



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Mejora continua y procesos internos en la Gerencia de Recursos
Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Castillo Flores, Edda Celenia (ORCID: 0000-0002-6055-0499)

Young Chavez, Eliana Lilibeth (ORCID: 0000-0003-2892-6879)

ASESOR:

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por guiar nuestros pasos en cada momento de nuestras vidas, a nuestros padres que siempre estuvieron apoyándonos, a nuestros hijos que son nuestro soporte para seguir avanzando y lograr nuestro objetivo planteado.

Agradecimiento

A través del presente trabajo agradecemos a Dios, a nuestras familias por su apoyo nuestro docente asesor el Dr. García Yovera, Abraham José quien, con su conocimiento impartido, apoyo y confianza ha sabido guiarnos para la elaboración de esta tesis.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación:	13
3.2. Variables, Operacionalización.....	14
3.3. Población y muestra.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	16
3.5. Procedimientos:	17
3.6. Método de análisis de datos:.....	17
3.7. Aspectos éticos:.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla cruzada entre Mejora continua vs Procesos estratégicos.	18
Tabla 2	Tabla cruzada entre Mejora continua vs Procesos clave.	19
Tabla 3	Tabla cruzada entre Mejora continua vs Procesos de apoyo.	20
Tabla 4	Tabla cruzada entre Mejora continua vs Mecánica administrativa.	21
Tabla 5	Tabla cruzada entre Mejora continua vs Dinámica administrativa.	22
Tabla 6	Tabla cruzada entre Mejora continua vs Procesos internos.	23

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la mejora continua y los procesos internos en la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022. El tipo de estudio fue aplicado, con diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables mejora continua y procesos internos, a la vez, se utilizó el instrumento-cuestionario, que constó de 18 interrogantes para la primera variable y 20 interrogantes para la segunda, de acuerdo a la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Se concluye que existe un grado de correlación muy fuerte, alcanzando una correlación bilateral de 0.894, afirmando una relación directamente proporcional entre las variables mejora continua y procesos internos, a la vez obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la nula

Palabras clave: mejora continua, procesos internos, trabajadores

Abstract

The study aimed to determine the relationship between continuous improvement and internal processes in the Human Resources and Welfare Management of the Judiciary, Lima 2022. The type of study was applied, with a non-experimental design, quantitative approach and correlational level. The population and sample consisted of 30 workers from the Human Resources and Welfare Management of the Judiciary, Lima. For the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the variables continuous improvement and internal processes, at the same time, the instrument-questionnaire was used, which consisted of 18 questions for the first variable and 20 questions for the second, according to the Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-26 program was used, with data organized in simple tables with double entry, relative and absolute frequency. It is concluded that there is a very strong degree of correlation, reaching a bilateral correlation of 0.894, affirming a directly proportional relationship between the continuous improvement variables and internal processes, at the same time obtaining a Bilateral Sig. of 0.00 less than 0.05, which is why the alternate hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected.

Keywords: continuous improvement, internal processes, workers

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la mejora continua permite descubrir problemas que afectan los resultados organizacionales y sus causas, lo que lleva a planes de acción que trascienden los modelos y sesgos existentes. Se podría mencionar como un logro relevante de la mejora continua es la mejora de las relaciones con los empleados, ya que todos participan del ciclo de analizar los problemas que impiden la mejora de los procesos y trabajar para solucionarlos.

Esquivel, León y Castellanos (2017). En su trabajo, mejora continua del proceso gestión del conocimiento en una institución de educación superior del Ecuador, cuyo objetivo fue la mejora interna y, considerando a su vez el contexto de desarrollo de los establecimientos de educación superior, se concluyó ser parte de una revisión bibliográfica y documental, a través de un procedimiento de analizar y sintetizar, permitan justificar la mejora continua de la gestión del conocimiento en los procedimientos universitarios.

Agudo, Rubio y Seisdedos (2017) en su artículo “La mejora continua de la gestión de la prevención del riesgo laboral en una empresa basada en la vigilancia colectiva de la salud”, en su objetivo pretendía demostrar las utilidades del sistema de gestión planteado desarrollándolo con algunas de las técnicas desarrolladas. Se concluyó que los autores ofrecen una variedad del ciclo PDCA de Deming, en inglés plan-do-check-act (Planear, hacer, comprobar y actuar), quienes definen las etapas de mejora continua.

López, García, Batte y Cobas (2015) en su trabajo “Mejora Continua: Definiendo la Meta de la Excelencia en una Institucion de Educación Superior”, su proposito integra la calidad, evaluación, acreditación y gobernanza con el fin de lograr la excelencia. Mejoramiento continuo de la enseñanza superior y contextualizado en las universidades de Cuba, se concluyó que revelan y dan un ejemplo de los procedimientos metodológicos.

Ricardo, Medina y Puentes (2017) en su artículo “Procedimiento de control de procesos con aporte a la integración de sistemas estandarizados”, el cual tuvo como objetivo presentar un procedimiento de control de procesos con aporte a la integración de sistemas estandarizados en el cemento cubano. Con una metodología exploratoria, cualitativa y descriptiva. Se concluyó que se obtuvo un

procedimiento preliminar, el cual debe ser desarrollado teniendo presente un traje a la medida de carácter cíclico.

Medina, Nogueira, Hernández y Comas (2019) en su artículo Procedimiento de la Gestión por Proceso: Técnicas y Herramientas de Apoyo, cuyo propósito era generar la orientación en el consumidor, la alineación estratégica y la mejora continua. Se concluyó presentar un procedimiento diseñado para analizar y mejorar procedimientos, ello considerando los resultados de la investigación realizada a más de 80 referencias previas y de la adquisición interna del producto de aplicación en más de cuarenta organizaciones manufactureras o de servicios.

Becerra, Andrade y Diaz (2019). Realizó un trabajo acerca de Un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de Investigación: teniendo como finalidad proponer un sistema para los procesos investigativos, teniendo en consideración las normas ISO 9001:2015. Concluyendo un diagnóstico prudente acerca del estado de los procesos investigativos en la organización, constando estos en 5 subprocesos, en diagramas de flujo y procedimientos.

El actual trabajo se realizó en el Poder Judicial de la ciudad de Lima en la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar, identificado con RUC 20159981216, ubicado en la avenida Nicolás de Piérola 745, Lima. En nuestra problemática local se puede denotar que existen retrasos y demoras en los procesos internos, ya que no se tienen mapeados los procesos para los tramites de subsidio que se realizan ante EsSalud de los trabajadores; se observó que no existe un flujo específico, lo que ha traído como consecuencia que los mismos trabajadores a cargo de dichos procesos establezcan las tareas y actividades para poder atender las solicitudes de pago de los servidores, además se observó que se tienen procesos innecesarios y repetitivos que comprometen a las Subgerencias de Procesos de Personal y de Remuneraciones y Beneficios que son las áreas involucradas que deben dar solución a las solicitudes; y como consecuencia atrasos en la atención, reclamos de los trabajadores y malestar e incomodidad por demora en el pago de las prestaciones económicas.

Formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre mejora continua y procesos internos en la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022?

La presente investigación tiene una **Justificación Teórica**, Muñoz (2016) menciona que esta debe ser clara, precisa, alcanzable y verificable. Ya que procura aportar al campo del conocimiento en función al desarrollo conceptual de las variables en estudio. Las mismas que se han desarrollados teniendo en cuenta referencias bibliográficas especializadas, con la finalidad sustentar la base teórica necesaria al presente estudio. Las variables en estudio darán aporte científico al conocimiento. **Practica:** El resultado de esta investigación nos permitirá brindar una solución a la problemática existente, y la aplicación de la mejora continua en los procesos de la institución con el propósito de mejorar la productividad, cambiando la realidad del ámbito de estudio, y beneficiando a los trabajadores de la institución. **Metodológica:** Brinda nuevas metodologías y estas se podrán utilizar en otros estudios similares. Los métodos utilizados, tanto como los procedimientos y las técnicas diseñadas que se emplean en el desarrollo del actual estudio, consideran la suficiente argumentación conceptual, esta permitirá a otros investigadores la réplica en otros contextos, con la finalidad de incrementar el aporte a la Investigación.

Objetivo General: Determinar la relación de la mejora continua y los procesos internos en la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

Objetivos específicos: 1. Determinar la relación de la mejora continua y los procesos estratégicos en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial; 2. Determinar la relación de la mejora continua y los procesos clave en la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial; 3. Determinar la relación entre la mejora continua y los procesos de apoyo en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial; 4. Determinar la relación entre la mejora continua y la mecánica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial; 5. Determinar la relación entre la mejora continua y la dinámica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial.

Hipótesis General: H1: Si existe relación entre la mejora continua y los procesos internos en la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial; **H0:** No existe relación entre la mejora continua y los procesos internos en la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Peña, (2019), en la investigación “Mejora de la calidad del proceso y promoción de la unidad para el aumento de la visibilidad en la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón”. Tuvo como finalidad la mejora de la calidad en el proceso, con la idea de lograr productos y servicios eficientes, incrementando de esta manera la posición de la biblioteca en la institución, desde los niveles nacionales e internacionales, logrando la obtención de mayores usuarios fidelizados. En los resultados se obtuvo que se debe mejorar los procesos claves, alcanzando objetivos ambiciosos para la biblioteca, en conjunto con la unidad académica que atienden. Concluyendo que el actuar de los procesos que la biblioteca posee deben caracterizarse por ser funcionales, considerando la cadena de valor del diagrama.

Sosa, (2019), en su investigación Plan estratégico para la mejora continua del Gobierno Autónomo Descentralizado del municipio de Cantón-La Libertad - Provincia de Santa Elena, Ecuador. Tuvo como fin el diagnóstico del plan estratégico en pro de una mejora continua en los trabajadores de la institución en investigación. Trabajo que se caracterizó por ser descriptivo, exploratorio, cualitativo-cuantitativo, insertando diversas técnicas e instrumentos de recopilación, los cuales ayudaron al análisis de los diversos campos de estudio con respecto a la variable estudiada. Como resultado se obtuvo que la organización no cuenta con un plan estratégico actualizado, el cual le permita desarrollar e implementar planes y el logro de objetivos. Por lo que se concluye que la Directiva, los trabajadores del área administrativa-operativa, desconocen el termino Kaizen, y su relevancia para la implementación de nuevas estrategias de producción, procesos y aún más en las acciones que ejecuta.

