



ESCUELA DE POSGRADO
POGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

El Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Corte Superior
de Justicia de Huaura, Lima 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Quintana Saavedra, Lidia Elsa (ORCID: 0000-0003-2600-1039)

ASESOR:

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Políticas Públicas

CALLAO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios

Fuente de sabiduría, que día a día me acompaña y es testigo de mis esfuerzos para lograr mis sueños, mis objetivos para hacerse realidad.

A mi familia

Que cada instante me alentaron a seguir interminablemente, con su paciencia, comprensión en cada momento me ayudan a cumplir mis objetivos trazados.

AGRADECIMIENTO

A los maestros magísteres y doctores de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo por su paciencia, su tiempo y guía en el desarrollo de la presente.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	40
3.1. Tipo y diseño de investigación	40
3.2. Variables y operacionalización	40
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	43
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.5. Procedimientos	45
3.6. Método de análisis de datos	45
3.7. Aspectos éticos	46
IV. RESULTADOS	47
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	61

Índice de Tablas

- Tabla 1 Distribución Poblacional y Muestral de la Corte Superior de Justicia de Huaura
- Tabla 4 Confiabilidad mediante Alfa de Cronbach
- Tabla 5 Estadísticas de elemento
- Tabla 6 Estadística descriptiva para las preguntas de las variables
- Tabla 7 Cumplimiento de procedimientos
- Tabla 8 Logro de Objetivos
- Tabla 9 Cumplimiento de estrategias
- Tabla 10 Cumplimiento de reglamento
- Tabla 11 Cumplimiento de funciones
- Tabla 12 División de trabajo
- Tabla 13 Liderazgo
- Tabla 14 Motivación Institucional
- Tabla 15 Toma de decisiones
- Tabla 16 Evaluación de logro de objetivos
- Tabla 17 Mejora de funciones
- Tabla 18 Mecanismos de retroalimentación
- Tabla 19 Iniciativa del líder
- Tabla 20 Integridad del Líder
- Tabla 21 Objetivo de la empresa
- Tabla 22 Reconocimiento del trabajo
- Tabla 23 Trabajo en equipo
- Tabla 24 Capacitación en Gestión de calidad
- Tabla 25 Comunicación
- Tabla 26 Resolución de problemas
- Tabla 27 Evaluación de desempeño
- Tabla 28 cumplimiento del plan estratégico
- Tabla 29 Uso de los recursos tecnológicos
- Tabla 30 Conocimiento de los recursos tecnológicos

Tabla 31 Prueba estadística de hipótesis general

Tabla 32 Prueba estadística de hipótesis específica 1

Tabla 33 Prueba estadística de hipótesis específica 2

Tabla 34 Prueba estadística de hipótesis específica 3

Tabla 35 Prueba estadística de hipótesis específica 4

Índice de gráficos y figuras

- Figura 1 Algoritmo del diseño de investigación
- Figura 2 Expresión para determinar la muestra a partir de la población
- Figura 3 Histograma de Cumplimiento de procedimientos
- Figura 4 Histograma Logro de objetivos
- Figura 5 Histograma Cumplimiento de estrategias
- Figura 6 Histograma Cumplimiento de reglamento
- Figura 7 Histograma Cumplimiento de funciones
- Figura 8 Histograma División de trabajo
- Figura 9 Histograma Liderazgo
- Figura 10 Histograma Motivación Institucional
- Figura 11 Histograma Toma de decisiones
- Figura 12 Histograma Evaluación de logro de objetivos
- Figura 13 Histograma Mejora de funciones
- Figura 14 Histograma mecanismo de retroalimentación
- Figura 15 Histograma Iniciativa del líder
- Figura 16 Histograma Integridad del líder
- Figura 17 Histograma Objetivos de la empresa
- Figura 18 Histograma Reconocimiento del trabajo
- Figura 19 Histograma Trabajo en equipo
- Figura 20 Histograma Capacitación en Gestión de Calidad
- Figura 21 Histograma Comunicación
- Figura 22 Histograma Resolución de problemas
- Figura 23 Histograma Evaluación de desempeño
- Figura 24 Histograma Cumplimiento de plan estratégico
- Figura 25 Histograma uso de recursos tecnológicos
- Figura 26 Histograma Conocimiento de los recursos tecnológicos
- Figura 27 Presupuesto

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020. Se realizó un estudio básico, con un nivel correlacional y un diseño no experimental; la población se conformó por 83 ejecutivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura ubicado en la Av. Echenique 282 de la Provincia de Huaura, Distrito de Huacho; los cuales están estratificados en directivos, Jefes de Unidades, Coordinadores, Asistentes Administrativos - Técnicos y Auxiliares; la muestra se obtuvo mediante el método probabilístico y se constituyó por 45 trabajadores. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que los procesos administrativos como Planificación, Organización, Dirección y Control han tenido resultados positivos, revelando factores eficientes en el cumplimiento de reglamento y funciones, liderazgo, motivación, toma de decisiones. Asimismo, en los procesos de dirección y control se han destacado factores como el liderazgo, toma de decisiones, evaluación de logros y cumplimiento de objetivos de la empresa. Con respecto a la variable Gestión de Calidad los resultados positivos se han evidenciado en sus cuatro enfoques revelando integralidad del líder, trabajo en equipo, evaluación de desempeño y el uso de tecnologías. Por tal razón, aseguramos que los procesos administrativos aplicados adecuadamente se relacionan significativamente con la gestión de calidad de los servicios que brinda la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020.

Palabras claves: Proceso, Administrativo, Gestión, Calidad.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the administrative process and quality management in the Superior Court of Justice of Huaura, Lima 2020. A basic study was carried out, with a correlational level and a non-experimental design; The population was made up of 83 executives from the Huaura Superior Court of Justice located at 282 Echenique Av of the Huaura Province, Huacho District; which are stratified in managers, Heads of Units, Coordinators, Administrative Assistants - Technicians and Auxiliaries; the sample was obtained using the probabilistic method and consisted of 45 workers. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The results obtained in the investigation showed that the administrative processes such as Planning, Organization, Direction and Control have had positive results, revealing efficient factors in the fulfillment of regulations and functions, leadership, motivation, decision-making. Likewise, in the management and control processes, factors such as leadership, decision-making, evaluation of achievements and fulfillment of company objectives have been highlighted. Regarding the Quality Management variable, the positive results have been evidenced in its four approaches, revealing the integrity of the leader, teamwork, performance evaluation and the use of technologies. For this reason, it is concluded that the adequate administrative processes are significantly related to the efficient quality management of the collaborators of the Superior Court of Justice of Huaura, Lima 2020.

Keywords: Administrative Process, Quality Management.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actualmente realizan numerosas actividades dentro de su entorno laboral, todas estas actividades se basan en un plan estratégico y de desarrollo elaborado a partir de las necesidades del cliente interno y externo, esto en afán de cumplir con los objetivos trazados en los distintos periodos de trabajo a corto, mediano y largo plazo. En este mismo plan se aborda también la evaluación de los líderes y colaboradores de cada organización; sin embargo, es preciso establecer que cada estrategia planteada debe tener un resultado positivo o deseado, aunque ninguna está libre de riesgos (Chiavenato, 2010). Desde este punto asegurar el proceso administrativo en la organización es una parte fundamental desde el momento en que algún objetivo trazado no se cumple o se presentan fallas en el plan de trabajo; lo que puede ser generado por deficiencias en la toma de decisiones ya que, esta actividad permite el desarrollo continuo de la organización (Mora – Aristega, et.al. 2017).

De acuerdo con Briones, et. al. (2019) el líder debe asegurarse de las acciones que realizan los miembros de la organización, lo que conduce a las metas establecidas. Todo esto en función de un proceso administrativo controlado, deslizado desde elementos básicos, estándares de desempeño, resultados evaluados y medidas correctiva. Asimismo, las estrategias administrativas conducen de forma prospectiva a los acontecimientos positivos o negativos de la organización a partir de un diseño de planificación, ejecución y control. Estos aspectos, como se ha mencionado, son importantes para el desarrollo de cualquier organización y si no se siguen de forma eficiente pueden tener efectos negativos en distintos sectores, como por ejemplo, en la gestión de calidad.

Según el Modelo de Gestión de Calidad (EFQM) (2018), la gestión de calidad se base en un adecuado uso de recursos y una eficiente gestión en los procesos de la organización a través de un liderazgo que impulse las políticas y estrategias establecidas para lograr los objetivos comunes. Asimismo, un sistema de gestión de calidad es fundamental para el correcto funcionamiento de una organización

abarcando un conjunto de elementos como políticas, objetivos y procesos estratégicos trabajando de forma alineada. Esta herramienta permite formar una estructura efectiva de procesos, subprocesos y actividades partiendo desde el líder, los colaboradores, el trabajo en equipo e incluso la tecnología; debe ser sistémico desde una perspectiva estratégica (Becerra, et. al. 2019).

A nivel global, estudios realizados por Pont (2016) en Europa, sobre los modelos innovadores de administración y gestión pública menciona que “la pérdida de legitimidad del sistema político – administrativo, así como las demandas de regeneración política por parte de la ciudadanía, han obligado a los gobiernos y a la administración pública, a (re) diseñar modelos y lógicas de conducción de los público” (p. 2). La identificación de modelos innovadores y emergentes de administración y gestión pública nos ofrece unas pistas sobre la dirección y formas en la que se está reestructurando y orientando el Estado en la actualidad, así como sus estrategias de gobernanza.

A nivel latinoamericano, en Ecuador, un estudio realizado por Bravo y Aviles (2020) sobre la influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva tuvieron como resultados las deficiencias de los procesos de comunicación entre los líderes y los trabajadores y la falta de trabajo en equipo, lo que ha influenciado de forma significativa en la calidad de los procesos de desempeño y las tareas de cada uno de los trabajadores.

A nivel nacional, Fernández (2017) realizó una investigación sobre los procesos administrativos y su relación con la gestión de calidad de una municipalidad de Huaraz y concluyó que existió una relación significativa entre ambas variables, evidenciándose que los procesos administrativos se realizan de forma eficiente y esto permite que la gestión sea la adecuada. Por otro lado, Rabanal (2019) sobre la gestión de calidad y los procesos administrativos en empresas del sector servicio, concluyeron que la mayoría de trabajadores tenían conocimiento amplio sobre su estructura administrativa, planes estratégicos y objetivos empresariales, lo que se relaciona directamente con una eficiente gestión de calidad gestionando de forma correcta a los clientes internos y externos de las empresas.

A nivel institucional, en la Corte Superior de Justicia de Huaura, se evidencia que la gestión de calidad no es la esperada, su alcance a un nivel óptimo del buen servicio y atención al ciudadano que hace uso de los servicios de administración de justicia, muchas veces muestran inconformidades por el servicio brindado, no se encuentran satisfechos por la calidad de servicio con o la celeridad con el que se debe dar el trámite, así como el acceso a todos los servicios, falta de la modernización y otros aspectos que en cierta forma causan una opinión negativa del Poder Judicial ante la ciudadanía; por ello con el fin de contribuir al desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales de la Corte Superior de Justicia de Huaura, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura. Lima 2020?

De acuerdo con el problema planteado, se justifica la siguiente investigación teniendo en cuenta que, en la Corte Superior de Justicia de Huaura debe lograr la auto – organización; es decir, el compromiso de todos, desde el más simple de los colaboradores que tienen un rol y que está en condiciones de defender e integrar la regla de la acción cotidiana hasta el más alto directivo; asimismo desde un aspecto práctico, los problemas observados en el lugar del estudio, requieren de forma inmediata ser atendidos de forma científica, las deficiencias del liderazgo, la ausencia de comunicación entre jefes y colaboradores, los limitantes encontrados en los procesos estratégicos y en el talento humano podrían estar asociados con su falta de conocimiento del proceso administrativo como organización, planificación, evaluación y control. Por otro lado, partiendo desde el contexto teórico, si bien existen estudios que ya han sido presentados relacionando estas variables, este contexto es diferente y es una realidad palpable; por tal razón, debe ser estudiado aportando a resolver problemáticas que pudieran suceder en otras instituciones del país y así aportar a las bases teóricas científicas.

Teniendo en cuenta lo dicho líneas arriba, se plantea lo siguiente:

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuál es la relación entre la planificación y la Gestión de Calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020?

¿Cuál es la relación entre la organización y la gestión de Calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020?

¿Cuál es la relación entre la dirección y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020?

¿Cuál es la relación entre el control y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020?

Asimismo, como objetivo general y específico se planteo:

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el procedimiento administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar la relación entre la planificación y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020.

Determinar la relación entre la organización y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020

Determinar la relación entre la dirección y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020

Determinar la relación entre el control y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020

Finalmente, la investigación tendrá como Hipótesis general y específicos:

HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación entre el procedimiento administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Existe relación entre la planificación y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020.

Existe relación entre la organización y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020.

Existe relación entre la dirección en la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020.

Existe relación entre el control en la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a la problemática identificada, se recabó información referente a las variables de estudio, teniendo como antecedentes internacionales a diferentes investigadores entre ellos el aporte de Pérez (2017) en su tesis: “Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A“, Quito-Ecuador, como objetivo planteó, identificar un modelo de gestión de calidad que se adapte a las necesidades de CONSTRUECUADOR S.A. y diseñar una propuesta del modelo seleccionado. La investigación se desarrollo siguiendo los enfoques metodológicos asociados a la satisfacción del cliente, liderazgo, gestión de recursos, las Normas Internacionales ISO 9001. El estudio permitió conocer que, en el cumplimiento de los requisitos ISO 9001: 2015 la empresa obtuvo el siguiente porcentaje, en organización 65%, en evaluación de desempeño 13%, en apoyo 9%, en contexto de la organización 5%, en liderazgo 5%, en mejora 2% y en planificación 1%. La investigación concluyo que, en función de los resultados obtenidos y el desarrollo de la propuesta, el uso de un sistema de gestión fundamentado en las normas ISO 9001-2015 resulta para el fortalecimiento y mejora de la gestión de calidad.

Chagñay (2017) en su tesis: “Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Danoso Constructores CIA LTDA. Periodo junio 2016-junio 2017” – Ecuador, como objetivo planteó, determinar cómo los procesos administrativos contribuye en la gestión de la empresa. La investigación descriptiva de campo de diseño no experimental, ayudaron a que el investigador concluya a través de los resultados conocer que, el 47% del personal administrativo y el 43% del personal operativo participan en la etapa de planificación de la empresa, 50% del personal administrativo utiliza la misión como herramienta de planificación y el 73% del personal operativo utiliza los proyectos, e 24% considera que la forma de organización es muy buena, para el 37% de los trabajadores la mejor manera de realizar las actividades es por medio de las ordenes de los propietarios, en cuanto a la herramienta de organización utilizada el 49% concuerda con el organigrama, el 47% de los trabajadores consideran que las funciones del trabajo se encuentran

correctamente divididas y un 68% afirma que casi siempre se realizan actividades de control de personal. Lo que permite concluir que la organización utiliza el proceso administrativo para la gestión de sus actividades con algunas fallas, que deben ser corregidas para que la gestión sea de calidad.

Salazar (2016) en su tesis: "Evaluación y Propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos de la facultad de contabilidad y Auditoria de la Universidad Técnica de Ambato, año 2015", Ambato-Ecuador, como objetivo planteó, evaluar y proponer un plan de mejoramiento de los procesos administrativos de la FCA de la UTA, aplicado a 308 sujetos que forman la muestra, producto de este estudio concluyó que el 80% de los sujetos tienen conocimiento de los procesos administrativos, un 71% considera que los procesos administrativos son pocos ágiles, un 61% avala la existencia de procesos administrativos en la organización, el 53% considera que la administración no es eficaz en la solución de problemas, el 81 % considera que a veces se da la evaluación de resultados y objetivos y el 44% de los encuestados reconocen que la organización cuenta con un organigrama; es decir, es evidente que el proceso administrativo en la institución tiene algunas deficiencias que deben ser mejoradas y superadas por ello se plantea el desarrollo de un plan que permite fortalecer cada fase del proceso administrativo.

En el contexto nacional, De la Cruz (2017) en su tesis "Estandarización de los procesos administrativos y la eficiencia en el control de obras publicas de una entidad publica, Lima 2016", como objetivo se planteó, determinar la relación que existe entre la estandarización de los procesos administrativos con el control eficiente de las Obras Publicas en una entidad publica. La investigación se desarrollo siguiendo un enfoque cuantitativo, con tipo de investigación básica, de alcance descriptivo y de corte transversal con una muestra de 100 sujetos, estudio que llego a la conclusión que la estandarización de los procesos productivos en la organización se evidenció 18% de poca aceptación, 72 % aceptable y un 10% muy aceptable, en cuanto al nivel de correlación entre los procesos administrativos y el control fue de 0.357 índices de baja correlación entre las variables estudiadas.

Fernández (2017) en su tesis: "Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017", como objetivo planteó, demostrar la relación que existe entre los procesos administrativos y la gestión de calidad que se vive dentro de la Municipalidad, dicho estudio se desarrolló siguiendo un enfoque cuantitativo, siguiendo un tipo de investigación no experimental de diseño correlacional y la muestra estuvo conformado por 170 sujetos, producto de dicho estudio llegó a la conclusión de la existencia de una relación positiva entre las variables de acuerdo con el coeficiente de correlación; es decir, que de los resultados obtenidos la gestión de los procesos administrativos eran eficientes y seguía las políticas, normas y orientaciones emitidas por la entidad, generando una gestión de la calidad percibida por los usuarios.

Moreno De Gonzáles, (2020) al su tesis denominado: "Proceso administrativo y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2020", como objetivo fue establecer la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020 para la mejora continua de la calidad, dicha investigación le permitió concluir que el nivel de significación bilateral es igual 0,00 y este valor es mejor a 0.05, por lo que, existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación.

A nivel local, Avelardo (2021) en su estudio sobre la Implementación de un Sistema de Información para la mejora de procesos administrativos del centro de educación técnico de Paucarpata – Arequipa 2019, cuyo objetivo principal fue implementar un sistema de información para la mejora de procesos administrativos del centro de educación técnico de Paucarpata, el enfoque utilizado fue el cuantitativo, bajo un tipo de investigación aplicada y un nivel de investigación explicativa, utilizando la técnica de la observación y la encuesta y los instrumentos fue la ficha y el cuestionario, dirigido a 527 de población, la misma que también fue la muestra; de dicha investigación concluyó que la implementación de un sistema permitió observar de forma detallada la metodología propuesta logrando funcionamiento efectivo en los procesos de control y planificación.

Canazca, (2017) en su tesis sobre la “Gestión de Calidad como propuesta de educación profesional de estudiantes en Arequipa 2017”, tuvo como objetivo general determinar si la educación en gestión de calidad, mejorará el nivel profesional de los alumnos técnicos del Centro de Educación Técnico productiva (CETPRO), Ejercito “Arequipa” año 2017, dicha investigación e realizo un estudio básico con un nivel explicativo, se utilizo la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento a una población de 105 estudiantes al igual que la muestra. Se concluyó que, es importante la gestión de calidad, ya que una buena gestión en el mismo, formara un profesional más competitivo, dentro de los estándares de desempeño técnico profesional.

Medina (2019) en su tesis: “Implantación de un sistema de gestión de calidad con norma ISO 9001-2015 para la creación del centro de reconocimiento de los Aprendizajes logrados, en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2018, tuvo como objetivo general diseñar un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001-2015, que permita crear un Centro de Reconocimiento de los Aprendizajes Logrados, en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. La metodología utilizada se desarrolló bajo un manual de procesos establecidos sistemáticamente; y cuya conclusión en relación a los resultados demostraron que al conocimiento adquirido de la norma ISO 9001:2015 tras la consecución del objetivo anterior dan la seguridad necesaria para aplicar dicha normativa. En este caso se han planteado las características del Centro de Reconocimiento de los Aprendizajes Logrados CEREAL, se ha aplicado la normativa en aquellos puntos en los que da alcance el Sistema de Gestión de la Calidad, adaptándose tanto a los requisitos de la norma como a las características y actividades del centro.

MODELOS DE PROCESO ADMINISTRATIVO

Modelo de Stephen Robbins, en relación a la primera variable sobre proceso administrativo se tiene que esta sobresale por su modelo sistemático integral, lo que implica que engloba a toda la empresa, debido a que para el autor, la venta, la producción, el financiamiento y asegurar los bienes de la empresa la misma

relevancia. Para él la organización era un sistema independiente. Esta teoría estaba enfocada en lo igual, pues un obrero y el gerente son seres humanos los cuales permiten formar una sola unidad, un solo espíritu de equipo. Las labores administrativas deben ser responsabilidad de todos los gerentes deben compartirlas con los trabajadores (Almanza et al., 2018).

El autor generó situaciones para la eficiencia administrativa y para la producción de utilidades de la empresa, lo evidenciado en dichas situaciones está asociado con la teoría que se planteó: en esta se le da importancia a la estructura y disposición de las distintas áreas o personas que forman parte de la organización que le ayude a alcanzar la eficiencia. Este divide en seis partes las funciones de la organización las cuales son: operaciones técnicas, comerciales, financiera, de seguridad de contabilidad y administrativa. Destacando los principios de la administración, los cuales son: la división de la labor, la autoridad y la responsabilidad de las tareas, la unidad de mando, la unidad de dirección, la subordinación de las necesidades individuales a los intereses colectivos, remuneración del personal, el nivel de centralización de la estructura y jerarquía, orden, igualdad y justicia, la estabilidad de los trabajadores, la iniciativa y unión de personal.

El autor plantea que los componentes del proceso administrativo son los siguientes:

- Prevención o planificación, en esta se encuentra el objetivo de la organización y los planes y programas para su funcionamiento.
- La organización, esta se determina a partir de la estructuración e integración del capital humano.
- La dirección, esta hace que se ejecuten los planes y la organización.
- El control, este permite avalar que las acciones se están desarrollando conforme a la planificación organizacional.

Modelo de Frederick W. Taylor, que está basado en lo productivo, el propósito del mismo es el incremento de la productividad y la optimización, el autor afirmaba que, las pocas eficiencias de los talleres podrían mejorar cambiando el método empírico por métodos científicos en el desarrollo de los trabajos, debido a que este método cambia la improvisación y el empirismo por la administración

científica. Para el autor la eficiencia podía lograrse motivando el deseo de lucrarse de las personas y en los gerentes con los costos más bajos en mano de obra. La única manera de alcanzar esto es usando herramientas más productivas, y por medio de una labor más productiva ya sean en el trabajo de los empleados como el de los gerentes (Almanza et al., 2018).

El modelo planteado por el autor se fundamenta en el uso del método científico elevar los niveles de eficiencia en los procesos que se mencionan a continuación: Interpretación y desfragmentación de la labor sobre un fundamento científico, identificación de la relación desempeño y recompensa de los empleados, ajuste entre la demanda de la tarea y las capacidades de los trabajadores y el incremento de la productividad. Entre los principios de la administración planteados por el autor se encuentran:

- De planteamiento: Este principio consiste en cambiar la labor improvisada del trabajador por métodos que se desarrollan a través de procedimientos.
- De preparación: Escogencia de los trabajadores en función de sus capacidades y habilidades, para tener una mejor productividad.
- De control: Controlar el trabajo para cerciorarse si se está llevando a cabo de manera adecuada.
- De ejecución: Distribución de las acciones, tareas y responsabilidades para que su ejecución se realice de manera disciplinada.

PROCESO ADMINISTRATIVO

La Administración es originaria del latín ad, que quiere decir, dirección, hacia, tendencia, minis, comparativo de inferioridad, ciencia social y técnica cuya función es la planificación, organización, dirección y control de los recursos, capital humano, financiero, materiales, tecnológicos, de conocimiento, entre otros. Esta tiene como finalidad alcanzar los mejores y mayores beneficios que le sea posible,

tanto en lo económico como en lo social, mismos que estarán determinados por los objetivos que establezca la organización (Robbins y Judge 2017).

De acuerdo con Calderón et al. (2018):

El éxito de una empresa se encuentra determinado por una buena administración, debido a que la misma contribuye con la conformación de equipos de trabajo y las buenas relaciones entre sus miembros, además de que permite el correcto manejo de los recursos, los desafíos a superar y la solución del problema. Por medio de la administración se establecen los objetivos y se utilizan de manera adecuada los recursos. La administración es un proceso que comprende las siguientes fases planear, organizar, dirigir y controlar.
(p. 3)

En función a lo afirmado por el autor, la planificación es un proceso que se desarrolla a través de una serie de pasos consecutivos y sistematizados, estos pasos son la planificación, organización, dirección y control. Dichos pasos o fases cuando se realizan de manera adecuada y óptima garantizan el buen funcionamiento de la organización. La administración utilizada de manera correcta permite que se conformen los equipos de trabajos, las buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, facilita el manejo de los recursos, contribuye con la superación de los retos y la resolución de problemas que puedan originarse en la organización.

Uno de los creadores del paradigma administrativo fue Henri Fayol durante el año 1916, este solo planteó la teoría de los procesos administrativos, sino además se transformó en un paradigma de los procesos administrativos y de las áreas relacionadas a este. La administración es la determinación de los objetos indicados y la orientación de la organización hacia el logro de estos, por lo que la administración es descrita como un proceso, el cual precisa del desarrollo de un conjunto de funciones. Fayol en su teoría administrativa afirmaba que las acciones administrativas se encontraban compuestas por funciones como la planificación,

organización, dirigir y controlar, dichas funciones son las que se conocen en la actualidad como fases o etapas del proceso administrativo (Mero-Vélez, 2018).

Robbins y Judge (2017) se le llama proceso administrativo al conjunto de acciones o actividades que se realizan dentro de la organización para el alcance de los objetivos, para ello primero se establecen o se fijan los principios, luego determinar los recursos a utilizar, coordinar las actividades y comprobar que los objetivos se han logrado.

Los procesos administrativos comprenden las siguientes funciones: planificación, organización, dirección y control (Robbins y Judge (2017)).

Blandez (2014) afirma que, el proceso administrativo comprende una serie de pasos, los cuales son:

- Planificación: Por medio de esta se plantan los objetivos y se orientan las actividades, además permite el establecimiento de las metas organizacionales, las estrategias correctas para el logro de los objetivos y las estrategias para el alcance de las metas.
- Organización: Esta se encuentra relacionada con la repartición del trabajo entre los miembros del grupo, para determinar y reconocer las analogías y la autoridad que se requiere, esta etapa del proceso contempla el diseño de tareas y puestos, designar a la persona correcta para la función, la estructura organizacional y los métodos y procedimientos que se usaran.
- Dirección: Esta se encarga de orientar el talento y el esfuerzo de los miembros de la organización para el alcance de los objetivos planteados. Esta permite establecer cómo se dirige el talento humano de los trabajadores, el estilo de dirección correcto, orientar a los miembros de la organización al cambio y establecer las estrategias para la solución de problemas y la toma de decisiones.

