuente de datos	Sistema integrado judicial (SIJ)				
Análisis de factibilidad					
Accesibilidad a las fuentes de información (0-Accesible, 1- Accesible con Dificultad, 2- Inaccesible)	Costo de la obtención (0-Sin costo, 1-Costo moderado, 2-Costo muy alto)	Oportunidad (0-Inmediato, 1- Demora aceptable, 2-Demora excesiva)	0-Cuantificable, 1-No cuantificable		
1	0	1	0		
Meta y semáforos					
Periodo	Valor meta	Valor mínimo	Valor óptimo	Valor real	Desviación
Línea base meses enero - julio 2022	100	0	95		En base al óptimo
2022	Agosto				
	Setiembre				
	Octubre				
	Noviembre				
	Diciembre				
Año n					
			Semáforo	Adecuado	81-100%
				Aceptable/moderado	50-80%
				Malo	< 50%
Responsable de fijar metas	Subgerente de Estadística				
Responsable de lograr la meta	Coordinador de Estadística de las Cortes Superiores de Justicia				

Nota. Elaboración propia

Figura 19

Ficha de indicador del inventario de procesos judiciales

Ficha de indicador de proceso PS1.3					
Proceso que mide	Inventario de procesos judiciales				
Factores críticos de éxito	Sistema informático inoperativo, caída de la red, cortes superiores con sistema manual				
Indicador con el que mide	Expedientes inventariados				
Estándar de rendimiento	Calidad, Eficacia				
Fórmula de cálculo del indicador	Expedientes Inventariados / Total de Expedientes Preinventariados vía SIJ				
Unidad en la que mide	Porcentaje %				
Frecuencia de medición	Anual				
Fuente de datos	Sistema integrado judicial (SIJ)				
Análisis de factibilidad					
Accesibilidad a las fuentes de información (0-Accesible, 1- Accesible con Dificultad, 2- Inaccesible)	Costo de la obtención (0-Sin costo, 1-Costo moderado, 2-Costo muy alto)	Oportunidad (0-Inmediato, 1- Demora aceptable, 2-Demora excesiva)		0-Cuantificable, 1- No cuantificable	
1	0	1		0	
Meta y semáforos					
Período	Valor meta	Valor mínimo	Valor óptimo	Valor real	Desviación
Línea base Inventario 2021	100	0	95		En base al óptimo
2022					
Año n					
		Semáforo		Adecuado	81-100%
				Aceptable/moderado	50-80%
				Malo	< 50%
Responsable de fijar metas	Subgerente de Estadística				
Responsable de lograr la meta	Coordinador de Estadística de las Cortes Superiores de Justicia				

Nota. Elaboración propia

Figura 20

Ficha de indicador del proceso de elaboración de documento estadístico

Ficha de indicador de proceso PS2.1					
Proceso que mide	Elaboración de documento estadístico				
Factores críticos de éxito	Datos inconsistentes, bases de datos sin cierre estadístico, desconexión a base de datos centralizado				
Indicador con el que mide	Documento estadístico publicado				
Estándar de rendimiento	Eficacia, transparencia				
Fórmula de cálculo del indicador	Documento estadístico publicado / Total planificado				
Unidad en la que mide	Porcentaje %				
Frecuencia de medición	Trimestral				
Fuente de datos	Base de datos centralizado				
Análisis de factibilidad					
Accesibilidad a las fuentes de información (0-Accesible, 1-Accesible con Dificultad, 2-Inaccesible)	Costo de la obtención (0-Sin costo, 1-Costo moderado, 2-Costo muy alto)	Oportunidad (0-Inmediato, 1-Demora aceptable, 2-Demora excesiva)	0-Cuantificable, 1-No cuantificable		
0	0	1	0		
Meta y semáforos					
Periodo	Valor meta	Valor mínimo	Valor óptimo	Valor real	Desviación
Línea año 2021	100	0	95		En base al óptimo
2022	I Trim				
	II Trim				
	III Trim				
	IV Trim				
Año n	I Trim				
	II Trim				
	III Trim				
	IV Trim				
			Semáforo	Adecuado	81-100%
				Aceptable/moderado	50-80%
				Malo	< 50%
Responsable de fijar metas	Subgerente de Estadística				
Responsable de lograr la meta	Coordinador de Estadística de la Subgerencia de Estadística				

Nota. Elaboración propia

Figura 21

Ficha de indicador del proceso de elaboración y actualización de Dashboard estadístico

Ficha de indicador de proceso PS2.2					
Proceso que mide	Elaboración y actualización de Dashboard estadístico				
Factores críticos de éxito	Datos inconsistentes, bases de datos sin cierre estadístico, desconexión a base de datos centralizado				
Indicador con el que mide	Dashboard publicado				
Estándar de rendimiento	Eficacia, transparencia				
Fórmula de cálculo del indicador	Dashboard publicado / Total planificado				
Unidad en la que mide	Porcentaje %				
Frecuencia de medición	Trimestral				
Fuente de datos	Base de datos centralizado				
Análisis de factibilidad					
Accesibilidad a las fuentes de información (0-Accesible, 1-Accesible con Dificultad, 2-Inaccesible)	Costo de la obtención (0-Sin costo, 1-Costo moderado, 2-Costo muy alto)	Oportunidad (0-Inmediato, 1-Demora aceptable, 2-Demora excesiva)	0-Cuantificable, 1-No cuantificable		
0	0	0	0		
Meta y semáforos					
Período	Valor meta	Valor mínimo	Valor óptimo	Valor real	Desviación
Línea año 2021	100	0	95		En base al óptimo
2022	I Trim				
	II Trim				
	III Trim				
	IV Trim				
Año n	I Trim				
	II Trim				
	III Trim				
	IV Trim				
			Semáforo	Adecuado	81-100%
				Aceptable/moderado	50-80%
				Malo	< 50%
Responsable de fijar metas	Subgerente de Estadística				
Responsable de lograr la meta	Analista de Informática de la Subgerencia de Estadística				

Nota. Elaboración propia

Figura 22

Ficha de indicador del proceso de atención de requerimiento de información estadística

Ficha de indicador de proceso PS3.1					
Proceso que mide	Atención de requerimiento de información estadística				
Factores críticos de éxito	Datos inconsistentes, bases de datos sin cierre estadístico, desconexión a base de datos centralizado, datos no registrados				
Indicador con el que mide	Requerimientos atendidos				
Estándar de rendimiento	Eficacia, transparencia				
Fórmula de cálculo del indicador	Requerimientos atendidos / total requerimientos				
Unidad en la que mide	Porcentaje %				
Frecuencia de medición	Trimestral				
Fuente de datos	Base de datos centralizado				
Análisis de factibilidad					
Accesibilidad a las fuentes de información (0-Accesible, 1- Accesible con Dificultad, 2- Inaccesible)	Costo de la obtención (0-Sin costo, 1-Costo moderado, 2-Costo muy alto)	Oportunidad (0-Inmediato, 1- Demora aceptable, 2-Demora excesiva)	0- Cuantificable, 1-No cuantificable		
0	0	0	0		
Meta y semáforos					
Período	Valor meta	Valor mínimo	Valor óptimo	Valor real	Desviación
Línea año 2021	100	0	95		En base al óptimo
2022	I Trim				
	II Trim				
	III Trim				
	IV Trim				
Año n	I Trim				
	II Trim				
	III Trim				
	IV Trim				
			Semáforo	Adecuado	81-100%
				Aceptable/moderado	50-80%
				Malo	< 50%
Responsable de fijar metas	Subgerente de Estadística				
Responsable de lograr la meta	Coordinador de Estadística de la Subgerencia de Estadística				

Nota. Elaboración propia

**Figura 23**

*Ficha de indicador del proceso de Asesoría técnica estadística*

Ficha de indicador de proceso PS4.1					
Proceso que mide	Asesoría técnica estadística				
Factores críticos de éxito	Proceso, materia o incidencia no incluida en el flujo estadístico				
Indicador con el que mide	Asesorías realizadas				
Estándar de rendimiento	Eficacia, eficiencia				
Fórmula de cálculo del indicador	Asesorías realizadas / total asesorías requeridas				
Unidad en la que mide	Porcentaje %				
Frecuencia de medición	Trimestral				
Fuente de datos	Registro de atenciones				
Análisis de factibilidad					
Accesibilidad a las fuentes de información (0-Accesible, 1-Accesible con Dificultad, 2-Inaccesible)	Costo de la obtención (0-Sin costo, 1-Costo moderado, 2-Costo muy alto)	Oportunidad (0-Inmediato, 1-Demora aceptable, 2-Demora excesiva)	0-Cuantificable, 1-No cuantificable		
0	0	0	0		
Meta y semáforos					
Periodo	Valor meta	Valor mínimo	Valor óptimo	Valor real	Desviación
Línea año 2021	100	0	95		En base al óptimo
2022	I Trim				
	II Trim				
	III Trim				
	IV Trim				
Año n	I Trim				
	II Trim				
	III Trim				
	IV Trim				
			Semáforo	Adecuado	81-100%
				Aceptable/moderado	50-80%
				Malo	< 50%
Responsable de fijar metas	Subgerente de Estadística				
Responsable de lograr la meta	Coordinador de Estadística de la Subgerencia de Estadística / Coordinadores de Estadística de Cortes Superiores de Justicia				