López y Posligua, (2018), Con la investigación Plan de mejora continua y su relación con los procesos de nacionalización en la empresa WD Ecuador. Se planteó como objetivo generar planes de mejora para el proceso de nacionalización, para ello se utilizó como método una serie de entrevistas a cada experto del departamento de comercio exterior con la intención de obtener información de forma directa. Las conclusiones fueron el planteamiento del ciclo Deming, a la vez detectar fallas y corregirlas, considerando: Planear, hacer, verificar y actuar. Los cuales se desarrollaron y explicaron dentro de los procesos de nacionalización de carga. Como resultados encontraron que los planes de mejora pueden

implementarse para optimizar el proceso de nacionalización de las cargas. Concluyendo así la identificación de la causa que provoca los retrasos de los procesos.

Muñoz, (2017), en la investigación “Análisis del proceso interno para la mejora del servicio al cliente de un Estudio Jurídico e implementación de las herramientas tecnológicas de información y comunicación”. Universidad Católica de Santiago-Guayaquil. Planteándose como objetivo analizar el proceso interno del estudio jurídico mejorando los servicios a los usuarios. Para ello se trabajó con un método mixto, descriptivo, empleando técnicas como la observación y análisis documental, encuestas, una sesión grupal, evaluar a través de cualidades la calidad de los servicios y, de forma cuantitativa el nivel de satisfacción de la clientela, reducción de costos en procesos cuando se implementaron propuestas. Teniendo como conclusión que el problema encontrado, es una situación relativamente novedosa, impulsando a organizaciones a la búsqueda de adaptarse a nuevos servicios o procesos al medio digital.

Rivas y Zamora, (2019), en la investigación “Propuesta de un Plan de Mejora para la optimización del proceso de Transporte de Inversiones Zamcar S.A.C.” Universidad Ricardo Palma. Lima. Teniendo como finalidad la optimización de la gestión de procesos, para ello se trabajó con un método aplicativo, explicativo y de enfoque cuantitativo, con un enfoque cuasi experimental. Considerando dentro de este trabajo a 682 servicios de carga, concluyendo que se logró reducir en un 15% el consumo del combustible. De donde esta propuesta brindó como beneficios el ahorro y disminución de los consumos y gastos en mantenimiento.

Talledo, (2019), en su investigación Gestión por Procesos y Mejora Continua en La Empresa Tepsi S.A. Universidad Autónoma del Perú. Lima-Perú. Planteándose el propósito primordial identificar como se relaciona cada variable en estudio, trabajando con un método cuantitativo, descriptivo-correlacional, de diseño no experimental-transversal. De acuerdo a lo hallado con el coeficiente de correlación de Pearson este fue 0.943, con niveles de significancia de 0.000, siendo este resultado positivo muy fuerte con cada variable estudiada.

Sánchez, (2018), Con su investigación Mejoramiento Continuo de la Calidad en el Servicio de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, del municipio metropolitano, Lima. Cuya finalidad fue determinar la influencia del mejoramiento

continuo de la calidad de servicio de la organización investigada. Cuya metodología fue de tipo explicativo, cuantitativo, población objeto muestra censal de 34 trabajadores. Concluyeron que el mejoramiento continuo tiene influencia en la calidad de los servicios, siendo esto una política a considerar en el mejoramiento constante, logrando obtener un mejor nivel de calidad para los servicios de la población.

Alarcón, (2017), en el trabajo descrito como Modelo de mejora continúa basado en el proceso y su impacto en la calidad del servicio que percibe el cliente en una organización de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito–Ecuador. UNMSM-Lima. -Perú. Teniendo como finalidad conocer el nivel de impacto de un modelo de mejora basado en el proceso de calidad. Encontrándose como resultados diferencias en las mediciones entre el post y pre test de 0.76, con una significancia de 0.00, siendo este 0.05. Concluyendo que los modelos para la mejora influyen de forma positiva con respecto a los tangibles de calidad.

Jiménez y Zacarias, (2020), en su investigación “Mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, Lima”, donde tuvieron como finalidad conocer como se relacionan las variables en estudio, desarrollándose bajo un enfoque cuantitativo-descriptivo y correlacional, teniendo en consideración el diseño no experimental-transversal. Al finalizar la investigación los autores concluyeron una existente relación directa y significativa de cada una de las variables estudiadas, teniendo como valor estadístico con el Rho de Spearman a un nivel significativo de 0.000, siendo este menor al 5% y con un nivel de correlación de 0.864.

Seguidamente, se describe las teorías de la variable mejora continua

Se le conoce como el sinónimo de Kaizen, que es una metodología y filosofía continuas de fácil implementación, bajo costo y riesgo, que se da con pequeños cambios o mejoras que hace que las personas dentro de una organización incorporen ideas creativas para mejorar su trabajo diario. (Graban, y Swartz, 2015 pág.4)

En referencia al concepto en sí Ortega, (2017) conceptualiza a la mejora continua como aquel elemento primordial y clave para conseguir que las empresas alcancen la excelencia. Asimismo, menciona que aquellos encargados de definir el concepto de mejora continua lo evalúan como un proceso constante que se realiza

en conjunto con la intervención de los sujetos involucrados en la empresa que hacen posible que la mejora se incremente, por otro lado menciona que son tres razones que impulsan el crecimiento de la mejora continua; los cambios estructurales y económicos en el entorno empresarial, la entrada de innovadores conceptos y sistemas de administración y gerencia, y la indudable importancia de la gestión de calidad.

Aldavent, Aldavent, Vidal y Lorente (2016), menciona que la metodología ideal para comenzar con el cambio adoptando una cultura hacia la Mejora Continua bajo la aplicación de las 5S y la perfección. Considerando que esto permite que la empresa aprenda y crezca, teniendo en consideración la responsabilidad de los involucrados. Siendo esto una oportunidad para agregar valor y aflorando el talento de cada sujeto involucrado.

Al respecto manifestó Lara (2013), Las empresas ponen en marcha programas de mejora de la calidad. El mejorar continuamente del proceso se encuentra en el centro de todos los esfuerzos. Los programas de mejora continua exitosos tienen las siguientes características: Continuidad en actividades llevadas los niveles de la empresa. Significa inversión en tecnología avanzada, maquinaria y equipo más eficientes, mejor servicio al cliente, capacitación continua de recursos humanos e investigación y desarrollo. Requisitos centrados en el cliente, internos o externos, los requisitos del cliente fuerza impulsora para mejorar cada proceso. Análisis de procesos, la creación de un plan sistemático requerirá de un entendimiento completo de cómo funcionan los procesos. El análisis de procesos conduce a la revelación de posibles oportunidades de mejora. Los empleados con conocimientos necesarios para comprender las necesidades del cliente y proporcionar calidad de servicio. Consideran necesidades, gustos y requisitos de los clientes, y estos constituyen el motor de mejora. Implica mejora permanente de toda la organización, en todos los niveles. Retroalimentación y medición, continua entre clientes y fabricantes, entre fabricantes y proveedores. Además, miden diferentes etapas del proceso, el éxito se mide aumentando la satisfacción del cliente. depende de la participación y el compromiso individual de los servidores, animados, motivados y comprometidos con el logro de cada meta organizacional

Según Alvarado (2012), afirma que la mejora continua son pequeños cambios que se dan continuamente dentro de un proceso lo que permite obtener

productos o servicios de alta calidad (p.158). Cuando los procesos son deficientes afectan otros procesos que no permiten cumplir con los tiempos establecidos del servicio que ofrece este sistema.

Dimensiones de Mejora Continua

Flujo de Trabajo: Pacheco, Borrego, Cinco, y Núñez, (2020), expresa que el flujo de trabajo es un instrumento que brinda apoyo para gestiones en algunos procesos, dirigiéndose a enfocarse en los procesos de actividades de trabajo, estableciéndose recursos y tareas, alcanzando que la labor se realice de forma más eficiente a través de la mejora de los procesos.

Actividades de Proceso: Alvarado, (2012). Cada integrante de una empresa posee una función determinada de manera previa, que va en busca de la nacionalidad, por lo mismo se adecua a las finalidades de la empresa en búsqueda de la eficiencia. Denotándose una división sistemática entre poder y trabajo, los cuales cuentan con deberes y facultades detalladas y limitadas de forma estricta.

Tareas: Alvarado, (2012). Al poseer tareas propias de la empresa, que se encuentran estandarizadas y que poseen una rutina, permitiendo concentración en las acciones principales llevadas a cabo en la organización, permitiendo estabilidad en su estructura.

Control del Trabajo: Alvarado, (2012). Esta dimensión resalta la importancia en la pertinencia de adecuadas planeaciones, organizaciones y direcciones, por otro lado, si el trabajo no posee un control se vendrá abajo, por lo que no se contará con información en donde se cuente con lo realizado y si este es el adecuado, por lo tanto, no se podría identificar que si lo deseado se logró o no, siendo esto un aspecto significativo para una toma de decisión, para ello se tiene en cuenta los diversos indicadores.-

Revisión de documentación: Alvarado, (2012). Contar con manuales administrativos son estrategias útiles, por ser documentación que permiten la integridad de información de manera ordenada y sistemática, con respecto a los elementos administrativos, logrando así informar y orientar hacia el logro de cada objetivo a los participantes de la organización. Actualización de Trabajo: Alvarado, (2012). Detalla de forma oportuna cómo se debe de realizar ciertas acciones, permitiendo el establecimiento la secuencia de acciones rutinarias y específicas. De donde los procesos establecerán un orden cronológico y secuencia de acciones que deben considerarse al realizarse una actividad

repetitiva. Medición del tiempo del procedimiento: Bello, Murrieta y Cortes (2020). Método evaluado, el cual se basa en aplicar diversas estrategias, que permitan establecer lo que contiene una tarea planteada, fijándose en el tiempo que un trabajador óptimo utiliza para llevar a cabo, y conllevando esto a posterior a una norma en el rendimiento preestablecido.

A continuación, se describe la teoría de la variable Procesos.