- Control: Es el seguimiento y revisión de lo que se planteó y lo que se logró, en esta fase se encuentran las actividades que requieren de control y los medios de control que se utilizan para ellas.

Por consiguiente, el proceso administrativo comprende la Planificación, organización, dirección y control (Mero-Vélez, 2018)

PLANIFICACIÓN

Esta implica una serie de interrogantes ¿Qué hacer? O ¿Dónde se está ubicado?, ¿Qué se desea conseguir (es decir los objetivos)?, ¿Qué se debe hacer para lograrlo?, ¿Quién y cuándo lo va hacer?, ¿Con que recurso se cuenta?, se debe hacer un estudio del estado en que se encuentra la organización, por lo que se necesita de un diagnóstico y una descripción detallada de los recursos que tiene la organización, luego de ello, en función de la realidad encontrada se determinan los objetivos, mismo que deben ser factible, en este se deben incorporar distintas actividades que se deben considerar, como: indagar sobre el contexto en lo interno y externo, la planificación de estrategias, las políticas y normativas, las actividades o acciones a desarrollar a corto, mediano y largo plazo (Mero-Vélez, 2018).

Casi siempre la planificación es descrita como un proceso reflexivo sobre el que se piensa que hacer para pasar por un presente conocido al futuro que se desea tener, este proceso consiste dirigir el curso de las acciones que se han determinado con el propósito de lograr lo que se espera o necesita cambiar, esta implica el seguimiento de una secuencia o serie de pasos que se deben seguir de forma sistemática y ordenada (Ramírez et al., 2017).

Para Calderón et al. (2018), la planificación es:

El proceso por medio del cual se determina los objetivos de la organización, las estrategias o acciones para el logro de dichos objetivos. Esta forma parte de los elementos de que conforman las funciones directivas y antecede a otras como la organización, dirección y control. Cuando los objetivos son establecidos por medio

del plan, deben coordinar las acciones y recursos para el alcance de los mismos. (p.3)

De acuerdo a lo aseverado por el autor, la planeación forma parte de los elementos o fases que conforman el proceso administrativo y este paso se encuentra antes de la organización. En esta fase se determinan los objetivos y todos aquellos aspectos que permiten el alcance de los mismos como es el caso de las acciones, estrategias y recursos.

La planificación y las estrategias van de la mano, debió a que la planificación se encarga de determinar el camino para el logro de las estrategias, además la planificación es un elemento fundamental en la toma de decisiones de la organización, la misma se realiza posterior al diagnóstico de la situación, esto permite establecer por medio de la planificación cuales son las estrategias que se utilizarían para el alcance de los objetivos esperados (Robbins y Judge, 2017).

La planificación es una actividad que permite construir un camino entre la situación actual y futura, dicha acción conlleva al establecimiento de misiones, objetivos, metas y el establecimiento de estrategias, medios y recursos para ser alcanzados en un tiempo específico. Esta se considera el primer paso para el proceso administrativo y es un elemento de gran relevancia pues esta contribuye con el incremento de la seguridad y el éxito de las acciones que se realicen en función a los objetivos planteados (Ramírez et al., 2017).

De acuerdo con Calderón et al. (2018), la planificación trae consigo un conjunto de ventajas, estas son:

- Establece una dirección a seguir: Cada una de las personas que laboran para la organización conoce lo que esta espera de ellos y hacia donde debe ir dirigido su esfuerzo y desempeño, inclusive en situaciones problemáticas.
- Reforzar la manera de protegerse contra las amenazas y ayuda en el alcance de las oportunidades, debido a que los gerentes que planifican y

controlan las acciones planificadas deben estar continuamente supervisando el entorno, esto le permite anticiparse a los cambios.

- Contribuye con el uso adecuado de los recursos disponibles, además de darle una visión integral de lo que se quiere alcanzar, o que recursos se tiene para materializar esto o para su aplicación.
- Permite el control, debido a que su diseño que ayuda a conocer cuando las actividades no se están realizando de la manera correcta, ayudando con ello a la corrección de las mismas.

En tal sentido, la planeación está conformada por procedimiento, objetivos y estrategias.

Procedimientos

El procedimiento es el conjunto de pasos que se determinan para el desarrollo de una planificación, por medio de este se intenta conocer cuál es la causa que produce cada fallo, además permite aprovechar el tiempo y el esfuerzo que se le va a dedicar al mismo, los procedimientos a seguir durante una planificación establecen los pasos que conducen al logro de los objetivos a través de las actividades (Robbins y Judge, 2017).

Objetivos

En los objetivos de la planificación se deben evidenciar los sistemas o subsistemas que influyen en la planificación de las mismas, además debe indicar el tiempo de ejecución, por lo general las planificaciones no exceden de dos años (Velázquez-Camposano et al., 2016).

Estrategias

Las estrategias son planes que están conformados por un conjunto de pasos o de términos, cuyo propósito es el logro de los objetivos. Este término es de origen militar y por lo general es aplicado cuando se produce una contienda, no obstante, en la actualidad dicho término es utilizado en distintos ámbitos como sinónimo de un proceso que se fundamenta en un conjunto de lineamientos que intentan lograr un resultado esperado (Velázquez-Camposano et al., 2016).

ORGANIZACIÓN

En esta fase del proceso de organización se intenta responder a la siguiente interrogante ¿Cómo se va hacer?, la organización de la empresa está en su estructura y en la manera de actuación para conseguir el alcance de los objetivos organizacionales establecidos, las empresas no se organizan por sí misma y las estructuras no son diseñadas de manera paralelas. El funcionamiento de la empresa no estará en sus optimas condiciones si esta no cuenta con estructuras organizativas, esto podría tener como efecto la generación de caos (Robbins y Judge, 2017).

“Grupo de reglas, funciones y comportamientos que deben ser respetados por los miembros de la empresa, la organización permite disponer y coordinar todos los recursos con que cuenta una empresa” (Arteaga-Coello et al., 2016, p. 425).

En virtud a lo planteado por el autor, la organización comprende la estructuración de las normas, funciones, actitudes y comportamientos que deben seguir los trabajadores de la empresa, esta permite organizar y utilizar de forma adecuada todos los recursos tanto material que posee la empresa.

Para que la organización de la empresa se realice de manera efectiva se debe tener una visión integradora de la misma, ver a la empresa como un todo y no como un cúmulo de partes o elementos tales como: el capital humano, materiales, financieros y otros, siendo importante el conocimiento de la disponibilidad y organización para alcanzar el más alto rendimientos con la menor cantidad de recursos, esto permitirá realizar las actividades de la empresa para alcanzar los mayores beneficios, dichos elementos y recursos deben ser incorporados a la estructura organizativa de la empresa, para así contribuir con los niveles de competitividad (Mero-Vélez, 2018).

Ramírez et al. (2017) sostiene que, por medio de esta se asignan las actividades, recursos y responsables a las acciones planificadas. Aunado a ello, permite determinar un sistema de relación de tal manera que los trabajadores puedan

relacionarse y cooperar para el logro de las metas organizacionales. La organización genera como resultado la creación de un sistema organizativo, donde el organigrama es la representación gráfica de la misma. La organización es en sí, la distribución de funciones y responsabilidades a los trabajadores de una organización, con el propósito de que lleven a cabo acciones que permitan el logro de las metas establecidas en la planificación, las funciones se delegan de acuerdo a la naturaleza de la labor y a las características del puesto, mientras que las responsabilidades se fundamentan en el fiel cumplimiento de las tareas a ejecutar.

La organización de la empresa describe la estructura de la misma, en esta se encuentra establecidas las funciones y responsabilidades de cada trabajador de la organización, es importante que todas las personas que laboran para la organización en sus distintas áreas tengan conocimiento de este organigrama, pues de esta manera conocerán el rol que cumple cada quien. En la organización también incide el liderazgo, el líder es la persona que se encarga de estructurar la organización, además este es quien toma las decisiones que se requieren para que la empresa se desempeñe de manera efectiva. El liderazgo es un componente importante para que se den los demás componentes del proceso administrativo (Mero-Vélez, 2018).

La organización constituye una acción de la administración que intenta reconocer y clasificar las acciones que se necesitan para el cumplimiento de los objetivos establecidos, que relacionan las actividades en función a los recursos disponibles y que coordina las relaciones de autoridad y la integración de los miembros de la organización. Para que la organización sea efectiva primero se debe realizar una revisión de los recursos con los que se cuenta: capital humano, equipos, materiales, procesos, entre otros (Ramírez et al., 2017).

De acuerdo con Mero-Vélez (2018), la organización direcciona entre sí actividades indispensables, por medio de la delegación de responsabilidades a las personas que en esta laboran, las actividades que comúnmente se desarrollan en la fase organizativa se encuentran:

- Asignación de recursos, en esta se deben determinar el capital humano, los recursos materiales y financieros disponibles para la ejecución de actividades.
- Actividades, esta son el cúmulo de acciones que se desarrollaran en función al logro de los objetivos.
- Responsables, las personas encargadas del cumplimiento de las actividades pautadas.
- Tiempo, el tiempo que tardara la ejecución de las acciones.
- Determinación del nivel de especialidad y la división del trabajo en función a comercialización, compra y personal.
- Determinación de las jerarquías en cuanto a la relación de autoridad y responsabilidad,
- Designación de funciones y responsabilidades.
- Identificación de los entornos de control
- Establecimiento de la estructura organizacional.
- Elaboración de manuales organizacionales, políticas y procedimientos.

Finalmente, la fase de organización comprende, reglamento y división de trabajo (Mero-Vélez, 2018).

Reglamento

El reglamento es el conjunto de normas y lineamientos establecidos por la organización para regir el funcionamiento de la misma (Aguilar et al., 2016).

Funciones

En esta etapa se debe fomentar un alto nivel de eficiencia en la comunicación interna de la organización y un balance de la autoridad-responsabilidad para el funcionamiento productivo de los recursos. Se deben interpretar de forma detallada las cualidades y capacidades de cada trabajador de la organización, identificando con ello el grado de potencialidad individual y colectiva que tiene cada uno de los trabajadores del equipo, por ello es relevante determinar con claridad el organigrama y el funciograma. El establecimiento de las funciones de los

trabajadores previene el abandono de las áreas de más relevancia de la organización (Aguilar et al., 2016).

División del trabajo

La división del trabajo se da a partir de la identificación de la naturaleza de las funciones y de las capacidades y habilidades que requiere tener el trabajador para el cumplimiento de las mismas. La división del trabajo permite que la persona que laboran para la organización cumplan con las áreas asignadas de acuerdo a las características y exigencias de cada de cada una (Mero-Vélez, 2018).

DIRECCIÓN

La dirección se considera un método por medio del cual se coordinan los fines y las personas para el alcance de los objetivos planteados. Por lo que está también es vista como un proceso dinámico, con bases sociales debido a que su naturaleza está constituida por las relaciones entre las personas en los distintos niveles de la organización, mismo que se encargan de realizar las diversas acciones planificadas, ya que solo a través del esfuerzo de las personas los de más recursos son de utilidad, dando respuestas a las demandas y exigencias de la sociedad (Ramírez et al., 2017).

Esta se debe tener en cuenta cada uno de los cargos y oficios, el grado de responsabilidad y autoridad, unido a la capacidad y el talento para gestionar, esta se puede reforzar por medio de la promoción entre todos los trabajadores, pues se considera un medio para la motivación de los mismos (Borrero et al., 2017). Entre las funciones que cumple dicha fase del proceso administrativo se encuentran el orientar, dirigir, supervisar y la coordinación (Aguilar et al., 2016).

El termino dirección tiene como significado dirigir y mandar, incidir y motivar a los trabajadores para que ejecuten tareas importantes. Este es la fase más relevante del proceso administrativo, además es el que tiene mayores discrepancias ya que por lo general son accidentales (Mero-Vélez, 2018).

Esa fase del proceso se encuentra determinada por la responsabilidad que tienen todos los jefes de dirigir, guiar, motivar, estructurar e impulsar a los trabajadores que se encuentran a su cargo, en cuanto a la ejecución óptima de las actividades, tratando de que den su mayor desempeño y cooperación (Robbins y Judge, 2017).

De acuerdo con algunos autores la dirección es la acción ejecutiva de guiar y controlar a los trabajadores. En cuanto a los aportes de Fayol se hace referencia a que una vez integrado el grupo social, se debe hacer que funciones y esta es la función de la dirección, en la cual cada líder o gerente debe alcanzar los mejores resultados que le sean posible en los elementos que integran su área o unidad de acuerdo a los intereses organizacionales (Mero-Vélez, 2018).

Esta fase del proceso administrativo necesita que se evidencie una comunicación continua y una supervisión ágil y directa de las diferentes áreas del trabajo en la organización. Se considera determinante que el responsable de dirigir la organización se encuentre siempre alerta para que no se desvíe la intención o disposición del desempeño organizacional (Aguilar et al., 2016).

Finalmente, la dirección comprender el liderazgo, motivación y la toma de decisiones (Mero-Vélez, 2018).

Liderazgo

El liderazgo se considera una herramienta intrínseca en una persona que puede generar cambios importantes tanto en los trabajadores como en la organización. Muchas veces el liderazgo puede llegar a generar cambios negativos como la rotación de personal, disminución de los índices de productividad de los trabajadores. En cuanto a los cambios negativos que puede generar el liderazgo se encuentra la efectividad del trabajo en equipo, clima laboral positivo y mayor compromiso laboral de los trabajadores (Arias-González, 2021).

Toma de decisiones

Este es un proceso extenso que puede incluir, la evaluación de las alternativas, la valoración o juicio y la lección de una decisión. Por lo que la toma de decisiones es

la capacidad cognitiva para escoger, involucrar, analizar, categorizar, producción juicios probabilísticos, construcción de alternativas y decisiones. En dicho proceso debe existir la combinación de información, la comparación opciones y el valor de las opiniones (González et al., 2018).

CONTROL

Esta es la fase del proceso administrativo que se encarga de medir y corregir el desempeño de cada trabajador y de la organización en general. El control permite conocer el desempeño en función de las metas, planes establecidos, permite identificar donde se encuentran los problemas o situaciones que no cumplen con los estándares determinados, para su corrección adecuada. Además de ello permite el logro de los planes, debido a que los mismos no se logran solos, los planes se encargan de orientar a los líderes y gerentes en cómo deben utilizar los recursos para el alcance de los objetivos y metas, para ello se deben corroborar las acciones que se deben ajustar a los planes. El control es la fase del proceso administrativo que permite valorar el rendimiento y desempeño de la organización (Robbins y Judge, 2017).

La función principal de esta fase es la administración en virtud a la prevención y corrección de errores, la ubicación de la desviación de los planes originales otros hechos que intervengan o debiliten la economía de la organización (Kutch, 2017). De allí radica la importancia del uso de los instrumentos de control que exige el funcionamiento de la organización como es el caso del diseño de presupuesto, control de compras, uso de insumos, procesos de producción, interpretación del proceso productivo, sistema de resultados, entre otros (Aguilar et al., 2016).

Es la medición y corrección de las tareas que ejecutan los trabajadores con el propósito de avalar de que los mismos desempeñan sus funciones orientadas al alcance de los objetivos organizacionales y los planes establecidos para ellos. El control se considera una función que se encarga de evaluar continuamente las acciones en las diferentes áreas de la organización, esta se encuentra unidas a las metas y lineamientos planificados con anticipación, permitiendo que se dé una retroalimentación que accede a la transformación y corrección del rumbo de las

acciones, teniendo siempre en cuenta el alcance de los objetivos económicos que requiere la organización (Ramírez et al., 2017).

El control es la última de las fases del proceso administrativo. Por medio de este se vigilan las actividades que se están desarrollando tal cual como fueron establecidas en el plan. Además de comprobar que las mismas están permitiendo lograr los objetivos determinados. Es importante destacar que sin una planificación no puede existir un control, además de ello no se puede avalar que la planificación se está desarrollando de manera efectiva si no existe un control (Calderón et al., 2018).

Para Mero-Vélez (2018), el control está integrado por un conjunto de elementos, estos son:

- Se debe realizar un proceso de supervisión de las acciones realizadas.
- Se deben contar con estándares o patrones que permitan identificar desviaciones que puedan afectar los resultados.
- Por medio del control se pueden corregir errores o desviaciones de los resultados de las acciones desarrolladas.
- La actividad de control permite orientar la planificación y objetivos a desarrollar, luego de corregir las situaciones que se crean pertinentes.

Esta fase tiene una gran relevancia en el proceso administrativo, debido a que por medio del mismo se realiza un seguimiento constante para tener información actualizada de los recursos que se tienen para contribuir de manera óptima en la dirección adecuada de la organización y la toma de decisiones oportunas. Además, en el control interviene una serie de elementos como: La evaluación de los logros y avances de las metas en funcionamiento de la organización, verificación y evaluación de la información del desarrollo organizacional (Ramírez et al., 2017).

Por consiguiente, el control comprende las evaluaciones, recomendaciones y retroalimentación (Mero-Vélez, 2018).

Evaluaciones

Esta consiste en realizar un balance entre las acciones desarrolladas y los objetivos determinados, este proceso a su vez genera un juicio que interviene en la toma de decisiones para el fortalecimiento constante del accionar y funciones que se realizan en la organización (Ubiera y D'oleo, 2016).

Recomendaciones

Las recomendaciones se realizan con el propósito de que se mejoren o perfeccionen los procesos y actividades realizadas. Además, por medio de las recomendaciones se pueden redirigir las posibles desviaciones que se evidencien durante el proceso o la ejecución de acciones. Por ello, es de gran relevancia que durante y después de la fase de control se deben realizarse las recomendaciones pertinentes a la ejecución de los procedimientos (Ubiera y D'oleo, 2016).

Retroalimentación

La retroalimentación puede ser descrita como una reorientación de las funciones y tareas que debe cumplir cada trabajador, la fase de control permite que la alta gerencia le brinde una retroalimentación continua a los trabajadores de sus funciones y todos los elementos que esta implica, la misma permite que se optimicen y perfeccionen los procesos organizacionales (Mero-Vélez, 2018).

MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

El modelo EFQM (European Foundation For Quality management), que guarda relación con la segunda variable denominada Gestión de calidad, se tiene que ésta fundación tiene como lema "Las buenas organizaciones alcanzan y mantienen niveles sobresalientes de rendimiento y responden o sobrepasan las expectativas de todos los grupos de interés". El enfoque planteado por esta fundación se basa en dar respuesta a las demandas de los clientes y trabajadores, es decir, su satisfacción, dicha satisfacción se puede lograr por medio del liderazgo que orienta la política y estrategia de la organización empleando para ello los recursos de manera adecuada y una gestión óptima de los procesos más relevantes de la organización para el alcance de unos buenos resultados (Chacon y Rugel, 2018).

Este modelo facilita la comprensión de las causas y consecuencia de las acciones que se desarrollan en la organización y los resultados que se logran a través de dichas acciones. Este modelo lo conforman tres elementos: Valores de excelencia, criterios y el esquema lógico REDER, estos se relacionan entre sí. En cuando al esquema lógico de REDE se considera un mecanismo, por medio del cual se orientan de manera estructurada las mejoras de todas las áreas que integran la organización. El mismo se puede utilizar en cualquier organización, sin importar sus características (Chacón y Rugel, 2018).

Este modelo fomenta una serie de valores como; Agregar valor al cliente, esta consiste en darle valor a sus necesidades, expectativas y oportunidades; Generar un futuro sostenible, por medio del cual se pretende generar un impacto positivo en un entorno determinado; Generar la capacidad de la organización, es decir, tener una gestión efectiva dentro y fuera de la organización; Creatividad e innovación, esta implica darle un mayor valor a la organización por medio de las mejoras constante y la innovación estructurada; Gestión con rapidez, esta es la capacidad para reconocer y dar respuesta de manera efectiva a las oportunidades y amenazas del entorno; Alcanzar el éxito a través del talento corporativo, lo que implica que una buena organización valora a sus trabajadores, delega responsabilidades, intenta el alcance de sus objetivos tanto individuales como organizacionales y se deben obtener resultados sostenibles en función al tiempo y a la satisfacción de necesidades.

Modelo de calidad de Crosby (Cortés 2015):

- La calidad es descrita como el cumplimiento de los requisitos. Lo que indica que los procesos o productos que realiza la organización deben estar bien hechos a la primera. Esto requiere del reconocimiento de las necesidades del cliente y de los trabajadores de la organización, pues solo de esta manera se pueden determinar las características que permiten el alcance de su satisfacción.

- El sistema de calidad es prevención. La evaluación de un proceso o producto siempre se debe realizar, especialmente cuando se ha incurrido en errores. Esto permitirá tener un mayor control y evitar que se puedan originar los mismos errores, es por ello que el mejor proceso para el alcance de la calidad es la prevención.
- El estándar de relación es 0 errores. En el logro de los resultados organizacionales intervienen todas las personas. Todos los procesos que se realizan dentro de la organización, estos se ejecutan por medio de diversas acciones y el trato con los proveedores. Cada acción planificada se debe desarrollara de la manera más óptima si se quieren alcanzar los resultados esperados. Para ello se requiere de un estándar de realización, el cual debe ser cero errores, es decir, realizar las cosas de manera óptima a la primera.
- La medida de calidad es el valor de incumplimiento. los productos y servicios que no salieron como se esperaba deben ser desechados y cambiados por otros. Esto implica un costo, ya sea por corregir el defecto o por el cambio del producto, entre los costos que se producen por este tipo de situación se encuentran: El costo económico, perdida del cliente, de credibilidad, entre otro. Precio que se debe pagar por la calidad de los productos o servicios, por lo que la medida de la calidad se determina a partir de dichos costos.

Modelo de calidad de Cantú (2011):

- Compromiso de los gerentes o liderazgo, los directivos son los que se encargan de orientar la evolución de la calidad.
- Equipos de mejoramiento de la calidad, se debe establecer los equipos responsables del alcance de la calidad.
- Medición de la calidad, cuantificación de los resultados.
- Corrección de la calidad, tiene como finalidad reorientar las desviaciones que intervienen en el logro de la calidad.
- Comité de calidad, este debe estar integrado por los lideres y gerentes de las áreas que conforman la organización.

- Capacitación y educación, las organizaciones deben tener programas y planes de capacitación continuo que contribuyan con el desarrollo profesional de sus trabajadores.
- Objetivos de calidad, estos deben formar parte de la planificación organizacional.
- Prevención de errores, este elemento es fundamental para toda organización.
- Reconocimiento y recompensa, brindarle un reconocimiento público a los trabajadores que alcance los objetivos pautados.
- Crecimiento con rentabilidad, los planes y programas realizados deben proporcionar beneficios lucrativos.
- Conocimiento del mercado y los clientes, se deben conocer las exigencias y demandas del mercado.
- Planeación estratégica, la organización debe orientar sus esfuerzos por medio de estrategias que le permitan cumplir con su misión y visión.
- Cultura de calidad, los trabajadores deben estar involucrados en dos los procesos que desarrolle la empresa.
- Enfoques de sistemas, los sistemas permiten la integración de los esfuerzos.
- Administración de la información, el suministro de información debe llegar a todas las áreas de la empresa.
- Política de calidad, es necesario que las políticas sean claras y que no generen ambigüedades.
- Constancia y propósito para la competitividad, esta permite fortalecer la producción y los servicios de la empresa.
- Métodos de supervisión, por medio de los cuales se intenta lograr lo mejor de los trabajadores en cuanto a desempeño.
- Diseño de productos y procesos, estos facilitan el cumplimiento de las metas operativas.
- Control de procesos, estos se desarrollan por medio del uso de las herramientas administrativas.
- Relación con los proveedores, asegurar la calidad requiere de una buena relación con los proveedores.

- Auditoria y evaluación de los sistemas de calidad, los sistemas de calidad deben ser evaluados constantemente por medio del uso de procedimientos.

GESTIÓN DE CALIDAD

Calidad significa transformar los requerimientos y necesidades futuras del cliente por medio de la cuantificación y la medición, lo que hace que se convierta en un medio a través del cual se diseña y se desarrolla productos o servicios por los que las personas están dispuestas a cancelar una suma de dinero, generando con ello la satisfacción del mismo, lo que hace que la calidad solo pueda ser cuantificada por medio de la perspectiva del cliente. La calidad en la organización se puede emplear como herramienta estratégica, para el logro de mejores niveles de competitividad, debido a que permitirá mantener una analogía con las exigencias y demandas del mercado (Hernández et al., 2018).

Siguiendo las directrices de las normas ISO 9000, la gestión es descrita como el grupo de acciones sistematizadas y coordinadas para orientar el curso de una organización. En la dirección y control de una organización interviene las metas y los objetivos, en cuanto a la calidad, esta se encuentra relacionada con el desempeño y funcionamiento de la organización que puede ser mala, buena o excelente (Acuña et al., 2016).

La gestión de calidad es descrita como una herramienta indispensable en la efectividad de los procesos de planificación, control, aseguramiento y fortalecimiento de la calidad de una organización (Hernández et al., 2018).

Acuña et al. (2016), siguiendo las afirmaciones de diversos autores asevera que:

La calidad representa la manera de hacer las cosas, en especial la preocupación de la organización por dar respuesta a las demandas y exigencias de los usuarios y por el perfeccionamiento continuo de los procesos y los resultados. La gestión de calidad ha permitido la transformación de la gestión estratégica, el enfoque de sistema, el

enfoque de procesos y la gestión de una cultura orientada a dar respuesta a las exigencias del cliente, permitiendo con ello el alcance de los resultados de manera coherente y objetiva. (p. 477)

En función a lo señalado por el autor, la calidad está asociada a la forma en que se desarrollan las actividades y acciones, además de ello implica que la organización intente de la mejor manera posible dar respuesta a las demandas y necesidades del cliente, por lo que requiere de la optimización constante de todos los procesos que se llevan a cabo. Por medio de la gestión de calidad se han transformados diversos enfoques como el de sistema, de proceso y de gestión, con el propósito de intentar responde a lo que el cliente espera, y un mejor alcance de resultados con altos niveles de productividad.

La gestión de calidad, puede ser vista como un nuevo paradigma gerencial, que contribuye con en que las organizaciones se transformen en entidades actualizadas en distintos ámbitos de la gestión, especialmente en la gestión del capital humano y su conocimiento. La verdadera gestión empresarial no está enfocada en la cantidad de información que tiene sino mas bien en las capacidades que posee para su uso (Hernández et al., 2018).