Nota. Elaboración propia

Figura 24

Ficha de indicador del proceso de Capacitación estadística

Ficha de indicador de proceso PS5.1					
Proceso que mide	Capacitación estadística				
Factores críticos de éxito	Sistemas informáticos no adecuados, desconexión a internet, indisponibilidad de fechas				
Indicador con el que mide	Capacitaciones realizadas				
Estándar de rendimiento	Eficacia, eficiencia				
Fórmula de cálculo del indicador	Capacitaciones realizadas / total capacitaciones programadas				
Unidad en la que mide	Porcentaje %				
Frecuencia de medición	Trimestral				
Fuente de datos	Registro de capacitaciones				
Análisis de factibilidad					
Accesibilidad a las fuentes de información (0-Accesible, 1-Accesible con Dificultad, 2-Inaccesible)	Costo de la obtención (0-Sin costo, 1-Costo moderado, 2-Costo muy alto)	Oportunidad (0-Inmediato, 1-Demora aceptable, 2-Demora excesiva)	0-Cuantificable, 1-No cuantificable		
0	0	0	0		
Meta y semáforos					
Período	Valor meta	Valor mínimo	Valor óptimo	Valor real	Desviación
Línea año 2021	100	0	95		En base al óptimo
2022	I Trim				
	II Trim				
	III Trim				
	IV Trim				
Año n	I Trim				
	II Trim				
	III Trim				
	IV Trim				
			Semáforo	Adecuado	81-100%
				Aceptable/moderado	50-80%
				Malo	< 50%
Responsable de fijar metas	Subgerente de Estadística				
Responsable de lograr la meta	Coordinador de Estadística de la Subgerencia de Estadística / Coordinadores de Estadística de Cortes Superiores de Justicia				

*Nota.* Elaboración propia

### 5.1.3.3. Fase Actuar

En la Tabla 29, se presenta la descripción de las actividades que se aplicaran a cada uno de los procesos analizados para mitigar los riesgos identificados, así como los responsables de su aplicación.

**Tabla 29**

*Descripción de las actividades a realizar*

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto/Rol	Control
C18	Elaboración de informe para evidenciar el registro inadecuado de hitos estadísticos que distorsionan la carga procesal	Se debe informar a la Presidencia de las inconsistencias generadas durante el registro de hitos estadísticos para instar su rectificación.	Analista de Estadística de Corte Superior de Justicia	Informe emitido
C19	Elaboración de consulta al SIJ (script) para detectar el registro de hitos estadísticos inconsistentes	Generar una línea de consulta a la Base de Datos que permita obtener reportes con los registros de hitos estadísticos para analizar y detectar inconsistencias.	Coordinador de Estadística y analista informático de Subgerencia de Estadística o Corte Superior de Justicia	Informe emitido
C20	Reporte diario mediante el establecimiento de un script para permitir detectar inconsistencias en los registros de hitos estadísticos	Ejecutar la línea de consulta en la Base de Datos de manera diaria para analizar en la búsqueda de inconsistencias en el registro de hitos estadísticos.	Analista de Estadística y analista informático de Corte Superior de Justicia	Reportes emitidos
C21	Creación y publicación de reportes de inconsistencias generados por el registro de hitos estadísticos inadecuados	Publicación vía web de estadística y correo electrónico de expedientes con inconsistencias en el registro de hitos estadísticos.	Analista de Estadística de Corte Superior de Justicia	Publicación realizada
C22	Ejecución de un taller de asistencia técnica sobre Buenas prácticas a fin de mejorar la calidad de información estadística del inventario		Analista de Estadística y Asistente de RRHH de Corte Superior de Justicia	Informe emitido
C11	Mejora del procedimiento de cierre estadístico		Subgerente de Estadística de Subgerencia de Estadística	Informe emitido
C12	Elaboración de reportes para la revisión, seguimiento y control de hitos estadísticos		Equipo informático de la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas	Nueva versión del Sistema Integrado Judicial (SIJ)

C24	Ampliación de los criterios de evaluación para las metas de productividad, incluyendo los estados de calificación y ejecución	Jefe de la Oficina de Productividad Judicial	Resolución Administrativa publicada
C25	Mejora del procedimiento para el establecimiento de metas mensuales	Jefe de la Oficina de Productividad Judicial	Resolución Administrativa publicada
C23	Reducir en un 40% los registros de hitos estadísticos inconsistentes	Órganos Jurisdiccionales	Publicación de avance de metas de productividad
C6	Impulsar el conocimiento de la importancia de la información estadística mediante los medios de información como correo y Sistema de Consulta Estadístico	Coordinador de Estadística de Corte Superior de Justicia	Informe emitido
C17	Actualizar la Guía Metodológica de las Estadísticas Jurisdiccionales	Subgerente de Estadística	Resolución Administrativa publicada
C5	Capacitar en temas relacionados a las TIC's al personal en edad avanzada	Coordinador de Informática y Analista de Capacitación de RRHH	Informe de Personal capacitado
C10	Convalidar tablas del Sistema Integrado Judicial (SIJ) con el Sistema de Hitos Estadísticos	Coordinador de Estadística de la Subgerencia de Estadística, Analista de la Gerencia de Informática y Analista de la Comisión de Hitos Estadísticos	Informe emitido
C2	Elaborar un programa de inducción en temas estadísticos para el personal jurisdiccional nuevo	Coordinador de Estadística y Analista de Capacitación de RRHH	Informe emitido
C9	Mejora del módulo de Hitos Estadísticos "Registro" para hacerlo más intuitivo	Equipo informático de la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas	Nueva versión del Sistema Integrado Judicial (SIJ)

*Nota.* Elaboración propia

## 5.2. Descripción de resultados

Ahora bien, se tomaron datos de un mes antes y después de la aplicación de la mejora en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales, se tomaron datos de las dimensiones: Registro de información, Procesamiento de información,

Validación de información, Cierre de información y Reapertura de información de los actos procesales.

En la Tabla 30 y Figura 25 se pueden observar los datos del Registro de información de los actos procesales.

**Tabla 30**

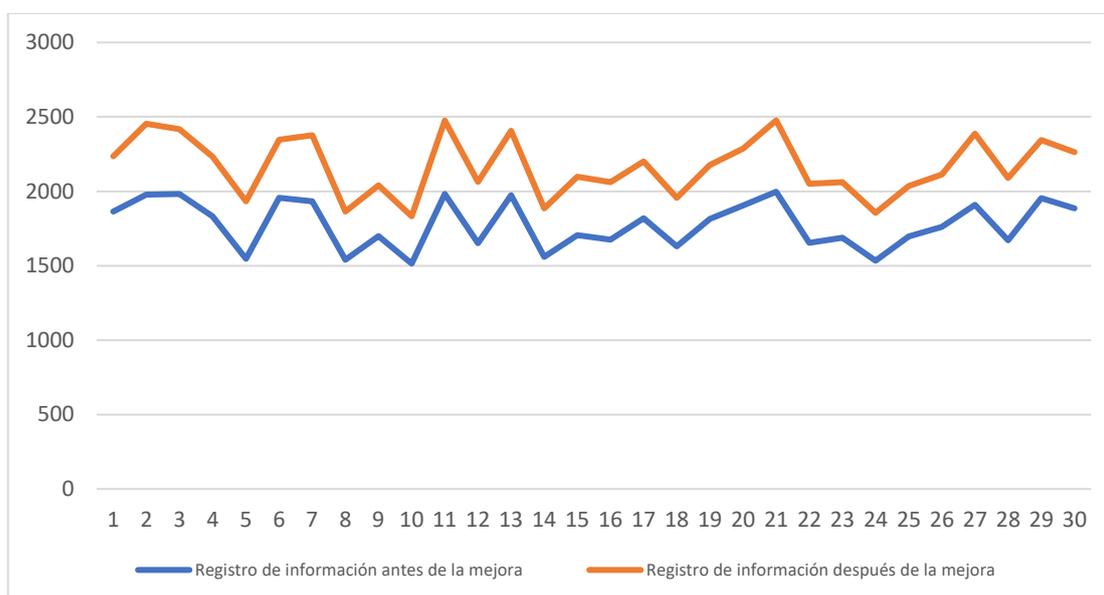
*Cantidad de registro de información de los actos procesales*

Días	Registro de información de los actos procesales antes de la mejora	Registro de información de los actos procesales Después de la mejora
1	1863	2236
2	1978	2453
3	1981	2417
4	1831	2234
5	1546	1933
6	1956	2347
7	1933	2378
8	1541	1865
9	1699	2039
10	1514	1832
11	1981	2476
12	1651	2064
13	1973	2407
14	1559	1886
15	1705	2097
16	1676	2061
17	1819	2201
18	1630	1956
19	1814	2177
20	1905	2286
21	1997	2476
22	1654	2051
23	1689	2061
24	1533	1855
25	1696	2035
26	1761	2113
27	1909	2386
28	1671	2089
29	1954	2345
30	1885	2262
Total	53304	65016
Promedio	1777	2167

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 25**

*Comportamiento del registro de información de los actos procesales*



*Nota.* Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 30, antes de la mejora se obtuvo un total de registro de información de actos procesales de 53,304 y un promedio de 1,777 registros por día, siendo el mayor valor igual a 1,997 obtenido en el día 21 del muestreo. Después de la mejora se observó un aumento del total de registro de información, alcanzando un valor de 65,016 y un promedio de 2,167 registros por día, siendo el mayor valor igual a 2,476 obtenido en el día 21 del muestreo.

En la Tabla 31 y Figura 26 se pueden observar los datos del Procesamiento de información de los actos procesales.

