



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

Tesis

Propuesta de mejora continua en el proceso administrativo de la
Sala Suprema, Lima 2022

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración
y Dirección de Empresas

AUTOR

Verastegui Zúñiga, Luis Alberto

ORCID:

0000-0003-4832-4605

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y transformación digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA – PERÚ

2022

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

.....

Secretario

.....

Vocal

.....

Asesor metodológico

Dr. David Flores Zafra

ORCID: 000-0001-5846-325X

Asesor temático

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas

ORCID: 000-0001-6898-1632

Dedicatoria

A mis padres Elmer y Silvia, quienes me motivaban a seguir luchando por mis sueños. A mis hermanos Eduardo y Cinthia por estar siempre en todo momento, a mi futura esposa Rosa Vásquez, por creer siempre en mí y alentarme que si podía lograrlo. A mis familiares que partieron a la eternidad, los tengo presente en todo momento, mi agradecimiento eterno para todos ellos.

Agradecimiento

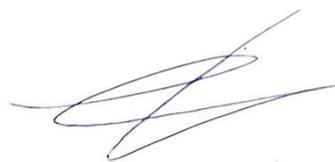
A las personas que compartieron sus conocimientos para desarrollarme profesionalmente, en especial a los Drs. David Flores Zafra y Carlos Pastor Casas por hacer que el trabajo se realice con éxito.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA:
		REVISIÓN: 01	24/06/2022

Yo, Verastegui Zúñiga Luis Alberto estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad, de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Propuesta de mejora continua en el proceso administrativo en la Sala Suprema, Lima 2022” para la obtención del Título Profesional de Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma

Verastegui Zúñiga Luis Alberto

DNI: 46297820



Huella

Lima, 24 de junio del 2022.

Índice

	Pág.
Caratula	i
Miembros del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de Cuadros	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCION	13
II. MÉTODO	28
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma, métodos	28
2.2 Población, muestra y unidades informantes	30
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.5 Plan de procesamiento y análisis de datos	33
2.6 Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	35
3.2 Descripción de resultados cualitativos	44
3.3 Diagnóstico	50
3.4 Propuesta	54
3.4.1 Priorización de los problemas	54
3.4.2 Consolidación del problema	54
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	55
3.4.4 Categoría solución	55
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	56
4.1 Discusión	61
	vi

4.2. Conclusiones	65
4.3. Recomendaciones	67
REFERENCIAS	68
ANEXOS	75
Anexo 1: Matriz de consistencia	76
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	77
Anexo 3: Instrumentos cuantitativo	93
Anexo 4: Instrumentos cualitativo	95
Anexo 5: Base de datos	96
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas	97
Anexo 7: Pantallas del Atlas. Ti	103
Anexo 8: Validación de la propuesta	106
Anexo 9: Matriz de trabajo	113

Índice de tablas

Tabla 1. Categorización: Proceso administrativo	31
Tabla 2. Subcategoría planificación - Frecuencias y porcentajes de los ítems	35
Tabla 3. Subcategoría organización - Frecuencias y porcentajes de los ítems.....	36
Tabla 4. Subcategoría dirección - Frecuencias y porcentajes de los ítems	37
Tabla 5. Subcategoría control - Frecuencias y porcentajes de los ítems.....	39
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría eficacia.	39

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de Ishikawa	15
Figura 2 Subcategoría planificación - Frecuencias y porcentajes de los ítems.	35
Figura 3 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría procesos.	35
Figura 4 Subcategoría dirección – Frecuencias y porcentajes de los ítems	37
figura 5 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría talento humano.....	38
Figura 6 Análisis cualitativo de la sub categoría procesos.....	44
Figura 7 Análisis cualitativo de la sub categoría capacidad de respuesta.	45
Figura 8 Análisis cualitativo de la sub categoría talento humano.....	46
Figura 9 Análisis cualitativo de la sub categoría eficacia.	48
Figura 10 Análisis cualitativo de la sub categoría eficiencia.	49
Figura 11 Análisis mixto de la categoría productividad	50

Índice de Cuadros

	Pág
Cuadro 1 Matriz de la direccionalidad de la propuesta	56
Cuadro 2 Matriz de tácticas, actividades y cronograma	59

Resumen

El estudio tuvo como objetivo proponer la metodología de Mejora Continua de la operatividad en la Sala Suprema, Lima 2022. La metodología utilizada se enmarcó en el enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un diseño secuencial explicativo, y un sintagma holístico y la aplicación de los métodos analítico, deductivo e inductivo. La población estuvo conformada por un total de 55 personas de la Sala Suprema y 3 unidades informantes de las jefaturas. La técnica e instrumentos utilizados corresponden a la encuesta y las entrevistas.