Un proceso, se refiere a una serie de acciones que se agrupan por su similitud en sus características, siendo su desarrollo de forma secuencial, ordenada y sistemática, permitiendo el logro de resultados y por lo consiguiente alcanzar los objetivos planteados. Contreras, Olaya, Matos, (2017) pg. 31. Por su parte, Marqués (2017), es un procedimiento de acciones que permitieron contar con resultados eficientes al buscar el control en una empresa, pudiendo ser puestas en acción por otras organizaciones, con el fin de mejorar su proceso de gestión en beneficio de la población. Para Medina, Nogueira, Hernández-Nariño, & Comas, (2019). Equipo debe ser definido de acuerdo al alcance de los procedimientos de un negocio que fue tomado en consideración, y considerando su actuar con otros procesos que una empresa emplea para realizar planificación, implementación, revisión y que regula su actuar (Proceso P, D, C, A), con la intención que todos se encuentren de acuerdo al trabajo, para ello se requiere hacer que facilite la elaboración de un expediente, conocido como expediente de proceso, que incluye elementos: nombre, responsable, finalidad, objetivo, cliente, proveedor, grupos de interés, etc., beneficios, otros procesos y contenidos relacionados.

Dimensiones de Procesos Internos:

Procesos estratégicos: Se define en cómo se debe operar los procedimientos operativos o de misión, considerando la cadena de valor de la empresa, los mismos que requieren de procedimientos de apoyo o soporte para el cumplimiento de sus objetivos. (Martínez, 2015, pg. 7). Considerando los siguientes indicadores: Estrategias: referido a una serie de patrones en las decisiones siendo este coherente, unificado y a la vez integrador. Siendo este considerado como medio para instaurar los propósitos de la empresa, bajo un término objetivo y a largo plazo, de un programa de acción, y colocando en primer lugar a las asignaciones de recursos, siendo ello en respuesta a cada oportunidad y amenaza externa, basado en una fortaleza y debilidad interna, para el logro de una ventaja competitiva.

(D'Alessio, 2014, pg. 8). Objetivos: Referido a los logros que busca alcanzar la empresa a futuro, con el fin de lograr su visión. Conocido a la vez como un objetivo estratégico, pero su valor depende del sector industrial, de la empresa y del tiempo actual (D'Alessio, 2014, pg. 5).

Procesos Claves: Estos son considerados como la razón de ser de una empresa. Dirigido a la prestación de servicios y por el aporte y el valor que se añade al usuario externo. De donde todos estos procedimientos deberían orientarse a satisfacer la necesidad y por supuesto las expectativas de una población. (Contreras, Olaya, & Matos, 2017, pg 43).

Considerando los siguientes indicadores: Valor agregado, Tecnológico de Monterrey (2015). Valor adicional que se adjudica a un bien o servicio, cuando estos se transforman y/o utilizan en los procesos productivos. Para el cálculo de este valor de se debe restar el valor de la producción y de los servicios de intermedio consumo. A la vez se puede calcular en valor del factor de producción, en otras palabras, el pago a los trabajadores, el consumo de capital fijo, los excedentes de explotación (pago de la mano de obra no asalariado, interés, regalía, utilidad y remuneración del empresario); así como el impuesto indirecto deducido, y el subsidio que brinda el estado.

Satisfacción del cliente, se considera a los niveles de satisfacción de cada usuario, cuando se da la transacción, siendo este el resultado cuando se compara la expectativa de los usuarios y los servicios ofrecidos por la empresa. En tanto, el autor menciona que la satisfacción es igual a las percepciones menos las expectativas. En ese sentido, será considerado como satisfacción cuando la percepción supera a lo esperado, otorgando de esta manera calidad al servicio. (Camisón, Cruz & Gonzales, 2006, pg. 917). Por lo mismo cuando las expectativas superan la percepción del usuario, entonces se denotará insatisfacción. Procesos de apoyo,

Estos logran que el resto de los procesos que pertenecen a la empresa se logren de forma fluida, brindando así el soporte tecnológico, logístico, etc, ya que se ejecutan acciones de apoyo. (Servir, 2021, pg, 41). Considerando los siguientes indicadores: Determinación de Procesos: Contempla el identificar los procesos de la institución, caracterizándolos de los elementos que lo conforman. Los procesos pueden definirse de muchas maneras, pero es importante que un líder de proceso

comprenda claramente las interfaces, etapas, los proveedores, salidas y clientes. (Servir, 2021, pg, 63). Control de Procesos: son aquellos elementos que presiden, reglamentan cómo, cuándo, y si una acción se realiza o no. Por ejemplo: planes, normativas, políticas, estrategias, presupuestos, procedimientos. (Gerencia Universidad de Cantabria, 2019, pg, 18).

Mecánica Administrativa, es el resultado del desempeño de las funciones de planificación y organización. Sobre todo, sienta las bases para el correcto funcionamiento de la organización social, facilitando el alcance del objetivo a través del uso eficiente de cada recurso de que dispone. (Bueno, Ramos y Berrelleza, 2018, pg, 51). Considerando los siguientes indicadores: Planificación: primera etapa de los procesos administrativos, formando parte de la fase mecánica y, otros aspectos, y se establecen objetivos y metas, definiéndose políticas y procedimientos, con la intención de ser una parte funcional como referente de acciones que se realizan en un futuro. (Bueno, Ramos y Berrelleza, 2018, pág., 65). Se manifiesta en la normatividad ISO 9001 (2015), que un Sistema de Gestión de Calidad debe planearse considerándose al contexto de la organización, sus necesidades y expectativas de los interesados, así como los requisitos del usuario. Organización: Permite el desarrollo de una estructura apropiada para trabajar adecuadamente considerando la participación acertada de los involucrados. Debiendo generar facilidad para la coordinación de todas las acciones, y con el ello que resulte de fácil manejo por los colaboradores de la organización. Dinámica Administrativa, es la fase que permite la definición de objetivos y metas a lograr, y a la vez los métodos que se emplearan para llevarlas a cabo. Como otro punto, la fase dinámica es referida para poner en acción lo planeado y organizado. (Bueno, Ramos y Berrelleza, 2018, pg, 51). Considerando los siguientes indicadores: Integración: Fase en donde el administrador, gerente o dueño, realiza un análisis de los puestos de la organización, con la intención de satisfacer requerimientos de los trabajadores actuales y/o futuros. (Bueno, Ramos y Berrelleza, 2018, Pg, 54). Dirección: Fase en el proceso administrativo que orienta a ejecutar o implementar los planes, considerando como base a la empresa ya diseñada. Caracterizándose por ser una fase del proceso administrativo que se involucra con el recurso humano, es por ello que el administrador requiere poner en acción sus habilidades interpersonales con sus subordinados. (Bueno, Ramos y Berrelleza, 2018, Pág.,

55). Control Administrativo: En esta fase el administrador se enfocará en hacer una evaluación con respecto al cumplimiento de las acciones que se ejecutan y, que éstas estén en relación con las acciones planificadas, y de no ser así en resarcir los errores y retroalimentar, para garantizar que lo planificado se ponga en acción. (Bueno, Ramos y Berrelleza, 2018, Pág., 55).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo; El actual estudio reúne la condición metodológica de una investigación aplicada. Así mismo Cevallos, Polo, Salgado, Orbea (2017), La investigación aplicada se centra en Resolver problemas en un contexto específico. Digamos, busque o use la aplicación conocimiento, de una o más áreas de especialización, con el propósito de implementarlo de manera práctica para cumplir las necesidades específicas, o dar una solución.

Diseño: El diseño fue no experimental, transversal, ya que en el presente estudio no manipularon las variables y los datos se obtuvieron de los trabajadores de la institución en estudio, a la vez es transversal ya que se recolecto cada dato en un solo momento. los autores conceptualizan de la siguiente forma: puede describirse como los estudios que se elaboran sin la manipulación de forma deliberada de cada variable. (Hernández, et. al. 2014). Entonces, se trabajó de un trabajo en los que no se hace alguna variación ya sea de forma intencional de la variable independiente para determinar el efecto sobre la otra variable (pág. 154).

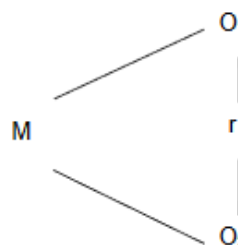
Dónde:

M = Muestra

O_1 = Mejora Continua

O_2 = Procesos Internos

r = relación entre las variables



3.2. Variables, Operacionalización

Variable 1. Mejora Continua

Definición conceptual: La mejora continua, es sinónimo de Kaizen, que es una metodología y filosofía continuas de fácil implementación, bajo costo y riesgo, que se da con pequeños cambios o mejoras que hace que las personas dentro de una organización incorporen ideas creativas para mejorar su trabajo diario. (Graban, M y Swartz, J,2015 pág.4)

Definición operacional: La variable está estructurada por 2 dimensiones y 6 indicadores, y será medido a través de una técnica de investigación conocida como encuesta, usando el instrumento - cuestionario con medición en la escala de Likert.

Dimensiones:

➤ **Flujo de trabajo**

Indicador

Proceso de trabajo

Actividades del proceso

Tareas

➤ **Control de trabajo**

Indicador

Revisión de documentación

Actualización del procedimiento

Medición del tiempo del procedimiento

Escala de medición: Likert

Variable 2. Procesos Interno

Definición conceptual: Conjunto de Actividades que interactúan entre sí con propiedades semejantes haciendo uso de los recursos de forma secuencial, y sistemática a fin de alcázar objetivos predeterminados. (Contreras, F, Olaya, G y Matos, U, 2017 pag.31)

Definición operacional: La variable está estructurada por 5 dimensiones y 11 indicadores, y será medido a través de una encuesta, usando un instrumento en Likert, en la escala de medición.

Dimensiones:

➤ **Procesos estratégicos**

Indicador

Definir estrategias

Desplegar objetivos

➤ **Proceso clave**

Indicador

Valor agregado

Satisfacción al cliente

➤ **Procesos de apoyo**

Indicador

Determinación de procesos

Control de procesos

➤ **Mecánica administrativa**

Indicador

Planeación

Organización

➤ **Dinámica administrativa**

Indicador

Integración

Dirección

Control administrativo

Escala de medición: Likert

3.3. Población y muestra

Población: Se le puede definir como la totalidad de una unidad de estudio, la misma que posee una característica específica, para ser considerada como tal. Esta unidad puede ser una persona, objeto, conglomerado, hecho o fenómeno, que posee una característica requerida para el estudio. (Humberto, 2018, Pg, 334). Se aplicó a los trabajadores de la Gerencia General quienes manejan los procesos internos de los trámites de subsidios de los servidores que lo solicitan y la población objetiva está conformada por 30 trabajadores.