**Tabla 31**

*Cantidad de procesamiento de información de los actos procesales*

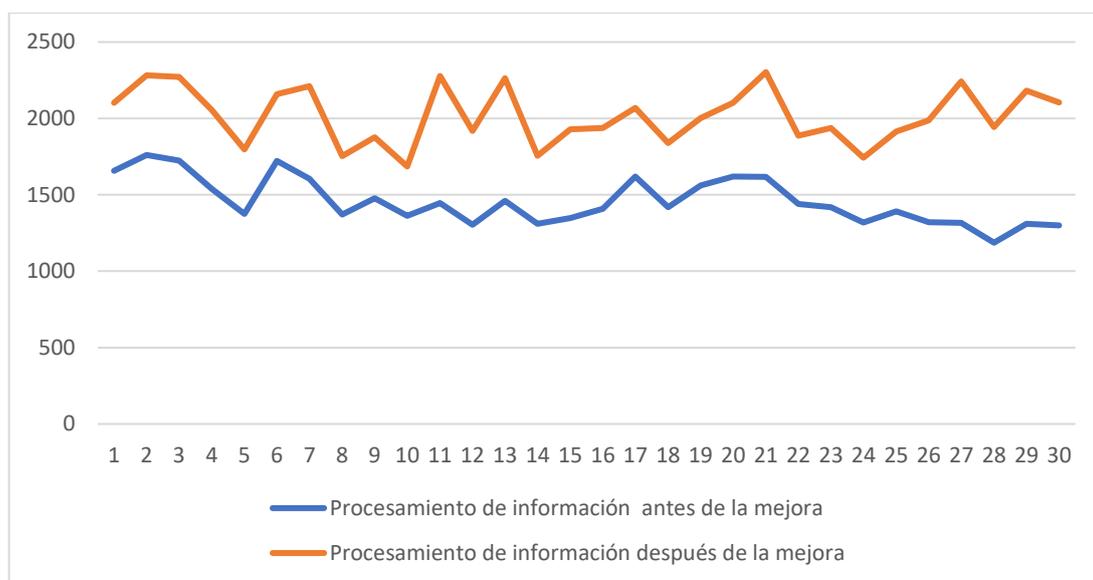
Días	Procesamiento de información antes de la mejora	Procesamiento de información después de la mejora
1	1658	2101
2	1760	2281
3	1723	2272
4	1538	2055
5	1376	1797
6	1721	2159

Días	Procesamiento de información antes de la mejora	Procesamiento de información después de la mejora
7	1604	2211
8	1371	1753
9	1478	1876
10	1363	1685
11	1446	2278
12	1304	1919
13	1460	2263
14	1310	1754
15	1347	1929
16	1408	1938
17	1619	2069
18	1418	1839
19	1560	2003
20	1619	2103
21	1618	2303
22	1439	1887
23	1419	1937
24	1318	1744
25	1391	1913
26	1321	1986
27	1317	2243
28	1186	1943
29	1309	2181
30	1301	2104
Total	43704	60526
Promedio	1457	2018

Nota. Elaboración propia

**Figura 26**

*Comportamiento del procesamiento de información de los actos procesales*



Nota. Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 31, antes de la mejora se obtuvo un total de procesamiento de información de actos procesales de 43,704 y un promedio de 1,457 procesamientos por día, siendo el mayor valor igual a 1,760 obtenido en el día 2 del muestreo. Después de la mejora se observó un aumento del total de procesamiento, alcanzando un valor de 60,526 y un promedio de 2,018 procesamientos por día, siendo el mayor valor igual a 2,303 obtenido en el día 21 del muestreo.

En la Tabla 32 y Figura 27 se pueden observar los datos de la validación de información de los actos procesales.

**Tabla 32**

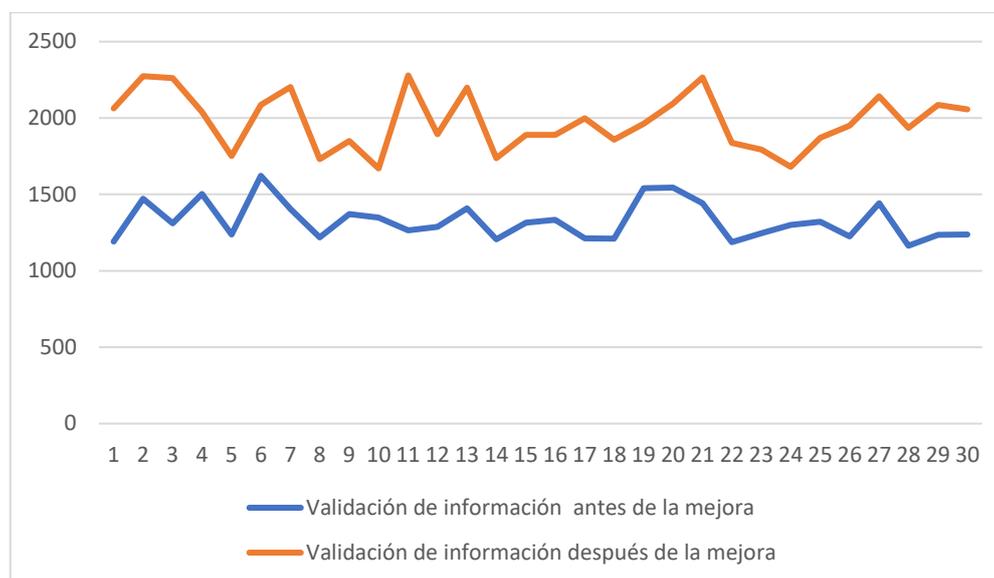
*Cantidad de validación de información de los actos procesales*

Días	Validación de información antes de la mejora	Validación de información después de la mejora
1	1192	2062
2	1472	2274
3	1310	2262
4	1502	2039
5	1237	1752
6	1622	2086
7	1405	2203
8	1218	1730
9	1372	1850
10	1348	1670
11	1264	2279
12	1287	1893
13	1408	2198
14	1206	1736
15	1314	1890
16	1334	1889
17	1212	1998
18	1211	1859
19	1541	1963
20	1545	2094
21	1443	2266
22	1188	1837
23	1246	1794
24	1300	1680
25	1322	1871
26	1225	1950
27	1443	2142
28	1164	1935
29	1235	2085
30	1237	2057
Total	39803	59344
Promedio	1327	1978

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 27**

*Comportamiento de la validación de información de los actos procesales*



*Nota.* Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 32, antes de la mejora se obtuvo un total de la validación de información de actos procesales de 39,803 y un promedio de 1,327 validaciones por día, siendo el mayor valor igual a 1,622 obtenido en el día 6 del muestreo. Después de la mejora se observó un aumento del total de la validación, alcanzando un valor de 59,344 y un promedio de 1978 validaciones por día, siendo el mayor valor igual a 2,279 obtenido en el día 11 del muestreo.

En la Tabla 33 y Figura 28 se pueden observar los datos del cierre de información de los actos procesales.

**Tabla 33**

*Cantidad de cierre de información de los actos procesales*

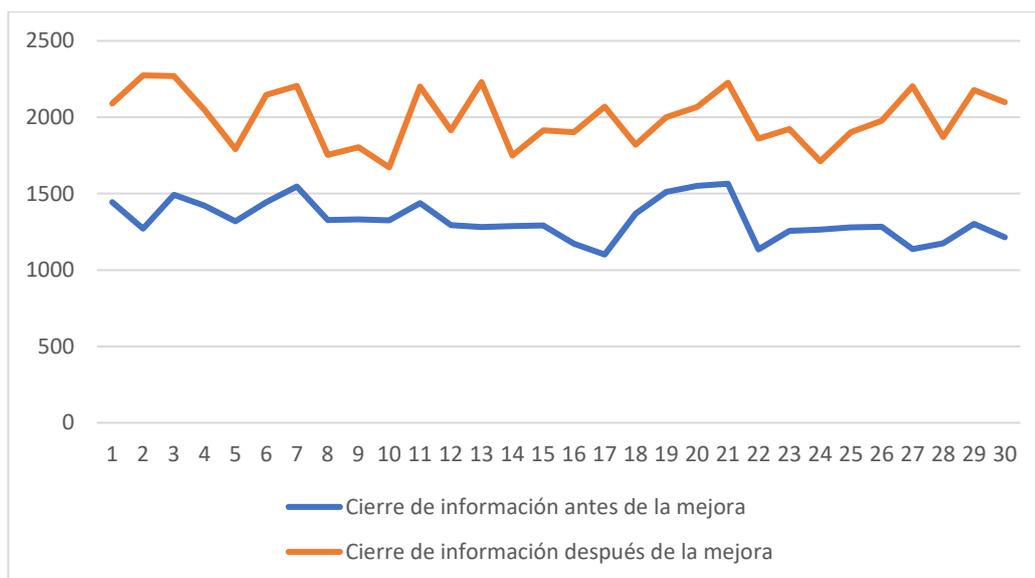
Días	Cierre de información antes de la mejora	Cierre de información después de la mejora
1	1445	2091
2	1271	2274
3	1493	2270
4	1422	2048
5	1319	1792
6	1444	2146

Días	Cierre de información antes de la mejora	Cierre de información después de la mejora
7	1546	2204
8	1327	1753
9	1331	1804
10	1326	1672
11	1437	2201
12	1294	1915
13	1281	2230
14	1288	1750
15	1291	1915
16	1173	1902
17	1101	2069
18	1369	1820
19	1512	2001
20	1550	2067
21	1565	2225
22	1135	1861
23	1256	1923
24	1264	1712
25	1280	1901
26	1284	1977
27	1137	2203
28	1174	1871
29	1302	2178
30	1215	2098
Total	39832	59873
Promedio	1328	1996

Nota. Elaboración propia

**Figura 28**

*Comportamiento del cierre de información de los actos procesales*



Nota. Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 33, antes de la mejora se obtuvo un total de cierre de información de actos procesales de 39,832 y un promedio de 1,328 cierres por día, siendo el mayor valor igual a 1,565 obtenido en el día 21 del muestreo. Después de la mejora se observó un aumento del total de cierre, alcanzando un valor de 59,873 y un promedio de 1,996 cierres por día, siendo el mayor valor igual a 2,274 obtenido en el día 2 del muestreo.

En la Tabla 34 y Figura 29 se pueden observar los datos de la reapertura de información de los actos procesales.