La gestión de la calidad es un proceso de transformación que ha tenido el concepto de calidad y sus relaciones. Para referirse a la gestión de calidad es indispensable hacer mención del control de calidad y del proceso que va de la calidad a la calidad total (Sirvent et al., 2017).

La gestión de calidad también contiene algunos principios en los que se basa para la transformación de la cultura organizacional y el cumplimiento de los mismos produce satisfacción para todos los miembros de la organización (Al-Damen, 2017). Siguiendo lo establecido por las normas ISO los principios que orientan una cultura de calidad son: Enfocarse en el cliente, mantener el liderazgo, participación de los miembros de la organización, enfoque fundamentado en procesos, enfoque de sistemas para la gestión, mejora constante, enfoque fundamentado en los sucesos

para la toma de decisiones, relaciones altamente beneficiosas con los proveedores (Acuña et al., 2016).

La gestión de calidad no debe funcionar por separado de otros sistemas de gestión, tales como la responsabilidad social de la empresa, el medio ambiente y seguridad de los trabajadores. Se debe tener en cuenta que cada uno de los sistemas que conforma la organización deben trabajar de manera integrada y coordinada, incorporando procesos e incentivando el fortalecimiento constante de la organización y todo lo que esta implica, esta se podría evidenciar por medio de la rentabilidad desde todos los ámbitos (Hernández et al., 2018).

Por consiguiente, la gestión de calidad se encuentra determinada por un enfoque en el liderazgo, enfoque en el talento humano, enfoque de los procesos y enfoque tecnológico (Acuña et al., 2016).

ENFOQUE EN EL LIDERAZGO

Los líderes determinan la unidad de propósito y dirigen la organización. Estos tienen entre sus responsabilidades la creación y mantenimiento de un ambiente interno que permita que los subordinados a su cargo puedan relacionarse en su totalidad con el alcance de los objetivos organizacionales (Barbosa et al., 2017). Por lo tanto, las organizaciones requieren de líderes que tengan la capacidad de mover personas de manera masiva, lo que indica que su manera de pensar debe generar beneficios colectivos. Algunos de los beneficios para la organización podrían ser la integración y motivación de la participación de los trabajadores, brindarle a toda la organización la mayor cantidad de información posible y establecer con claridad una visión de futuro para toda la organización (Sirvent et al., 2017).

Tal como lo indica Arias (2021), el liderazgo tiene una analogía con el desarrollo de la organización y de los miembros de esta por medio de sus habilidades y capacidades de todos ellos. Quien ejerce la función de líder debe contar con habilidades sociales y cognitivas, con las cuales puede hacer aportes, administrar y desarrollar equipos efectivos. Las organizaciones intentan continuamente tener trabajadores con liderazgo que aumente sus potencialidades para la interpretación

del entorno y refuercen con ello la transformación de la organización para dar respuesta a las diferentes demandas (Crissien-Borrero et al., 2019).

Los líderes determinan la unidad de propósito y la dirección de la organización. De acuerdo con el Comité Técnico ISO/TC 176, estos deben tener la capacidad de generar y mantener un ambiente organizacional que permita que los trabajadores se integren totalmente para el alcance de los objetivos establecidos (Lizarzaburu, 2016).

El liderazgo también permite que se cumplan las metas, el desarrollo constante de la organización, la capacidades y habilidades, el liderazgo es intenta hacer que los trabajadores se mantengan comprometidos con las metas y objetivos organizacionales, este compromiso es lo que hace el surgimiento del empoderamiento (Esin et al., 2014). El empoderamiento es una fuerza o estado de energía asociado a las funciones y tareas que realizan las personas que laboran en una organización con el propósito de reforzar su desempeño profesional. Las personas altamente comprometidas son capaces de tomar iniciativas individuales en las funciones que desempeñan (Arias, 2021).

El liderazgo debe ser evidenciado por la alta gerencia en cuanto al compromiso y la relación de este con el alcance de los propósitos del sistema de gestión, asumiendo la responsabilidad y las obligaciones en función a los compromisos producidos por el liderazgo, el liderazgo debe asegurar que se cumplan las políticas y objetivos de calidad, además de que las necesidades integradas por medio de los intereses y la naturaleza de la organización. Líderes deben estar altamente comprometidos y cooperando con los demás miembros de la organización con el propósito de que las mismas cumplan sus funciones y avalen la efectividad del sistema de gestión de calidad (Fontalvo y De La Hoz, 2018).

En tal sentido, el liderazgo comprende toma de decisiones, integridad y trabajo en equipo (Arias, 2021).

Toma de decisiones

Las decisiones efectivas se fundamentan en la interpretación de los datos e información obtenidos por medio de la gestión (Lizarzaburu, 2016).

Integridad

La profesionalidad de los miembros de la organización debe estar basada en la integridad. Esto implica que las personas deben cumplir con su labor, siguiendo los elementos que se mencionan a continuación: Cumplir sus funciones de manera honesta, diligente y responsable; internalizar y cumplir todas las normas y lineamientos que rigen el funcionamiento de la organización; evidenciar su competencia el desempeño de la labor; cumplir sus funciones de forma imparcial, mantenerse ecuánime y mostrarse sensible ante las posibles influencias que se pueda presentar sobre los juicios emitidos (Sotelo, 2018)

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se considera un elemento indispensable para que la organización cumpla con todos los objetivos planteados. Se debe formar equipos de trabajo dentro de cada área, departamento y unidad corporativa como una entidad social altamente organizada, que tenga la capacidad de establecerse una tarea en común que permita el intercambio de funciones entre los integrantes del equipo. El trabajo en equipo precisa de un clima de respeto y confianza, unido a la interrelación y la colaboración entre sus integrantes, que pueda ser evidenciado por medio de la reciprocidad y la responsabilidad compartida de las acciones (Montoya y Boyero, 2016).

ENFOQUE EN EL TALENTO HUMANO

El personal se considera la base o esencia de una organización. El compromiso de estos para con la organización permite que sus habilidades y capacidades sean utilizadas en beneficio de la organización (Lizarzaburu, 2016).

La participación del capital humano es indispensable en los procesos de gestión especialmente para la determinación de objetivos y acciones a desarrollar. Gracias

a la participación de los trabajadores como capital humano el proceso de la organización, permite asegurar una buena gestión y el desarrollo de las habilidades de los trabajadores en función de la tarea que ejecutan dentro de la organización (Montoya y Boyero, 2016).

La gestión del talento humano se considera una estrategia de gestión y colaboración, que permite elevar los niveles de éxito cuando quiere lograr lo esperado, la evaluación de planes y programas, desarrollo de planes, implementación de políticas, conquistar el mercado, posicionamiento de la empresa, orientada por sus principios cognitivos (Ramírez et al., 2018).

En la actualidad la ventaja de competitividad de la organización se encuentra determinada por elementos importantes como la participación, la motivación, los conocimientos, las competencias y las habilidades, misma que pueden tener los trabajadores y que pueden ser dirigidas al logro de los objetivos establecidos, esto permite que la organización pueda establecer una marcada diferencia entre ella y otras (Montoya y Boyero, 2016).

El talento humano, tiene consecuencias sociales en las personas y en las organizaciones. La manera de seleccionar el personal, de reclutarlo, integrarlos y dirigirlo, hacer que estos sean productivos, fomentar su autodesarrollo, recompensarlo, evaluarlas y auditarlas (Ramírez et al., 2018).

Es importante contemplar acciones dentro de la organización orientadas al desarrollo del capital humano, además de ello, dicho desarrollo requiere de acciones que permitan el fortalecimiento de las condiciones laborales, esto ayudara a que se dé una alineación con él y la organización, contribuyendo con la satisfacción de necesidades (Nguyen et al., 2018). Asimismo, la organización debe tratar de que sus trabajadores se sientan a gusto y satisfechos con el entorno donde cumplen con sus labores (Montoya y Boyero, 2016).

De acuerdo con Montoya y Boyero (2016), cuando en la organización se evidencia una mala escogencia de personal, déficit de capacitación y poca motivación, dichos

factores podrían convertirse en obstáculos para el alcance de altos índices de calidad y productividad en el capital humano de la organización. El desempeño del capital humano puede describirse a través de los siguientes elementos:

- El ejercicio, descrito como los resultados de la habilidad de los trabajadores del área de información aunada a la motivación del personal de la organización.
- Las habilidades se generan a partir del resultado de la suma de las capacidades con la experiencia
- La motivación es el cumulo de la actitud del personal y las condiciones del entorno

Finalmente, el enfoque talento humano comprende el reconocimiento del trabajo, el trabajo en equipo, la capacitación y comunicación (Montoya y Boyero, 2016).

Reconocimiento del trabajo

El reconocimiento está relacionado con la satisfacción que es el lado positivo, emocional y placentero, resultado de lo que el trabajador percibe de la función que desempeña, las actividades y tareas que la misma implica, el reconocimiento se produce cuanto el trabajador percibe que su esfuerzo y desempeño ha sido valorado por la organización, y que por el mismo recibe una serie de compensaciones tanto sociales como económicas, mismas que permiten dar respuesta a sus expectativas (Paltán, 2016).

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo puede describirse como un proceso complejo, donde los distintos representantes de las áreas de la organización se agrupan para intercambiar vivencias, conocimientos y habilidades para el fortalecimiento de los procesos y las acciones de la organización. Entre los elementos que forman parte de los equipos de trabajo se encuentra: La consciencia de equipo, visión compartida, sentido de propósito, interacciones, actividades coordinadas (Sanabria y Castañeda, 2016).

Capacitación

Las organizaciones deben tener presente la necesidad de capacitar continuamente a su personal con el propósito de invertir en la calidad de los procesos, pues esto permitirá generar una gestión de calidad y además favorecer los niveles de calidad en el talento humano. Para ello se deben poner en práctica planes y programas de capacitación en función a la calidad y la optimización constante de los procesos de la organización, además todo ello va a acompañado del desarrollo de la compañía y del propio sistema de calidad. También se debe enfatizar en la capacitación para el fortalecimiento de la información, ya que la información contribuye a que los gerentes no pierdan de vistas los objetivos y actividades organizacionales (Montoya y Boyero, 2016).

Comunicación

La comunicación influye en las relaciones interpersonales que se desarrollan en la organización. En esta se encuentra la trasmisión de la información indispensable para la ejecución de las tareas y la información asociada a los aspectos individuales de los miembros de la organización, la comunicación entre los miembros de la organización no siempre se relaciona con las actividades laborales. La comunicación dentro de la organización también se asocia con las actitudes y comportamientos de los miembros para el logro de los objetivos organizacionales (Pazmay et al., 2017).

ENFOQUE EN LOS PROCESOS

Los resultados esperados se logran efectivamente cuando las acciones y recursos son gestionados por medio de un proceso, lo que implica que la organización se estructure a través de procesos y determine objetivos o metas para cada uno de estos. Cuando las organizaciones se dividen en diversos procesos, se tiene una mayor gestión de los sistemas de control y de una mejor integración de en la organización (Buzu y Buzu, 2017). La gestión fundamentada en procesos y la mejora constante orientada al reconocimiento de las oportunidades de mejora (Sirvent et al., 2017).

Por medio de los procesos se indican las orientaciones e instrucciones de las diferentes acciones que se desarrollan en la organización. Este se desarrolla con el propósito de hacer un seguimiento de las actividades que en esta se realizan de acuerdo a las políticas, normas y estrategias establecidas. Los procesos generalmente salen de las normas y otros lineamientos que son aplicados a la organización. En una organización donde su trabajo sea de calidad puede considerarse un ejemplo en el desarrollo de los procesos, la misión de esto debe ser el establecimiento de un plan de mejora, el patrón de evaluación entre otros (Cantón, 2010).

“Los resultados esperados se logran de manera más efectiva cuando las acciones y los recursos se asocian a la gestión como proceso” (Lizarzaburu, 2016, p. 49).

En tal sentido, los resultados deseados por la organización se alcanzan con mayor efectividad cuando las acciones desarrolladas y los recursos con que dispone la organización se suman a la gestión de calidad como parte del proceso.

Para Cantón (2010), un proceso es un sistema compuesto por elementos básicos y coordinado por un elemento circunstancial o del entorno, se pueden mencionar algunos elementos de los procesos:

- Entrada: La escogencia o reclutamiento de personas indispensables para el desarrollo del mismo.
- Procedimientos: Lineamientos o instrucciones indispensables para desarrollar el proceso. También se puede describir como la secuencia que se debe seguir para el desarrollo de las acciones y actividades.
- Salida: Es el resultado del proceso.
- Recursos: Todos los medios, herramientas, materiales y personas que contribuirán en el desarrollo del proceso.
- Usuarios del proceso: Este elemento está determinado tanto por los clientes externos como internos.
- Indicadores: Estándar de medición de las características del proceso.
- Responsable del desarrollo del proceso.

- Alcances y límites del proceso: Estos establecen el inicio y culminación del proceso. El proceso inicia con el reconocimiento de las necesidades y las expectativas del cliente y culmina con la óptima respuesta a las mismas.

-

Finalmente, el enfoque de los procesos comprende la solución de los problemas, evaluación del desempeño y cumplimiento del plan de estratégico (Lizarzaburu, 2016, p. 49).

Solución de problemas

Por medio de este se solventan las situaciones que sobrepasan los intereses del ámbito organizacional, por medio de la solución se intenta distinguir entre asuntos como las necesidades personales fundamentales, los valores o los recursos necesarios. Los problemas pueden presentar por algún tipo de desacuerdo entre los miembros de la organización, los mismos se pueden dar por tiempos más prolongados. La solución de problema tiene como propósito dar respuesta y resguardar los intereses de las partes implicadas en el problema (Luna-Bernal, 2018).

Evaluación del desempeño

El desempeño se considera el nivel en el cual los trabajadores cumplen con los requerimientos de la labor que desempeña dentro de la organización. Por lo que la evaluación del mismo se basa en las acciones observadas, las cuales son determinantes para el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. La evaluación de desempeño es un proceso a través del cual las personas encargadas de tomar las decisiones dentro de una organización adquieren, procesan y analizan información interna y externa de gran relevancia para la organización, dicha información les permite medir la información actual de la organización y establecer las acciones a futuro (Ortiz, 2020).

Cumplimiento de plan estratégico

La planeación estratégica requiere que cada cierto tiempo sea interpretada y se le efectúen los cambios que sean indispensables. Además, la planeación es un

proceso de interacción que implica a los integrantes de la organización, miembros que deben mantener un compromiso con la organización que los motive al alcance de los objetivos. El desarrollo de las actividades planificadas debe garantizar la función del control que orientan la dirección de estas, por lo que se hace preciso cuantificar o evaluar el rendimiento, para así poder conocer a tiempo los errores o desviaciones que se puedan presentar, esto permitirá establecer las acciones para su corrección, disminuyendo consigo los efectos negativos. La evaluación puede comprender algunos elementos como es la valoración del rendimiento del trabajador y de la organización, la comparación del desempeño real con los lineamientos y procedimientos determinados previamente (Bravo et al., 2019).

ENFOQUE EN LA TECNOLOGÍA

Los recursos en general son una serie de activos tangibles e intangibles con lo que dispone la organización para el logro de sus metas y objetivos. Los recursos tecnológicos se consideran de gran relevancia para el aprovechamiento de la relación los elementos y los mecanismos empleados por la organización para el logro de un desempeño esperado (Mantulak et al., 2016).

Las tecnologías hoy en día interfieren en diferentes actividades, y estas a su vez son distintas entre sí, que casi siempre no son utilizadas de manera aislada, sino que se mezclan entre ellas y son la mejor opción para el fortalecimiento de sus acciones y su productividad. Es importante mencionar que en las prácticas realizadas por la empresa utilizan tecnología de alguna clase ya sea para la realización de sus actividades o en apoyo de la ejecución de las mismas (Mantulak et al., 2016).

Los cambios y las transformaciones que sean producido en el mundo demandan que las organizaciones, administrar la calidad no solo de sus procesos si no de todas las áreas y elementos que conforman la organización, sin embargo, existen organizaciones que no han podido ajustarse a los procesos tecnológicos, lo cual puede considerarse una limitante para dar respuesta de forma fácil, rápida y eficiente a las demandas y necesidades de su entorno (Cendros et al., 2016).

Los constantes cambios del entorno obligan a tomar, procesar y usar una gran cantidad de información, en ese momento el sistema tecnológico empieza a tener una función determinante en el proceso de gestión y transformación de la organización, esto genera confianza, satisfacción y transparencia. Algunas organizaciones presentan fallas que se evidencian en la falta de uso de sistemas tecnológicos correctos, haciendo con ello que los clientes se sientan insatisfechos con los servicios recibidos o percibidos, por lo que la tecnología se considera una herramienta que permite que se eleven los niveles de productividad, contribuyendo con el desarrollo estable y coherente de todos los elementos del proceso (Cendros et al., 2016).

En tal sentido, el enfoque tecnológico comprende el uso de los recursos tecnológicos y el reconocimiento de los recursos tecnológicos (Mantulak et al., 2016).

Uso de recursos tecnológicos

Los recursos tecnológicos son todos aquellos medios y herramientas que facilitan la labor de las personas dentro de la organización, estos se consideran de gran relevancia para la gestión de la calidad debido a que los mismos permiten que los procesos se desarrollen con mayor rapidez de manera más óptima (Mantulak et al., 2016).

Conocimiento de los recursos tecnológicos

Es indispensable que la persona cuente con la capacitación adecuada en cuanto al manejo de los recursos tecnológicos, pues esto le permitirá tener un mayor desempeño de sus funciones y un mejor cumplimiento de las tareas realizadas, además de que este conocimiento contribuye con el índice de productividad y eficiencia de la organización (Mantulak et al., 2016).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Según el CONCYTEC, los estudios científicos se pueden abordar desde dos tipos de investigación: básico y aplicado. Este estudio centrará en el estudio básico. Se utilizan de base teórica para otros tipos de investigación, tiene por fundamento abordar contextos o fenómenos poco estudiados y con el fin de incrementar dicho conocimiento, dentro de este tipo de investigación se pueden plantear investigaciones con alcances exploratorios, descriptivos o hasta correlaciones (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). El nivel es correlacional, este tipo de investigación tiene la característica de asociar o relacionar las variables de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Arias (2020), establece que no existe causa-efecto entre las variables, pero es una condición que se pueda interpretar por el investigador.

Diseño de investigación: El diseño de la investigación será no experimental, transversal, este tipo de investigación se da cuando no se van a manipular variables y se va a realizar en un único periodo de tiempo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El diseño se esquematiza conforme es de verse del cuadro del Anexo 3.

3.2. Variables y operacionalización

En relación a las variables se brindó los alcances de las características referidas a las dos variables que son materia de estudio en la presente investigación, las cuales permitirán que la investigación cumpla con su objetivo obteniendo resultados significativos. En ese sentido, se presentan las definiciones operacionales y conceptuales por cada variable; asimismo, se anexa la operacionalización de las variables.

Variable 1: Proceso administrativo

Definición conceptual: Robbins y Judge (2017), define a Proceso Administrativo como una serie de acciones y actividades realizadas en una organización para lograr un objetivo en común

Definición operacional: Para esta variable se realizó la recolección de datos haciendo uso del instrumento asignado en el que se consigan las diferentes características de la variable, de tal forma que se obtenga información integra y que refleje la veracidad de la realidad; está conformado por cuatro dimensiones y 12 indicadores que miden los procesos administrativos de los trabajadores de una organización.

Teoría que sustenta a la variable: La Teoría de la administración que sostiene a la variable 1, es la que se encuentra relacionada con la teoría científica representado por Frederick W. Wilson Taylor modelo está basado en lo productivo, el propósito del mismo es el incremento de la productividad y la optimización, el autor afirmaba que, las pocas eficiencias de los talleres podrían mejorar cambiando el método empírico por métodos científicos en el desarrollo de los trabajos, debido a que este método cambia la improvisación y el empirismo por la administración científica. Almanza et al. (2018).

Asimismo el modelo de Stephen Robbins que sobresale por su modelo sistemático integral, lo que implica que engloba a toda la empresa, debido a que para el autor la venta, la producción, el financiamiento y asegurar los bienes de la empresa tenía la misma relevancia. Para él la organización era un sistema independiente. Esta teoría estaba enfocada en la igual, pues un obrero y el gerente son seres humanos los cuales permiten formar una sola unidad, un solo espíritu de equipo. Las labores administrativas deben ser responsabilidad de todos, los gerentes deben compartirlas con los trabajadores (Almanza et al., 2018).

Variable 2: Gestión de calidad.

Definición conceptual: EFQM – (European Foundation For Quality management) (2018), señala que conjunto de actividades funcionando de forma sistemática que permiten a la organización, controlar, y ejecutar actividades enfocadas al cliente interno y externo.

Definición operacional: Esta variable esta conformado por cuatro dimensiones y 12 indicadores que miden la gestión de calidad de una empresa u organización.

Teoría que sustenta a la variable: A efectos de señalar sobre el sustento de la variable 2 se ha seguido el Modelo EFQM (European Foundation For Quality Management) que tiene como lema “Las buenas organizaciones alcanzan y mantiene niveles sobresalientes de rendimiento y responden o sobrepasan las expectativas de todos los grupos de interés”. El enfoque planteado por esta fundación se basa en dar respuesta a las demandas de los clientes y trabajadores, es decir, su satisfacción, dicha satisfacción se puede lograr por medio del liderazgo que orienta la política y estrategia de la organización empleando para ello los recursos de manera adecuada y una gestión óptima de los procesos más relevantes de la organización para el alcance de unos buenos resultados (Chacón y Rugel, 2018).

Otra teoría es el Modelo de Calidad de Crosby, Cortes (2015), señala que La calidad es descrita como el cumplimiento de los requisitos. Lo que indica que los procesos o productos que realiza la organización deben estar bien hechos a la primera. Esto requiere del reconocimiento de las necesidades del cliente y de los trabajadores de la organización, pues solo de esta manera se pueden determinar las características que permiten el alcance de su satisfacción; es decir esta enfocado en el cumplimiento de los requerimientos donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos, la calidad es la prevención y no la corrección.

El Modelo de Calidad de Cantú (2011) abarca a todas las características con las que cuenta un producto o servicio que pueda ser de utilidad para alguien que satisfaga las necesidades de ese usuario, ello comprende funciones operativa, precio, durabilidad, seguridad, facilidad y adecuación de uso, y cuya característica principal de una personal u organización de calidad es el reflejo de una actitud de servicio para comprender a tender lo que el cliente necesita y espera; al recibir el servicio podrá juzgar por cómo y qué a percibido; pro l o que, la combinación de estos dos factores, formaran una imagen en los juicios posteriores de los clientes.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Para Chávez (2007), la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros”. (p.162). La población de estudio para la presente investigación está constituida por 83 ejecutivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura en la Av. Echenique 282 de la Provincia de Huaura; los cuales están estratificados en Directivos, Jefes de Unidad, coordinadores, Asistentes Administrativos - Técnicos y Auxiliares.

Muestra: A partir de la población de origen se aplica la teoría del muestreo para determinar el tamaño de la muestra (n); para tal efecto se utilizó el muestreo aleatorio simple en una primera etapa, haciendo uso del muestro estratificado en una segunda etapa, para proceder a la distribución muestral.

Para determinar la siguiente muestra se utilizó la siguiente expresión detallada en el Anexo 4.

Remplazando por los valores numéricos de la fórmula tiene como resultado el tamaño de la muestra en número de 45, tal conforme se evidencia de la tabla 1 del anexo 5 referente del cuadro poblacional.

Muestreo:

Para establecer el tamaño de la muestra para la presente investigación es aleatorio probabilístico, al respecto Quezada (2010) señala que “en el muestreo aleatorio todos los elementos tiene tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los individuos que forman parte de la muestra se erigirán al azar mediante números aleatorios. Existen varios métodos para obtenerlos, siendo los mas frecuentes la utilización de tablas de números aleatorios o generados por el ordenador. El muestreo aleatorio puede realizarse de distintas maneras, las más frecuentes son el muestreo simple, el sistemático, el estratificado y el muestreo por conglomerados.”

Unidad de Análisis

Vincula a todos los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huaura.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utiliza es la encuesta, según Arias (2020) es una herramienta para conocer las características de un grupo de personas y sirve para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística y cuyos datos obtenidos serán procesados mediante métodos estadísticos.

Instrumento

El instrumento que se utiliza para medir las variables de estudio es el cuestionario, se basa en un grupo de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas ordenadas de forma ordinal o nominal que el participante responde. Todas las

respuestas llevan a un resultado diferente y se aplican a una población conformada por personas (Arias, 2020).

Este instrumento consta de dos cuestionarios, el primero esta relacionado con la variable 1: Procesos administrativos que consta de 4 dimensiones y 12 indicadores. La escala de valoración fue: 1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo y 5= Muy de acuerdo.

La variable 2 : Gestión de calidad que consta de 4 dimensiones y 12 indicadores, y la escala de valoración es: 1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo y 5= Muy de acuerdo.

3.5. Procedimientos

Para realizar el estudio, en primer lugar, se va a solicitar el permiso al Gerente de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huaura, una vez obtenido el permiso se procederá a elaborar los instrumentos por cada variable, esto son los cuestionarios, las mismas que previamente tienen que estar validados por los expertos y se determine su confiabilidad, luego se procederá a la coordinación de fecha para realizar las encuestas a los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huaura a efectos de tener las dos encuestas por cada variable de la muestra de 45 trabajadores.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez que se haya obtenido todos los resultados de la encuesta en físico, se procederá a exportar de forma ordenada los datos por cada variable al Software Excel 2016, en este programa se realizará la sistematización y tabulación de datos y se van a generar las tablas de distribución y figuras las cuales estarán constituidas por frecuencias y porcentajes y figuras de frecuencia. Estas tablas y figuras se exportarán

a Word 2016 para su interpretación y análisis. En cuestión de la prueba de hipótesis, se utilizó Rho de Spearman, para este procedimiento se utilizó el SPSS V. 24. Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total.

3.7. Aspectos éticos

El contenido de este estudio es completamente verídico y basado en una realidad empírica; la información que se obtenga para sustentar las variables será citada adecuadamente bajo normas de escritura para evitar el plagio de textos. Asimismo, los resultados obtenidos no perjudicarán a los participantes del estudio ya que solo serán usados con fines académicos y los instrumentos serán llenados de forma anónima.