Muestra: No hay un número determinado de muestras que deban estar presentes, pero es importante que sepa cómo identificarlas. Partiendo de los objetivos a alcanzar en la investigación y el desarrollo del problema planteado. De acuerdo con lo mencionado por Serrano (2020, pág. 75), indica que; la muestra es un grupo de personas que representan a los demás y de esa manera poder obtener datos generalizados, la cuales deben tener características en común. Por tratarse de una población pequeña se investiga a toda la población que al mismo tiempo constituyó la muestra de estudio, por lo que la muestra fue censal y correspondió a 30 trabajadores del área de estudio.

Muestreo: es un paso intermedio entre la recolección y muestra porque si la población es demasiado grande, tiene que hacerse la aplicación de la técnica de muestreo para encontrar una muestra representativa, sobre la base de estándares y fórmulas estadísticas, de esta manera, para la distribución de la muestra después de aplicar la ecuación de muestreo. Arias & Covinos (2017). Pg, 114.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas: Se empleó la encuesta, siendo esta un conjunto de reglas o procedimiento que los investigadores tratan de establecer relación con el objeto de estudio.

Instrumentos: Se determinó al cuestionario. El mecanismo utilizado por el investigador para la recopilación y registro de información, formulario, cuestionario, prueba, escala de opinión y lista de verificación. Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) p.217.

Validez: Los instrumentos no requieren cierta confiabilidad estadística; sin embargo, debe poseer un criterio de validez por un experto o en base a las fundamentaciones teóricas, la mismas que es referida a aquellas búsquedas

exhaustivas de una teoría, en relación con cada variable estudiada para entenderla y medir el fenómeno. Arias (2020) Pg, 17.

Confiabilidad: Se determina por diferentes técnicas, se discutirá brevemente después de considerar los conceptos de honestidad y objetividad. Los resultados son inconsistentes, porque no pueden confiar en ellos. Hernández, (2014). Pg, 200.

3.5. Procedimientos:

El cuestionario estuvo diseñado en la escala de likert con diversas interrogantes de forma estructurada y enfocada en su población objeto en estudio para que contesten a través del Google forms; este contendrá un total de 20 ítems con preguntas cerradas tipo escala Likert.

3.6. Método de análisis de datos:

Según Hernández et al. (2014) p. 272 afirmaron: que actualmente un análisis cuantitativo de información se lleva a través de una pc u ordenador, indicando que ya es poco probable elaborar de manera manual en el que se aplicaba la formula, en especial si existe volúmenes considerables de información. Se gestionó el permiso para aplicar el instrumento entre los empleados que manejan los procesos internos de los trámites de subsidio de los trabajadores de la Gerencia General del Poder Judicial. Se realizó la coordinación correspondiente Gerente. Se procederá a la aplicación del instrumento, que en este caso es un cuestionario de 21 ítems, en el cual se hallan las preguntas de las variables.

3.7. Aspectos éticos:

En el referente item se indica que la posición investigadora que determina la investigación científica de las cosas sociales, objeto imponible, capitales y las actividades comerciales; beneficiando a personas y negocios que interviene en el estudio. De acuerdo a ello la importancia de tener en cuenta cada aspecto ético en el estudio, por consiguiente, se tomó en consideración las siguientes obligaciones éticas: La autonomía, la que determina la facultad del libre actuar. No maleficencia, que se realiza con el propósito de mejorar beneficios y disminuir posibles daños con el objetivo de inmiscuirnos en el estudio.

IV. RESULTADOS

A continuación, describiremos los resultados según a los objetivos que hemos planteado

Objetivo específico 01: Determinar la relación de la mejora continua y los procesos estratégicos en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

H₁: Existe relación entre la mejora continua y los procesos estratégicos en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

H₀: No existe relación entre la mejora continua y los procesos estratégicos en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

Tabla 1

Tabla cruzada entre Mejora continua vs Procesos estratégicos.

		Procesos estratégicos			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Mejora continua	Deficiente	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	Pearson 0,895** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	3,3%	50,0%	6,7%	60,0%	
	Optimo	0,0%	13,3%	20,0%	33,3%	
Total		10,0%	63,3%	26,7%	100,0%	

Nota: En relación a nuestra tabla 01, se utilizó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación bilateral de la variable mejora continua y dimensión procesos estratégicos con el $r = 0,895$, evidenciando que existe una correlación muy fuerte entre ambas, por lo cual, la mejora continua influye directamente con los procesos estratégicos.

Para poder aceptar o por último rechazar la hipótesis 01, manejamos el Rho de Pearson, obteniendo el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, conforme a lo indicado se procedió a aceptar la hipótesis alterna y rechazando la nula, manifestando de una existente correlación muy fuerte, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la mejora continua influye de manera regular con los procesos estratégicos en un 50.0%.

En referencia al análisis inferencial la institución, debe poner énfasis en la mejora continua y de esa manera mejorar los procesos estratégicos.

Objetivo específico 02: Determinar la relación de la mejora continua y los procesos clave en la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

H₁: Existe relación entre mejora continua y los procesos clave en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

H₀: No existe relación entre mejora continua y los procesos clave en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

Tabla 2

Tabla cruzada entre Mejora continua vs Procesos clave.

		Procesos clave			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Mejora continua	Deficiente	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	Pearson 0,817**
	Regular	10,0%	50,0%	0,0%	60,0%	
	Optimo	0,0%	20,0%	13,3%	33,3%	
Total		16,7%	70,0%	13,3%	100,0%	Sig. (bilateral) 0,000

Nota: En referencia a la tabla 02, se usó el Rho de Pearson, consiguiendo una correlación bilateral de la variable mejora continua y dimensión procesos claves con el $r = 0,817$, manifestando la existencia de una correlación muy fuerte, en tanto la mejora continua influye directamente en los procesos claves.

Para la hipótesis 02, se empleó el Rho de Pearson y logramos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, procediendo a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, afirmando una existente correlación muy fuerte, que se sustenta en el cruce de porcentajes, corroborando que la mejora continua tiene una influencia de manera regular con los procesos claves con un 50.0%.

En referencia al análisis inferencial la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima, debería poner énfasis en la mejora continua y de esa manera mejorar los procesos claves.

Objetivo específico 03: Determinar la relación entre la mejora continua y los procesos de apoyo en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

H₁: Existe relación entre la mejora continua y los procesos de apoyo en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

H₀: No existe relación entre la mejora continua y los procesos de apoyo en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

Tabla 3

Tabla cruzada entre Mejora continua vs Procesos de apoyo.

		Procesos de apoyo			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Mejora continua	Deficiente	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	Pearson 0,821** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	3,3%	56,7%	0,0%	60,0%	
	Optimo	0,0%	20,0%	13,3%	33,3%	
Total		10,0%	76,7%	13,3%	100,0%	

Nota: En referencia a la tabla 03, se usó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación bilateral de la variable mejora continua y dimensión procesos de apoyo con el $r = 0,821$, ratificando una existente correlación muy fuerte entre ambas, en tanto la mejora continua influye directamente en los procesos de apoyo.

Para la hipótesis 03, se usó el Rho de Pearson y se obtuvo un Sig. Bilateral de 0,000, inferior de 0.05, procediendo a la aceptación de la hipótesis alterna y luego a rechazar la nula, revelando una existente correlación muy fuerte, que se sustenta en el cruce de porcentajes, ratificando que la mejora continua influye regularmente con los procesos de apoyo con un 56.7%.

En referencia al análisis inferencial la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima, debería poner énfasis en la mejora continua y de esa manera mejorar los procesos de apoyo.

Objetivo específico 04: Determinar la relación entre la mejora continua y la mecánica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

H₁: Existe relación entre la mejora continua y la mecánica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

H₀: No existe relación entre la mejora continua y la mecánica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

Tabla 4

Tabla cruzada entre Mejora continua vs Mecánica administrativa.

		Mecánica administrativa			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Mejora continua	Deficiente	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	Pearson 0,583**
	Regular	16,7%	43,3%	0,0%	60,0%	
	Optimo	0,0%	20,0%	13,3%	33,3%	Sig. (bilateral) 0,000
Total		23,3%	63,3%	13,3%	100,0%	

Nota: En referencia a la tabla 04, se usó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación bilateral de la variable mejora continua y dimensión mecánica administrativa con el $r = 0,583$, ratificando una existente correlación sustancial entre ambas, en tanto la mejora continua influye directamente en la mecánica administrativa.

Para la hipótesis 04, se usó el Rho de Pearson logrando un Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, procediendo a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente a rechazar la nula, mostrando una existente correlación sustancial, que se sustentó en el cruce de porcentajes, ratificando que la mejora continua influye regularmente con la mecánica administrativa con un 43.3%.

En referencia al análisis inferencial la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima, debe poner énfasis en la mejora continua y de esa manera mejorar la mecánica administrativa.

Objetivo específico 05: Determinar la relación entre la mejora continua y la dinámica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

H₁: Existe relación entre la mejora continua y la dinámica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

H₀: No existe relación entre la mejora continua y la mecánica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.

Tabla 5

Tabla cruzada entre Mejora continua vs Dinámica administrativa.

		Dinámica administrativa			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Mejora continua	Deficiente	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%	Pearson 0,750**
	Regular	3,3%	50,0%	6,7%	60,0%	
	Optimo	0,0%	13,3%	20,0%	33,3%	Sig. (bilateral) 0,000
Total		6,7%	66,7%	26,7%	100,0%	

Nota: En referencia a la tabla 05, se usó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación bilateral de la variable mejora continua y dimensión dinámica administrativa con el $r=0,750$, ratificando una existente correlación muy fuerte entre ambas, en tanto la mejora continua influye directamente en la dinámica administrativa.