**Tabla 34**

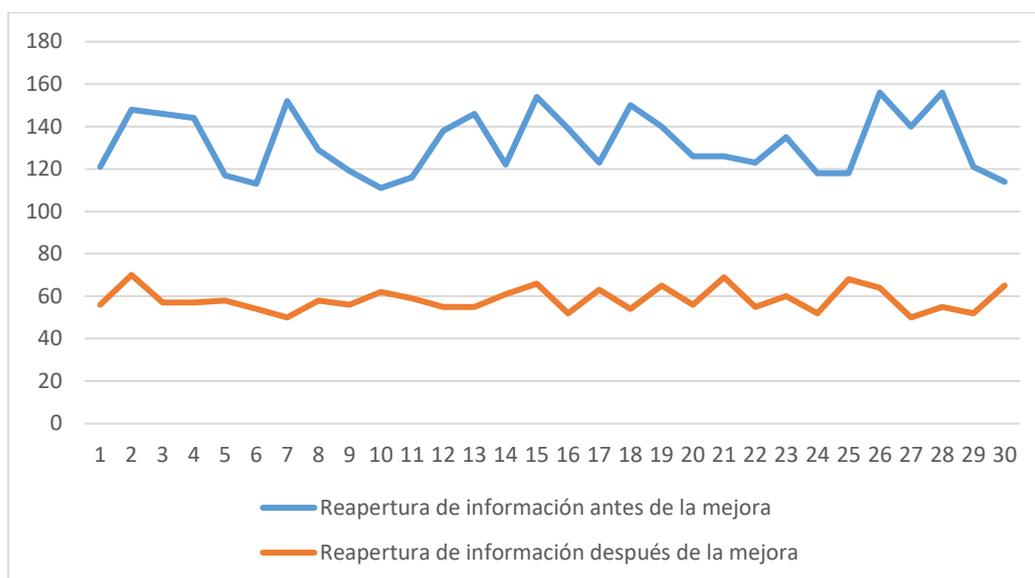
*Cantidad de cierre de información de los actos procesales*

Días	Reapertura de información antes de la mejora	Reapertura de información después de la mejora
1	121	56
2	148	70
3	146	57
4	144	57
5	117	58
6	113	54
7	152	50
8	129	58
9	119	56
10	111	62
11	116	59
12	138	55
13	146	55
14	122	61
15	154	66
16	139	52
17	123	63
18	150	54
19	140	65
20	126	56
21	126	69
22	123	55
23	135	60
24	118	52
25	118	68
26	156	64
27	140	50
28	156	55
29	121	52
30	114	65
Total	3961	1754
Promedio	132	58

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 29**

*Comportamiento de la reapertura de información de los actos procesales*



*Nota.* Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 34, antes de la mejora se obtuvo un total de reapertura de información de actos procesales de 3,961 y un promedio de 132 reaperturas por día, siendo el mayor valor igual a 156 obtenido en el día 26 del muestreo. Después de la mejora se observó un aumento del total de reapertura, alcanzando un valor de 1,754 y un promedio de 58 reaperturas por día, siendo el mayor valor igual a 70 obtenido en el día 2 del muestreo.

### 5.3. Contrastación de hipótesis

Ahora bien, para realizar la contrastación de las hipótesis específicas y general de esta tesis, el primer paso es aplicar la prueba de normalidad a los datos observados antes y después de la mejora del proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales con el propósito de conocer si los mismos presentan una distribución normal. Es preciso mencionar que, en este caso como la muestra corresponde 30 observaciones antes y

después de la mejora, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk. En este sentido, se plantean las siguientes hipótesis:

H0: los datos presentan una distribución normal

H1: los datos no presentan una distribución normal

El criterio de decisión empleado para rechazar la hipótesis nula (H0) es: si el valor de significancia obtenido es  $<0.050$  se rechaza la H0 y se acepta H1.

A continuación, en la Tabla 35 se presentan los resultados obtenidos para los datos antes de la aplicación de la mejora del proceso estadístico.

**Tabla 35**

*Prueba de normalidad de los datos antes de la mejora*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Registro de información antes de la mejora	,916	30	,021
Procesamiento de información antes de la mejora	,935	30	,065
Validación de información antes de la mejora	,921	30	,028
Cierre de información antes de la mejora	,953	30	,200
Reapertura de información antes de la mejora	,917	30	,022

*Nota.* Elaboración propia

Como se puede evidenciar, de los cinco grupos de datos obtenidos antes de la mejora del proceso estadístico, tres grupos de datos arrojaron una significancia menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula planteada para estos y se puede decir que la mayoría de los datos recogidos antes de la mejora no presentan una distribución normal.

En la Tabla 36 se presentan los resultados obtenidos para los datos después de la aplicación de la mejora del proceso estadístico.

**Tabla 36***Prueba de normalidad de los datos después de la mejora*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Registro de información después de la mejora	,947	30	,138
Procesamiento de información después de la mejora	,948	30	,152
Validación de información después de la mejora	,955	30	,224
Cierre de información después de la mejora	,947	30	,140
Reapertura de información después de la mejora	,945	30	,126

*Nota.* Elaboración propia

Como se puede evidenciar, los cinco grupos de datos obtenidos después de la mejora del proceso estadístico arrojaron una significancia mayor a 0.050 por lo tanto se acepta la hipótesis nula planteada y se puede decir que los datos recogidos después de la mejora presentan una distribución normal.

De acuerdo a los resultados de las pruebas de normalidad realizada, para comparar las diferencias de medias entre los pares de datos se aplicará la prueba paramétrica t de Student solo para los datos de procesamiento y cierre de información antes y después de la mejora porque ambos grupos presentan distribución normal, mientras que para las demás comparaciones se aplicará la prueba no paramétrica de rango de Wilcoxon.

### **Hipótesis específica 1**

Ahora bien, para determinar en qué medida el registro en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022, se plantean las siguientes hipótesis:

H0: El registro en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales no mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

H1: El registro en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

El criterio de decisión empleado para rechazar la hipótesis nula (H0) es: si el valor de significancia obtenido es  $<0.050$  se rechaza la H0 y se acepta H1.

A continuación, en la Tabla 37 y Tabla 38 se presentan los resultados obtenidos de la prueba de rangos de Wilcoxon de los datos de registro de información antes y después de la aplicación de la mejora del proceso estadístico.

**Tabla 37**

*Rangos de los datos de registros de información*

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Registro de información después de la mejora - Rangos negativos		0 <sup>a</sup>	,00	,00
Registro de información después de la mejora - Rangos positivos		30 <sup>b</sup>	15,50	465,00
Registro de información antes de la mejora - Empates		0 <sup>c</sup>		
Registro de información antes de la mejora - Total		30		

*Nota.* a. Registro de información después de la mejora  $<$  Registro de información antes de la mejora, b. Registro de información después de la mejora  $>$  Registro de información antes de la mejora y c. Registro de información después de la mejora  $=$  Registro de información antes de la mejora

**Tabla 38**

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para el registro de información*

	Registro de información después de la mejora - Registro de información antes de la mejora
Z	-4,782 <sup>a</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

*Nota.* a. Se basa en rangos negativos.

Como se puede observar en la Tabla 38, el valor de significancia obtenido al comparar los registros de información antes y después de la mejora fue de 0.000 siendo menor a 0.050 por lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir el registro en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

### **Hipótesis específica 2**

Para determinar en qué medida el procesamiento en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: El procesamiento en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales no mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

H1: El procesamiento en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

A continuación, en la Tabla 39 se presentan los resultados obtenidos de la prueba t de Student de los datos de procesamiento de información antes y después de la aplicación de la mejora del proceso estadístico.

### **Tabla 39**

*Prueba de t de Student para el procesamiento de información*

		Diferencias emparejadas							
		Desv.		Desv. Error	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig.
		Media	Desviación	promedio	Inferior	Superior			(bilateral)
Par 1	Procesamiento de información antes de la mejora - Procesamiento de información después de la mejora	-560,743	161,763	29,534	-621,146	-500,339	-18,987	29	,000

*Nota.* Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 39, el valor de significancia obtenido al comparar el procesamiento de información antes y después de la mejora fue de 0.000 siendo menor a 0.050 por lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir el procesamiento en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

### **Hipótesis específica 3**

Para determinar en qué medida la validación o control de calidad en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: La validación o control de calidad en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales no mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

H1: La validación o control de calidad en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

A continuación, en la Tabla 40 y Tabla 41 se presentan los resultados obtenidos de la prueba de rangos de Wilcoxon de los datos de validación de información antes y después de la aplicación de la mejora del proceso estadístico.

**Tabla 40**

*Rangos de los datos de la validación de información*

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Validación de información después de la mejora - Validación de información antes de la mejora	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00
	Rangos positivos	30 <sup>b</sup>	15,50	465,00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	30		

*Nota.* a. Validación de información después de la mejora < Validación de información antes de la mejora, b. Validación de información después de la mejora > Validación de información antes de la mejora y c. Validación de información después de la mejora = Validación de información antes de la mejora.

**Tabla 41**

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para la validación de información*

	Validación de información después de la mejora - Validación de información antes de la mejora
Z	-4,782 <sup>a</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

*Nota.* a. Se basa en rangos negativos.

Como se puede observar en la Tabla 41, el valor de significancia obtenido al comparar la validación de información antes y después de la mejora fue de 0.000 siendo menor a 0.050 por lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir la validación o control de calidad en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

#### Hipótesis específica 4

Para Determinar en qué medida el cierre en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: El cierre en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales no mejora significativamente aplicando la metodología PHVA, Distrito Judicial de Lima, 2022.

H1: El cierre en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA, Distrito Judicial de Lima, 2022.

A continuación, en la Tabla 42 se presentan los resultados obtenidos de la prueba de t de Student de los datos de cierre de información antes y después de la aplicación de la mejora del proceso estadístico.