Principios Éticos

De acuerdo al Código de Ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo que tiene como objetivo que las investigaciones desarrolladas cumplan los máximos estándares de rigor científicos, responsabilidad y honestidad para asegurar la precisión del conocimiento científico y proteger los derechos y bienestar de la investigación y la propiedad intelectual, de aplicación a todos los que realizan investigaciones en la Universidad, esta investigación que desarrollo están relacionados con los principios de respeto por las personas en su integridad y autonomía, justicia, honestidad, responsabilidad.

IV. RESULTADOS

De acuerdo a las pruebas de relación aplicado los datos muestrales de 45 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huaura, se obtuvieron datos, los mismos que se puede ver del Anexo 14 (Tablas de Frecuencias e Histogramas).

Existe una correlación muy alta del 83.6% entre el Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad positivamente. La relación desarrollada en la investigación es altamente significativa.

De acuerdo con la primera hipótesis específica, se identificó una muy alta correlación del 71.9% entre la Planificación y la Gestión de Calidad. La estadística tuvo un alto nivel de significancia.

Con relación a la segunda hipótesis específica, se encontró una moderada correlación del 67.9% entre la Organización y la Gestión de Calidad. La estadística tuvo un alto nivel de significancia.

En la tercera hipótesis específica, se identificó una muy alta correlación del 80.1% entre la Dirección y la Gestión de Calidad. La estadística tuvo un alto nivel de significancia.

Finalmente, en la cuarta hipótesis específica, se identificó una moderada correlación del 68.0% entre el Control y la Gestión de Calidad. La estadística tuvo un alto nivel de significancia.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que el 45% de participantes precisan los procesos administrativos, con un nivel deficiente; esto muestra que las deficiencias en todos estos procesos no permiten que se planifiquen, organicen, direccionen y controlen los objetivos de la empresa limitando así su desarrollo. Por otro lado, el 45% de participantes precisan la gestión de calidad, con un nivel deficiente; mostrando que los enfoques integrados para un correcto sistema de gestión de calidad no se cumplen adecuadamente, como es el enfoque en el liderazgo, talento humano, procesos y tecnologías, lo que influye negativamente en la organización. De acuerdo con el resultado de la prueba de hipótesis, el resultado obtenido de $.000 < .05$, rechaza la hipótesis nula y establece que existe relación significativa entre los procesos administrativos y la gestión de calidad de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima, 2020.

De acuerdo con la gestión de calidad enfocado en el talento humano resultados similares fueron obtenidos por Canaza (2017) en su estudio sobre la gestión de calidad como propuesta de educación profesional de estudiantes en Arequipa. El autor concluyó que, si es importante el talento humano dentro de la gestión de calidad, porque una preparación en gestión de calidad, formará un profesional más competitivo, ya que su trabajo lo realizará en base a estándares que le ayudará a su desempeño técnico – profesional. Con respecto a los procesos administrativos, De la Cruz (2017) presentó el estudio sobre la estandarización de los procesos administrativos y la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública, Lima, 2016. Los resultados permitieron conocer que, la estandarización de los procesos productivos en la organización evidenció un 18% de poca aceptación, 72% aceptable y un 10% muy aceptable. Desde la perspectiva de la gestión de calidad, el enfoque en el liderazgo, talento humano y los procesos de la empresa, un estudio similar fue el de Pérez (2017) sobre el diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A. Los resultados permitieron conocer que, en el cumplimiento de los requisitos ISO

9001: 2015 la empresa obtuvo el siguiente porcentaje, en organización 65%, en evaluación de desempeño 13%, en apoyo 9%, en contexto de la organización 5%, en liderazgo 5%, en mejora 2% y en planificación 1 %.

En cuestión a la relación entre ambas variables, un estudio similar fue el de Fernández (2017) en Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017. Los resultados permitieron conocer la existencia de una relación positiva entre las variables de acuerdo con el coeficiente de correlación ($r = 0.751^{**}$). Concluyendo con los resultados obtenidos que, la gestión de los procesos administrativos era eficiente y seguía las políticas, normas y orientaciones emitidas por la entidad, generando una gestión de la calidad percibida por los usuarios. Asimismo, Chagñay (2017) en su investigación sobre Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA. Período junio 2016 – junio 2017. Los resultados permitieron conocer que, el 47% del personal administrativo y el 43% del personal operativo participan en la etapa de planificación de la empresa, 50% del personal administrativo utiliza la misión como herramienta de planificación y el 73% del personal operativo utiliza los proyectos, el 24% considera que la forma de organización es muy buena, para el 67% de los trabajadores la mejor manera de realizar las actividades es por medio de las ordenes de los propietarios, en cuanto a la herramienta de organización utilizada el 49% concuerda con el organigrama, el 47% de los trabajadores consideran que las funciones del trabajo se encuentran correctamente divididas y un 68% afirma que casi siempre se realizan actividades de control de personal. Lo que permite concluir que la organización utiliza el proceso administrativo para la gestión de sus actividades con algunas fallas, que deben ser corregidas para que la gestión sea de calidad.

Con respecto a la variable procesos administrativos, un estudio similar fue el de Salazar (2016) Evaluación y propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, año 2015. Los resultados permitieron conocer que, el 80% de los sujetos tiene conocimiento de los procesos administrativos, un 71% considera que los procedimientos administrativos son poco adecuados, un 63%

considera que los procesos administrativos son pocos ágiles, un 61% avala la existencia de procesos administrativos en la organización, el 53% considera que la administración no es eficaz en la solución de problemas, el 81% considera que a veces se da la evaluación de resultados y objetivos y el 44% de los encuestados reconoce que la organización cuenta con un organigrama. El estudio permitió concluir que, es evidente que el proceso administrativo en la institución tiene algunas deficiencias que deben ser mejoradas y superadas por ello se plantea el desarrollo de un plan que permita fortalecer cada fase del proceso administrativo.

No se encontraron estudios que digan lo contrario; es decir, que se cumpla con los procesos administrativos adecuadamente y lo mismo con la gestión de calidad; sin embargo, se debe tener en cuenta lo que menciona Calderón et al. (2018): el éxito de una organización se determina por una correcta administración, una adecuada conformación de equipos de trabajo y un uso eficiente de los recursos a disposición para resolver problemas. Eventos alineados a la gestión de calidad, como menciona Hernández et al., (2018), la gestión de calidad no debe funcionar por separado de otros sistemas de gestión, tales como la responsabilidad social de la empresa, el medio ambiente y seguridad de los trabajadores. Se debe tener en cuenta que cada uno de los sistemas que conforma la organización deben trabajar de manera integral y coordinada, incorporando procesos e incentivando el fortalecimiento constante de la organización y todo lo que esta implica, esta se podría evidenciar por medio de la rentabilidad desde todos los ámbitos.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, los procedimientos y objetivos que tiene organización son claros para los trabajadores; sin embargo, en ocasiones no se alinean con los reglamentos y funciones de cada puesto, existe una carencia del líder por motivar a sus subordinados y tomar decisiones para ejecutar un control de los procedimientos y una evaluación continua de los procesos administrativos; este resultado se asocia directamente con un ineficiente enfoque en el liderazgo, en el talento humano, los procesos y la tecnología; por tal razón, se concluye que los procesos administrativos deficientes se relacionan con la gestión de calidad deficiente de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima.2020.
2. Con respecto a la planificación, se ha evidenciado que la organización objeto de estudio cuenta con procedimientos reconocidos por los trabajadores y sus objetivos planteados se toman en cuenta para el desarrollo continuo de la empresa; este aspecto positivo de la planificación no está asociado con la gestión de calidad deficiente; asimismo, el valor de significancia obtenido de .160 en la prueba de hipótesis establece una no relación entre los fenómenos estudiados; por ello, se concluye que la eficiente planeación no se relaciona con gestión de calidad deficiente de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima.2020.
3. Con respecto a la organización, se ha evidenciado que la mayoría de trabajadores no toman en cuenta los reglamentos, existe un escaso trabajo en equipo y desconocen de forma parcial sus funciones; este aspecto negativo de la organización se asocia directamente con la gestión de calidad deficiente; asimismo, el valor de significancia obtenido de .007 en la prueba de hipótesis establece una relación entre los fenómenos estudiados; por ello, se concluye que la deficiente organización se relaciona con gestión de calidad deficiente de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima.2020.

4. Con respecto a la dirección, se ha demostrado que la organización carece un buen líder que motive a sus trabajadores y tenga iniciativa para tomar decisiones importantes para la empresa; este aspecto negativo de la dirección se asocia directamente con la gestión de calidad deficiente; asimismo, el valor de significancia obtenido de .000 en la prueba de hipótesis establece una relación entre los fenómenos estudiados; por ello, se concluye que la deficiente dirección se relaciona con gestión de calidad deficiente de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima.2020.

5. Con respecto al control se ha demostrado que la organización no realiza evaluaciones para medir el rendimiento o desempeño en los trabajadores, tampoco retroalimenta sobre procedimientos administrativos; este aspecto negativo del control se asocia directamente con la gestión de calidad deficiente; asimismo, el valor de significancia obtenido de .000 en la prueba de hipótesis establece una relación entre los fenómenos estudiados; por ello, se concluye que el deficiente control se relaciona con gestión de calidad de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima.2020.

VII. RECOMENDACIONES

1. De forma general, se sugiere aplicar un instrumento desde la parte gerencial, para medir el clima organizacional y satisfacción de los trabajadores con el trabajo; esto permitirá conocer la percepción de los trabajadores desde su mismo entorno, lo que puede ser una de las causas de que no se sigan los procedimientos administrativos de forma correcta.
2. Se debe hacer un análisis completo en forma de diagnóstico tomando como principal objeto de estudio, el plan estratégico; se deberá revisar las matrices organizacionales como el análisis FODA; Balance Score Card, Organigramas, visión, misión, manual de funciones; entre otros. Esto permite identificar las fallas a partir de la dirección de la entidad.
3. Se sugiere realizar una capacitación sobre habilidades duras y blandas a todos los jefes de áreas y/o gerentes para que puedan tomar decisiones adecuadas tomando en cuenta como principal recurso el trabajador.
4. Se debe realizar una auditoría administrativa externa, este diagnóstico complementa el análisis interno, viendo las deficiencias en los procesos administrativos y gestión de calidad, desde otra perspectiva.
5. Es necesario establecer un procedimiento de mejora continua mediante un esquema de reciprocidad, donde, tanto los trabajadores, como los directivos cumplan con los objetivos, procedimientos, funciones y controles para lograr la mejora continua. Deben plantearse tareas y compromisos y realizar controles rutinarios para medir los avances y el cumplimiento de los objetivos.

REFERENCIAS

- Acuña, D.; Romero, C. y López, D. (2016). SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA, COLOMBIA. *Telos* , 18(3), 474-491. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931008.pdf>.
- Aguilar, C.; Cabral, A.; Alvarado, L. y Alvarado, T. . (2016). LA TECNICA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO AGROPECUARIO ESTRATEGICO -PAAE VERSION 2016. *Revista Mexicana de Agronegocios* , 38, 209-216. <https://www.redalyc.org/pdf/141/14146082011.pdf>.
- Al-Damen, R. A. (2017). The impact of total quality management on organizational performance case of Jordan oil petroleum company. *International Journal of Business and Social Science*, 8(1), 192-202.
- Almanza, R.; Calderón, P. y Vargas-Hernández, J. (2018). TEORÍAS CLÁSICAS DE LAS ORGANIZACIONES Y EL GUNG HO. *Revista Científica "Visión de Futuro"* , 22(1), 1-12. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959311001/357959311001.pdf>.
- Arias-González, J. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa . *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades* , 12(1), 09-15. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/256/369>.
- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Enfoques Consulting. 1ra ed.* Perú
- Arias, J. L. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración. 1ra ed.* Perú
- Arteaga-Coello, H.; Intriago-Manzaba, D. y Mendoza-García, K. . (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias* , 2(4), 421-431. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/265/314>.
- Avelardo, J. (2021) *Implementación de un sistema de información para la mejora de procesos administrativos del centro de educación técnico de Paucarpata.* Para optar por el grado de magister en la Universidad Nacional de San Agustín

- Barbosa, F. M., Gambi, L. D. N., & Gerolamo, M. C. (2017). Leadership and quality management—a correlational study between leadership models and quality management principles. *Gestão & Produção*, 24, 438-449.
- Becerra, F., Andrade, A., & Diaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación. *Revista Actualidades Investigativas*, 19 (1), 1-32.
- Blandez, M. (2014). *Procesos administrativos*. Editorial Dogital Unid.
- Borrero Lopez, L. A., Neira Rodado, D., Hernandez Palma, H. G., Vilorio Silva, A. J., & Castro Barros, L. M. (2017). Reengineering of administrative processes in the institutions providing health services (IPS) of the Colombian Caribbean Region. *Journal of Engineering and Applied Sciences* 12(25):7004-7009
- Bravo, L.; Valenzuela, A. Ramos, P. y Tejada, A. . (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(81).<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29062051021/html/index.html>.
- Bravo, M., & Aviles, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva. *Revista Mundo de la investigación y Conocimiento*, 4 (3), 251-266.
- Briones, W., Guanin, E., Morales, F., & Bajaña, F. (2019). Gestion de lo procesos administrativos en extractoras de Palma Africana. *Revista Ciencias Holguín*, 25 (2), 1-11.
- Busu, C., & Busu, M. (2017). The impact of applying the total quality management model on the performance of the telecom organizations in Romania. *Amfiteatru Econ*, 19, 1035-1049.
- Calderón, R.; Huilcapi, M.; Montiel, P.; Mora, J. y Naranjo, D. . (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes dedesarrollo empresaria desarrollo empresarial. *PRO SCIENCES: REVISTA DE PRODUCCIÓN, CIENCIAS E INVESTIGACIÓN*, 2(7), 15-22. <http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/43/52>.
- Canaza, E. (2017) *Gestión de calidad como propuesta de educación profesional de estudiantes en Arequipa*. Para optar por el grado de magister en la Universidad Nacional de San Agustín

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5680>

- Cantón, I. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* , 8(5), 3-18.
<https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>.
- Cantú, J. (2011). *Desarrollode una culturade calidad*. Mc Graw Hill.
- Cendros, J.; Torres, J. y Pinto, A. . (2016). Gestión de calidad en sistemas tecnológicos de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre–Colombia. *Espacios Públicos* , 19(45), 7-19.
<https://www.redalyc.org/pdf/676/67646966001.pdf>.
- Chacón, J. y Rugel, S. . (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de calidad . *Espacios* , 39(50), 1-14.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>.
- Chagñay, G. (2017). *Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA. Período junio 2016 – junio 2017*. [Tesis de Ingeniería, Universidad Nacional de Chimborazo] Repositorio Institucional <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4343/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0039.pdf>.
- Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C*. [Tesis de Ingeniería, Universidad Católica de San Pablo] Repositorio Institucional https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALEZ_ANT_MET.pdf.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Interconsulting Bureau S.L.
- Crissien-Borrero, T. J., Velásquez-Rodríguez, J., Neira-Rodado, D., & Turizo-Martínez, L. G. (2019). Measuring the quality of management in education. *Profesional de la Información*, 28(6).
- De La Cruz, J. (2017). *Estandarización de los procesos administrativos y la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública, Lima, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos] Repositorio Institucional

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12950/De%20La%20Cruz_VJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Díaz, M.; Romero, A. y Valderrama, G. . (2017). *Análisis de la formación de equipos de alto desempeño (EAD) PARA la mejora continua en áreas operativas de la Corporación Aceros Arequipa*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Institucional http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11867/P%c3%a9rez%20D%c3%adaz_Romero%20Aroni_Valderrama%20Segura_An%c3%a1lisis_formaci%c3%b3n_equ.

Esin Sadikoglu, Hilal Olcay, (2014). The Effects of Total Quality Management Practices on Performance and the Reasons of and the Barriers to TQM Practices in Turkey. *Advances in Decision Sciences*, vol. 2014, 17-24, <https://doi.org/10.1155/2014/537605>

Díaz-Cazaña, R. y De La Paz, E. . (2016). Procedimiento para la planeación integrada Producción – Mantenimiento a nivel táctico. *Ingeniería Industrial* , 37(1), 36-48. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360443665004.pdf>.

Fernández, D. Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad de la Municipalidad de Huaráz. *Tesis de posgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Fontalvo, T. y De La Hoz, E. . (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria* , 11(1)- 1-10. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v11n1/0718-5006-formuniv-11-01-00035.pdf>.

González, J.; Salarzar, F.; Ortiz, R. y Verdugo, D. . (2019). GERENCIA ESTRATÉGICA: HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ORGANIZACIONES. *TELOS* , 21(1), 242-267. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3002/3869>.

Hernández, H.; Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre* , 16(28), 179-195. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=3764084>.

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. .
Mc Graw Hill
- Kutch, B. (2017). Employee Engagement and Marginalized Populations *Public Administration Dissertations and Final Research Papers*. 2. Obtenido de:
https://pdxscholar.library.pdx.edu/pubadmin_theses/2
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *cambios en la versión 2015* , 18(30), 33-54. . Doi:
[dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02](https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02).
- Luna-Bernal, A. (2018). Perspectivas y actitudes hacia los conflictos: resolución, gestión, transformación, disolución. *Sincronía* , (74), 178-204.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5138/513855742009/html/index.html>.
- Mantulak, M.; Harnández, G. y Michalus, J. . (2016). GESTIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS EN PEQUEÑAS EMPRESAS DE MANUFACTURA: ESTUDIO DE CASO EN ARGENTINA. *Revista Científica "Visión de Futuro"* , 20(2), 38-60.
https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357947335002/html/index.html#redalyc_357947335002_ref37.
- Medina, R. (2019) *Proyecto de Implantación de un sistema de gestión de calidad con norma ISO 9001:2015 para la creación del Centro de reconocimiento de aprendizajes logrados, en la Universidad nacional San Agustín de Arequipa* . Para optar por el grado de magister en la Universidad Nacional de San Agustín
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8102>
- Mero-Vélez, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC* , 3(3), 84-102. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>.
- Montoya, C. y Bayero, M. . (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Revista Científica "Visión de Futuro"* , 20(2), 1-20.
<https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1126/1/EL%20REC>

URSO%20HUMANO%20COMO%20ELEMENTO%20FUNDAMENTAL%20
PARA%20LA%20%20GESTI%c3%93N%20DE%20%20CALIDAD%20Y%20
OLA%20COMPETITIVIDAD%20ORGANIZ.pdf.

- Moreno De Gonzales, R. (2020). *Proceso administrativo y calidad deservicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2020* (Tesis de Titulación). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48382>
- Mora-Aristega, J., Huilcapi-Masacon, M., & Escobar-Mayorga, D. (2017). Aseguramiento de los procesos administrativos y financieros. *Revista Dominio de las Ciencias* , 3 (2), 3-15.
- Nguyen, Minh H., Anh C. Phan, and Yoshiki Matsui. (2018). Contribution of Quality Management Practices to Sustainability Performance of Vietnamese Firms *Sustainability* 10, no. 2: 375. <https://doi.org/10.3390/su10020375>
- Ortiz, L. (2020). Evaluación de Desempeño como Factor Estratégico para Rendimiento Académico del Docente Universitario. *Revista Scientific* , 5(15), 336-349. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563662155018/html/index.html>.
- Paltán, J. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Ciencia Ergo Sum* , 23(2), 121-133. <https://www.redalyc.org/pdf/104/10446094004.pdf>.
- Pazmay, S.; Pardo, E. y Ortiz, Á. . (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Acta de Investigación Psicológica - Psychological Research Records* , 7(2), 2704-2716. <https://www.redalyc.org/pdf/3589/358953728007.pdf>.
- Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.* [Tesis de Mestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio Institucional <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5871>.
- Pont, J. (2016). Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas. *Revista Gestión y análisis de políticas públicas*(16). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2815/281548814001.pdf>

- Rabanal, R. Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las empresas del sector servicio en Callería. *Tesis de pregrado*. Universidad Católica Los Andes de Chimbo, Lima.
- Ramírez, A.; Ramírez, R. y Calderón, E. . (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *evista Contribuciones a la Economía* , 1-21. En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
- Ramírez, R.; Villalobos, J. y Herrera, B. . (2018). Proceso de talento humano en la gestión estratégica. *Opción* , (34), 2076-2101. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/3097/Proceso%20de%20talento%20humano%20en%20la%20gesti%c3%b3n%20estrat%c3%a9gica.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Editorial Prentice Hall
- Salazar, A. (2016). *Evaluación y propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, año 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja] Repositorio Institucional http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/15227/1/Salazar_Pena_Alexandra_Maryliz.pdf.
- Sanabria, Á. y Castañeda, M. . (2016). Trabajo en equipo o equipo de trabajo: ¿es posible en el sistema de salud colombiano? *Revista Colombiana de Cirugía* , 31(2), 98-102. <https://www.redalyc.org/pdf/3555/355545923004.pdf>.
- Sirvent, S.; Gisbert, V. y Pérez, E. . (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico* , 10-18. DOI:<<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18/>>. .
- Sotelo, J. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. *RIDE* , 3(16), 1-33. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00097.pdf>.
- Ubiera, L. y D'oleo, A. (2016). *Técnicas e instrumentos de evaluación*. Or Service, S.R.L.

ANEXOS

- Anexo 1** : Solicitud de autorización para el uso de información y aplicación de Encuestas en la Corte Superior de Justicia de Huaura.
- Anexo 2** : Respuesta de la Corte Superior de Justicia De Huaura al pedido de autorización para uso de información y aplicación de encuestas.
- Anexo 3** : (Figura 1) Algoritmo (...) Esquema del diseño de Investigación
- Anexo 4** : (Figura 2) Expresión para determinar la muestra a partir de la población
- Anexo 5** : (Tabla 1) Distribución Poblacional y Muestral de la Corte Superior de Justicia de Huaura.
- Anexo 6** : (Tabla 2) Matriz de Operacionalización de Variables.
- Anexo 7** : (Tabla 3) Matriz de Consistencia de la Investigación
- Anexo 8** : Fichas de validación de los expertos.
- Anexo 9** : Matriz de Instrumentos, Proceso Administrativo – Gestión de Calidad.
- Anexo 10** : Cuestionario virtual realizado a los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura.
- Anexo 11** : (Tabla 4) Confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.
- Anexo 12** : (Tabla 5) Estadística de elementos.
- Anexo 13** : (Tabla 6) Estadística Descriptiva para las preguntas de las Variables.
- Anexo 14** : Tablas de Frecuencia e Histogramas
(Tabla 7) – (Figura 3) Cumplimiento de Procedimientos
(Tabla 8) – (Figura 4) Logro de objetivos
(Tabla 9) – (Figura 5) Cumplimiento de Estrategias
(Tabla 10) – (Figura 6) Cumplimiento de Reglamento
(Tabla 11) – (Figura 7) Cumplimiento de Funciones
(Tabla 12) – (Figura 8) División de Trabajo
(Tabla 13) – (Figura 9) Liderazgo
(Tabla 14) – (Figura 10) Motivación Institucional
(Tabla 15) – (Figura 11) Toma de decisiones
(Tabla 16) – (Figura 12) Evaluación de objetivos
(Tabla 17) – (Figura 13) Mejora de funciones
(Tabla 18) – (Figura 14) Mecanismos de Retroalimentación
(Tabla 19) – (Figura 15) Iniciativa del líder
(Tabla 20) – (Figura 16) Integridad del líder
(Tabla 21) – (Figura 17) Objetivo de la Empresa
(Tabla 22) – (Figura 18) Reconocimiento de trabajo

- (Tabla 23) – (Figura 19) Trabajo en Equipo
- (Tabla 24) – (Figura 20) Capacitación en Gestión de Calidad.
- (Tabla 25) – (Figura 21) Comunicación
- (Tabla 26) – (Figura 22) Resolución de problemas
- (Tabla 27) – (Figura 23) Evaluación de desempeño
- (Tabla 28) – (Figura 24) Cumplimiento del Plan Estratégico
- (Tabla 29) – (Figura 25) Uso de los recursos tecnológicos
- (Tabla 30) – (Figura 26) Conocimiento de los recursos tecnológicos
- (Tabla 31) Prueba de Hipótesis General del Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad.
- (Tabla 32) Prueba de Hipótesis Especifica 1 de la Planificación y la Gestión de Calidad
- (Tabla 33) Prueba de Hipótesis Especifica 2 de la Organización y la Gestión de Calidad.
- (Tabla 34) Prueba de Hipótesis Especifica 3 de la Dirección y la Gestión de Calidad
- (Tabla 35) Prueba de Hipótesis Especifica 4 del Control y la Gestión de Calidad
- Figura 27 Presupuesto.