Para la hipótesis 05, utilizamos el Rho de Pearson y conseguimos un Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, precediendo a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente a rechazar la nula, mostrando una existente correlación muy fuerte, que se sustenta en el cruce de porcentajes, ratificando que la mejora continua influye regularmente con la dinámica administrativa con un 50.0%.

En referencia al inferencial la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima, debe poner énfasis en la mejora continua y de esa manera mejorar la dinámica administrativa.

Objetivo general: Determinar la relación entre la mejora continua y los procesos internos en la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022

H₁: Existe relación entre La mejora continua y los procesos internos en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022

H₀: No existe relación entre La mejora continua y los procesos internos en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022

Tabla 6

Tabla cruzada entre Mejora continua vs Procesos internos.

		Procesos internos			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Mejora continua	Deficiente	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	Pearson 0,894**
	Regular	0,0%	60,0%	0,0%	60,0%	
	Optimo	0,0%	13,3%	20,0%	33,3%	Sig. (bilateral) 0,000
Total		6,7%	73,3%	20,0%	100,0%	

Nota: En referencia a la tabla 06, se usó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación bilateral de las variables mejora continua y procesos internos de un $r=0,984$, ratificando una existente una correlación muy fuerte, en tanto la mejora continua influye de manera directa en los procesos internos.

Para la hipótesis general, manejamos el Rho de Pearson y se logró un Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, procediendo a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, ratificando una existente correlación muy fuerte, que se sustentó en el cruce de porcentajes, corroborando que la mejora continua influye regularmente en los procesos interno con un 60.0%.

En referencia al inferencial la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima, debería poner énfasis en la mejora continua y de esa manera optimizar los procesos internos.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se procede a discutir nuestros resultados de acuerdo a cada objetivo planteado a través de la aplicación de nuestra encuesta realizada a los trabajadores de la institución objeto de estudio.

De acuerdo al Objetivo general se usó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación bilateral de las variables mejora continua y procesos internos de un $r=0,984$, ratificando una existente una correlación muy fuerte, en tanto la mejora continua influye de manera directa en los procesos internos. Para la hipótesis general, manejamos el Rho de Pearson y se logró un Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, procediendo a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, ratificando una existente correlación muy fuerte, que se sustentó en el cruce de porcentajes, corroborando que la mejora continua influye regularmente en los procesos interno con un 60.0%. Los resultados encontrados los podemos comprar con los estudios del autor **Jiménez y Zacarias, (2020)**, en su investigación “Mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, Lima”, donde tuvieron como finalidad conocer como se relacionan las variables en estudio, desarrollándose bajo un enfoque cuantitativo-descriptivo y correlacional, teniendo en consideración el diseño no experimental-transversal. Al finalizar la investigación los autores concluyeron una existente relación directa y significativa de cada una de las variables estudiadas, teniendo como valor estadístico con el Rho de Spearman a un nivel significativo de 0.000, siendo este menor al 5% y con un nivel de correlación de 0.864.

De acuerdo al primer objetivo específico se utilizó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación bilateral de la variable mejora continua y dimensión procesos estratégicos con el $r=0,895$, evidenciando que existe una correlación muy fuerte entre ambas, por lo cual, la mejora continua influye directamente con los procesos estratégicos. Para poder aceptar o por último rechazar la hipótesis 01, manejamos el Rho de Pearson, obteniendo el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, conforme a lo indicado se procedió a aceptar la hipótesis alterna y rechazando la nula, manifestando de una existente correlación muy fuerte, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la mejora continua influye de manera regular con los procesos estratégicos en un 50.0%. Nuestros resultados encontrados los

contrastamos con los estudios de los autores **López y Posligua, (2018)**, Con la investigación Plan de mejora continua y su relación con los procesos de nacionalización en la empresa WD Ecuador. Se planteó como objetivo generar planes de mejora para el proceso de nacionalización, para ello se utilizó como método una serie de entrevistas a cada experto del departamento de comercio exterior con la intención de obtener información de forma directa. Las conclusiones fueron el planteamiento del ciclo Deming, a la vez detectar fallas y corregirlas, considerando: Planear, hacer, verificar y actuar. Los cuales se desarrollaron y explicaron dentro de los procesos de nacionalización de carga. Como resultados encontraron que los planes de mejora pueden implementarse para optimizar el proceso de nacionalización de las cargas. Concluyendo así la identificación de la causa que provoca los retrasos de los procesos.

De acuerdo al segundo objetivo específico se usó el Rho de Pearson, consiguiendo una correlación bilateral de la variable mejora continua y dimensión procesos claves con el $r= 0,817$, manifestando la existencia de una correlación muy fuerte, en tanto la mejora continua influye directamente en los procesos claves. Para la hipótesis 02, se empleó el Rho de Pearson y logramos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, procediendo a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente rechazar la nula, afirmando una existente correlación muy fuerte, que se sustenta en el cruce de porcentajes, corroborando que la mejora continua tiene una influencia de manera regular con los procesos claves con un 50.0%. Los resultados los contrastamos con los estudios del autor **Sánchez, (2018)**, Con su investigación Mejoramiento Continuo de la Calidad en el Servicio de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, del municipio metropolitano, Lima. Cuya finalidad fue determinar cómo influye el mejoramiento continuo de la calidad de servicio de la organización investigada. Cuya metodología fue de tipo explicativo, cuantitativo, población objeto muestra censal de 34 trabajadores. Se concluyó, que el mejoramiento continuo tiene influencia en la calidad de los servicios, siendo esto una política a considerar en el mejoramiento constante, logrando obtener un mejor nivel de calidad para los servicios de la población.

De acuerdo al tercer objetivo específico se usó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación bilateral de la variable mejora continua y dimensión procesos de apoyo con el $r= 0,821$, ratificando una existente correlación muy fuerte

entre ambas, en tanto la mejora continua influye directamente en los procesos de apoyo. Para la hipótesis 03, se usó el Rho de Pearson y se obtuvo un Sig. Bilateral de 0,000, inferior de 0.05, procediendo a la aceptación de la hipótesis alterna y luego a rechazar la nula, revelando una existente correlación muy fuerte, que se sustenta en el cruce de porcentajes, ratificando que la mejora continua influye regularmente con los procesos de apoyo con un 56.7%. Los resultados encontrados indican la importancia que se le debe dar a la mejora continua, la misma que es definida por el autor Según Alvarado (2012), afirma que la mejora continua son pequeños cambios que se dan continuamente dentro de un proceso lo que permite obtener productos o servicios de alta calidad (p.158). Cuando los procesos son deficientes afectan otros procesos que no permiten cumplir con los tiempos establecidos del servicio que ofrece este sistema.

De acuerdo al cuarto objetivo específico se usó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación bilateral de la variable mejora continua y dimensión mecánica administrativa con el $r = 0,583$, ratificando una existente correlación sustancial entre ambas, en tanto la mejora continua influye directamente en la mecánica administrativa. Para la hipótesis 04, se usó el Rho de Pearson logrando un Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, procediendo a la aceptación de la hipótesis alterna y posteriormente a rechazar la nula, mostrando una existente correlación sustancial, que se sustentó en el cruce de porcentajes, ratificando que la mejora continua influye regularmente con la mecánica administrativa con un 43.3%. Nuevamente se afirma la importancia que se le debe dar a la mejora continua la misma que es indicada por el autor como un sinónimo de Kaizen, que es una metodología y filosofía continuas de fácil implementación, bajo costo y riesgo, que se da con pequeños cambios o mejoras que hace que las personas dentro de una organización incorporen ideas creativas para mejorar su trabajo diario. (Graban, y Swartz, 2015 pág.4)

De acuerdo al quinto objetivo específico se usó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación bilateral de la variable mejora continua y dimensión dinámica administrativa con el $r = 0,750$, ratificando una existente correlación muy fuerte entre ambas, en tanto la mejora continua influye directamente en la dinámica administrativa. Para la hipótesis 05, utilizamos el Rho de Pearson y conseguimos un Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, precediendo a la aceptación de la

hipótesis alterna y posteriormente a rechazar la nula, mostrando una existente correlación muy fuerte, que se sustenta en el cruce de porcentajes, ratificando que la mejora continua influye regularmente con la dinámica administrativa con un 50.0%. De acuerdo a los resultados encontrados podemos concluir que los estudios para la mejora continua son de real importancia en las organizaciones, la misma que es descrita por el Lara (2013), Las empresas ponen en marcha programas de mejora de la calidad. El mejorar continuamente del proceso se encuentra en el centro de todos los esfuerzos. Los programas de mejora continua exitosos tienen las siguientes características: Continuidad en actividades llevadas los niveles de la empresa. Significa inversión en tecnología avanzada, maquinaria y equipo más eficientes, mejor servicio al cliente, capacitación continua de recursos humanos e investigación y desarrollo. Requisitos centrados en el cliente, internos o externos, los requisitos del cliente fuerza impulsora para mejorar cada proceso. Análisis de procesos, la creación de un plan sistemático requerirá de un entendimiento completo de cómo funcionan los procesos

VI. CONCLUSIONES

1. Con referencia al objetivo general, se concluye que existe un grado de correlación muy fuerte, alcanzando una correlación bilateral de 0.894, afirmando una relación directamente proporcional entre las variables mejora continua y procesos internos, a la vez obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se aceptó la hipótesis alterna.
2. Con relación al primer objetivo, se concluye que existe un grado de correlación muy fuerte, alcanzando una correlación bilateral de 0.895, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre la variable mejora continua y la dimensión procesos estratégicos, a la vez, se obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, aceptando la hipótesis alterna.
3. En referencia al objetivo 02, se concluye que existe un grado de correlación muy fuerte, alcanzando una correlación bilateral de 0.817, por ello se afirma una relación directamente proporcional entre la variable mejora continua y la dimensión procesos claves, a la vez, se obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, aceptando la hipótesis alterna.
4. En referencia al objetivo 03, se concluye que existe un grado de correlación muy fuerte, alcanzando una correlación bilateral de 0.821, afirmando una relación directamente proporcional entre la variable mejora continua y la dimensión procesos de apoyo, a la vez, se obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, aceptando la hipótesis alterna.
5. En referencia al objetivo 04, se concluye que existe un grado de correlación sustancial, alcanzando una correlación bilateral de 0.583, afirmando una relación directamente proporcional entre la variable mejora continua y la dimensión mecánica administrativa, a la vez, se obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, aceptando la hipótesis alterna.
6. En referencia al objetivo 05, se concluye que existe un grado de correlación muy fuerte, alcanzando una correlación bilateral de 0.750, afirmando una relación directamente proporcional entre la variable mejora continua y la dimensión dinámica administrativa, asimismo, se obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, aceptando la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