Los resultados evidencian que los resultados como: implementar nueva tecnología que permita el desarrollo eficiente del servicio usando la Big Data; implementar documentos de gestión respecto a los procesos administrativos usando el método Kaizen; desarrollar mejoras en el clima laboral, que afecta el desempeño de los trabajadores, usando la metodología Kaizen. Contribuyen a la solución de la problemática presentada. Se concluyó que mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos se mejorarán los procesos administrativos de la Sala Suprema disminuyendo los tiempos de atención de expedientes, los documentos de gestión serán automatizados con el fin de acelerar la solución de un caso, la comunicación e incentivos hacia el personal mejorará de manera que se puedan alcanzar los objetivos trazados por la Sala.

Palabras claves: Mejora continua, proceso administrativo, procedimiento, Kaizen, organización

Abstract

The objective of the study was to propose the methodology of Continuous Improvement of the operability in the Supreme Court, Lima 2022. The methodology used was framed in the mixed approach, of a projective type, with an explanatory sequence design, and a holistic syntagm and the application of analytical, deductive and inductive methods. The population was made up of a total of 55 from the Supreme Court and 3 informant units from the headquarters. The technique and instruments used correspond to the survey and the interviews.

The results show that the results such as: implementing new technology that allows the efficient development of the service using Big Data; implement management documents regarding administrative processes using the Kaizen method; develop improvements in the Work Climate that affects the performance of workers using the Kaizen methodology. They contribute to the solution of the problem presented. It was concluded that through the fulfillment of the proposed objectives, the administrative processes of the Supreme Court will be improved, reducing the time of attention of files, the management documents will be automated in order to accelerate the solution of a case, the communication and incentives towards the staff will improve so that the objectives set by the Chamber can be achieved.

Keywords: continuous improvement, administrative process, procedure, kaizen, organization

I. INTRODUCCION

Uno de los objetivos del proceso administrativo es poder generar clientes y fidelizarlos, porque permite generar rentabilidad en la empresa. Un estudio realizado en una empresa dedicada al servicio de climatización en Ecuador, presentó los siguientes problemas: (a) baja liquidez por la falta de clientes; (b) ineficiente proceso administrativo, y por último; (c) falta de capacitaciones al personal en materia tecnológica. Por tal motivo, el objetivo del estudio fue mejorar el proceso administrativo que les permita llevar de una manera eficiente una gestión que les dé los resultados que esperan obtener. Asimismo, revisar cuáles son las directrices que se manejan en la organización para poder determinar cuáles serán las metas que se plantean alcanzar y por último; realizar las capacitaciones correspondientes para que el personal técnico pueda realizar una mejor trabajo de una manera eficiente con el compromiso que se le pide para el mejor funcionamiento de la entidad así como también, un conocimiento más actualizado de la tecnología (Arias, 2021).

En el mismo concepto, en un estudio de una empresa de transporte masivo en Guayaquil, se analizó los siguientes problemas en la organización: (a) el personal no cuenta con funciones específicas; (b) no se desarrollan las actividades de manera normal; (c) pérdida de tiempo y, por último; (d) no se cuenta con un área que se encargue del talento humano. En su informe indican que, se implementará un MOF que les permita delegar y asignar funciones a un determinado trabajador para que pueda desarrollar sus tareas sin mayores complicaciones y de una manera eficiente. Por otro lado, la organización debe desarrollar una misión y visión que contribuyan a lograr las metas planteadas por la empresa, involucrando directamente a los colaboradores, ya que el factor humano es importante para el desarrollo de actividades. Así también, la aplicación de un adecuado proceso administrativo permitirá un mayor control sobre las acciones tomadas en la entidad permitiendo que esta se pueda favorecer, recuperándose de los errores cometidos anteriormente y brindar un servicio de calidad a la ciudadanía (Bustamante et al., 2019).