ANEXO 1

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA

FORMULARIO ÚNICO TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DEL PODER JUDICIAL	
F.A. N° 304-2014-CE-PJ DISTRIBUCIÓN GRATUITA	
I. RESUMEN DEL PEDIDO	
SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN Y/O DATOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA, ASI COMO AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS.	
II. AUTORIDAD A QUIEN SE DIRIGE	
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA	
III. DATOS DEL SOLICITANTE	
Persona Natural	
Apellido Paterno	LIDIA ELISA
Apellido Materno	QUINTANA
Nombres	SAAVEDRA
Persona Jurídica:	
Razón Social:	
Tipo y Número de Documento	
N° De DNI	41722462
N° de RUC	
C. Extranjería	
IV. DIRECCIÓN	
Correos Electrónicos: 1) nda7137@gmail.com 2) lquintana@cs.gob.pe	
Tipo y Nombre de la Vía: Avenida <input checked="" type="checkbox"/> Jirón <input type="checkbox"/> Calle <input type="checkbox"/> Pasaje <input type="checkbox"/> Prolongación <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	
Nombre de la Vía: Alameda 1 N° 265, Urbanización Juan Pedro II, Condominio Vilanova 2	
N° de Inmueble: Block: <input type="checkbox"/> Lote: <input type="checkbox"/> Manzana: <input type="checkbox"/> Mz. Lote: <input type="checkbox"/> Otros: <input type="checkbox"/>	
Tipo de Zona: Urbanización <input checked="" type="checkbox"/> Asentamiento Humano <input type="checkbox"/> Cooperativa <input type="checkbox"/> PP. JJ. <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	
Referencia:	
Distrito: CALLO Provincia: CALLAO Departamento: LIMA	
Teléfonos: Fijo: Celular: 999774332	
V. BREVE SUSTENTACIÓN DEL PEDIDO (Resumen)	
Que, en la actualidad me encuentro cursando el III Ciclo de estudios de la Maestría en Gestión Pública, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Sial Callao; y, para fines de desarrollar mi tesis, necesito aplicar la encuesta y uso de datos de la Corte Superior de Justicia de Huaura (en específico de la parte administrativa), asimismo, la autorización respectiva para que a la finalización de la Tesis se publique la Tesis titulada: "Control de Procesos y la Gestión de Calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, año 2020", por consiguiente, solicito a su digno despacho extenderme el permiso y autorización, respectiva para la ejecución del indicado proyecto de investigación culminada la tesis.	
VI. ANEXOS: (En orden correlativo) Folios en Letras: RES En números: 03	
Resumen de notas - Setabo 2021, Desarrollo de Tesis.	
DECLARO que la información presentada en este Formulario tiene carácter de DECLARACIÓN JURADA.	
Lugar y Fecha: Huacho 21 de abril del 2021	

PODER JUDICIAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL
21 ABR. 2021
RECIBIDO
Firma

PODER JUDICIAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA
GERENCIA DE ADMINISTRACION DISTRITAL

Exp. 927-2021

23 ABR. 2021

RECIBIDO



FORMULARIO UNICO TRAMITES ADMINISTRATIVOS DEL PODER JUDICIAL
R.A. N° 304-2014-CE-PJ
DISTRIBUCION GRATUITA



REQUERIM DEL PEDIDO:

PRECISO NOMBRE DE LA TESIS A DESARROLLARSE, SIENDO: PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTION DE CALIDAD EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA, LIMA 2020*

AUTORIDAD A QUIEN SE DIRIGE:

GERENTE DE ADMINISTRACION DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA

DATOS DEL SOLICITANTE:

Persona Natural

Apellido Paterno: QUINTANA Apellido Materno: SAAVEDRA Nombres: LIDIA ELSA

Persona Jurídica:

Razón Social:

Tipo y Número de Documento

N° de DNI: 41722482 N° de RUC: C. Extranjería:

CONTACTOS:

Correos Electrónicos: 1) lidia7137@gmail.com 2) lquintanae@cj.gob.pe

Tipo y Nombre de la Vía: Avenida Jirón Calle Pasaje Prolongación Otros:

Nombre de la Vía: Alameda 1 Nro 265, Urbanización: Juan Pablo II, Condominio Villanova 2

N° de Inmueble: Block: Interior: Mz/Lote: Otros:

Tipo de Zona: Urbanización Asentamiento Humano Cooperativa PP.JJ. Otros:

Referencia:

Distrito: CALLAO Provincia: CALLAO Departamento: LIMA

Teléfono: Fijo: Celular: 995774334

BREVE JUSTIFICACION DEL PEDIDO (Resumen):

Tengo el honor de dirigirme a su despacho, con la finalidad de hacer de su conocimiento que con fecha 21 de abril del 2021, presente un FUT solicitando autorización para uso de información y/o datos de la Corte Superior de Justicia de Huaura, así como la autorización para la publicación de tesis, sin embargo, conforme se va desarrollando el trabajo de investigación en coordinación con el Asesor docente de la Universidad se ha visto por conveniente, modificar el nombre de la Tesis, siendo el actual: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTION DE CALIDAD EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA, LIMA 2020", por lo que, solicito se integre este FUT a lo presentando el 21.Abril.2021.

VI. ANEXOS: (En orden consecutivo) Foto, Copia de Letras UNO En número: 01

DECLARO que la información presentada en este Formulario tiene carácter de DECLARACIÓN JURADA

Lugar y Fecha: Huacho 23 de abril del 2021

[Firma]

ANEXO 2

RESPUESTA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA AL PEDIDO DE AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS.



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Huaura
Gerencia de Administración Distrital

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

Huacho, 05 de Mayo del 2021



Firma
Digital

Firmado digitalmente por GONZALES
ESCUDERO JOSE ERNESTO FAU
20210505 12:16:40
Gerencia de Administración Distrital
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.05.2021 12:17:47 -05:00

CARTA N° 000023-2021-GAD-CSJHA-PJ

Señora
LIDIA ELSA QUINTANA SAAVEDRA
Asesora Legal
Corte Superior de Justicia de Huaura
Presente.-

Asunto: Permiso y Autorización para la aplicación de encuesta y uso de datos de esta Corte para el desarrollo de la tesis titulada "Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura – Lima 2020" .

Referencia: Solicitudes s/n de fecha 21 y 23/04/2021

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que mi Despacho concede el permiso solicitado para la aplicación de encuesta y uso de datos de esta Corte, para el desarrollo de la tesis titulada "Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura – Lima 2020", siempre que no involucre información de carácter reservado propio del ámbito jurisdiccional; asimismo, la autorización de su publicación una vez finalizada la tesis.

Al respecto, se solicita enviar una copia de la tesis culminada para conocimiento y aprovechamiento en beneficio de nuestra institución.

Es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

JOSE ERNESTO GONZALES ESCUDERO
Gerente de Administración Distrital
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Huaura

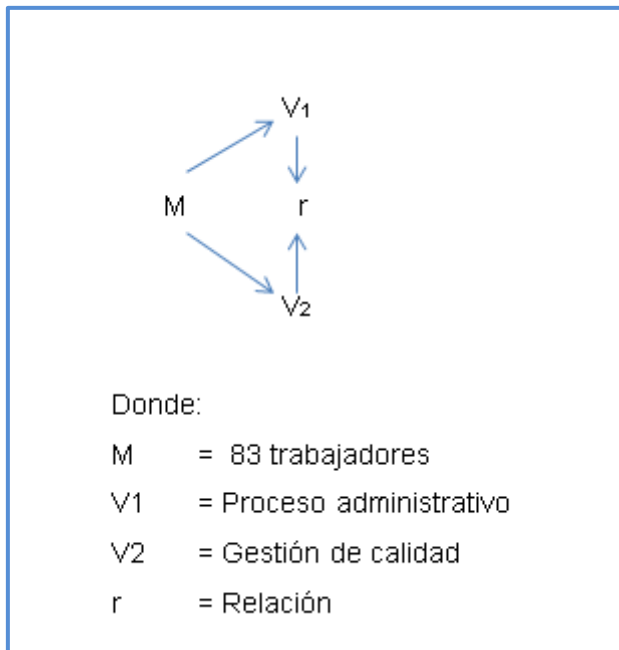
JGE/msf

HOJA DE ENVIO 001865-2021-ORH-UAF-GAD-CSJHA
HOJA DE ENVIO 001864-2021-ORH-UAF-GAD-CSJHA
Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifica.pj.gob.pe/consulta> CÓDIGO: 150708 CLAVE: 6LLJ06F
CARTA N° 000023-2021-GAD-CSJHA Página 1 de 1



ANEXO 3

Figura 1
Esquema del diseño de Investigación



ANEXO 4

Figura 2
Expresión para determinar la muestra a partir de la población

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

n= Tamaño de la muestra
N= Tamaño de la población
Z= Valor de la variable normal estándar = 1.96
p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5
q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5
E= Error de precisión =0.1

ANEXO 5

Tabla 1.

Distribución Poblacional y Muestral de la Corte Superior de Justicia de Huaura

POBLACION	CANTIDAD	PROPORCIONALIDAD	TAMAÑO DE MUESTRA
Directivos	2	0.0240963855421	1
Jefes de Unidades	2	0.0240963855421	1
Coordinadores	6	0.0722891566265	3
Asistentes Administrativos y Técnicos	42	0.5060240963855	23
Auxiliares	31	0.3734939759036	17
TOTAL	83	1.00	45

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 6

Tabla 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Proceso administrativo (V1) (Robbins (2017).)	Serie de acciones y actividades realizadas en una organización para lograr un objetivo en común.	El proceso administrativo en las organizaciones vincula a la planificación que establece estrategias y planes para alcanzar metas, a través de una organización que diseña una estructura para poner en práctica los planes diseñados, teniendo en su integridad la coordinación del trabajo a cargo de una dirección, la cual mediante un proceso de control se puede vigilar, comparar y corregir el rendimiento de la organización	Planificación	Complimiento de Procedimientos	Ordinal
				Logro de Objetivos	
				Cumplimiento de Estrategias	
			Organización	Cumplimiento del Reglamento	
				Cumplimiento de Funciones	
				División del trabajo	
			Dirección	Liderazgo	
				Motivación	
				Toma de decisiones	
			Control	Evaluaciones	
				Recomendaciones	
				Retroalimentación	
Gestión de calidad (V2) Modelo EFQM – (European Foundation For Quality management) (2018)	Conjunto de actividades funcionando de forma sistemática que permiten a la organización controlar, y ejecutar actividades enfocadas al cliente interno y externo.	La gestión de calidad en las organizaciones esta relacionado con el liderazgo existente en el trabajo, a través de la dirección de los recursos humanos y actividades que se desarrolla en una institución y así lograr una mejora continua en la satisfacción de las necesidades de los usuarios.	Enfoque en el Liderazgo	Iniciativa del líder	Ordinal
				Integridad del líder	
				Objetivos de la empresa	
			Enfoque en el talento humano	Reconocimiento del trabajo	
				Trabajo en equipo	
				Capacitación	
			Enfoque en los procesos	Comunicación	
				Solución de problemas	
				Evaluación de desempeño	
			Enfoque en la tecnología	Cumplimiento del Plan estratégico	
				Uso de los recursos tecnológicos	
				Conocimiento de los recursos tecnológicos	

ANEXO 7

Tabla 3
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTION DE CALIDAD EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA, LIMA 2020.							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General					
¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020?	Determinar la relación entre el procedimiento administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020.	Existe relación entre el procedimiento administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020	Variable 1: Proceso Administrativo	Planificación	Cumplimiento de Procedimiento	A. Tipo de investigación Tipo exploratorio, descriptivo y correlacional con enfoque cuantitativa	
					Logro de Objetivos		
					Cumplimiento de Estrategias		
				Organización	Cumplimiento de Reglamento		B. Diseño específico Diseño no experimental
					Cumplimiento de Funciones		
					División del trabajo		
				Dirección	Liderazgo		
					Motivación		
					Toma de decisiones		
				Control	Evaluaciones		
					Recomendaciones		
					Retroalimentación		
Problema específico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico	Variable 2:	Enfoque de liderazgo	de	Iniciativa del Lider	
¿Cuál es la relación entre la planificación y la Gestión de	Determinar la relación entre la planificación y la	Existe relación entre la planificación y la				Integridad	

Calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020?	gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020.	gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020.	Gestión de calidad	Enfoque en el talento humanos	Reconocimiento del trabajo	<p>a. Estructura del diseño. Según el esquema de trabajo de investigación desarrollado</p> <p>b. Población y muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> - Población 83 ejecutivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura. - Muestra 45 ejecutivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura <p>Procedimientos Técnicos</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>	
							Trabajo en equipo
							Capacitación
					Comunicación		
				Enfoque de procesos	Solución de problemas		
					Evaluación de desempeño		
					Cumplimiento del Plan estratégico		
¿Cuál es la relación entre la organización y la gestión de Calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020?	Determinar la relación entre la organización y la gestión de Calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020	Existe relación entre la organización y la gestión de Calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020		Enfoque en Tecnología	Usos de los recursos tecnológicos		
					Conocimiento de los recursos tecnológicos		
¿Cuál es la relación entre la dirección y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020?	Determinar la relación entre la dirección y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020	Existe relación entre la dirección y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020					
¿Cuál es la relación entre el control y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020?	Determinar la relación entre el control y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020	Existe relación entre el control y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020					

	Justicia de Huaura, Lima 2020	Huaura, 2020	Lima				
--	----------------------------------	-----------------	------	--	--	--	--

ANEXO 8

FICHAS DE VALIDACIÓN POR LOS EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO:

El Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: Lidia Elsa Quintana Saavedra

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: PROCESO ADMINISTRATIVO	Planificación	Procedimiento	1. La Corte Superior de Justicia de Huaura capacita al personal sobre los procedimientos a seguir en el desarrollo de sus funciones.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Objetivos	2. La Corte Superior de Justicia de Huaura necesita conocimiento o capacita al personal sobre los objetivos y planes administrativos a desarrollarse.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Estrategias	3. El trabajo diario del personal en la Corte Superior de Justicia de Huaura se realiza en función a las estrategias o planes administrativos.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
	Organización	Reglamento	4. Existen normas administrativas alineadas como guías de trabajo para el personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Funciones	5. Existen normas administrativas alineadas con las funciones desarrolladas por el personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		División de Trabajo	6. La Corte Superior de Justicia de Huaura promueve el trabajo en equipo en el entorno laboral.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
	Dirección	Liderazgo	7. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura influyen para el éxito de sus colaboradores.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	

	Control	Motivación	8. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura motivan a sus colaboradores para el logro de objetivos institucionales.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Toma de decisiones	9. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura participan en el análisis de problemas y dan solución, como parte de la toma de decisiones.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
		Evaluaciones	10. En la Corte Superior de Justicia de Huaura se realizan evaluaciones periódicas respecto al logro de objetivos.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Recomendaciones	11. El personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, como resultado del trabajo realizado recibe recomendaciones para la mejora de sus funciones.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD	Enfoque en el Liderazgo	Toma de decisiones	13. La toma de decisiones dispuestas por los líderes generan una eficiente gestión de calidad.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
		Integridad del líder	14. La eficiente gestión de calidad se debe a la integridad de líder con que se desempeña en la Corte Superior de Justicia de Huaura.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Enfoque en el talento humano	Objetivo de la empresa	15. El logro de objetivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura, contribuye a la eficiente gestión de calidad.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
		Reconocimiento del trabajo	16. El personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura se siente satisfecho con el reconocimiento que se le otorga por la labor desarrollada.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
		Trabajo en equipo	17. El trabajo en equipo influye en la eficiente gestión de calidad de la Corte Superior de Justicia de Huaura.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	

	Capacitación	18. La capacitación ayuda al logro de objetivos para una eficiente gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huelva.	<input checked="" type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Comunicación	19. La comunicación entre los Directivos y colaboradores es importante para una buena gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huelva.	<input checked="" type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque en los procesos	Solución de problemas	20. La atención oportuna en la solución de problemas, influye en la gestión de calidad de la Corte Superior de Justicia de Huelva.	<input checked="" type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Evaluación de desempeño	21. La evaluación de desempeño del personal de la Corte Superior de Justicia de Huelva, mejora el trabajo y la atención al público.	<input checked="" type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Cumplimiento del Plan estratégico	22. Es importante que para una eficiente gestión de calidad se evalúe el cumplimiento y la aplicación de los planes estratégicos de la Corte Superior de Justicia de Huelva.	<input checked="" type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque en la tecnología	Uso de los recursos tecnológicos	23. El uso correcto de los recursos tecnológicos en la Corte Superior de Justicia de Huelva ayuda a la eficiente gestión de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Conocimiento de los recursos tecnológicos	24. Conozco y estoy capacitado en el uso de los recursos tecnológicos para lograr una eficiente gestión de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN 16 /05/2021



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO:

El Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: Lidia Elsa Quintana Saavedra

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas

15

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM 1	ALTERNATIVA 1 DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROCESO ADMINISTRATIVO	Planificación	Procedimiento	1. La Corte Superior de Justicia de Huaura capacita al personal sobre los procedimientos a seguir en el desarrollo de sus funciones.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Objetivos	2. La Corte Superior de Justicia de Huaura hace de conocimiento o capacita al personal sobre los objetivos y planes administrativos a desarrollarse.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Estrategias	3. El trabajo diario del personal en la Corte Superior de Justicia de Huaura se realiza en función a las estrategias o planes administrativos.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
	Organización	Reglamento	4. Existen normas administrativas alineadas como guías de trabajo para el personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Funciones	5. Existen normas administrativas alineadas con las funciones desarrolladas por el personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		División de Trabajo	6. La Corte Superior de Justicia de Huaura promueve el trabajo en equipo en el entorno laboral.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo	X		X		X		X	
DIRECCIÓN	Liderazgo	Liderazgo	7. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura influyen para el éxito de sus colaboradores.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Motivación	8. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura motivan a sus colaboradores para el logro de objetivos institucionales.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Toma de decisiones	9. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura participan en el análisis de problemas y dan solución, como parte de la toma de decisiones.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Control	Evaluaciones	10. En la Corte Superior de Justicia de Huaura se realiza evaluaciones periódicas respecto al logro de objetivos.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Recomendaciones	11. El personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, como resultado del trabajo realizado recibe recomendaciones para la mejora de sus funciones.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
		Retroalimentación	12. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura cuentan con mecanismos para una retroalimentación en el control de las actividades.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
GESTIÓN DE CALIDAD	Enfoque en el Liderazgo	Toma de decisiones	13. La toma de decisiones dispuestas por los líderes genera una eficiente gestión de calidad.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
		Integridad del líder	14. La eficiente gestión de calidad se debe a la integridad del líder con quien se desempeña en la Corte Superior de Justicia de Huaura.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
		Objetivo de la empresa	15. El logro de objetivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura contribuye a la eficiente gestión de calidad.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Enfoque en el talento humano	Reconocimiento del trabajo	16. El personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura se siente satisfecho con el reconocimiento que se le otorga por la labor.	o Muy de acuerdo o De acuerdo o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo o En desacuerdo o Muy en desacuerdo	X		X		X		X	

		desarrollada.								
	Trabajo en equipo	17. El trabajo en equipo influye en la eficiente gestión de calidad de la Corte Superior de Justicia de Huesca.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	x		x		x		x
	Capacitación	18. La capacitación ayuda al logro de objetivos para una eficiente gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huesca.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	x		x		x		x
	Comunicación	19. La comunicación entre los Directivos y colaboradores es importante para una buena gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huesca.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	x		x		x		x
Enfoque en los procesos	Solución de problemas	20. La atención oportuna en la solución de problemas influye en la gestión de calidad de la Corte Superior de Justicia de Huesca.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	x		x		x		x
	Evaluación de desempeño	21. La evaluación de desempeño del personal de la Corte Superior de Justicia de Huesca mejora el trabajo y la atención al público.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	x		x		x		x
	Cumplimiento del Plan estratégico	22. Es importante que para una eficiente gestión de calidad se evalúe el cumplimiento y la aplicación de los planes estratégicos de la Corte Superior de Justicia de Huesca.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	x		x		x		x
Enfoque en la tecnología	Uso de los recursos tecnológicos	23. El uso correcto de los recursos tecnológicos en la Corte Superior de Justicia de Huesca ayuda a la eficiente gestión de calidad.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	x		x		x		x
	Conocimiento de los recursos tecnológicos	24. Conozco y estoy capacitado en el uso de los recursos tecnológicos para lograr una eficiente gestión de calidad.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	x		x		x		x

OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN 17/05/2021



.....
 FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO
 DNI: 07909441
 Lic. Administración Luis Enrique Dix Zárate
 CORLAD N° 02098

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO:

El Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: Lidia Elsa Quintana Saavedra

GRADO ACADEMICO: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROCESO ADMINISTRATIVO	Planificación	Procedimiento	1. La Corte Superior de Justicia de Huaura capacita al personal sobre los procedimientos a seguir en el desarrollo de sus funciones.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Objetivos	2. La Corte Superior de Justicia de Huaura hace de conocimiento o capacita al personal sobre los objetivos y planes administrativos a desarrollarse.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Estrategias	3. El trabajo diario del personal en la Corte Superior de Justicia de Huaura se realiza en función a las estrategias o planes administrativos.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Organización	Reglamento	4. Existen normas administrativas alineadas como guías de trabajo para el personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Funciones	5. Existen normas administrativas alineadas con las funciones desarrolladas por el personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		División de Trabajo	6. La Corte Superior de Justicia de Huaura promueve el trabajo en equipo en el entorno laboral.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

	Dirección	Liderazgo	7. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura influyen para el éxito de sus colaboradores.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Motivación.	8. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura motivan a sus colaboradores para el logro de objetivos institucionales.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Toma de decisiones	9. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura participan en el análisis de problemas y dan solución, como parte de la toma de decisiones.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Control	Evaluaciones	10. En la Corte Superior de Justicia de Huaura se realiza evaluaciones periódicas respecto al logro de objetivos.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Recomendaciones	11. El personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, como resultado del trabajo realizado recibe recomendaciones para la mejora de sus funciones.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Retroalimentación	12. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura cuentan con mecanismos para una retroalimentación en el control de las actividades.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD	Enfoque en el Liderazgo	Toma de decisiones	13. La toma de decisiones dispuestas por los líderes genera una eficiente gestión de calidad.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Integridad del líder	14. La eficiente gestión de calidad se debe a la integridad de líder con que se desempeña en la Corte Superior de Justicia de Huaura.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Objetivo de la empresa	15. El logro de objetivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura, contribuye a la eficiente gestión de calidad.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Enfoque en el talento humano	Reconocimiento del trabajo	16. El personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura se siente satisfecho con el reconocimiento que se le otorga por la labor desarrollada.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

	Trabajo en equipo	17. El trabajo en equipo influye en la eficiente gestión de calidad de la Corte Superior de Justicia de Huaura.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓	✓	✓	✓	✓
	Capacitación	18. La capacitación ayuda al logro de objetivos para una eficiente gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓	✓	✓	✓	✓
	Comunicación	19. La comunicación entre los Directivos y colaboradores es importante para una buena gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓	✓	✓	✓	✓
Enfoque en los procesos	Solución de problemas	20. La atención oportuna en la solución de problemas, influye en la gestión de calidad de la Corte Superior de Justicia de Huaura.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓	✓	✓	✓	✓
	Evaluación de desempeño	21. La evaluación de desempeño del personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, mejora el trabajo y la atención al público.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓	✓	✓	✓	✓
	Cumplimiento del Plan estratégico	22. Es importante que para una eficiente gestión de calidad se evalúe el cumplimiento y la aplicación de los planes estratégicos de la Corte Superior de Justicia de Huaura.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓	✓	✓	✓	✓
Enfoque en la tecnología	Uso de los recursos tecnológicos	23. El uso correcto de los recursos tecnológicos en la Corte Superior de Justicia de Huaura ayuda a la eficiente gestión de calidad.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓	✓	✓	✓	✓
	Conocimiento de los recursos tecnológicos	24. Conozco y estoy capacitado en el uso de los recursos tecnológicos para lograr una eficiente gestión de calidad.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓	✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN 18/05/2021



RAFAEL ARTURO LÓPEZ LANDAURO
DNI: 08273208



ANEXO 9

MATRIZ DE INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO DE PROCESO ADMINISTRATIVO

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

	Ítems	1	2	3	4	5
1	La Corte Superior de Justicia de Huaura capacita al personal sobre los procedimientos a seguir en el desarrollo de sus funciones.					
2	La Corte Superior de Justicia de Huaura hace de conocimiento o capacita al personal sobre los objetivos y planes administrativos a desarrollarse					
3	El trabajo diario del personal en la Corte Superior de Justicia de Huaura se realiza en función a las estrategias o planes administrativos					
4	Existen normas administrativas alineadas como guías de trabajo para el personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura.					
5	Existen normas administrativas alineadas con las funciones desarrolladas por el personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura.					
6	La Corte Superior de Justicia de Huaura promueve el trabajo en equipo en el entorno laboral.					
7	Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura influyen para el éxito de sus colaboradores.					
8	E Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura motivan a sus colaboradores para el logro de objetivos institucionales.					
9	Los Directivos de las Corte Superior de Justicia de Huaura participan en el análisis de problemas y dan solución, como parte de la toma de decisiones.					
10	En la Corte Superior de Justicia de Huaura se realiza evaluaciones periódicas respecto al logro de objetivos.					
11	El personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, como resultado del trabajo realizado recibe recomendaciones para la mejora de sus funciones..					
12	Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura cuentan con mecanismos para una retroalimentación en el control de las actividades.					

INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

	Ítems	1	2	3	4	5
1	La toma de decisiones dispuestas por los líderes genera una eficiente gestión de calidad.					
2	La eficiente gestión de calidad se debe a la integridad de líder con que se desempeña en la Corte Superior de Justicia de Huaura.					
3	El logro de objetivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura, contribuye a la eficiente gestión de calidad					
4	El personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura se siente satisfecho con el reconocimiento que se le otorga por la labor desarrollada.					
5	El trabajo en equipo influye en la eficiente gestión de calidad de la Corte Superior de Justicia de Huaura.					
6	La capacitación ayuda al logro de objetivos para una eficiente gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura.					
7	La comunicación entre los Directivos y colaboradores es importante para una buena gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura.					
8	La atención oportuna en la solución de problemas, influye en la gestión de calidad de la Corte Superior de Justicia de Huaura.					
9	La evaluación de desempeño del personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, mejora el trabajo y la atención al público.					
10	Es importante que para una eficiente gestión de calidad se evalúe el cumplimiento y la aplicación de los planes estratégicos de la Corte Superior de Justicia de Huaura.					
11	El uso correcto de los recursos tecnológicos en la Corte Superior de Justicia de Huaura ayuda a la eficiente gestión de calidad					
12	Conozco y estoy capacitado en el uso de los recursos tecnológicos para lograr una eficiente gestión de calidad.					

ANEXO 10

CUESTIONARIO VIRTUAL REALIZADO A LOS COLABORADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA

ENCUESTA ACADÉMICA PARA TESIS DE INVESTIGACIÓN :EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA

PROCESO ADMINISTRATIVO

1. La Corte Superior de Justicia de Huaura capacita al personal sobre los procedimientos a seguir en el desarrollo de sus funciones. *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

2. La Corte Superior de Justicia de Huaura hace de conocimiento o capacita al personal sobre los

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo
- Agregar una opción o [agregar 'Otros'](#)



Obligatoria



...

3. El trabajo diario del personal en la Corte Superior de Justicia de Huaura se realiza en función a las estrategias o planes administrativos * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

4. Existen normas administrativas alineadas como guías de trabajo para el personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

...

5. Existen normas administrativas alineadas con las funciones desarrolladas por el personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

6. La Corte Superior de Justicia de Huaura promueve el trabajo en equipo en el entorno laboral. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

7. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura influyen para el éxito de sus colaboradores. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

8. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura motivan a sus colaboradores para el logro de objetivos institucionales. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

...

9. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura participan en el análisis de problemas y dan solución, como parte de la toma de decisiones. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

10. En la Corte Superior de Justicia de Huaura se realiza evaluaciones periódicas respecto al logro de objetivos. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

11. El personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, como resultado del trabajo realizado recibe recomendaciones para la mejora de sus funciones. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

12. Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura cuentan con mecanismos para una retroalimentación en el control de las actividades. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

...