1. Con relación al objetivo general y al observarse una existente correlación muy fuerte de las variables mejora continua y procesos internos, se recomienda al responsable de la institución, la implementación de estrategias de mejora continua, el mismo que incluya flujos de trabajo a través de procesos definidos y el cumplimiento de tareas y actividades asignadas permitiendo mejorar los procesos internos ya sea clave o de apoyo.
2. Se recomienda al responsable de la institución, un plan de mejora continua, el mismo que incluya la elaboración y actualización de procedimientos de trabajo en cada área, permitiendo mejorar el proceso estratégico, definiendo estrategias a través de cada objetivo planteado.
3. Se recomienda al responsable de la institución, la formulación de estrategias de mejora continua, el mismo que incluya un seguimiento y control en cada área de trabajo a través de la revisión de información, permitiendo mejorar nuestros procesos claves, dando valor agregado y dando satisfacción al usuario.
4. Se recomienda al responsable de la institución, la ejecución de planes de mejora continua, a través de la actualización de procedimiento en cada área de trabajo, permitiendo mejorar nuestros procesos de apoyo determinando y controlando cada proceso.
5. Se recomienda al responsable de la institución, la aplicación de planes de mejora continua, mediante la asignación de tareas y control de actividades, permitiendo ayudar en la mecánica administrativa mejorando los planes de trabajo, así como su organización.
6. Se recomienda al responsable de la institución, elaborar estrategias de mejora continua, mediante la medición de los tiempos de trabajo, permitiendo mejorar la dinámica administrativa a través de la integración del trabajo y un control administrativo eficiente.

REFERENCIAS

- Agudo, F, Rubio, M, & Seisededos, I. (2017). La mejora continua en la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa desde la vigilancia colectiva de la salud. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 26(1), 39-54. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552017000100005&lng=es&tlng=es.
- Alarcón, J. (2017), *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú. (Tesis Posgrado). Recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6713/Alarcón_gj.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Aldavent, J., Aldavent, X. Vidal, E. Y Lorente, J. (206), Las 5s para la mejora continua. En Cims (Ed), 1º edición. Editorial.
- Alvarado, A. (2014). *Administración y mejora continua en enfermería*. McGraw Hill Mexico. https://www.academia.edu/34212730/Administracion_y_mejora_continua_en_enfermeria_A_Alvarado
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. file:///C:/Users/Acer/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvstigacion_libro.pdf
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Arequipa, Perú: Enfoques Consulting EIRL*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION. file:///C:/Users/Acer/Downloads/Arias-Covinos_Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilánéz Cárdenas, C. V., & Torres Ordoñez, L. H. (2020). Administración de empresas, elementos básicos. <http://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Becerra, F, Andrade, A, & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 571-604. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- BELLO Parra, Daniel; Murrieta Domínguez, Félix; Cortés Herrera, Carlos. Análisis de tiempos y movimientos en el proceso de producción de vapor de una empresa generadora de energías limpias. Instituto Tecnológico Superior de Perote. Ciencias administrativas. Disponible en <https://n9.cl/dqksr> ISSN 1870-9427
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). Elementos básicos de administración. *BR Bueno, SM Ramos, & GC Berrelleza, Elementos Básicos de la Administración*. https://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf
- Camisón, C., Cruz S., y González, T. (2006), *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas* PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid.

- Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cevallos, A., Polo, E., Salgado, D., & Orbea, M. (2017). Métodos y Técnicas de Investigación. Guayaquil, Ecuador: Ediciones Grupo Compás. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/498/3/metodolog%C3%ADa.pdf>
- Contreras, F., OLAYA GUERRERO, J. C., & MATOS URIBE, F. A. U. S. T. O. (2017). Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información. <http://eprints.rclis.org/30980/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>
- D'Alessio, F. (2014). El proceso estratégico: un enfoque de gerencia (2da ed.). México DF. www.pearsonenespanol.com
- Esquivel, Á, León, R, & Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la Dirección*, 11(2), 56-72. Recuperado en 28 de enero de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552017000200005&lng=es&tlng=es.
- Gerencia Universidad de Cantabria, (2019), Manual Gestión por Procesos. <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>
- Graban, M y Swartz, J (2015) Healthcare Kaizen Engagin Front-Line Staff In Sustainable Continuous Improvements. <http://www.hckaizen.com/wp-content/uploads/2015/12/CHAPTER-1-Healthcare-Kaizen-by-Mark-Graban-2015.pdf>
- Hernández, Fernandez, & Baptista, (2014), “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p.217). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018), Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Humberto (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis / Humberto Ñaupas Paitán, Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palacios Vilela, Hugo Eusebio Romero Delgado -- 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2018. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- ISOTOOLS, (2017) “La norma ISO 9001:2015 ¿En qué se basa el ciclo PHVA?”. Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia, España, 2017. Recuperado en: 47 <https://www.isotools.com.co/la-norma-iso-9001-2015-se-basaciclo-phva/>
- Jiménez, E. J., & Zacarias Terrel, D. E. (2020). Mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, Cercado de Lima, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56944/Jim%c3%a9nez_JEJ-Zacarias_TDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lara, P. (2013), La mejora continua de los procesos, <https://pedrolarav.wordpress.com/2013/02/28/la-mejora-continua-de-los-procesos/>
- López, C. y Posligua, D. (2018), “EL PLAN DE MEJORA CONTINUA Y SU RELACIÓN CON EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN EN LA EMPRESA WD ECUADOR” (Título de Ingeniería en Comercio Exterior). GUAYAQUIL (Tesis Pregrado). Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30231/1/TESIS%20DE%20GRADO%20FINAL.pdf>
- López, O, García, J, Batte, I, & Cobas, M. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. *EDUMECENTRO*, 7(4), 196-215. Recuperado en 29 de enero de 2022, de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000400014&lng=es&tlng=es.
- Maldonado, J. (2011), Gestión de procesos. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/1084.pdf>
- Martínez, B. (2015), Lineamientos y metodología para implementar la gestión por procesos en las entidades de la administración pública del Perú. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F613CCE9AD7981E8052580810072782B/\\$FILE/martimal.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F613CCE9AD7981E8052580810072782B/$FILE/martimal.pdf)
- Medina, A, Nogueira, D, Hernández, A, & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Muñoz Ocaña, G. E. (2017), Análisis de los procesos internos para mejorar el servicio al cliente de un Estudio Jurídico e implementación de una herramienta de tecnología de información y comunicaciones. (Magister en Administración de Empresas) Guayaquil, Ecuador. (Tesis Posgrado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7380/1/T-UCSG-POS-MAE-145.pdf>
- Muñoz Rocha, C. (2016). Metodología de la investigación. México, México: Oxford University Press México.
- Ortega, (2017), Mejoramiento continuo de procesos. Ediciones de la U. Bogota, Colombia. <https://es.scribd.com/document/399436657/Mejoramiento-Continuo-de-Procesos-O-ortega>
- Pacheco, C., Borrego, G., Cinco, R., & Núñez, M. (2020). Guías de diseño para generar flujo de trabajo en proceso de compras (Design lines to generate workflow in purchasing process). *Innovaciones de Negocios*. https://www.ibm.com/docs/es/SSLKT6_7.6.0.8/com.ibm.mbs.doc/pdf_mbs_workflow.pdf
- Peña, L. (2019), Mejora de la calidad de procesos y promoción de la unidad para aumentar la visibilidad de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón. (Máster en gestión de la documentación, bibliotecas y archivos) Universidad Complutense de Madrid. (Tesis Posgrado) Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/57326/1/TFM%20LADY%20PE%C3%91A%20CONEJO.pdf>

- Ricardo, H, Medina, A, & Puentes, M. (2017). PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS CON CONTRIBUCIÓN A LA INTEGRACIÓN DE SISTEMAS NORMALIZADOS. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 271-277. Recuperado en 29 de enero de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200037&lng=es&tlnq=es.
- Rivas, C. y Zamora, H. (2019) PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DEL PROCESO DE TRANSPORTE DE INVERSIONES ZAMCAR S.A.C. (Tesis de pregrado de Ingeniero Industrial). Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú. Recuperado de: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2725/IND-T030_40455246_T%20%20%20RIVAS%20VERA%20CLAUDIA%20GISELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, A. (2018), *MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA GERENCIA DE DEFENSA DEL CIUDADANO, DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA*. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. (Tesis Pregrado). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19310/S%c3%a1nchez_HAW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serrano, J. (2020). Metodología de la investigación. Bogota: Gamma 2020. https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Servir, (2021). Gestión por Procesos para la Administración Pública. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>
- Sosa, L. (2019) “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA”. (Título de Ingeniero en Administración de Empresas). La Libertad – Ecuador. (Tesis Pregrado). Universidad estatal península de Santa Elena. Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4669/UPSE-TAE-2019-0021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Talledo, (2019), GESTIÓN DE PROCESOS Y LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA TEPSI S.A. (Tesis de pregrado en Licenciada en Administración de Empresas) Universidad Autónoma del Perú. Lima Perú. (Tesis Pregrado). Recuperado de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1018/Talledo%20Diaz%2c%20Francesca%20Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 01 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Mejora continua y procesos internos en la Gerencia de Recursos Humanos y bienestar del Poder Judicial, Lima 2022