En la actualidad, el proceso administrativo es importante en las organizaciones porque permite tener el control de los activos de forma organizada y así disponer de los mismos. En un estudio llevado a cabo en la ciudad de Guayaquil en una empresa dedicada al rubro de revistas. Se identificaron las siguientes falencias: (a) la mala comunicación; (b) una

administración poco eficiente, hace que se obtenga como resultado una baja aceptación por parte de los consumidores y, por último; (c) la organización en general no se siente comprometida. De tal manera debido al análisis que se realizó, los gerentes de la empresa optan por tomar las medidas correctivas. Replanteando el sistema de trabajo de todas las áreas, ya que el problema es de manera general en toda la entidad. Sugieren nuevos mecanismos que sean más efectivos en cuanto a comunicación con su personal, así como también, dejar en claro la misión y visión de la organización. Por último, los gerentes darán una mayor importancia al proceso administrativo, ya que una gestión eficiente depende de ello (Calderón et al., 2018)

Hoy en día el proceso administrativo es importante porque permite racionalizar bienes de la organización, así como también la mano de obra. En una investigación que se desarrolló en una junta vecinal en la provincia de Márquez, se analizaron las siguientes falencias que aquejan a dicha organización: (a) planificación mal estructurada; (b) malversación de los recursos; (c) la autogestión de los recursos con otras comunidades. Y, por último; (d) el poco conocimiento de los vecinos sobre temas diligénciales y administrativos. En el informe se sugiere la reestructuración de la organización. Asimismo, el censo de toda la población para llevar un mejor control sobre los recursos, Por otro lado, se espera poder dar otra calidad de vida en la localidad de Márquez (Rodríguez et al., 2019)

Revisando el aporte nacional de Ramírez (2019) indica que, en la empresa Sergroup Inversiones S.A.C. ubicada en la ciudad de Huaraz, tiene como objetivo principal revisar cuales son los problemas que aquejan a la empresa y que llevan a tener un mal manejo. Asimismo, presenta los siguientes problemas: (a) carece de control interno; (b) no cuentan con políticas de gestión; (c) el liderazgo no llega a toda la organización y por último; (d) no se aplican medidas correctivas. La investigadora sugiere que, los jefes de las áreas sean capacitados con cursos de liderazgo para fortalecer sus respectivas áreas, además, aplicar mecanismos de control internos para reducir las amenazas. Por otro lado, reestructurar las medidas correctivas para poder obtener los resultados esperados en un corto plazo.

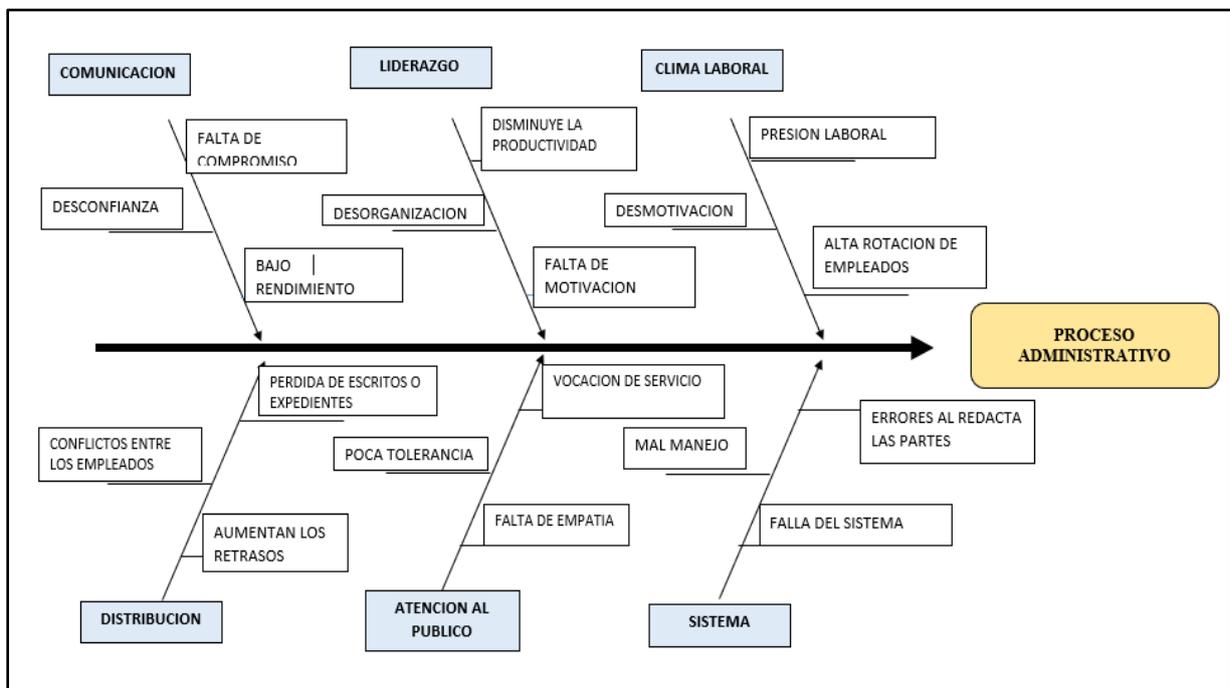
Para Flórez (2019) en su informe sobre incidencias en la calidad del servicio en un hospital en la ciudad de Chota, indica que la entidad de salud pública presenta diferentes problemas: (a) los pacientes rechazan el proceso administrativo actual; (b) No están conforme con la atención que reciben por parte del personal médico; (c) los pacientes sienten indiferencia