13. La toma de decisiones dispuestas por los líderes genera una eficiente gestión de * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

14. La eficiente gestión de calidad se debe a la integridad de líder con que se desempeña en la Corte Superior de Justicia de Huaura. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

☰

15. El logro de objetivos de la Corte Superior de Justicia de Huaura, contribuye a la eficiente gestión de calidad. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

☰

16. El personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura se siente satisfecho con el reconocimiento que se le otorga por la labor desarrollada. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

☰

17. El trabajo en equipo influye en la eficiente gestión de calidad de la Corte Superior de Justicia de Huaura. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

☰

18. La capacitación ayuda al logro de objetivos para una eficiente gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura. * *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

19. La comunicación entre los Directivos y colaboradores es importante para una buena gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura. *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

20. La atención oportuna en la solución de problemas, influye en la gestión de calidad de la Corte Superior de Justicia de Huaura. *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

21. La evaluación de desempeño del personal de la Corte Superior de Justicia de



Opción múltiple

- 5 Muy de acuerdo ×
- 4 De acuerdo ×
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ×
- 2 En desacuerdo ×
- 1 Muy en desacuerdo ×
- Agregar una opción o [agregar 'Otros'](#)



Obligatoria



22. Es importante que para una eficiente gestión de calidad se evalúe el cumplimiento y la aplicación de los planes estratégicos de la Corte Superior de Justicia de Huaura. *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

23. El uso correcto de los recursos tecnológicos en la Corte Superior de Justicia de Hualaya ayuda a la eficiente gestión de calidad

* *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

24. Conozco y estoy capacitado en el uso de los recursos tecnológicos para lograr una eficiente gestión de calidad.

* *

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

ANEXO 11

Tabla 4

CONFIABILIDAD MEDIANTE EL ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	24

ANEXO 12

Tabla 5

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS	3,33	1,000	45
LOGRO DE OBJETIVOS	3,33	,905	45
CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS	3,62	1,051	45
CUMPLIMIENTO DE REGLAMENTO	3,84	,796	45
CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	3,93	,654	45
DIVISION DE TRABAJO	3,60	,837	45
LIDERAZGO	3,49	1,036	45
MOTIVACION INSTITUCIONAL	3,29	1,058	45
TOMA DE DECISIONES	3,47	1,014	45
EVALUACION DE LOGRO DE OBJETIVOS	3,29	,895	45
MEJORA DE FUNCIONES	3,36	,883	45
MECANISMOS DE RETROALIMENTACION	3,04	,928	45
INICIATIVA DEL LIDER	3,53	,842	45

INTEGRIDAD DEL LIDER	3,58	,988	45
OBJETIVO DE LA EMPRESA	3,84	,737	45
RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO	3,11	1,005	45
TRABAJO EN EQUIPO	3,80	,869	45
CAPACITACION EN GESTIÓN DE CALIDAD	3,91	,821	45
COMUNICACIÓN	4,29	,589	45
RESOLUCION DE PROBLEMAS	4,31	,557	45
EVALUACION DE DESEMPEÑO	4,07	,539	45
CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO	4,20	,457	45
USO DE RECURSOS TECNOLOGICOS	4,27	,495	45
CONOCIMIENTO DE LOS RECURSOS TECNOLOGICOS	4,11	,573	45

ANEXO 13

Tabla 6

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PARA LAS PREGUNTAS DE LAS VARIABLES EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

Estadísticos											
		CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS	LOGRO DE OBJETIVOS	CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS	CUMPLIMIENTO DE REGLAMENTO	CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	DIVISION DE TRABAJO	LIDERAZGO	MOTIVACION INSTITUCIONAL	TOMA DE DECISIONES	EVALUACION DE LOGRO DE OBJETIVOS
N	Válido	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,33	3,33	3,62	3,84	3,93	3,60	3,49	3,29	3,47	3,29
Mediana		3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
Moda		4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Desv. Desviación		1,000	,905	1,051	,796	,654	,837	1,036	1,058	1,014	,895
Varianza		1,000	,818	1,104	,634	,427	,700	1,074	1,119	1,027	,801
Rango		4	4	4	3	2	3	4	4	4	4

MEJORA DE FUNCIONES	MECANISMOS DE RETROALIMENTACION	INICIATIVA DEL LIDER	INTEGRIDAD DEL LIDER	OBJETIVO DE LA EMPRESA	RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO	TRABAJO EN EQUIPO	CAPACITACION EN GESTION DE CALIDAD	COMUNICACION	RESOLUCION DE PROBLEMAS	EVALUACION DE DESEMPEÑO
45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,36	3,04	3,53	3,58	3,84	3,11	3,80	3,91	4,29	4,31	4,07
3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
,883	,928	,842	,988	,737	1,005	,869	,821	,589	,557	,539
,780	,862	,709	,977	,543	1,010	,755	,674	,346	,310	,291
4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2

CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO	USO DE RECURSOS TECNOLOGICOS	CONOCIMIENTO DE LOS RECURSOS TECNOLOGICOS
45	45	45
0	0	0
4,20	4,27	4,11
4,00	4,00	4,00
4	4	4
,457	,495	,573
,209	,245	,328
2	2	2

ANEXO 14

TABLAS DE FRECUENCIAS E HISTOGRAMAS

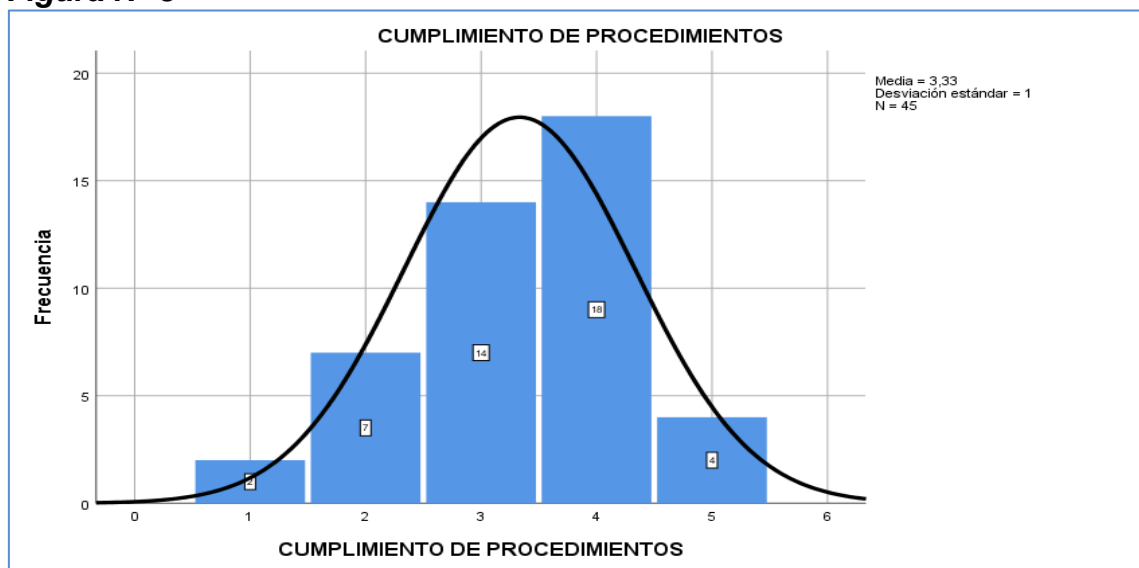
PROCESO ADMINISTRATIVO - DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN

Tabla N°7

CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	2	4,4	4,4	4,4
	En Desacuerdo	7	15,6	15,6	20,0
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	31,1	31,1	51,1
	De Acuerdo	18	40,0	40,0	91,1
	Muy De acuerdo	4	8,9	8,9	100,0
	Total		45	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 3



Interpretación:

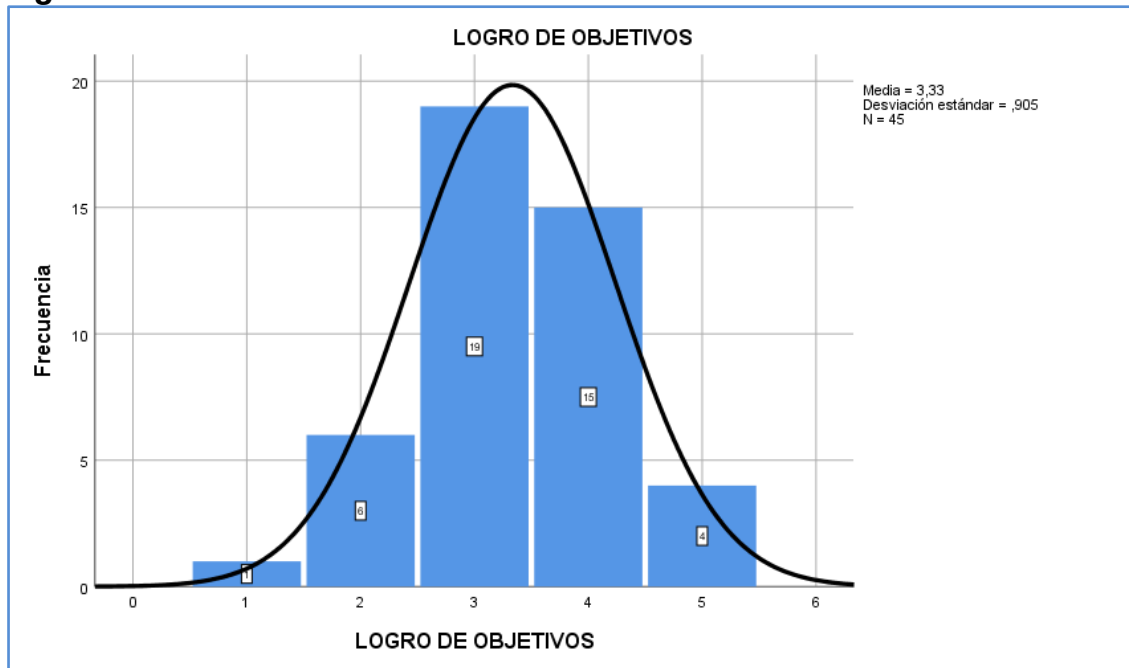
En la tabla 7 y figura 3 se observan los resultados del indicador cumplimiento de procedimientos correspondiente a la dimensión planificación, los cuales muestran que, el 40% están en de acuerdo con el cumplimiento de procedimientos, el 31.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.6% están en desacuerdo, el 8.9% están muy de acuerdo y el 4.4% están muy en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.33 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo.

Tabla N° 8

LOGRO DE OBJETIVOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	1	2,2	2,2	2,2
	En Desacuerdo	6	13,3	13,3	15,6
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	42,2	42,2	57,8
	De Acuerdo	15	33,3	33,3	91,1
	Muy De acuerdo	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 4



Interpretación:

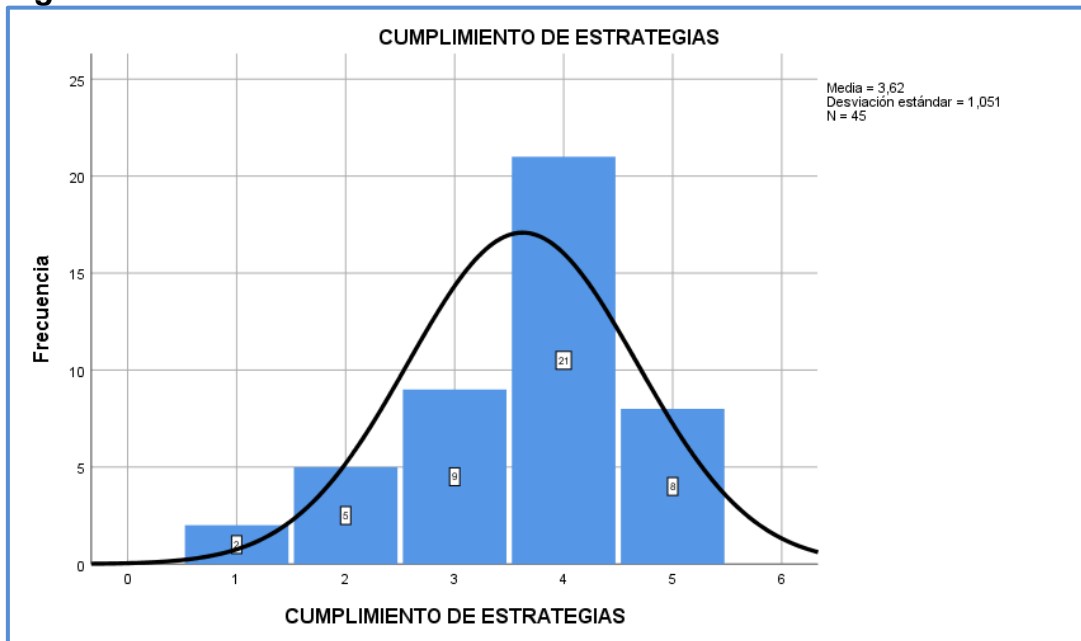
En la tabla 8 y figura 4 se observan los resultados del indicador logro de objetivos correspondiente a la dimensión planificación, los cuales muestran que, el 42.2% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el logro de objetivos, el 33.3% está de acuerdo, el 13.3% está en desacuerdo, el 8.9% está muy de acuerdo y el 2.2% está muy en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.33 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo.

Tabla N° 9

CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	2	4,4	4,4	4,4
	En Desacuerdo	5	11,1	11,1	15,6
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	20,0	20,0	35,6
	De acuerdo	21	46,7	46,7	82,2
	Muy De acuerdo	8	17,8	17,8	100,0
	Total		45	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 5



Interpretación:

En la tabla 9 y figura 5 se observan los resultados del indicador cumplimientos de estrategias correspondiente a la dimensión planificación, los cuales muestran que, el 46.7% está de acuerdo con el cumplimiento de estrategias, el 20% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.8% está muy de acuerdo, el 11.1% está en desacuerdo y el 4.4% está muy en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.62 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado de acuerdo.

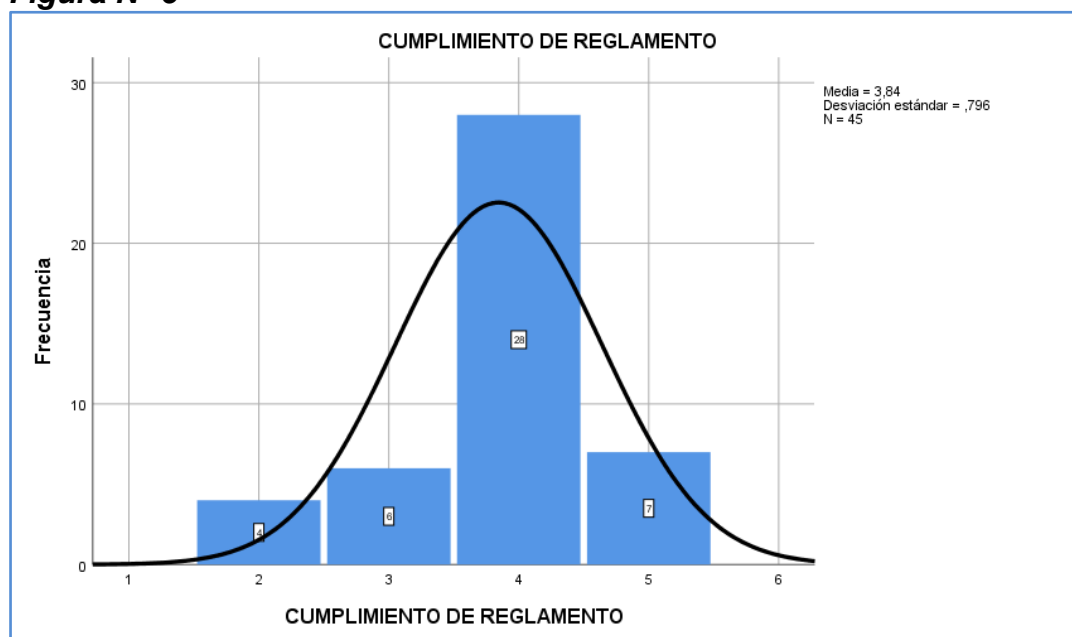
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN

Tabla N° 10

CUMPLIMIENTO DE REGLAMENTO					
		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válid o	En Desacuerdo	4	8,9	8,9	8,9
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	13,3	13,3	22,2
	De Acuerdo	28	62,2	62,2	84,4
	Muy De acuerdo	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 6



Interpretación:

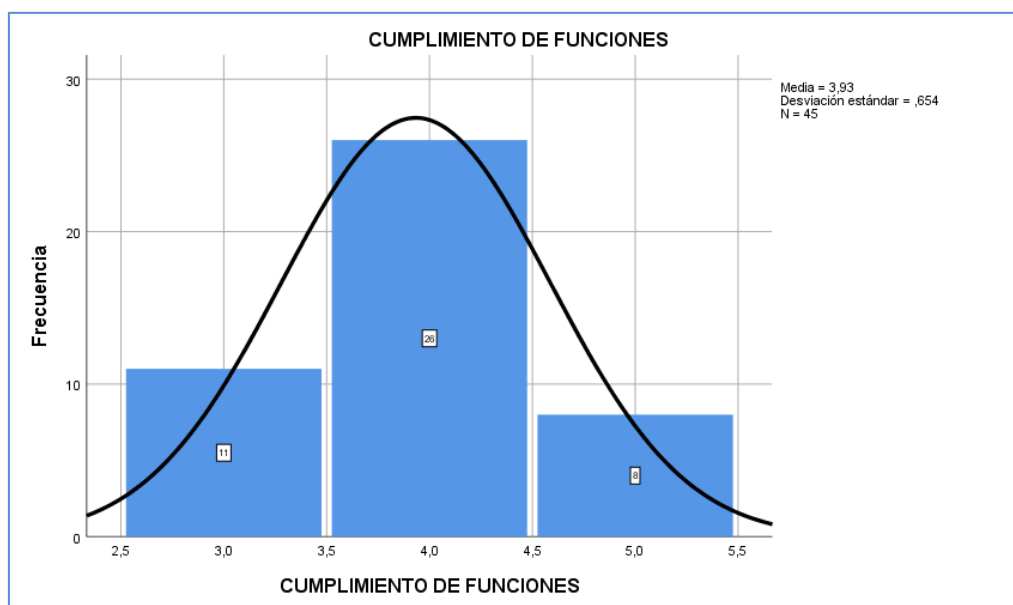
En la tabla 10 y figura 6 se observan los resultados del indicador cumplimiento del reglamento correspondiente a la dimensión organización, los cuales muestran que, el 62.2% está de acuerdo con el cumplimiento del reglamento, el 15.6% está muy de acuerdo, el 13.3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 8.9% está en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.84 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado de acuerdo.

Tabla N° 11

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	24,4	24,4	24,4
	De Acuerdo	26	57,8	57,8	82,2
	Muy De acuerdo	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 7



Interpretación:

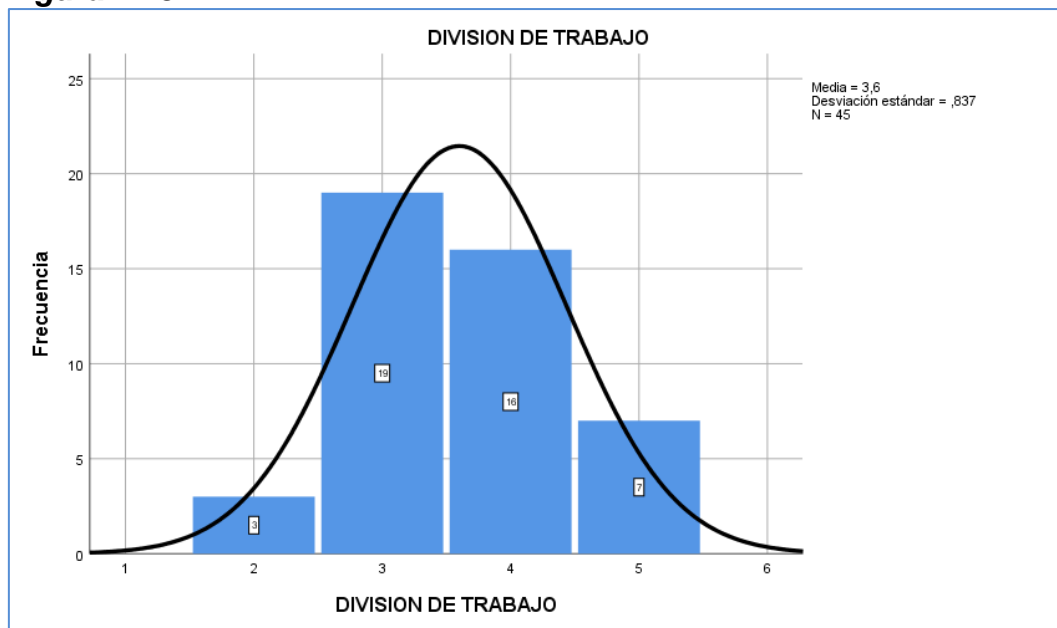
En la tabla 11 y figura 7 se observan los resultados del indicador cumplimiento de funciones correspondiente a la dimensión organización, los cuales muestran que, el 57.8% está de acuerdo con el cumplimiento de funciones, el 24.4% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17.8% está muy de acuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.83 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado de acuerdo.

Tabla N° 12

DIVISION DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	En Desacuerdo	3	6,7	6,7	6,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	42,2	42,2	48,9
	De Acuerdo	16	35,6	35,6	84,4
	Muy De acuerdo	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 8



Interpretación:

En la tabla 12 y figura 8 se observan los resultados del indicador división del trabajo correspondiente a la dimensión organización, los cuales muestran que, el 42.2% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la división del trabajo, el 35.6% está de acuerdo, el 15.6% está muy de acuerdo y el 6.7% está muy en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.6 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo.

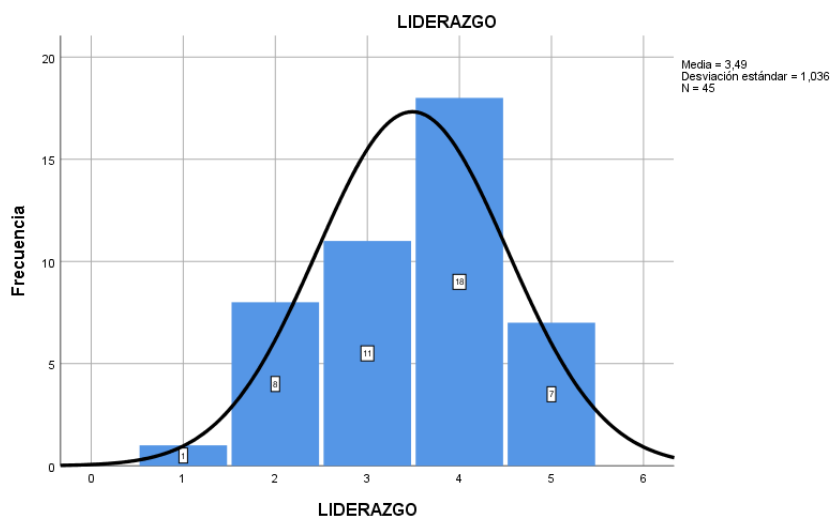
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN

Tabla N° 13

		LIDERAZGO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	1	2,2	2,2	2,2
	En Desacuerdo	8	17,8	17,8	20,0
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	24,4	24,4	44,4
	De acuerdo	18	40,0	40,0	84,4
	Muy De acuerdo	7	15,6	15,6	100,0
	Total		45	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 9



Interpretación:

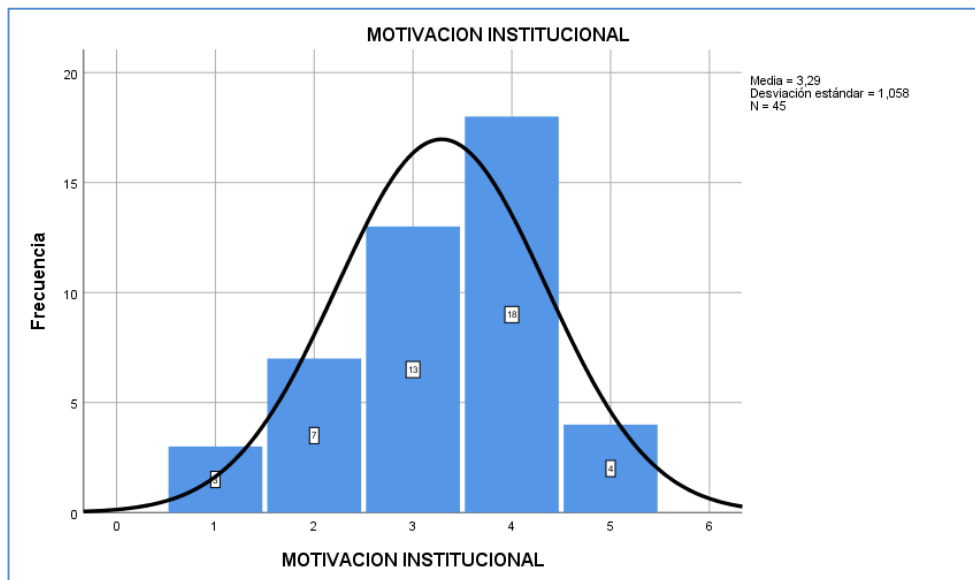
En la tabla 13 y figura 9 se observan los resultados del indicador liderazgo correspondiente a la dimensión dirección, los cuales muestran que, el 40% está de acuerdo con el liderazgo de la institución, el 24.4% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.8% está en desacuerdo, el 15.6% está muy de acuerdo y el 2.2% está muy en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.49 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo

Tabla N° 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	3	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	7	15,6	15,6	22,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	28,9	28,9	51,1
	De Acuerdo	18	40,0	40,0	91,1
	Muy De acuerdo	4	8,9	8,9	100,0
	Total		45	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 10



Interpretación:

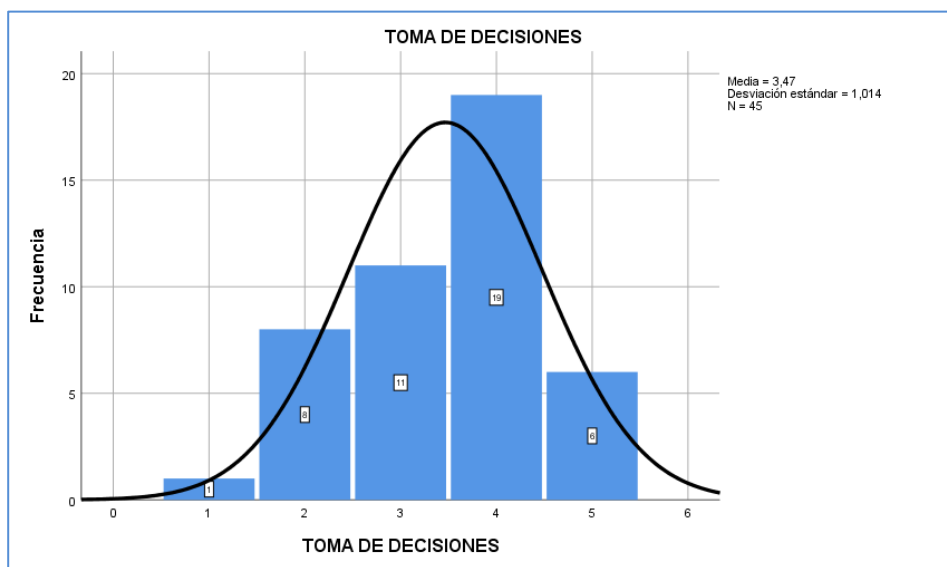
En la tabla 14 y figura 10 se observan los resultados del indicador motivación institucional correspondiente a la dimensión dirección, los cuales muestran que, el 4% está de acuerdo con el liderazgo de la institución, el 40% está de acuerdo con la motivación institucional, el 28.9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.6% está en desacuerdo, el 8.9% está muy de acuerdo y el 6.7% está muy en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.29 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo

Tabla N° 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	1	2,2	2,2	2,2
	En Desacuerdo	8	17,8	17,8	20,0
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	24,4	24,4	44,4
	De Acuerdo	19	42,2	42,2	86,7
	Muy De acuerdo	6	13,3	13,3	100,0
	Total		45	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 11



Interpretación:

En la tabla 15 y figura 11 se observan los resultados del indicador toma de decisiones correspondiente a la dimensión dirección, los cuales muestran que, el 42.2% está de acuerdo con la toma de decisiones, el 24.4% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.8% está en desacuerdo, el 13.3% está muy de acuerdo y el 2.2% está muy en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.47 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo

DIMENSIÓN: CONTROL

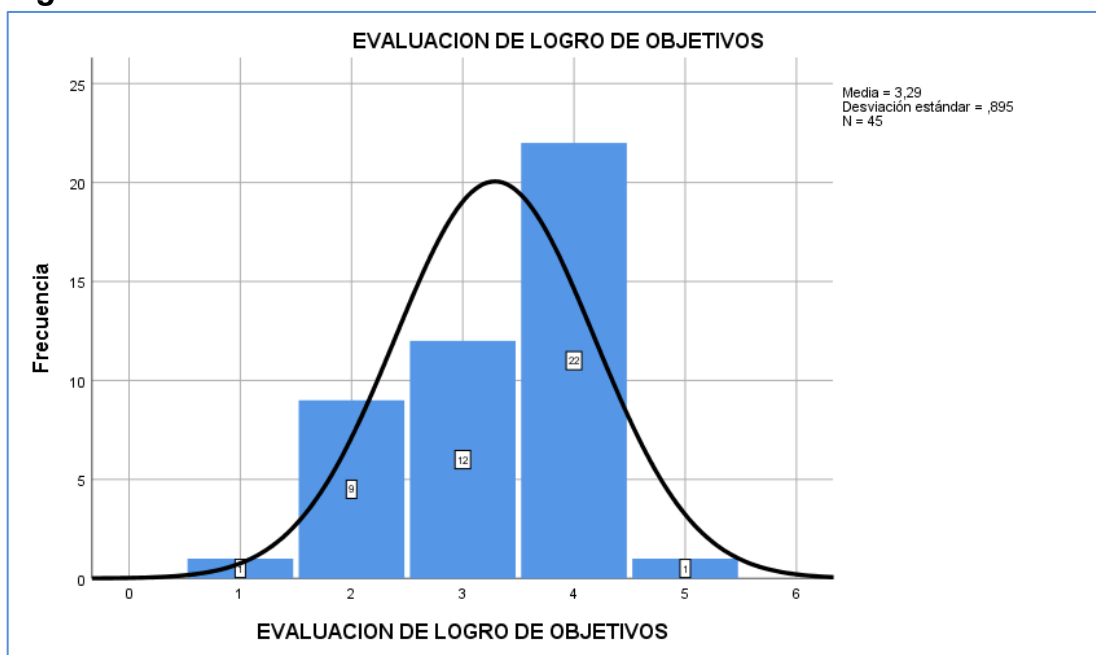
Tabla N° 16

EVALUACIÓN DE LOGRO DE OBJETIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	1	2,2	2,2	2,2
	En Desacuerdo	9	20,0	20,0	22,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	26,7	26,7	48,9
	De Acuerdo	22	48,9	48,9	97,8
	Muy De acuerdo	1	2,2	2,2	100,0
	Total		45	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 12



Interpretación:

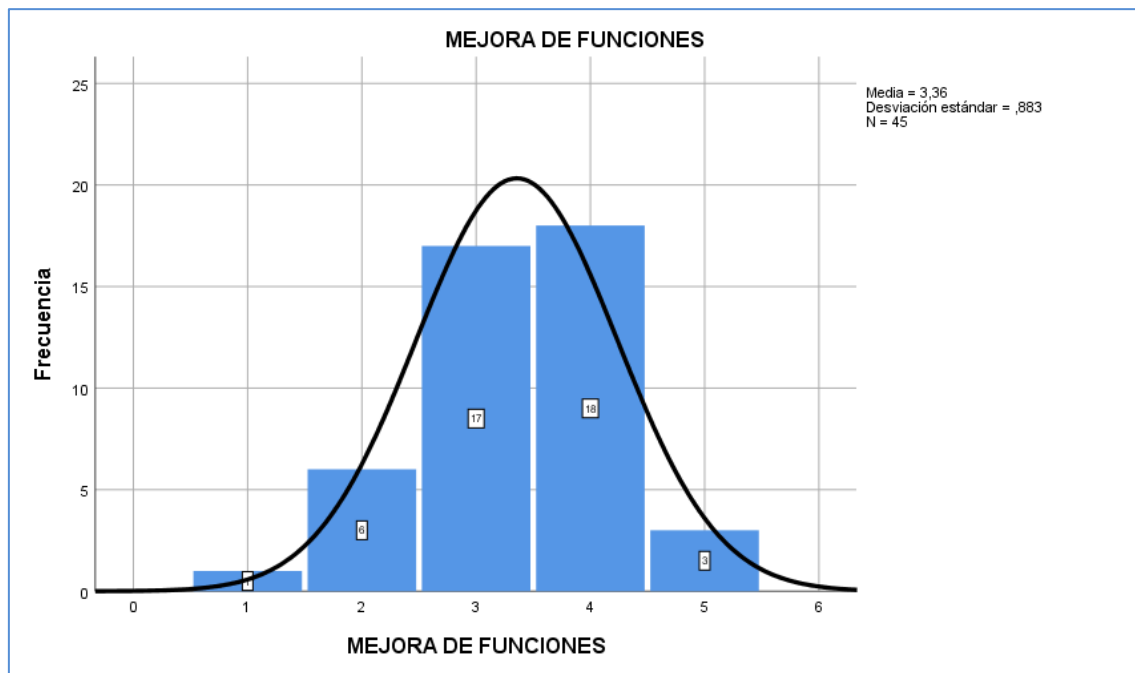
En la tabla 16 y figura 12 se observan los resultados del indicador evaluación de logros por objetivos correspondiente a la dimensión control, los cuales muestran que, el 48.9% está de acuerdo con la evaluación de logros por objetivos, el 26.7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% está en desacuerdo, el 2.2% está muy en desacuerdo al igual que muy de acuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.29 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo

Tabla N° 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	1	2,2	2,2	2,2
	En Desacuerdo	6	13,3	13,3	15,6
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	37,8	37,8	53,3
	De Acuerdo	18	40,0	40,0	93,3
	Muy De acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 13



Interpretación:

En la tabla 17 y figura 13 se observan los resultados del indicador mejora de funciones correspondiente a la dimensión control, los cuales muestran que, el 40% está de acuerdo con la mejora de funciones, el 37.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.3% está en desacuerdo, el 6.7% está muy de acuerdo y el 2.2% está muy en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.36 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo

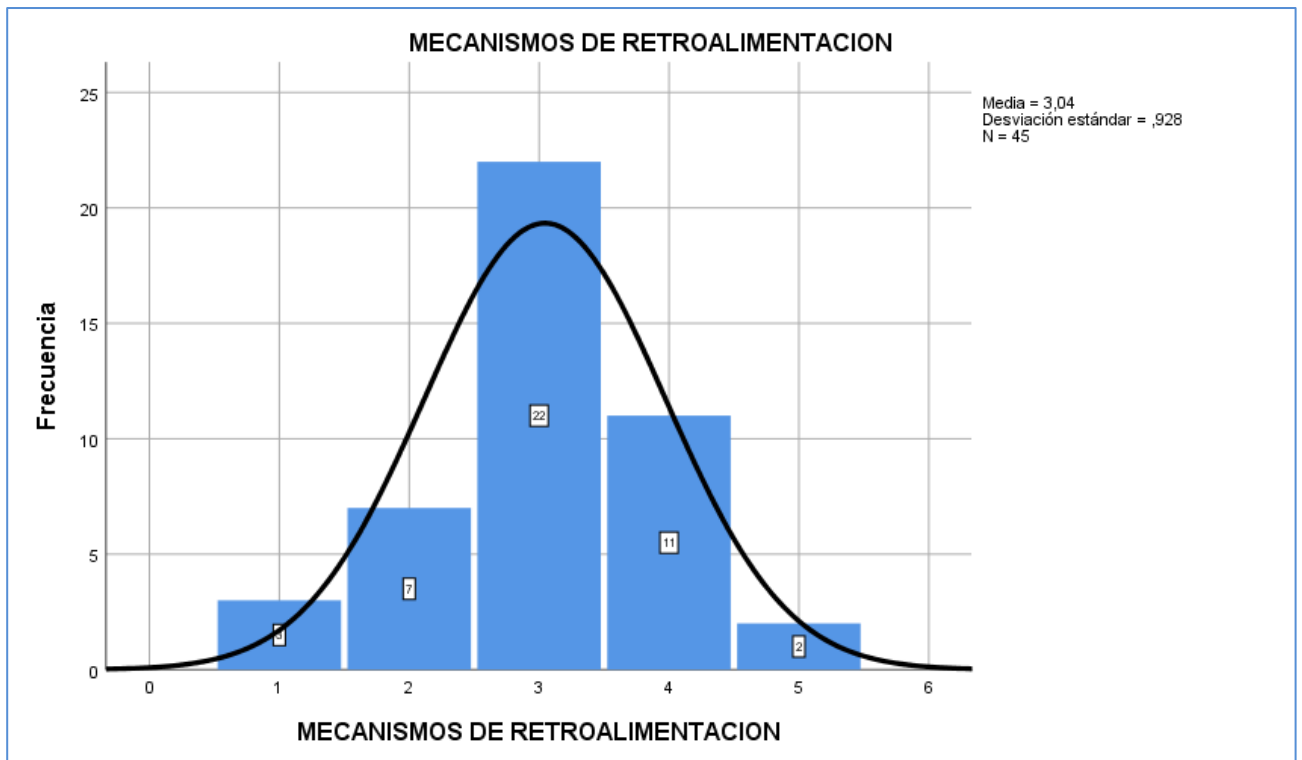
Tabla N° 18

MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	3	6,7	6,7	6,7
	En Desacuerdo	7	15,6	15,6	22,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	22	48,9	48,9	71,1
	De Acuerdo	11	24,4	24,4	95,6
	Muy De acuerdo	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 14



Interpretación:

En la tabla 18 y figura 14 se observan los resultados del indicador mecanismos de retroalimentación correspondiente a la dimensión control, los cuales muestran que, el 48.9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con los mecanismos de control, el 24.4% está de acuerdo, el 15.6% está en desacuerdo, el 6.7% está muy en desacuerdo y el 4.4% está muy de acuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.04 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo.

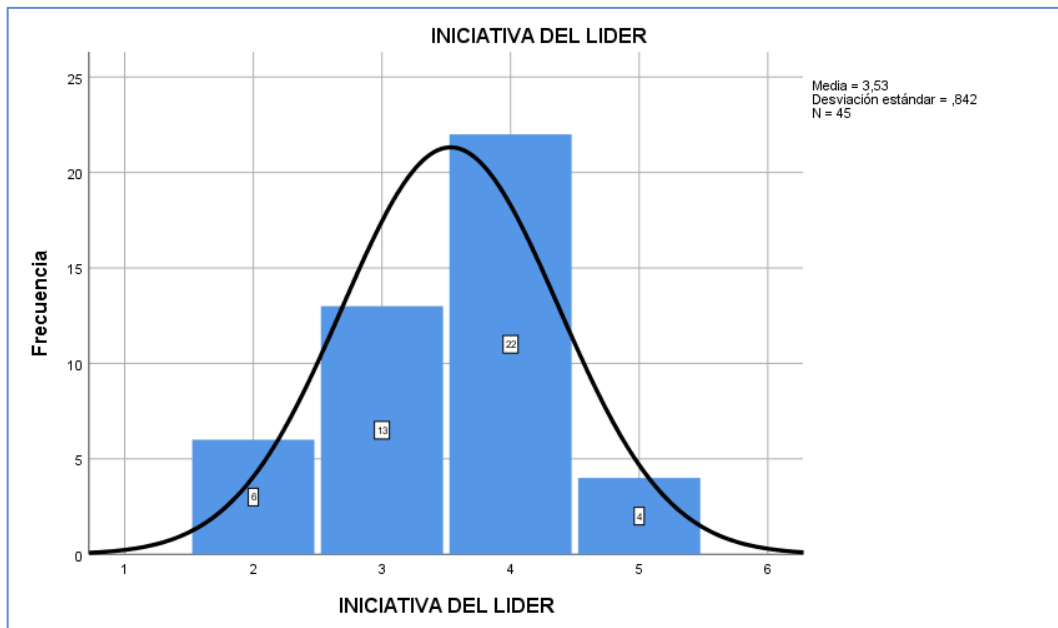
VARIABLE 2. GESTION DE CALIDAD
DIMENSIÓN: ENFOQUE EN EL LIDERAZGO

Tabla N° 19

		INICIATIVA DEL LIDER			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	6	13,3	13,3	13,3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	28,9	28,9	42,2
	De Acuerdo	22	48,9	48,9	91,1
	Muy De acuerdo	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 15



Interpretación:

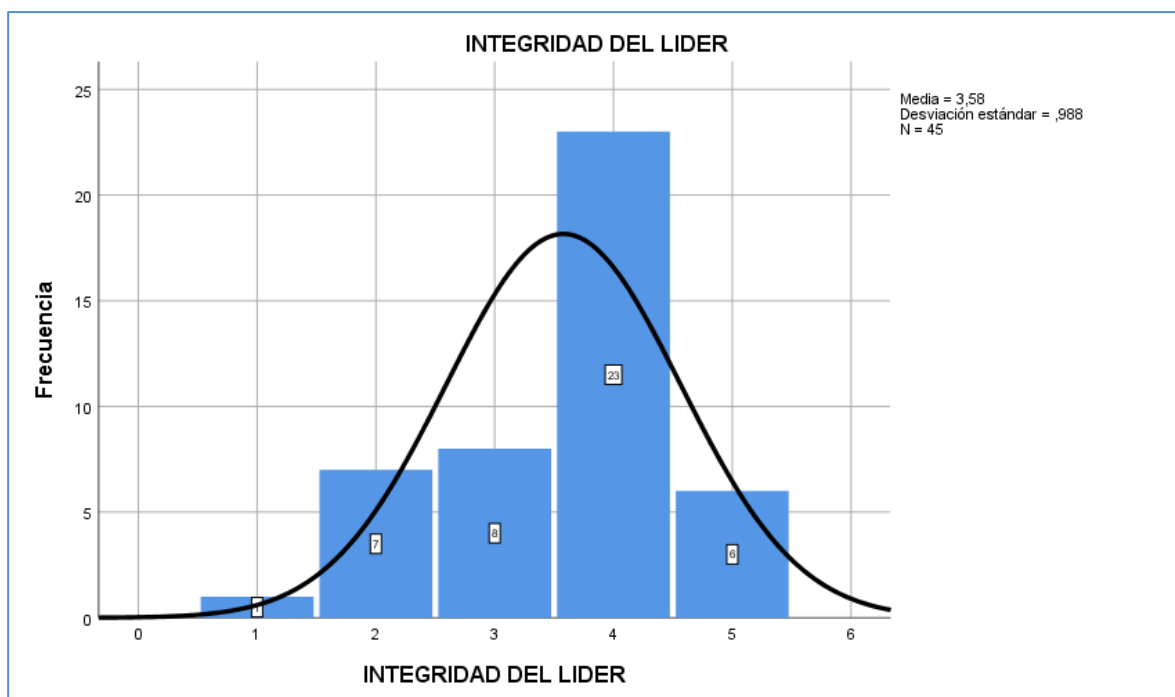
En la tabla 19 y figura 15 se observan los resultados del indicador iniciativa del líder correspondiente a la dimensión enfoque en el liderazgo, los cuales muestran que, el 48.9% está de acuerdo con la iniciativa del líder, el 28.9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.9% está muy de acuerdo y el 13.3% está en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.53 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo.

Tabla N° 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	1	2,2	2,2	2,2
	En Desacuerdo	7	15,6	15,6	17,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	17,8	17,8	35,6
	De Acuerdo	23	51,1	51,1	86,7
	Muy De acuerdo	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 16



Interpretación:

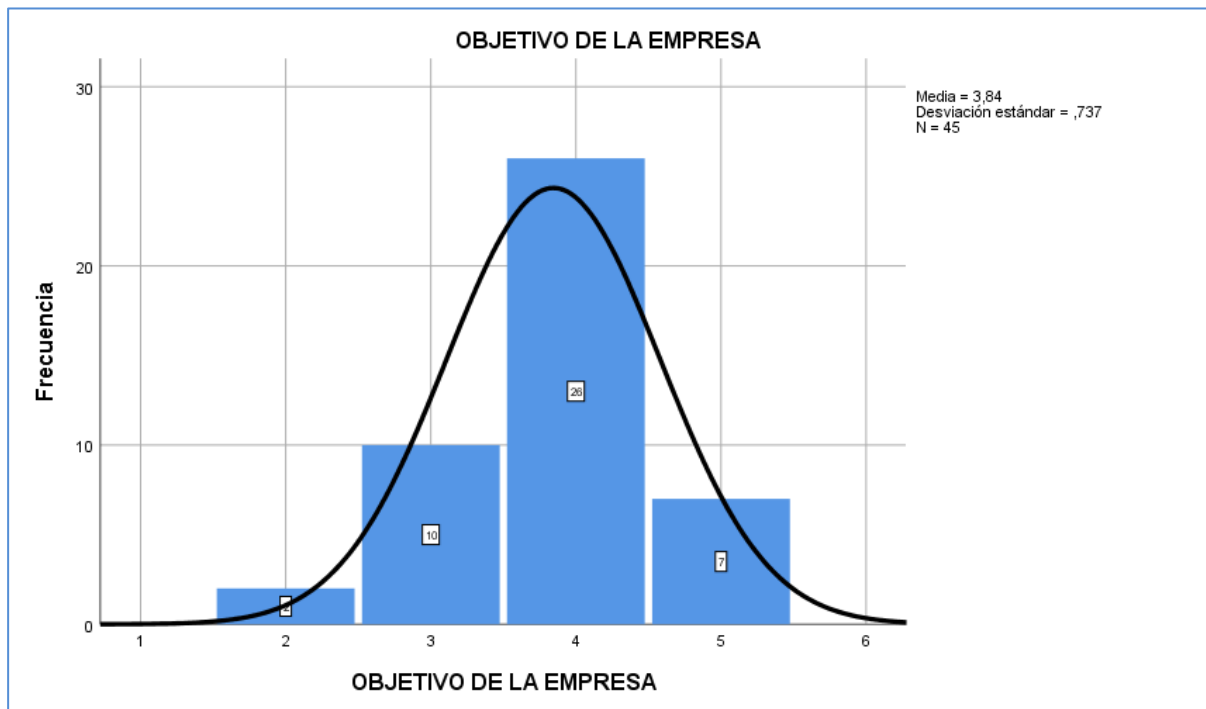
En la tabla 20 y figura 16 se observan los resultados del indicador integridad del líder correspondiente a la dimensión enfoque en el liderazgo, los cuales muestran que, el 51.1% está de acuerdo con la integridad del líder, el 17.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.6% está en desacuerdo, el 13.3% está muy acuerdo y el 2.2% está muy en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.58 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo.

Tabla N° 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	2	4,4	4,4	4,4
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	22,2	22,2	26,7
	De acuerdo	26	57,8	57,8	84,4
	Muy De acuerdo	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 17



Interpretación:

En la tabla 21 y figura 17 se observan los resultados del indicador objetivo de la empresa correspondiente a la dimensión enfoque en el liderazgo, los cuales muestran que, el 57.8% está de acuerdo con el objetivo de la empresa, el 15.6% está muy de acuerdo, el 22.2% está ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 4.4% está en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.84 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo.

DIMENSIÓN: ENFOQUE EN EL TALENTO HUMANO

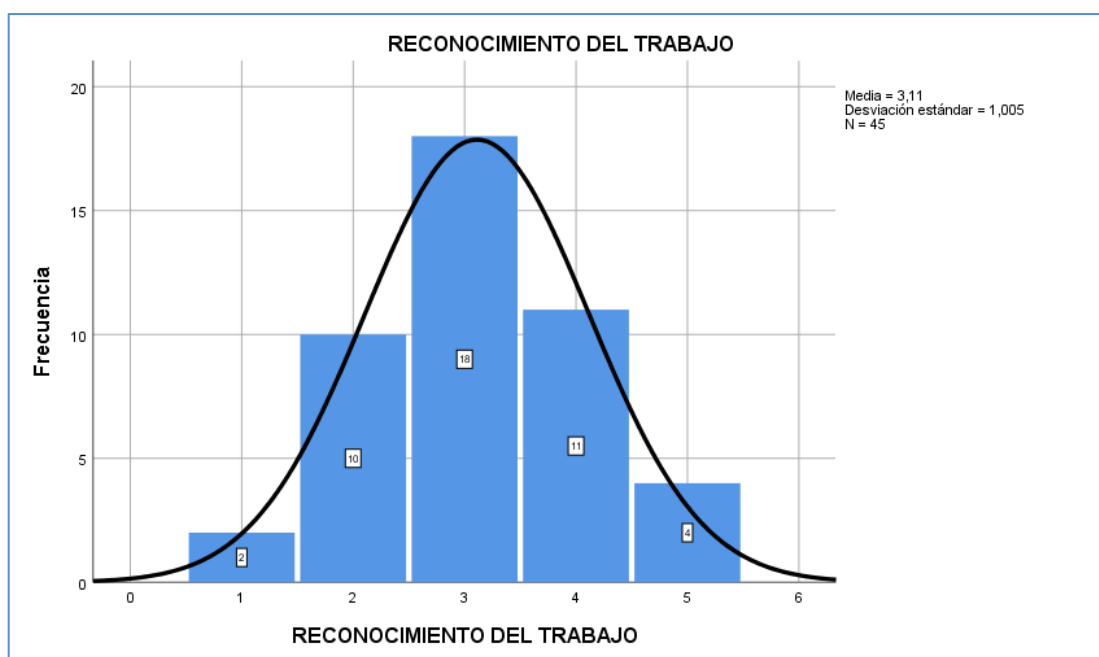
Tabla N° 22

RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	2	4,4	4,4	4,4
	En Desacuerdo	10	22,2	22,2	26,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	40,0	40,0	66,7
	De Acuerdo	11	24,4	24,4	91,1
	Muy De acuerdo	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 18



Interpretación:

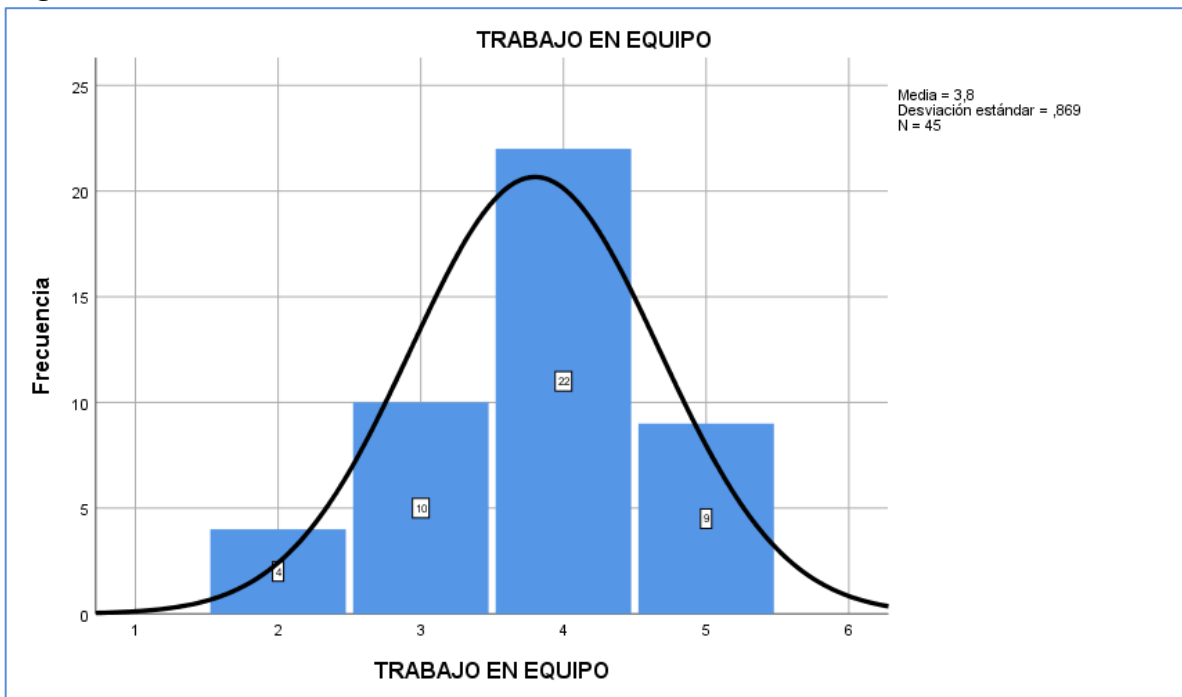
En la tabla 22 y figura 18 se observan los resultados del indicador reconocimiento del trabajo correspondiente a la dimensión enfoque en el talento humano, los cuales muestran que, el 40% está ni de acuerdo ni desacuerdo con el reconocimiento del trabajo, el 24.4% está de acuerdo, el 22.2% está en desacuerdo, el 8.9% está muy de acuerdo y el 4.4% está muy en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.11 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo.