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de Medición</i>
Mejora continua	La mejora continua, es sinónimo de Kaizen, que es una metodología y filosofía continuas de fácil implementación, bajo costo y riesgo, que se da con pequeños cambios o mejoras que hace que las personas dentro de una organización incorporen ideas creativas para mejorar su trabajo diario. (Grabán, M y Swartz, J, 2015 pág.4)	La variable está estructurada por 2 dimensiones y 6 indicadores, y será medido a través de la técnica de investigación encuesta, usando como instrumento el cuestionario con medición en la escala de Likert	Flujo de trabajo Control del trabajo	Proceso de trabajo Actividades del proceso Tareas Revisión de documentación Actualización del procedimiento Medición del tiempo del procedimiento	Likert
<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de Medición</i>
Procesos internos	Conjunto de Actividades que interactúan entre sí con propiedades semejantes haciendo uso de los recursos de forma secuencial, y sistemática a fin de alcanzar objetivos predeterminados. (Contreras, F, Olaya, G y Matos, U, 2017 pag.31)	La variable está estructurada por 5 dimensiones y 11 indicadores y será medido a través de la técnica de investigación encuesta, usando como instrumento el cuestionario con medición en la escala de Likert.	Procesos estratégicos Proceso clave Procesos de apoyo Mecánica administrativa Dinámica administrativa	Definir estrategias Desplegar objetivos Valor agregado Satisfacción al cliente Determinación de procesos Control de procesos Planeación Organización Integración Dirección Control administrativo	Likert

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Mejora continua y procesos internos en la Gerencia de Recursos Humanos y bienestar del Poder Judicial, Lima 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
Problema General ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y los procesos internos en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022?	Objetivo general Determinar la relación entre la mejora continua y los procesos internos en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022	Hipótesis General ¿Si existe relación entre La mejora continua y los procesos internos en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022?	Variable 01 Mejora continua	Dimensiones de la variable 01	Indicadores de la variable 01	Tipo de investigación Aplicada Diseño de investigación No experimental Correlacional Población 30 trabajadores Muestra censal 30 Técnicas Encuestas Instrumento Cuestionario
				Flujo de trabajo	Proceso de trabajo	
					Actividades del proceso	
					Tareas	
				Control del trabajo	Revisión de documentación	
	Actualización del procedimiento					
	Medición del tiempo del procedimiento					
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y los procesos estratégicos en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022? ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y los procesos clave en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022? ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y los procesos de apoyo en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022? ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la mecánica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022? ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la dinámica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022?	Objetivos específicos Determinar la relación de la mejora continua y los procesos estratégicos en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022. Determinar la relación de la mejora continua y los procesos clave en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022. Determinar la relación entre la mejora continua y los procesos de apoyo en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022. Determinar la relación entre la mejora continua y la mecánica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022. Determinar la relación entre la mejora continua y la dinámica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.	Hipótesis específicas Si existe relación entre la mejora continua y los procesos estratégicos en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022. Si existe relación entre mejora continua y los procesos clave en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022. Si existe relación entre la mejora continua y los procesos de apoyo en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022. Si existe relación entre la mejora continua y la mecánica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022. Si existe relación entre la mejora continua y la dinámica administrativa en la Gerencia de recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022.	Variable 02 Procesos internos	Dimensiones de la variable 02	Indicadores de la variable 02	
				Procesos estratégicos	Definir estrategias	
					Desplegar objetivos	
				Procesos clave	Valor agregado	
					Satisfacción al cliente	
				Procesos de apoyo	Determinación de procesos	
					Control de procesos	
				Mecánica administrativa	Planeación	
					Organización	
				Dinámica administrativa	Integración	
Dirección						
Control administrativo						

ANEXO 02

Cuestionario para evaluar la mejora continua

Aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022"

Sexo: Nombrado: Contratado:

Tiempo de servicios: 1 a 5 años: 6 a 10 años: Más de 10 años:

Estudios: Superiores concluidos: Título Técnico:

Universitarios concluidos: Título Universitario:

Presentación: El presente cuestionario, tiene por objetivo determinar la relación entre mejora continua y procesos internos se relacionan en la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar del Poder Judicial, Lima 2022, agradecemos responder, sus datos serán tratados en forma anónima y confidencial.

Instrucciones: Ud. Encontrará una serie de preguntas acerca de la mejora continua de los procesos. Para cada una de ellas tendrá 05 alternativas de respuestas, de las cuales debe seleccionar una de ellas, marcando con una (x), siendo las opciones de respuesta:

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

VARIABLE 01: Mejora continua						
Dimensión 01: Flujo de trabajo						
Indicador 01: Procesos de trabajo		5	4	3	2	1
1	¿Considera Ud. ¿Que los procesos de trabajo están en constante mejora en la institución?					
2	¿Considera Ud., que los procesos de trabajo se cumplen en la institución?					
3	¿Considera Ud., que los cambios de los procesos de trabajo tienen resultados transformadores?					
Indicador 02: Actividades del proceso						
4	¿El flujograma o diagrama de flujo muestra los procesos o actividades de la institución?					
5	¿La división de actividades de los procesos son claras y comprensibles en las áreas de la institución?					
6	¿Las actividades que se dan en los procesos ayudan a la eficiencia de la institución?					
Indicador 03: tareas						
7	¿Las tareas que realizan los trabajadores están estandarizadas?					
8	¿Las tareas que realizan los trabajadores son compatibles con el tiempo del servicio que se da?					
9	¿Las tareas para la elaboración de documentos, son remitidas de manera oportuna por los trabajadores?					

Dimensión 02: Control del trabajo						
Indicador 04: Revisión de la documentación						
10	¿El sistema documentario como los manuales y procedimientos son revisados permanentemente?					
11	¿Los registros e informes son supervisados de forma adecuada en la institución?					
12	¿Los documentos que ingresan al Sistema de Gestión Documentaria (SGD) son revisados adecuadamente en las diferentes áreas de la institución?					
Indicador 05: Actualización del procedimiento						
13	¿El manual de normativas y procedimientos se adecua a las secuencias y tareas asignadas en cada una de las áreas de la institución?					
14	¿El manual de normativas y procedimientos se actualiza permanentemente en las diferentes áreas de la institución?					
15	¿El manual de normativas y procedimientos se cumple por los trabajadores?					
Indicador 06: Medición del tiempo del procedimiento						
16	¿Los procesos que se realizan en la institución, se evalúan permanentemente?					
17	¿Se realiza el control de los procedimientos en un periodo establecido?					
18	¿Se miden y corrigen el desempeño individual y organizacional para garantizar que las actividades se ajusten al manual de procedimientos?					

ANEXO 02

Cuestionario para evaluar procesos internos

Aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Recursos Humanos y bienestar del Poder Judicial, Lima 2022"

Instrucciones: Ud. Encontrará una serie de preguntas acerca de los procesos internos de la institución. Para cada una de ellas tendrá 05 alternativas de respuestas, de las cuales debe seleccionar una de ellas, marcando con una (x), siendo las opciones de respuesta:

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

VARIABLE 02: Procesos internos						
Dimensión 01: Procesos estratégicos						
Indicador 01: Definir estrategia		5	4	3	2	1
1	¿Se definen las estrategias en las diferentes áreas?					
2	¿Se proyectan y dirigen las actividades para ser más productivas?					
Indicador 02: Desplegar objetivos						
3	¿Con los procesos en las diferentes áreas se logran los objetivos?					
4	¿Se pone en práctica lo que se ha determinado en los procesos de la institución?					
Dimensión 02: Procesos clave						
Indicador 03: Valor agregado						
5	¿Se le da valor agregado al servicio que se presta en las diferentes áreas?					
6	¿Los trabajadores perciben el valor agregado en los servicios que se dan?					
Indicador 04: Satisfacción del cliente						
7	¿Los servicios que se prestan cumplen las expectativas de los trabajadores?					
8	¿Los servicios que se prestan superan las expectativas de los trabajadores?					
Dimensión 03: Procesos de apoyo						
Indicador 05: Determinación de procesos						
9	¿Las actividades que se dan en los diferentes procesos en las áreas son claras?					
10	¿Las etapas, interfaces y salidas de los diferentes procesos se aplican?					
Indicador 06: Control de procesos						
11	¿Se supervisa y verifican las actividades de los procesos en las diferentes áreas?					
12	¿La supervisión incrementa la eficiencia de las diferentes áreas de la institución?					
Dimensión 04: Mecánica administrativa						
Indicador 07: Planeación						
13	¿En las áreas se publican la visión y misión de la institución?					
14	¿Se establecen nuevas metas para el logro de la misión y visión institucional?					
Indicador 08: Organización						

15	¿Se agrupan los recursos en las áreas de acuerdo a las necesidades de la institución?					
16	¿La estructura de la institución refleja la eficiencia de los trabajadores?					
Dimensión 05: Dinámica administrativa						
Indicador 09: Integración						
17	¿La distribución del trabajo en las diferentes áreas permite la cohesión de sus miembros?					
18	¿La distribución del trabajo permite establecer relaciones necesarias para el logro de los objetivos en las diferentes áreas?					
Indicador 10: Dirección						
19	¿La toma de decisiones en las áreas sirve para coordinar y plantear actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos?					
Indicador 11: Control administrativo						
20	¿El control administrativo garantiza el correcto funcionamiento y la eficiencia en las diferentes áreas?					