**Tabla 42**

Prueba de t de Student para el cierre de información

		Diferencias emparejadas							
					95% de intervalo de				
			Desv.	Desv.	confianza de la				
		Media	Desviación	Error	diferencia		t	gl	
				promedio	Inferior	Superior		(bilateral)	
Par	Cierre de	-668,033	185,669	33,898	-737,363	-598,703	-19,707	29	,000
1	información antes de la mejora - Cierre de información después de la mejora								

*Nota.* Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 42, el valor de significancia obtenido al comparar el cierre de información antes y después de la mejora fue de 0.000 siendo menor a

0.050 por lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir el cierre en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA, Distrito Judicial de Lima, 2022.

### **Hipótesis 5**

Para Determinar en qué medida la reapertura en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: La reapertura en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales no mejora significativamente aplicando la metodología PHVA, Distrito Judicial de Lima, 2022.

H1: La reapertura en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA, Distrito Judicial de Lima, 2022.

A continuación, en la Tabla 43 y Tabla 44 se presentan los resultados obtenidos de la prueba de rangos de Wilcoxon de los datos de reapertura de información antes y después de la aplicación de la mejora del proceso estadístico.

### **Tabla 43**

#### *Rangos de los datos de la reapertura de información*

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Reapertura de información después de la mejora -	Rangos negativos	30 <sup>a</sup>	15,50	465,00
Reapertura de información antes de la mejora	Rangos positivos	0 <sup>b</sup>	,00	,00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	30		

*Nota.* a. Reapertura de información después de la mejora < Reapertura de información antes de la mejora, b. Reapertura de información después de la mejora > Reapertura de información antes de la mejora y c. Reapertura de información después de la mejora = Reapertura de información antes de la mejora

**Tabla 44**

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para la reapertura de información*

	Reapertura de información después de la mejora - Reapertura de información antes de la mejora
Z	-4,783 <sup>a</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

*Nota. a. Se basa en rangos positivos.*

Como se puede observar en la Tabla 44, el valor de significancia obtenido al comparar la reapertura de información antes y después de la mejora fue de 0.000 siendo menor a 0.050 por lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir la reapertura en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA, Distrito Judicial de Lima, 2022.

### **Hipótesis general**

Para determinar de qué manera el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022, se planteó las siguientes hipótesis:

H0: El proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales no mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

H1: El proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

En vista que el proceso estadístico son una serie de actividades que generan datos individuales que ya se han analizado en los párrafos anteriores, pero el proceso estadístico en general no presenta un parámetro único que permita realizar su medición estadística, no se puede realizar calculo inferencial para corroborar las hipótesis planteada, sin embargo

como en todas las partes del proceso estadístico se han evidenciado mejoras, siendo cada una de estas significativas, se rechaza la hipótesis nula planteada, es decir, se puede afirmar que el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación se planteó como objetivo general determinar de qué manera el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022, observando los resultados obtenidos del proceso estadístico se pudo comprobar que este proceso mejora significativamente con la aplicación de la metodología PHVA.

Este resultado coincide con el obtenido por Cabrera (2021) quien después de la implementación del ciclo de Deming observó una mejora en procesos de atención al cliente por vía telefónica. También coincide con los hallazgos de Vivanco (2020) quien después de aplicar el ciclo de Deming observó una mejora en la efectividad y en la productividad en el proceso aplicado.

En el caso de la investigación de Castellanos (2018) se observan similitudes en los resultados, ya que este autor encontró que la productividad mejoró significativamente en distintos procesos cuando aplicó el ciclo de Deming. En el caso de Paye (2018) también reportó mejora significativa en la medición de la productividad después de aplicar el ciclo de Deming, de la misma manera que lo reportado por Ortiz (2017) quien menciona que la mejora continua ayuda a incrementar la eficacia en los procesos de mantenimiento.

A nivel internacional, los resultados de la presente investigación son similares a los reportado por Vásquez et al. (2018) quien menciona que esta técnica mejora significativamente los defectos que se generan en los procesos de manufactura. También coincide con lo descrito por Zadry y Darwin (2020) quienes mencionan el ciclo PDCA logra reducir la manufactura defectuosa y aumenta la productividad de los procesos.

Con respecto a lo mencionado por Jaramillo (2018) que la mejora de procesos aplicando el ciclo de Deming permite reducir las inconsistencias, los errores y los reprocesos de manera significativa, coincidiendo con lo obtenido en la presente tesis. Mientras que Kholif et al. (2018) logro mejorar la eficiencia y efectividad del proceso de producción de lácteos, lo que coincide con las mejoras obtenidas en los procesos estudiados en la tesis. Finalmente, Jagusiak (2017) menciona que la aplicación de la metodología PHVA reduce las inconsistencias de los procesos estudiados, identifica con claridad los problemas y permite generar alternativas viables para su solución, esto coincide con lo reportado en la presente investigación.

## CONCLUSIONES

- Con la aplicación la metodología PHVA el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente, ya que se evidenciaron mejoras en cada una de las etapas del proceso.
- El registro en proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora pasando de 53,304 registros antes de la aplicación de la metodología PHVA a 65,016 registros siendo esta diferencia significativa (sig. 0.000).
- El procesamiento en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora pasando de 43,704 procesamientos antes aplicando la metodología PHVA a 60,526 procesamientos siendo esta diferencia significativa (sig. 0.000).
- La validación o control de calidad en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora pasando de 39,803 validaciones antes de la aplicación de la metodología PHVA a 59,344 validaciones siendo esta diferencia significativa (sig. 0.000).
- El cierre en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora pasando de 39,832 cierres antes de la aplicación de la metodología PHVA a 59,873 cierres siendo esta diferencia significativa (sig. 0.000).
- La reapertura en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora pasando de 3,961 reaperturas antes de la aplicación de la metodología PHVA a 1,754s reapertura siendo esta diferencia significativa (sig. 0.000).

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar la metodología PHVA a otros procesos del poder judicial que presente problemas de inconsistencia en sus indicadores.
- Se recomienda aplicar la ficha de indicador de registro en proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales para realizar el seguimiento de este subproceso y no generar una gran desviación.
- Se recomienda realizar jornada de capacitación sobre el procesamiento en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales para que los colaboradores nuevos se adapten al proceso y este no sufra desviaciones.
- Se recomienda realizar un procedimiento estandarizado para la validación o control de calidad en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales que permita ser manejado por todos los responsables de este proceso.
- Se recomienda aplicar una ficha indicadora para el cierre en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales con el fin de controlar su desviación con respecto a la meta planteada por la organización
- Se recomienda establecer un procedimiento estandarizado para la reapertura en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales con la finalidad de establecer los requisitos necesarios para la ejecución del mismo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aldea, M. (2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. *Revista de la facultad de Ingeniería Industrial UNMSM*, 24(1), 7-22.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i1.19616>
- Amaya, P., Félix, E., Rojas, S., y Díaz, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, (25)90, 632-642.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559014>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. José Luis Arias Gonzáles.
- Asca, P., Solís, M., Ramos, O., y Espinoza, R. (2018). Gestión administrativa análisis del proceso de adquisiciones en el Instituto Nacional de Estadística e Informática período 2013-2018. *INNOVA Research Journal*, (5)3, 281-299.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.1.2020.1581>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3.a ed.). Pearson
- Boubeta, A. R., & Mallou, J. V. (2008). *Estadística práctica para la investigación en ciencias de la salud*. Netbiblo.
- Bonilla, E., Díaz, Bertha, Kleeberg, F., y Noriega, M. (2020). *Mejora continua de los procesos*. 4ed. Lima: Universidad de Lima.
- Castellanos, M. (2018). *El Ciclo Deming para mejorar la productividad en los procesos de una empresa textil* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio UPLA.  
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/962/Castellanos%20Marte%20Ivan%20Alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, F. (2021). *Aplicación del Ciclo de Deming para mejorar la calidad de servicio por banca por teléfono de Scotiabank Perú, Lima 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75471/Cabrera\\_QFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75471/Cabrera_QFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Camisión, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2017). *Quality Management: Concepts, Approaches, Models and Systems*. Madrid: Pearson Educación.  
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cárdenas, L. y Pérez, E. (2017). Propuesta de un modelo de gestión para PYMES, centrado en la mejora continua. *Revistas Electrónicas Universidad Austral de Chile*, 03(2), 59-67.  
<http://revistas.uach.cl/pdf/sintec/v3n2/art02.pdf>
- Comisión Nacional de Productividad Judicial, (junio, 2018). *Resolución administrativa 178-2018*. Poder Judicial.
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma. Ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Grupo de Trabajo sobre Data Stewardship. (2021). *El papel de la estadística oficial en la administración y gestión de datos*. Consejo Superior de Estadística.  
[https://www.ine.es/normativa/leyes/cse/papel\\_estadistica\\_oficial.pdf](https://www.ine.es/normativa/leyes/cse/papel_estadistica_oficial.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a. ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). *Historia de la estadística en el Perú. El abc de la estadística*. Lima: INEI.  
<http://abc.inei.gob.pe/>
- Jaramillo, M. (2018). *Optimización del proceso de limpieza utilizando el ciclo PHVA y norma técnica sanitaria ecuatoriana caso: planta de producción de una empresa de catering* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14867/PROYECTO%20DE%20TITULACI%c3%93N%20%20Myrian%20Jaramillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jagusiak, M. (2017). PDCA cycle as a part of continuous improvement in the production company - a case study. *Production Engineering Archives*, (14)14, 19-22.  
 DOI: 10.30657/guisante.2017.14.05