por parte de los médicos del hospital. La investigadora sugiere hacer una reingeniería con la atención que se le brinda a los pacientes del hospital José Hernán Soto Cadenillas. Asimismo, plantea que el personal médico sea más empático con las personas que asisten a la entidad de salud.

Para identificar los problemas se usó la herramienta de Ishikawa, permitiendo determinar las falencias que se desarrollan en la Sala Suprema como se aprecia en la figura 1.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



Luego de revisar las diferentes investigaciones nacionales e internacionales, se procede a ver cuál es la problemática que atraviesa la entidad del estado. De tal manera, se identifica que las reprogramaciones de las audiencias, aumenta el retraso de la sala conllevando a la pérdida de escritos, lo cual hace que se realice doble labor y por ende se genere un cuello de botella. Si no se reorganiza el proceso de distribución, se tendrá como consecuencia una baja productividad en la sala. Por otro lado, se visualiza que la falta de empatía y la falta de vocación de servicio, hacen que se genere un malestar general en los ciudadanos que llegan a la entidad en búsqueda de justicia. De no cambiar estos actos de los servidores públicos, la mala reputación del Poder Judicial seguirá en aumento, manchando el trabajo del personal que si está comprometido. Asimismo, otros problemas que aqueja la Sala Suprema, es la falla del

sistema conocido como Sij Supremo, así también el desconocimiento del Expediente Judicial Electrónico y la mala capacitación que recibe el personal del Poder judicial. Esto conlleva a que se generen retrasos y pérdida de tiempo en el manejo del sistema en un expediente, así como también la pérdida de papel innecesario.

En ese sentido, de las revisiones de tesis realizadas a nivel local e internacional en años anteriores, las cuales desarrollan inconvenientes con respecto al proceso administrativo encontrando una similitud en ellas, lo cual permiten ampliar el conocimiento de las teorías para el desarrollo de la investigación. Asimismo, obtenemos la siguiente información:

Orellana et al. (2020) manifiestan que, en su investigación sobre elaborar un sistema de gestión para el proceso administrativo, tiene como objetivo diseñar nuevas mejoras para elevar las ventajas competitivas de la empresa. Asimismo, resaltar cuáles son los problemas que se tengan que subsanar. Por otro lado, concluyen que, un modelo nuevo de proceso administrativo aplicado a una empresa PYME tiene como pilares fundamentales a los cuatro mecanismos que comprenden al proceso administrativo, para lograr las metas de la empresa ya sea en un corto, mediano o plazo largo. De la investigación se tomó en cuenta el marco teórico para poder tener un mayor alcance en relación a los modelos administrativos. De tal manera, se sugiere realizar los cambios que faciliten el mejoramiento del proceso administrativo y que la empresa pueda elevar eficientemente su competitividad en el mercado, así como también, generar una rentabilidad adecuada.

Gonzales et al. (2020) indican que, en la investigación realizada sobre una matriz de gestión administrativa de un servicio de hotelería en la ciudad de Quevedo, tienen como objetivo realiza un piloto sobre como elevar el desarrollo organizacional de la entidad, utilizando diferentes herramientas tales como la entrevista y la encuesta, para obtener datos que fortalezcan la investigación. Por otro lado, los investigadores concluyen que, el sistema administrativo del hotel no cuenta con un asesoramiento profesional en su esquema administrativo, lo cual no le permite obtener los resultados que se plantean como empresa. Del presente trabajo de investigación se tomó como referencia el marco teórico, el cual reforzo la parte teórica del trabajo de investigación. Por otro lado, se recomienda a la empresa hotelera que realice las correcciones correspondientes, ya que una organización eficiente puede cumplir sus objetivos en un corto tiempo, así como también generar ganancias a la empresa.