ANEXO 03



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MEJORA CONTINUA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Flujo de trabajo								
1	¿Considera Ud. ¿Que los procesos de trabajo están en constante mejora en la institución?	Si		Si		Si		
2	¿Considera Ud., que los procesos de trabajo se cumplen en la institución?	Si		Si		Si		
3	¿Considera Ud., que los cambios de los procesos de trabajo tienen resultados transformadores?	Si		Si		Si		
4	¿Considera Ud. ¿Que los procesos de trabajo están en constante mejora en la institución?	Si		Si		Si		
5	¿Considera Ud., que los procesos de trabajo se cumplen en la institución?	Si		Si		Si		
6	¿Considera Ud., que los cambios de los procesos de trabajo tienen resultados transformadores?	Si		Si		Si		
7	¿Las tareas que realizan los trabajadores están estandarizadas?	Si		Si		Si		
8	¿Las tareas que realizan los trabajadores son compatibles con el tiempo del servicio que se da?	Si		Si		Si		
9	¿Las tareas para la elaboración de documentos, son remitidas de manera oportuna por los trabajadores?	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: Control de trabajo								
10	¿El sistema documentario como los manuales y procedimientos son revisados permanentemente?	Si		Si		Si		
11	¿Los registros e informes son supervisados de forma adecuada en la institución?	Si		Si		Si		
12	¿Los documentos que ingresan al Sistema de Gestión Documentaria (SGD) son revisados adecuadamente en las diferentes áreas de la institución?	Si		Si		Si		
13	¿El manual de normativas y procedimientos se adecua a las secuencias y tareas asignadas en cada una de las áreas de la institución?	Si		Si		Si		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESOS INTERNOS.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Procesos Estratégicos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se definen las estrategias en las diferentes áreas?	Si		Si		Si		
2	¿Se proyectan y dirigen las actividades para ser más productivas?	Si		Si		Si		
3	¿Con los procesos en las diferentes áreas se logran los objetivos?	Si		Si		Si		
4	¿Se pone en práctica lo que se ha determinado en los procesos de la institución?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Procesos Clave	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Se le da valor agregado al servicio que se presta en las diferentes áreas?	Si		Si		Si		
6	¿Los trabajadores perciben el valor agregado en los servicios que se dan?	Si		Si		Si		
7	¿Los servicios que se prestan cumplen las expectativas de los trabajadores?	Si		Si		Si		
8	¿Los servicios que se prestan superan las expectativas de los trabajadores?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Proceso de Apoyo	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Las actividades que se dan en los diferentes procesos en las áreas son claras?	Si		Si		Si		
10	¿Las etapas, interfaces y salidas de los diferentes procesos se aplican?	Si		Si		Si		
11	¿Se supervisa y verifican las actividades de los procesos en las diferentes áreas?	Si		Si		Si		
12	¿La supervisión incrementa la eficiencia de las diferentes áreas de la institución?	Si		Si		Si		

DIMENSIÓN 4: Mecánica Administrativa		Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	¿En las áreas se publican la visión y misión de la institución?	Si		Si		Si	
14	¿Se establecen nuevas metas para el logro de la misión y visión institucional?	Si		Si		Si	
15	¿Se agrupan los recursos en las áreas de acuerdo a las necesidades de la institución?	Si		Si		Si	
16	¿La estructura de la institución refleja la eficiencia de los trabajadores?	Si		Si		Si	
DIMENSIÓN 5: Dinámica Administrativa		Sí	No	Sí	No	Sí	No
17	¿La distribución del trabajo en las diferentes áreas permite la cohesión de sus miembros?	Si		Si		Si	
18	¿La distribución del trabajo permite establecer relaciones necesarias para el logro de los objetivos en las diferentes áreas?	Si		Si		Si	
19	¿La toma de decisiones en las áreas sirve para coordinar y plantear actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos?	Si		Si		Si	
20	¿El control administrativo garantiza el correcto funcionamiento y la eficiencia en las diferentes áreas?	Si		Si		Si	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MEJORA CONTINUA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Flujo de trabajo								
1	¿Considera Ud. ¿Que los procesos de trabajo están en constante mejora en la institución?	Si		Si		Si		
2	¿Considera Ud., que los procesos de trabajo se cumplen en la institución?	Si		Si		Si		
3	¿Considera Ud., que los cambios de los procesos de trabajo tienen resultados transformadores?	Si		Si		Si		
4	¿Considera Ud. ¿Que los procesos de trabajo están en constante mejora en la institución?	Si		Si		Si		
5	¿Considera Ud., que los procesos de trabajo se cumplen en la institución?	Si		Si		Si		
6	¿Considera Ud., que los cambios de los procesos de trabajo tienen resultados transformadores?	Si		Si		Si		
7	¿Las tareas que realizan los trabajadores están estandarizadas?	Si		Si		Si		
8	¿Las tareas que realizan los trabajadores son compatibles con el tiempo del servicio que se da?	Si		Si		Si		
9	¿Las tareas para la elaboración de documentos, son remitidas de manera oportuna por los trabajadores?	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: Control de trabajo								
10	¿El sistema documentario como los manuales y procedimientos son revisados permanentemente?	Si		Si		Si		
11	¿Los registros e informes son supervisados de forma adecuada en la institución?	Si		Si		Si		
12	¿Los documentos que ingresan al Sistema de Gestión Documentaria (SGD) son revisados adecuadamente en las diferentes áreas de la institución?	Si		Si		Si		
13	¿El manual de normativas y procedimientos se adecua a las secuencias y tareas asignadas en cada una de las áreas de la institución?	Si		Si		Si		
14	¿El manual de normativas y procedimientos se actualiza permanentemente en las diferentes áreas de la institución?	Si		Si		Si		
15	¿El manual de normativas y procedimientos se cumple por los trabajadores?	Si		Si		Si		
16	¿Los procesos que se realizan en la institución, se evalúan permanentemente?	Si		Si		Si		
17	¿Se realiza el control el control de los procedimientos en un periodo establecido?	Si		Si		Si		
18	¿Se miden y corrigen el desempeño individual y organizacional para garantizar que las actividades se ajusten al manual de procedimientos?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 23 de abril de 2022.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MEJORA CONTINUA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Flujo de trabajo								
1	¿Considera Ud. ¿Que los procesos de trabajo están en constante mejora en la institución?	Si		Si		Si		
2	¿Considera Ud., que los procesos de trabajo se cumplen en la institución?	Si		Si		Si		
3	¿Considera Ud., que los cambios de los procesos de trabajo tienen resultados transformadores?	Si		Si		Si		
4	¿Considera Ud. ¿Que los procesos de trabajo están en constante mejora en la institución?	Si		Si		Si		
5	¿Considera Ud., que los procesos de trabajo se cumplen en la institución?	Si		Si		Si		
6	¿Considera Ud., que los cambios de los procesos de trabajo tienen resultados transformadores?	Si		Si		Si		
7	¿Las tareas que realizan los trabajadores están estandarizadas?	Si		Si		Si		
8	¿Las tareas que realizan los trabajadores son compatibles con el tiempo del servicio que se da?	Si		Si		Si		
9	¿Las tareas para la elaboración de documentos, son remitidas de manera oportuna por los trabajadores?	Si		Si		Si		
DIMENSION 2: Control de trabajo								
10	¿El sistema documentario como los manuales y procedimientos son revisados permanentemente?	Si		Si		Si		
11	¿Los registros e informes son supervisados de forma adecuada en la institución?	Si		Si		Si		
12	¿Los documentos que ingresan al Sistema de Gestión Documentaria (SGD) son revisados adecuadamente en las diferentes áreas de la institución?	Si		Si		Si		
13	¿El manual de normativas y procedimientos se adecua a las secuencias y tareas asignadas en cada una de las áreas de la institución?	Si		Si		Si		
14	¿El manual de normativas y procedimientos se actualiza permanentemente en las diferentes áreas de la institución?	Si		Si		Si		
15	¿El manual de normativas y procedimientos se cumple por los trabajadores?	Si		Si		Si		
16	¿Los procesos que se realizan en la institución, se evalúan permanentemente?	Si		Si		Si		
17	¿Se realiza el control el control de los procedimientos en un periodo establecido?	Si		Si		Si		
18	¿Se miden y corrigen el desempeño individual y organizacional para garantizar que las actividades se ajusten al manual de procedimientos?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia

DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración
 Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 23 de abril de 2022



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESOS INTERNOS.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos Estratégicos		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Se definen las estrategias en las diferentes áreas?	Sí		Sí		Sí		
2	¿Se proyectan y dirigen las actividades para ser más productivas?	Sí		Sí		Sí		
3	¿Con los procesos en las diferentes áreas se logran los objetivos?	Sí		Sí		Sí		
4	¿Se pone en práctica lo que se ha determinado en los procesos de la institución?	Sí		Sí		Sí		
DIMENSIÓN 2: Procesos Clave		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	¿Se le da valor agregado al servicio que se presta en las diferentes áreas?	Sí		Sí		Sí		
6	¿Los trabajadores perciben el valor agregado en los servicios que se dan?	Sí		Sí		Sí		
7	¿Los servicios que se prestan cumplen las expectativas de los trabajadores?	Sí		Sí		Sí		
8	¿Los servicios que se prestan superan las expectativas de los trabajadores?	Sí		Sí		Sí		
DIMENSIÓN 3: Proceso de Apoyo		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	¿Las actividades que se dan en los diferentes procesos en las áreas son claras?	Sí		Sí		Sí		
10	¿Las etapas, interfaces y salidas de los diferentes procesos se aplican?	Sí		Sí		Sí		
11	¿Se supervisa y verifican las actividades de los procesos en las diferentes áreas?	Sí		Sí		Sí		
12	¿La supervisión incrementa la eficiencia de las diferentes áreas de la institución?	Sí		Sí		Sí		
DIMENSIÓN 4: Mecánica Administrativa		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	¿En las áreas se publican la visión y misión de la institución?	Sí		Sí		Sí		
14	¿Se establecen nuevas metas para el logro de la misión y visión institucional?	Sí		Sí		Sí		
15	¿Se agrupan los recursos en las áreas de acuerdo a las necesidades de la institución?	Sí		Sí		Sí		
16	¿La estructura de la institución refleja la eficiencia de los trabajadores?	Sí		Sí		Sí		
DIMENSIÓN 4: Dinámica Administrativa		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	¿La distribución del trabajo en las diferentes áreas permite la cohesión de sus miembros?	Sí		Sí		Sí		
18	¿La distribución del trabajo permite establecer relaciones necesarias para el logro de los objetivos en las diferentes áreas?	Sí		Sí		Sí		
19	¿La toma de decisiones en las áreas sirve para coordinar y plantear actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos?	Sí		Sí		Sí		
20	¿El control administrativo garantiza el correcto funcionamiento y la eficiencia en las diferentes áreas?	Sí		Sí		Sí		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia

DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 23 de abril de 2022



Firma del Experto

FIABILIDAD

Escala: Mejora continua

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	18

Escala: Procesos internos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	20

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 01: Mejora Continua	,074	30	,200*	,981	30	,846
Variable 02: Procesos Internos	,090	30	,200*	,986	30	,959

Interpretación de los índices de correlación de Pearson

Rango	Interpretación
$\geq 0,70$	Correlación muy fuerte
$\geq 0,50 < 0,70$	Correlación sustancial (fuerte)
$\geq 0,30 < 0,50$	Correlación moderada
$\geq 0,10 < 0,30$	Correlación baja (débil)
$\geq 0,00 < 0,10$	Correlación despreciable (muy débil)

Fuente: Sierra, (1999)