- Kholif, A., Abou, D., Khorshid, M., Elsherpieny, E., y Olafadehan, O. (2018). Implementación de modelo de mejora (ciclo PDCA) en laboratorios lácteos. *Revista de Seguridad Alimentaria*, 38(3), 1-25.  
<https://doi.org/10.1111/jfs.12451>
- Ortiz, J. (2017). *Aplicación del Ciclo Deming para mejorar La Calidad en la Producción de la línea automotriz de la Empresa Farco Perú S.A.C. Puente Piedra 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1735>
- Paye, D. (2018). *Aplicación de Ciclo Deming para mejora de la Productividad en el área de Producción en la empresa Envases y Envolturas S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20713/PAYE%20VD%20-%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Poder Judicial. (2015). *Guía metodológica de los procesos jurisdiccionales*.
- Poder Judicial. (2016). *Sistema Integrado Judicial SIJ Nacional – Manual de Usuario – SIJ-FEE*.
- Ramos, J. (2018). Influencia del sistema de calidad y la innovación tecnológica en los resultados enfocados a la mejora continua en la fabricación de transformadores de distribución y potencia. *Datos industriales*, 21(1), 63-71.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81658059010>
- Ramos, J., Del Águila, V., y Bazalar, A. (2020). *Estadística básica para los negocios*. Universidad de Lima.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10771/Ramos\\_Estad%C3%ADstica\\_b%C3%A1sica\\_de\\_los\\_negocios.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10771/Ramos_Estad%C3%ADstica_b%C3%A1sica_de_los_negocios.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivas, A., y Ángel, M. (2019). Los principios de Calidad de Deming en las áreas protegidas del Ecuador. *Gran Tour: Revista de Investigaciones de Ecuador*, 20, 91-108.  
[https://www.researchgate.net/profile/Carolina-Rivas-9/publication/345017306\\_LOS\\_PRINCIPIOS\\_DE\\_CALIDAD\\_DE\\_DEMING\\_EN\\_LAS\\_AREAS\\_PROTEGIDAS\\_DEL\\_ECUADOR\\_DEMING\\_QUALITY\\_PRINCIPLES\\_IN\\_ECUADOR%27S\\_PROTECTED\\_AREAS/links/5f9c504c92851c14bcf4deb2/LOS-PRINCIPIOS-DE-CALIDAD-DE-DEMING-EN-LAS-AREAS-PROTEGIDAS-DEL-ECUADOR-DEMING-QUALITY-PRINCIPLES-IN-ECUADORS-PROTECTED-AREAS.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Carolina-Rivas-9/publication/345017306_LOS_PRINCIPIOS_DE_CALIDAD_DE_DEMING_EN_LAS_AREAS_PROTEGIDAS_DEL_ECUADOR_DEMING_QUALITY_PRINCIPLES_IN_ECUADOR%27S_PROTECTED_AREAS/links/5f9c504c92851c14bcf4deb2/LOS-PRINCIPIOS-DE-CALIDAD-DE-DEMING-EN-LAS-AREAS-PROTEGIDAS-DEL-ECUADOR-DEMING-QUALITY-PRINCIPLES-IN-ECUADORS-PROTECTED-AREAS.pdf)

- Sistema Integrado Judicial – SIJ Nacional. (2016). *Manual del Poder Judicial*. Poder Judicial.
- Suárez, K. y Zeña, J. (2022). El ciclo Deming y la productividad: Una Revisión Bibliográfica y Futuras Líneas de Investigación. *Qantu Yachay*, 2(1), 63-79.  
DOI: <https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.21>
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.
- Vásquez, A., Arredondo, K., y Carrillo, T. (2018). Applying the Plan-Do-Check-Act (PDCA) Cycle to Reduce the Defects in the Manufacturing Industry. A Case Study. *Applied Sciences*, 8, 1-17.  
Doi:10.3390/app8112181
- Vivanco, E. (2018). *Aplicación del ciclo de Deming para incrementar la productividad de la dirección de operaciones, secretaria técnica comisión ad hoc Ley N° 29625 – Cercado de Lima, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7709/Vivanco%20Seminario%20Esther%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villacís, B. (2021). Experticia estadística en la administración pública ecuatoriana: mecanismos de emergencia y legitimación. *In Íconos-Revista de Ciencias Sociales*, (25)71, 81-102.  
<https://dx.doi.org/10.17141/iconos.71.2021.4841>
- Zadry, H., y Darwin, R. (2020). The Success of 5S and PDCA Implementation in Increasing the Productivity of an SME in West Sumatra. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1003, 1-9.  
Doi:10.1088/1757-899X/1003/1/012075

## ANEXOS

## Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable Dependiente (Y):</b> <b>Proceso estadístico en la Gestión Administrativa</b> <b>Antecedentes:</b> Definición Poder Judicial (2015) lo describe como el proceso realizado mediante el uso de aplicativos informáticos para el registro, procesamiento, validación y control de la información estadística generada mediante actos procesales que determinen un cambio en el estado del proceso.	-Registro en proceso estadístico  -Procesamiento en el proceso estadístico  -Validación o Control de Calidad  -Cierre en el proceso estadístico  -Reapertura en el proceso estadístico	-Expedientes Inventariados  -Conocimiento de Hitos Estadísticos  -Registro de Hitos Estadísticos  -Modificaciones de Hitos Estadísticos  -Observaciones de registro de hitos  -Ejecución del cierre estadístico  -Solicitudes de reaperturas	<b>Método de investigación:</b> Enfoque: Cuantitativo Método: hipotético deductivo <b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada <b>Nivel de Investigación:</b> Descriptiva comparativa <b>Diseño de investigación:</b> Pre experimental, corte transversal  <b>Población y Muestra</b> Población: total de expedientes con registro de actos procesales modificados y/o actualizados durante 30 días sobre el proceso de gestión administrativa antes y después de la aplicación de la metodología PHVA. Muestra: No se tomó muestra, se analizó toda la población.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis Específica</b>				
1. ¿En qué medida el registro en proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022?	1. Determinar en qué medida el registro en proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.	1. El registro en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.				
2. ¿En qué medida el procesamiento en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022?	2. Determinar en qué medida el procesamiento en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.	2. El procesamiento en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.	<b>Variable independiente (X)</b> <b>Metodología PHVA (ciclo de Deming)</b> <b>Antecedentes:</b> Ramos (2018) Ciclo de Deming Definición Ciclo de Deming o de mejora continua. Este ciclo también conocido como PHVA (planificar, hacer o ejecutar, verificar y actuar o ajustar), o	- Planificar          -Hacer	- Porcentaje de cumplimiento de los plazos de consecución de lo planificado (planificar)          - Porcentaje de cumplimiento del proceso operativo	
						<b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos</b> Técnicas: Observación y análisis documental.

3. ¿En qué medida la validación o control de calidad en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022?	3. Determinar en qué medida la validación o control de calidad en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.	3. La validación o control de calidad en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.	PDCA por sus siglas en inglés; lo define como un ciclo empleado para la mejora o perfeccionamiento de los procesos o procedimientos dentro de una organización. Aldea (2021) lo define como la mejora constante mediante la creación de metodologías que exploten continuamente las contingencias que surgen dentro de las organizaciones.	- Verificar  - Actuar	por parte de los analistas (Hacer)  - Porcentaje de inconsistencias (Verificar)  - Porcentaje de rendimiento a partir de la mejora (Actuar)	Instrumentos: Ficha de registro de observación y guía de revisión documental.  <b>Técnicas de Procesamiento de datos:</b> SPSS versión 25, Excel.
4. ¿En qué medida el cierre en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022?	4. Determinar en qué medida el cierre en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.	4. El cierre en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA, Distrito Judicial de Lima, 2022.				
5. ¿En qué medida la reapertura en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022?	5. Determinar en qué medida la reapertura en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.	5. La reapertura en el proceso estadístico en la gestión administrativa de los actos procesales mejora significativamente aplicando la metodología PHVA, Distrito Judicial de Lima, 2022.				

### Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Instrumento
<b>Proceso estadístico en la Gestión Administrativa</b>	Poder Judicial (2015) lo describe como el proceso realizado mediante el uso de aplicativos informáticos para el registro, procesamiento, validación y control de la información estadística generada mediante actos procesales que determinen un cambio en el estado del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro en proceso estadístico</li> <li>- Procesamiento en el proceso estadístico</li> <li>- Validación o Control de Calidad</li> <li>- Cierre en el proceso estadístico</li> <li>- Reapertura en el proceso estadístico</li> </ul>	<p>Poder Judicial (2019) Los Hitos estadísticos son eventos (actos procesales) que ocurren durante el trámite del proceso judicial y que causan el cambio de su estado.</p> <p>Existen también hitos estadísticos artificiales para suplir vacíos en el procedimiento de tramitación del proceso judicial respecto a redistribuciones, elevaciones, devoluciones e ingresos nuevos de Sedes sin conexión a la Sede Central. Sistema Integrado Judicial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expedientes inventariados</li> <li>- Conocimiento de hitos estadísticos</li> <li>- Registro de hitos estadísticos</li> <li>- Modificaciones de hitos estadísticos</li> <li>- Observaciones de registro de hitos</li> <li>- Ejecución del cierre estadístico</li> <li>- Solicitudes de reaperturas</li> </ul>	Ficha de registro
<b>Metodología PHVA</b>	Ramos (2018) Ciclo de Deming Definición Ciclo de Deming o de mejora continua. Este ciclo también conocido como PHVA (planificar, hacer o ejecutar, verificar y actuar o ajustar), o PDCA por sus siglas en inglés; lo define como un ciclo empleado para la mejora o perfeccionamiento de los procesos o procedimientos dentro de una organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar</li> <li>- Hacer</li> <li>- Verificar</li> <li>- Actuar</li> </ul>	Es una guía para llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problemas. La metodología está compuesta por cuatro actividades: planificar, hacer, verificar y actuar, siendo un ciclo que se repite de forma continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de cumplimiento de los plazos de consecución de lo planificado (planificar)</li> <li>- Porcentaje de cumplimiento del proceso operativo por parte de los analistas (Hacer)</li> <li>- Porcentaje de inconsistencias (Verificar)</li> <li>- Porcentaje de rendimiento a partir de la mejora (Actuar)</li> </ul>	Aplicativo

### Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa	Instrumento
<b>V1. Proceso Estadístico en la Gestión Administrativa</b>	-Registro en proceso estadístico	- Expedientes inventariados	No aplica	Continua	Ficha de registro
	-Procesamiento en el proceso estadístico	- Conocimiento de hitos estadísticos			
		- Registro de hitos estadísticos			
		- Modificaciones de hitos estadísticos			
	- Validación o Control de Calidad	- Observaciones de registro de hitos			
	-Cierre en el proceso estadístico	- Ejecución del cierre estadístico			
- Reapertura en el proceso estadístico	- Solicitudes de reaperturas				
<b>V2. Metodología PHVA</b>	- Planificar	- Porcentaje de cumplimiento de los plazos de consecución de lo planificado (planificar)	- Mapa de proceso del Poder Judicial - Inventario de proceso del Poder Judicial - Jerarquización de los procesos de la Gestión Estadística - Registro y configuración de dependencia e instancia judicial - Registro y consolidación de data estadística jurisdiccional - Inventario de procesos judiciales - Elaboración de documento estadístico	Aplicación en los Actos Procesales (Hitos Estadísticos)	Aplicación
	- Hacer	- Porcentaje de cumplimiento del proceso operativo por parte de los analistas (Hacer)			
	- Verificar	- Porcentaje de inconsistencias (Verificar)			
	- Actuar	- Porcentaje de rendimiento a partir de la mejora (Actuar)			

			<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración y actualización de dashboard estadístico</li><li>- Atención de requerimiento de información estadística</li><li>- Asesoría Técnica estadística</li><li>- Análisis de modo de fallos y efectos</li><li>- Riesgos identificados</li></ul>		
--	--	--	---	--	--

### Ficha de procesamiento de datos

Días	Registro de información antes de la mejora	Registro de información después de la mejora	Procesamiento de información antes de la mejora	Procesamiento de información después de la mejora	Validación de información antes de la mejora	Validación de información después de la mejora	Cierre de información antes de la mejora	Cierre de información después de la mejora	Reapertura de información antes de la mejora	Reapertura de información después de la mejora
1	1863	2236	1658	2101	1192	2062	1445	2091	121	56
2	1978	2453	1760	2281	1472	2274	1271	2274	148	70
3	1981	2417	1723	2272	1310	2262	1493	2270	146	57
4	1831	2234	1538	2055	1502	2039	1422	2048	144	57
5	1546	1933	1376	1797	1237	1752	1319	1792	117	58
6	1956	2347	1721	2159	1622	2086	1444	2146	113	54
7	1933	2378	1604	2211	1405	2203	1546	2204	152	50
8	1541	1865	1371	1753	1218	1730	1327	1753	129	58
9	1699	2039	1478	1876	1372	1850	1331	1804	119	56
10	1514	1832	1363	1685	1348	1670	1326	1672	111	62
11	1981	2476	1446	2278	1264	2279	1437	2201	116	59
12	1651	2064	1304	1919	1287	1893	1294	1915	138	55
13	1973	2407	1460	2263	1408	2198	1281	2230	146	55
14	1559	1886	1310	1754	1206	1736	1288	1750	122	61
15	1705	2097	1347	1929	1314	1890	1291	1915	154	66
16	1676	2061	1408	1938	1334	1889	1173	1902	139	52
17	1819	2201	1619	2069	1212	1998	1101	2069	123	63
18	1630	1956	1418	1839	1211	1859	1369	1820	150	54
19	1814	2177	1560	2003	1541	1963	1512	2001	140	65
20	1905	2286	1619	2103	1545	2094	1550	2067	126	56

21	1997	2476	1618	2303	1443	2266	1565	2225	126	69
22	1654	2051	1439	1887	1188	1837	1135	1861	123	55
23	1689	2061	1419	1937	1246	1794	1256	1923	135	60
24	1533	1855	1318	1744	1300	1680	1264	1712	118	52
25	1696	2035	1391	1913	1322	1871	1280	1901	118	68
26	1761	2113	1321	1986	1225	1950	1284	1977	156	64
27	1909	2386	1317	2243	1443	2142	1137	2203	140	50
28	1671	2089	1186	1943	1164	1935	1174	1871	156	55
29	1954	2345	1309	2181	1235	2085	1302	2178	121	52
30	1885	2262	1301	2104	1237	2057	1215	2098	114	65

## Consentimiento informado



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima  
Gerencia de Administración Distrital  
Unidad de Planeamiento y Desarrollo

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Señor:  
LUIS ALBERTO SALAS AZABACHE  
Investigador Responsable  
Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted en razón a su pedido para la participación en estudios enmarcados en el Proyecto de Investigación **"MEJORA DEL PROCESO ESTADÍSTICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA APLICANDO LA METODOLOGÍA PHVA EN EL DISTRITO JUDICIAL DE LIMA, 2022"** de la Universidad Peruana Los Andes.

En tal sentido, se **autoriza** dicha participación; siendo que, el mencionado proyecto tiene como objetivo principal determinar de que manera el proceso estadístico en la gestión administrativa mejora aplicando la metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



PODER JUDICIAL  
*Liliana Gonzales Castillo*  
DGO. LILIANA GONZALES CASTILLO  
Jefe de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

LGC/rcmp





**Juicio de expertos**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA ADMINISTRACION Y PROFESIONAL DE SISTEMAS



**VALIDEZ DE CONTENIDO**  
Juicio de Expertos

**Instrumento:** Mejora del Proceso Estadístico en la Gestión Administrativa aplicando la Metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022

**AUTOR:**

**Luis Alberto Salas Azabache**

LIMA - PERU  
2022

**ANEXO 1**  
**Carta de presentación**

**MG.**

**Presente:**

Asunto: **Validación de cuestionario**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como bachiller de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, recorro a su digna persona para solicitar evalué los instrumentos elaborados para la tesis titulada: **“Mejora del Proceso Estadístico en la Gestión Administrativa aplicando la Metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022**, considerando su experiencia y dominio de la materia.

Para tal efecto adjunto los documentos requeridos que servirán para mayor información al momento de emitir juicio en calidad de experto.

Esta validación es imprescindible para que dichos instrumentos cuenten con la validez para su aplicación. Recorro a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez serán de gran ayuda para afinar los cuestionarios mencionados.

El expediente de validación contiene:

- a) **Anexo 1 : Carta de Presentación**
- b) **Anexo 2 : Matriz de Consistencia**
- c) **Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables**
- d) **Anexo 4 : Matriz de Operacionalización del Instrumento**
- e) **Anexo 5 : Instrumento de Investigación**
- f) **Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos**

Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,

**Luis Alberto Salas Azabache**  
**07762850**



**Jerarquía de los Procesos**

	Macroproceso_0	Macroproceso_1	Proceso_0	Proceso_1
Procesos estratégicos				
Procesos operativos				
Procesos de soporte				

### Matriz de Caracterización del proceso

Ubicación en la estructura orgánica del proceso		Misión del proceso				
Gerencia	<input type="text"/>					
Unidad	<input type="text"/>					
Responsable	<input type="text"/>					
Director del proceso	<input type="text"/>					
		<b>Subproceso</b>				
A	<b>Colocar nombre del subproceso</b>					
B	<b>Colocar nombre del subproceso</b>					
A	<b>Colocar nombre del subproceso</b>					
Responsable						
Participantes						
	Entrada (input)	Proveedor	Actividad principal	Salida (output)	Cliente	
A	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
B	<b>Colocar nombre del subproceso</b>					
Responsable						
Participantes						
	Entrada (input)	Proveedor	Actividad principal	Salida (output)	Cliente	
B	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	





**Criterios para estimar el índice de gravedad-AMFE**

Criterio	Rango
Ínfima. El defecto sería imperceptible por el usuario	1
Escasa. El cliente puede notar un fallo menor, pero sólo provoca una ligera molestia	2 a 3
Baja. El cliente nota el fallo y le produce cierto enojo.	4 a 5
Moderada. El fallo produce disgusto e insatisfacción al cliente.	6 a 7
Elevada. El fallo es crítico, originando un alto grado de insatisfacción en el cliente.	8 a 9
Muy elevada. El fallo implica problemas de seguridad o de no conformidad.	10

**Criterios para estimar el índice de ocurrencia-AMFE**

Criterio	Rango
Muy escasa probabilidad de ocurrencia. Defecto inexistente en el pasado.	1
Escasa probabilidad de ocurrencia. Muy pocos fallos en circunstancias pasadas similares.	2 a 3
Moderada probabilidad de ocurrencia. Defecto aparecido ocasionalmente.	4 a 5
Frecuente probabilidad de ocurrencia. En circunstancias similares anteriores el fallo se ha presentado con cierta frecuencia.	6 a 7
Elevada probabilidad de ocurrencia. El fallo se ha presentado frecuentemente en el pasado.	8 a 9
Muy elevada probabilidad de fallo. Es seguro que el fallo se producirá frecuentemente.	10

**Criterios para estimar el índice de no detección-AMFE**

Criterio	Rango
Muy escasa. El defecto es obvio. Resulta muy improbable que no sea detectado por los controles existentes.	1
Escasa. El defecto, aunque es obvio y fácilmente detectable, podría raramente escapar a algún control primario, pero sería posteriormente detectado.	2 a 3
Moderada. El defecto es una característica de bastante fácil de detección.	4 a 5
Frecuente. Defectos de difícil detección que con relativa frecuencia llegan al cliente.	6 a 7
Elevada. El defecto es de naturaleza tal, que su detección es relativamente improbable mediante los procedimientos convencionales de control y ensayo.	8 a 9
Muy elevada. El defecto con mucha probabilidad llegará al cliente, por ser muy difícil detectable.	10