En la investigación de Chávez et al. (2020) sobre el proceso administrativo enfocado en las entidades agropecuarias en Quito, Ecuador. Indican que, el objetivo de la misma es realzar la importancia del proceso administrativo en una organización. En ese mismo sentido, los investigadores luego de revisar la problemática concluyen que: (a) la gestión administrativa no está bien desarrollada; (b) no cuentan con los objetivos establecidos a corto plazo; (c) las empresas no cuentan con las funciones establecidas para sus trabajadores. De tal manera se sugiere que se aplique las medidas correctivas en el proceso administrativo, tales como corregir la planificación de las entidades para obtener unos nuevos objetivos más acorde a su realidad y brindarle la importancia debida al proceso administrativo ya que juega un papel determinante en el desarrollo de una organización. De la investigación se tendrá como referencia el marco conceptual que permitirá ampliar el conocimiento de las teorías administrativas.

Vásquez et al. (2019) en el estudio de investigación sobre el proceder administrativo en atención al público, tienen como objetivo mejorar la atención que se le brinda al cliente en un corto tiempo. Asimismo, los investigadores concluyen que, la mala comunicación entre los colaboradores y sus superiores no altera el proceso administrativo y por ende no afecta la atención brindada a los clientes, por lo que la empresa Hard Bard se encuentra muy bien definida organizacionalmente. Del presente trabajo de investigación se tomó como referencia el manual de funciones de la empresa Hard Bard, ya que cuenta con un análisis muy bien estructurado, sobre las funciones que debe de realizar cada personal. Por otro lado, se sugiere utilizar herramientas que ayuden a mejorar la atención con el público y desarrollar una comunicación asertiva para que se brinde un servicio de calidad.

Para Rubio et al. (2019) indican que, en su trabajo de investigación sobre los factores por los que está compuesto el proceso administrativo, tiene como objetivo determinar cuáles son los mecanismos que se debe realizar en un proceso administrativo. Los investigadores concluyen que, una gestión administrativa contribuye al desarrollo y fortalecimiento de una entidad pública o privada, mejora también la comunicación con el personal volviéndola más fluida. Se recomienda a los investigadores manejar un control periódicamente para poder medir la productividad del personal o de las áreas en la organización. Por otro lado, se sugiere mantener el mecanismo utilizado por la empresa para alcanzar sus objetivos. Del presente

trabajo revisado se tomó como referencia la encuesta realizada al personal, para poder fortalecer la investigación.

Obregón y Ponce (2018), en su estudio sobre diseñar nuevos procesos administrativos en el servicio de atención al cliente, los investigadores tienen como objetivo crear un sistema que les permita reducir los reclamos que se obtienen por no dar una información correcta. Asimismo, indican que, las capacitaciones anuales que se realizan en la corporación nacional, no son las adecuadas si se quiere tener un proceso administrativo óptimo y así también, el trabajador cumpla eficientemente su labor con la entidad. De la investigación mencionada se utilizó el marco teórico para reforzar y apoyar con la información recopilada al trabajo de investigación. Asimismo, la implementación de capacitaciones eventuales al personal que brinda información al público es necesaria, ya que no se brinda una atención adecuada siendo generador de reclamos y por último la pérdida de clientes.

Bajaña (2018) en su estudio sobre la elaboración de un manual de procedimientos administrativos en una empresa en Guayaquil, la investigadora nos indica que, el objetivo general es la elaboración de una guía que pueda llevar de una manera eficiente el proceso administrativo de la empresa. Asimismo, concluye que, son tres los procesos administrativos que son generadores de pérdidas los cuales son: (a) reclutamiento; (b) compras y por último; (c) pagos. La organización y proceso administrativo de la empresa se ven afectadas ante el bajo rendimiento de las áreas mencionadas. Del presente trabajo se tomó como referencia el trabajo de campo realizado, ya que las entrevistas en las que participaron los colaboradores fueron productivas al encontrarse muy bien estructurada.