Tabla N° 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	8,9	8,9	8,9
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	22,2	22,2	31,1
	De Acuerdo	22	48,9	48,9	80,0
	Muy De acuerdo	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 19



Interpretación:

En la tabla 23 y figura 19 se observan los resultados del indicador trabajo en equipo correspondiente a la dimensión enfoque en el talento humano, los cuales muestran que, el 48.9% está de acuerdo con el trabajo en equipo, el 22.2% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% está muy de acuerdo y el 8.9% está en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.8 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo.

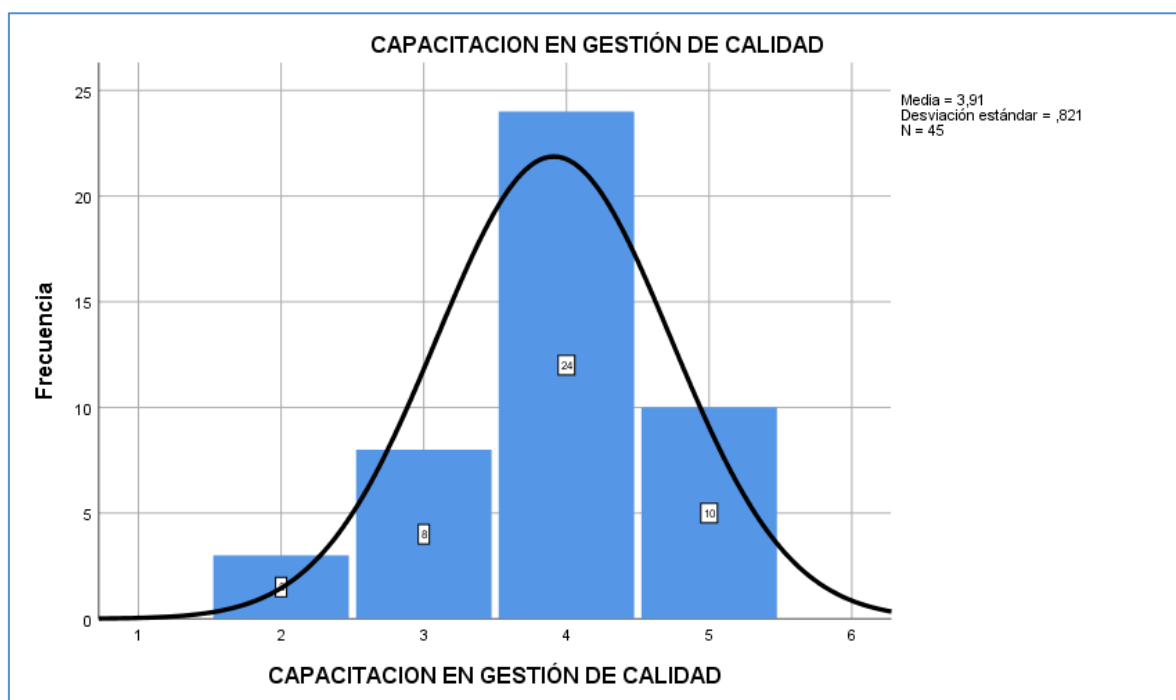
Tabla N° 24

CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	3	6,7	6,7	6,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	17,8	17,8	24,4
	De Acuerdo	24	53,3	53,3	77,8
	Muy De acuerdo	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 20



Interpretación:

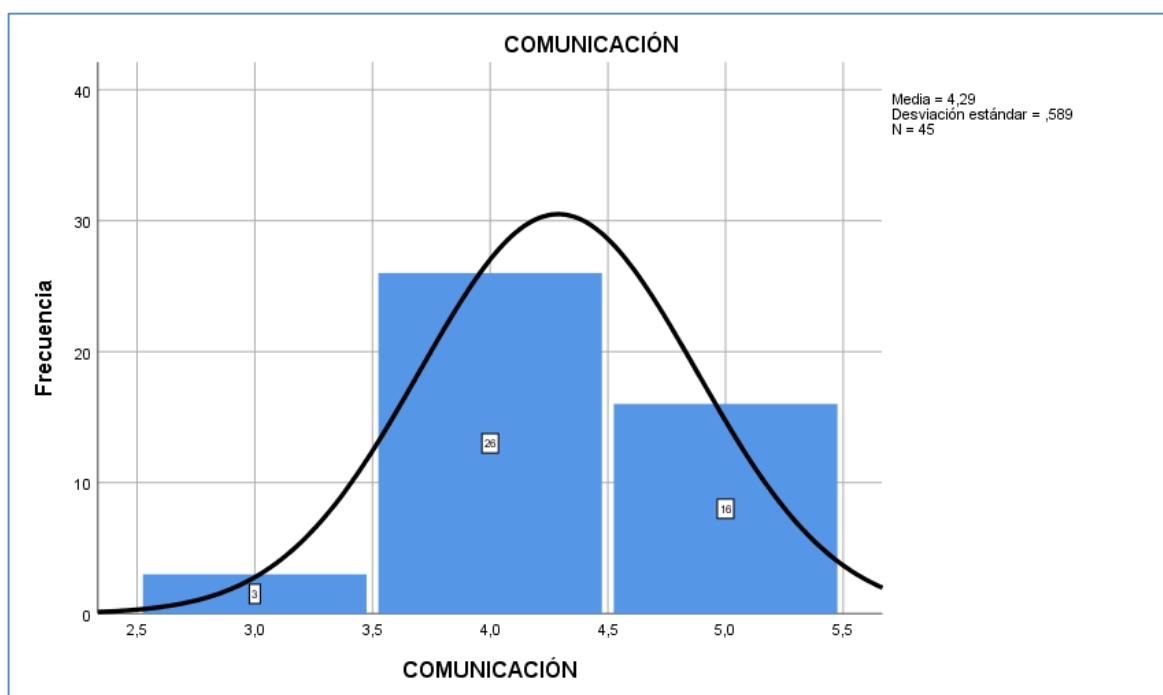
En la tabla 24 y figura 20 se observan los resultados del indicador capacitación en gestión de calidad correspondiente a la dimensión enfoque en el talento humano, los cuales muestran que, el 53.3% está de acuerdo con la capacitación, el 22.2% está muy de acuerdo, el 17.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6.7% está en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 3.97 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado de acuerdo.

Tabla N° 25

COMUNICACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	6,7	6,7	6,7
	De Acuerdo	26	57,8	57,8	64,4
	Muy De acuerdo	16	35,6	35,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 21



Interpretación:

En la tabla 25 y figura 21 se observan los resultados del indicador comunicación correspondiente a la dimensión enfoque en el talento humano, los cuales muestran que, el 57.8% está de acuerdo con la comunicación, el 35.6% está muy de acuerdo y el 6.7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 4.29 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado de acuerdo y muy de acuerdo.

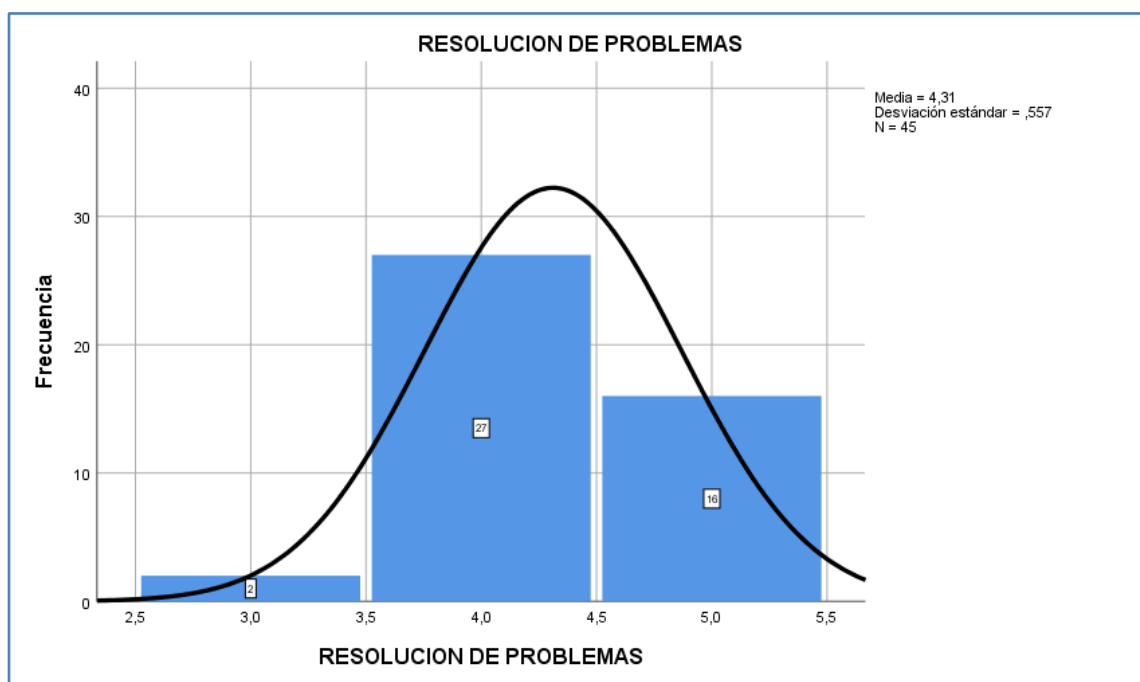
DIMENSIÓN: ENFOQUE EN LOS PROCESOS

Tabla N° 26

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	4,4	4,4	4,4
	De Acuerdo	27	60,0	60,0	64,4
	Muy De acuerdo	16	35,6	35,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 22



Interpretación:

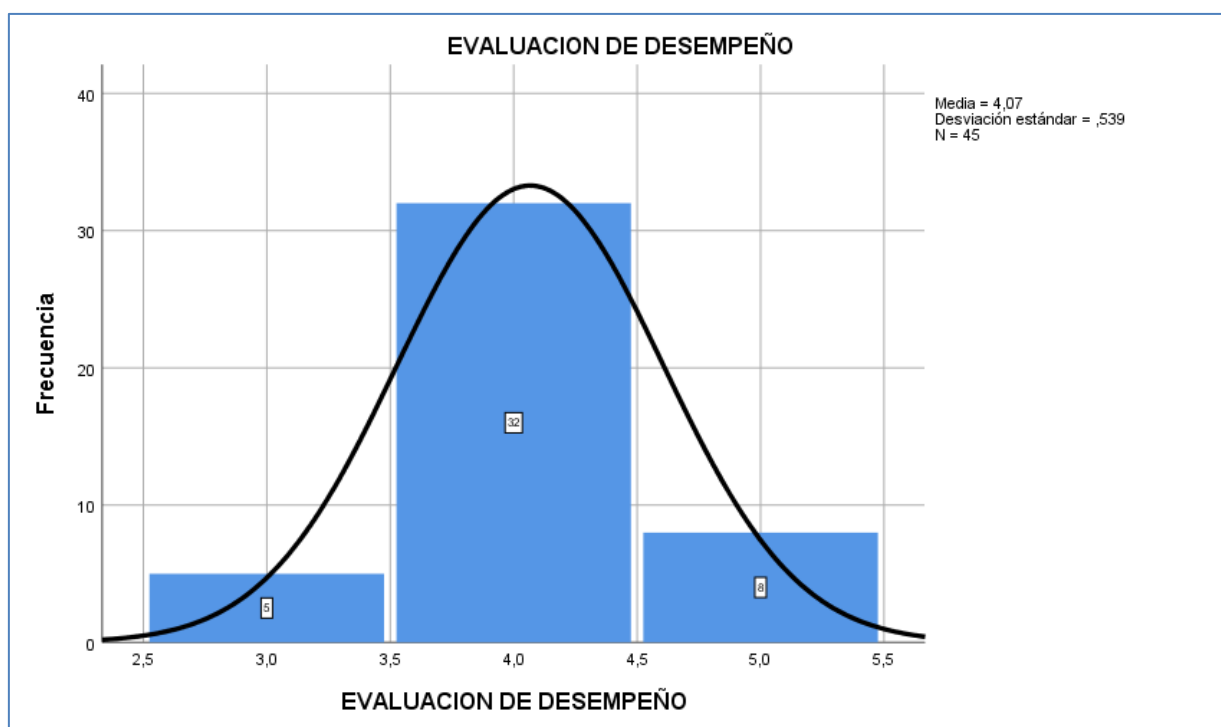
En la tabla 26 y figura 22 se observan los resultados del indicador resolución de problemas correspondiente a la dimensión enfoque en los procesos, los cuales muestran que, el 60% está de acuerdo con la resolución de problemas, el 35.6% está muy de acuerdo y el 4.4% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 4.31 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado de acuerdo y muy de acuerdo.

Tabla N° 27

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	11,1	11,1	11,1
	De Acuerdo	32	71,1	71,1	82,2
	Muy De acuerdo	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 23



Interpretación:

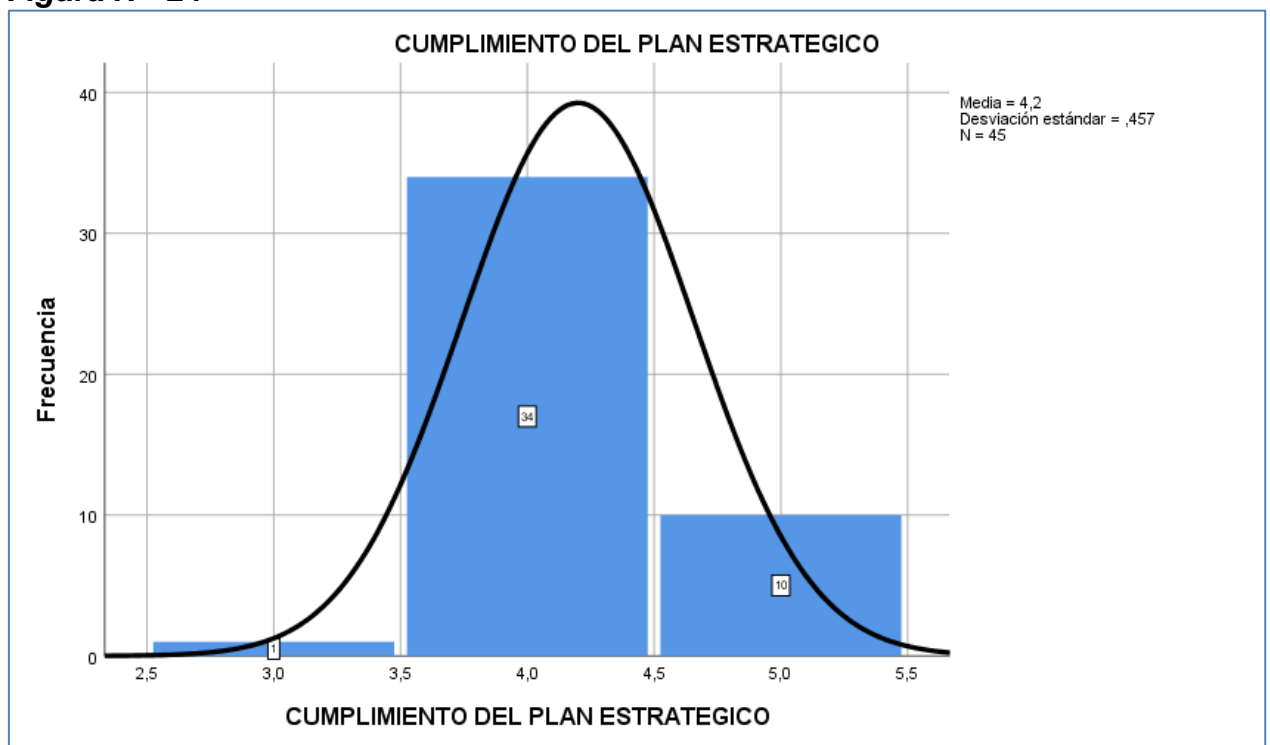
En la tabla 27 y figura 23 se observan los resultados del indicador evaluación de desempeño correspondiente a la dimensión enfoque en los procesos, los cuales muestran que, 71.1% está de acuerdo con la evaluación de desempeño, el 17.8% está muy de acuerdo y el 11.1% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 4.07 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado de acuerdo y muy de acuerdo.

Tabla N° 28

CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2,2	2,2	2,2
	De Acuerdo	34	75,6	75,6	77,8
	Muy De acuerdo	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 24



Interpretación:

En la tabla 28 y figura 24 se observan los resultados del indicador cumplimiento del plan estratégico correspondiente a la dimensión enfoque en los procesos, los cuales muestran que, 75.6% está de acuerdo con el cumplimiento del plan estratégico, el 22.2% está muy de acuerdo y el 2.2% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo, la media obtenida de 4.2 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado de acuerdo y muy de acuerdo.

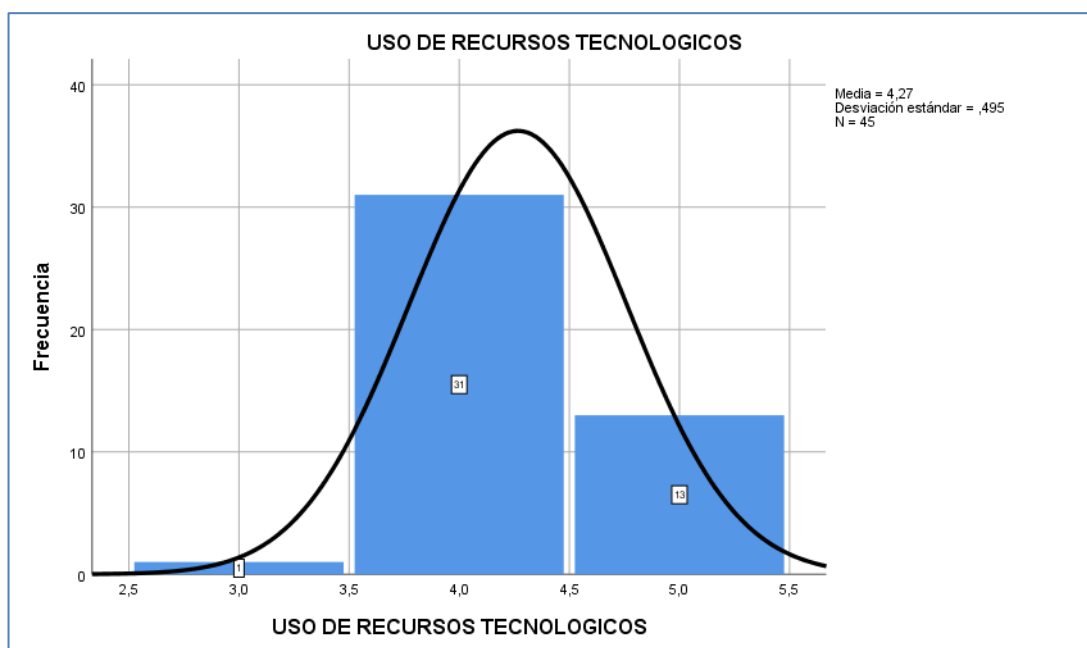
DIMENSIÓN: ENFOQUE EN LA TECNOLOGÍA

Tabla N° 29

USO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2,2	2,2	2,2
	De Acuerdo	31	68,9	68,9	71,1
	Muy De acuerdo	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 25



Interpretación:

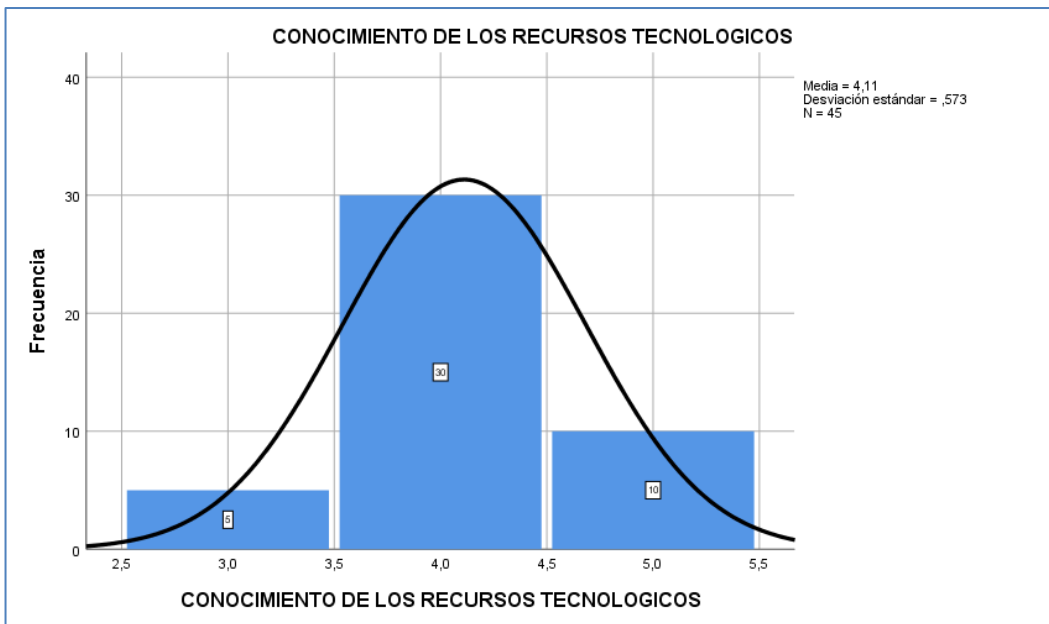
En la tabla 29 y figura 25 se observan los resultados del indicador uso de recursos tecnológicos correspondiente a la dimensión enfoque en la tecnología, los cuales muestran que, 68.9% está de acuerdo con el uso de recursos tecnológicos, el 28.9% está muy de acuerdo y el 2.2% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, Asimismo, la media obtenida de 4.27 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado de acuerdo y muy de acuerdo.

Tabla N° 30

CONOCIMIENTO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	11,1	11,1	11,1
	De Acuerdo	30	66,7	66,7	77,8
	Muy De acuerdo	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad

Figura N° 26



Interpretación:

En la tabla 30 y figura 26 se observan los resultados del indicador cumplimiento de los recursos tecnológicos correspondiente a la dimensión enfoque en la tecnología, los cuales muestran que, 66.7% está de acuerdo con el cumplimiento de recursos tecnológicos, el 22.2% está muy de acuerdo y el 11.1% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, Asimismo, la media obtenida de 4.11 permite establecer que existe una preponderancia en el resultado de acuerdo y muy de acuerdo.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Tabla N° 31

Prueba de Hipótesis General del Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad.

H0: El Proceso Administrativo no se relaciona con la Gestión de Calidad

H1: El Proceso Administrativo se relaciona con la Gestión de Calidad

Correlaciones			
		PROCESO ADMINISTRATIVO	GESTION DE CALIDAD
PROCESO ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	,836**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
GESTION DE CALIDAD	Correlación de Pearson	,836**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Inferencia estadística: El Proceso Administrativo se relaciona con la Gestión de Calidad positivamente en un 83,6 %, así mismo, se determinó una alta significación estadística entre ambas variables.

Tabla N° 32

Prueba de Hipótesis Específica 1 de la Planificación y la Gestión de Calidad

H0: La Planificación no se relaciona con la Gestión de Calidad

H1: La Planificación se relaciona con la Gestión de Calidad

Correlaciones			
		GESTION DE CALIDAD	PLANIFICACION
GESTION DE CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,719**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
PLANIFICACION	Correlación de Pearson	,719**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Inferencia Estadística: La Planificación se relaciona con la Gestión de Calidad positivamente en un 71,9 %, así mismo, se determinó una alta significación estadística entre ambas variables.

Tabla N° 33

Prueba de Hipótesis Específica 2 de la Organización y la Gestión de Calidad.

H0: La Organización no se relaciona con la Gestión de Calidad

H1: La Organización se relaciona con la Gestión de Calidad

Correlaciones			
		GESTION DE CALIDAD	ORGANIZACION
GESTION DE CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,679**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	,679**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Inferencia Estadística: La Organización se relaciona con la Gestión de Calidad positivamente en un 67,9 %, de asociación media moderada, presentando alta significación estadística entre ambas variables.

Tabla N° 34

Prueba de Hipótesis Específica 3 de la Dirección y la Gestión de Calidad

H0: La Dirección no se relaciona con la Gestión de Calidad

H1: La Dirección se relaciona con la Gestión de Calidad

Correlaciones			
		GESTION DE CALIDAD	DIRECCION
GESTION DE CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,801**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
DIRECCION	Correlación de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Inferencia Estadística: La Dirección se relaciona con la Gestión de Calidad positivamente en un 80,1 %, siendo ésta una correlación alta, así mismo se determinó una alta significación estadística entre ambas variables.

Tabla N° 35

Prueba de Hipótesis Específica 4 del Control y la Gestión de Calidad

H0: El Control no se relaciona con la Gestión de Calidad

H1: El Control se relaciona con la Gestión de Calidad

Correlaciones			
		GESTION DE CALIDAD	CONTROL
GESTION DE CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,680**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
CONTROL	Correlación de Pearson	,680**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Inferencia Estadística: El Control se relaciona con la Gestión de Calidad positivamente en un 68,0 %, de asociación media moderada, presentando alta significación estadística entre ambas variables.

ANEXO 15

Figura 27

Presupuesto para la investigación						
Código	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total	
1	<i>Recursos materiales</i>					
1.1	Papel	Paquete	1	S/. 22.00	S/.	22.00
1.3	Libros y revistas	Unidad	10	S/. 50.00	S/.	500.00
1.4	Resaltadores	Unidad	10	S/. 2.50	S/.	25.00
1.5	Impresiones y fotocopias	Unidad	500	S/. 0.10	S/.	50.00
1.6	Material de trabajo	Unidad	10	S/. 2.50	S/.	25.00
1.7	Separatas	Paquete	50	S/. 2.00	S/.	100.00
2	<i>Recursos tecnológicos</i>					
2.1	Internet	mes	2	S/. 70.00	S/.	140.00
3	<i>Otros</i>					
3.1	Servicio de luz	mes	4	S/. 25.00	S/.	100.00
3.2	Otros gastos	mes	1	S/. 100.00	S/.	100.00
TOTAL					S/.	1,062.00

Nota: Sistematizado en Excel



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, QUINTANA SAAVEDRA LIDIA ELSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA, LIMA 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
QUINTANA SAAVEDRA LIDIA ELSA DNI: 41722462 ORCID 0000-0003-2600-1039	Firmado digitalmente por: LQUINTANASA el 07-08- 2021 09:07:53

Código documento Trilce: INV - 0299106