**Nivel de prioridad del fallo**

$$\text{NPR} = \text{G} * \text{O} * \text{ND}$$

**NPR:** Nivel de prioridad del riesgo

**G:** Valor estimado del índice de gravedad

**O:** Valor estimado del índice de ocurrencia

**ND:** Valor estimado del índice de no detección

**Prioridad de IPR:**

<b>Alto riesgo de fallo, realizar cambios significativo del sistema</b>	500 - 1000
<b>Riesgo de fallo medio, evaluación selectiva para implantar mejoras específicas</b>	125 - 499
<b>Riesgo de fallo bajo, alguna acción se debe tomar</b>	70 - 124
<b>No existe ningún riesgo de fallo, no se toma ninguna acción</b>	0 - 69





**Evaluación de alternativas de solución**

ID	Proceso	Causas problema	Soluciones	Factibilidad (X1)	Aporte en el corto y mediano plazo (X2)	Impacto económico positivo (X3)	Nivel de inversión (X4)	Total

**Factibilidad**

Nivel	Factibilidad	Define si es o no posible implementar la solución, asignando 1 para lo menos probable y 5 para lo de mayor factibilidad.
1	Muy Bajo	
2	Bajo	
3	Medio	

4	Alto	
5	Muy Alto	

#### Aporte en el corto y mediano plazo

Nivel	Aporte en el corto y mediano plazo	
1	Muy Bajo	Hay ocasiones en que los cambios que se introducen requieren de mucho tiempo para ver sus beneficios, y en este caso se requiere de una solución antes de un año. Es por ello que se asigna 1 a las alternativas cuyo aporte se verá en dos años o más luego de implementada y 5 a aquellas cuyo efecto será inmediato; considerando que se pueden dar respuestas en el rango de 1 a 5
2	Bajo	
3	Medio	
4	Alto	
5	Muy Alto	

#### Impacto económico positivo

Nivel	Impacto económico positivo	
1	Muy Bajo	Se estima el impacto que la solución tendrá, tanto en la reducción de gastos administrativos como de gastos por incobrables; 5 indica un mayor impacto positivo, y 1 el menor impacto positivo posible.
2	Bajo	
3	Medio	
4	Alto	
5	Muy Alto	

**Nivel de inversión**

Nivel	Nivel de inversión	Con este criterio se busca medir cuánto es la inversión por realizar, asignando 1 cuando el monto sea muy elevado y 5 cuando sea la alternativa con menos costo.
1	Muy Bajo	
2	Bajo	
3	Medio	
4	Alto	
5	Muy Alto	

$$IE = \sum x_i$$

Dónde:

X1: Factibilidad

X2: Aporte en el corto y mediano plazo

X3: Impacto económico positivo

X4: Nivel de Inversión









## ANEXO 6. VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

**Respetado juez:**

Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos de “Mejora del Proceso Estadístico” que hace parte de la investigación: **Mejora del Proceso Estadístico en la Gestión Administrativa aplicando la Metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y apellidos del juez** : **MG.**

**Formación académica** :

**Áreas de experiencia profesional** :

**Institución donde labora (actual)** :

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	<b>1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</b> 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	<b>1. El ítem no es claro</b> 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	<b>1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</b> 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	Ficha	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
<b>D1</b>	Inventario de procesos						
	Jerarquía de los procesos						
	Matriz de caracterización del proceso						
	Identificación de las causas que originan el problema						
	Análisis modal de fallas y efectos (AMFE)						
	Implementación de acciones correctivas ante los riesgos identificados en la matriz (AMFE)						
	Alternativas de solución inmediatas						
	Evaluación de alternativas de solución						
	Tabla de actividades						
	Indicadores de desempeño de los procesos - propuesta						
	Diagrama de Gantt						
	Ficha de observación - registro de datos						
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>
---------------	---

Validez de contenido

**Cuadro 1: Evaluación final**

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACIÓN	
		ÍTEMS	CALIFICACIÓN

Sello y Firma:

---

**MG.**  
**EXPERTO**

## ANEXO 6. VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

**Respetado juez:**

Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos de “Mejora del Proceso Estadístico” que hace parte de la investigación: **Mejora del Proceso Estadístico en la Gestión Administrativa aplicando la Metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y apellidos del juez** : **DR. LUIS EMILIO HUAMANCHUMO DE LA CUBA**

**Formación académica** : Bach en Economía  
Lic. en Estadística  
Maestro en Ingeniería de Sistemas  
Dr Ciencias de la Educación

**Áreas de experiencia profesional** : Docente universitario. Subgerencia de Estadística de la GG del PJ y Área de estadística del Centro de Investigaciones Judiciales del Poder Judicial.

**Institución donde labora (actual)** : Profesor ordinario en la Escuela Profesional de Ingeniería Estadística de la Universidad Nacional de Ingeniería. Coordinador del Doctorado en Ingeniería Estadística de la UNI y profesor del Doctorado en ingeniería Estadística. profesor en la Maestría de Proyectos de Inversión de la UNI. Subgerencia de estadística de la Gerencia General del Poder Judicial.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	Ficha	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	Inventario de procesos	4	4	4	4		
	Jerarquía de los procesos	4	4	4	4		
	Matriz de caracterización del proceso	4	4	4	4		
	Identificación de las causas que originan el problema	4	4	4	4		
	Análisis modal de fallas y efectos (AMFE)	4	4	4	4		
	Implementación de acciones correctivas ante los riesgos identificados en la matriz (AMFE)	4	4	4	4		
	Alternativas de solución inmediatas	4	4	4	4		
	Evaluación de alternativas de solución	4	4	4	4		
	Tabla de actividades	4	4	4	4		
	Indicadores de desempeño de los procesos - propuesta	4	4	4	4		
	Diagrama de Gantt	4	4	4	4		
	Ficha de observación - registro de datos	4	4	4	4		
	<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1: Evaluación final

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACIÓN	
		ÍTEMS	CALIFICACIÓN
LUIS EMILIO HUAMANCHUMO DE LA CUBA	DOCTOR	12	4

Sello y Firma:



---

DR. LUIS EMILIO HUAMANCHUMO DE LA CUBA  
EXPERTO

## ANEXO 6. VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

#### Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos de “Mejora del Proceso Estadístico” que hace parte de la investigación: **Mejora del Proceso Estadístico en la Gestión Administrativa aplicando la Metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y apellidos del juez** : Mg. Enrique Abel Teves Espinoza

**Formación académica** : Administración de Empresas

**Áreas de experiencia profesional** : Administración, Finanzas, Operaciones

**Institución donde labora (actual)** : USMP Docente de postgrado, consultor independiente

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	Ficha	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	Inventario de procesos	4	4	4	4	4	
	Jerarquía de los procesos	4	4	4	4	4	
	Matriz de caracterización del proceso	4	4	4	4	4	
	Identificación de las causas que originan el problema	4	4	4	4	4	
	Análisis modal de fallas y efectos (AMFE)	4	4	4	4	4	
	Implementación de acciones correctivas ante los riesgos identificados en la matriz (AMFE)	4	4	4	4	4	
	Alternativas de solución inmediatas	4	4	4	4	4	
	Evaluación de alternativas de solución	4	4	4	4	4	
	Tabla de actividades	4	4	4	4	4	
	Indicadores de desempeño de los procesos - propuesta	4	4	4	4	4	
	Diagrama de Gantt	4	4	4	4	4	
	Ficha de observación - registro de datos	4	4	4	4	4	
	<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>
---------------	---

Validez de contenido

Cuadro 1: Evaluación final

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACIÓN	
		ÍTEMS	CALIFICACIÓN
Enrique Abel Teves Espinoza	Mg. en Administración	12	4

Sello y Firma:



Mg. Enrique Teves Espinoza  
Reg. CLAD N° 09859

Mg. Enrique Abel Teves Espinoza  
Experto

## ANEXO 6. VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

**Respetado juez:**

Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos de “Mejora del Proceso Estadístico” que hace parte de la investigación: **Mejora del Proceso Estadístico en la Gestión Administrativa aplicando la Metodología PHVA en el Distrito Judicial de Lima, 2022.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y apellidos del juez** : MSc. NEL QUEZADA LUCIO

**Formación académica** : Estadístico

**Áreas de experiencia profesional** : Educación y Judicial

**Institución donde labora (actual)** : Universidad Nacional de Ingeniería – Poder Judicial

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	Ficha	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	Inventario de procesos	4	4	4	4	4	
	Jerarquía de los procesos	4	4	4	3	4	
	Matriz de caracterización del proceso	3	4	3	4	4	
	Identificación de las causas que originan el problema	4	3	4	3	4	
	Análisis modal de fallas y efectos (AMFE)	4	4	3	4	4	
	Implementación de acciones correctivas ante los riesgos identificados en la matriz (AMFE)	4	4	3	3	3	
	Alternativas de solución inmediatas	4	3	4	4	4	
	Evaluación de alternativas de solución	3	4	4	4	4	
	Tabla de actividades	4	4	4	3	3	
	Indicadores de desempeño de los procesos - propuesta	4	3	4	4	4	
	Diagrama de Gantt	3	4	4	3	4	
	Ficha de observación - registro de datos	4	4	4	4	3	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>
---------------	---

Validez de contenido

Cuadro 1: Evaluación final

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACION	
		ITEMS	CALIFICACIÓN
Nel	MSc. Nel Quezada Lucio	4	Nivel alto

Sello y Firma:

Firma  
Digital

Firmado digitalmente por QUEZADA  
LUCIO Nel/FAU 20159961218 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 10.03.2023 10:41:17 -05:00

---

 MSc. NEL QUEZADA LUCIO

EXPERTO