Pacheco et al. (2018) sobre el análisis del proceso administrativo en una entidad educativa rural en Colombia, indican que, el objetivo general del estudio es determinar cual es la situación que se encuentra la gestión administrativa, su planificación y organización. Asimismo los investigadores concluyen que: (a) no cuentan con un proceso administrativo adecuado que se rija a los parámetros de la institución educativa; (b) no se cuenta con técnicas de investigación que permitan una enseñanza de calidad; por último; (c) los directores no encuentran capacitados con material actualizado, escaseando de referentes teóricos para su enseñanza. En ese sentido, se recomienda que la institución educativa ejecute plan de reingeniería en el proceso administrativo para mejorar la calidad de su enseñanza, así como

también poder capacitar a sus directores para que pueda tomar mejores decisiones los cuales le permitan alcanzar un mejor prestigio de la institución y alcanzar sus objetivos. Del trabajo en mención se tomó como referencia el marco teórico, ya que puede contribuir para la ampliación de las bases teóricas del investigador.

Por otro lado, en el ámbito local contamos con los siguientes aportes:

Ramos (2020) en su investigación sobre el proceso administrativo para obtener mayor rentabilidad de una empresa en el rubro comercial. La investigadora concluye que, la organización no cumple con tener unas políticas de gastos, lo cual le daría un mayor orden sobre su desembolso económico, así mismo la organización no tiene estructurado un plan en el proceso administrativo que le permitan poder obtener mayores resultados para el desarrollo de la organización. Del estudio se tomó como referencia el marco teórico, que contribuirá al reforzamiento del trabajo de investigación para poder hacer un mayor énfasis en la teoría.

Guevara (2019) en su investigación sobre el manejo de un plan de gestión de procesos administrativos en una empresa industrial mejorando así sus ventas, la investigadora concluye que, con las sugerencias que se le brinda habiendo analizado el área de ventas esperan minorar el tiempo en la información que se le brinda al usuario. Asimismo, también elaborar un manual de procesos administrativos que pueda facilitar la gestión en las ventas y que este tenga una mayor efectividad al momento de realizar sus funciones. Del estudio se tomó como referencia el manual de procesos administrativos que contribuirá con la investigación para poder reforzar el sistema administrativo.

Rivas (2019) en su investigación sobre sugerir estrategias para optimizar el proceso en el área de logística de una empresa en el rubro de farmacéuticos y equipos médicos, la investigadora concluye que, una vez realizado el análisis para determinar cuáles son los problemas que aqueja la empresa, sugiere realizar capacitaciones para el personal que contará con diferentes programas relacionados a la logística, la cual servirá para que el área de despacho sea más eficiente y pueda mejorar su productividad. Del estudio se tomó como referencia el marco teórico que ayudo a reforzar y fortalecer la teoría de abastecimiento.

Alegría (2019) en su investigación concluye que, si se detectaron desigualdades en las actividades administrativas desarrolladas en una entidad relacionada al rubro de transportes y otra empresa de depósito, en la primera empresa no se hacía buen uso de los recursos para planificar la ejecución de sus actividades, la gerencia no intervenía en el plano organizacional por ende no marcaban las metas que se esperaban cumplir. Del presente estudio se tomó como referencia el análisis FODA realizado en la empresa de transportes, esto contribuirá enriqueciendo la investigación sobre el proceso administrativo.

González (2018) en el estudio sobre la distinción de una gerencia administrativa dos empresas del rubro industrial, el objetivo de la investigación fue de comparar ambas empresas y ver si los procesos administrativos coinciden o se manejan de una manera distinta. Asimismo, el investigador concluye que, no se encontraron puntos de comparación entre la gestión administrativa entre ambas empresas, el análisis expuesto revela que los procesos administrativos de cada entidad son regulares, así mismo el manejo de los recursos de la organización son constantes. En ese sentido, se tomó el marco teórico como referencia para la investigación.

Para Neyra (2018) en su investigación sobre la relación que une a la productividad y al proceso administrativo en una empresa ubicada en Carabayllo, el investigador tiene las siguientes conclusiones: (a) desconocimiento de los objetivos del personal; (b) el personal no cuenta con normas de seguridad; (c) el procedimiento administrativo no es aplicado correctamente y por último; (d) no cuentan con un control sobre las actividades realizadas. El investigador realiza diversas modificaciones para el óptimo funcionamiento del proceso administrativo en la empresa, mejorando la productividad y el clima organizacional para llegar a las metas. Las medidas correctivas son necesarias para saber tomar decisiones que impidan el flujo de las actividades de una manera ordenada. Del estudio se tomó como referencia el marco conceptual para fortalecer ese aspecto de la investigación.

En su investigación de Riveros (2018), sobre la relación del proceso administrativo y los servicios en una entidad jurídica del estado. Teniendo como objetivo demostrar que une al proceso y al servicio con el área de notificaciones de una entidad pública. Por otro lado, el investigador concluye que, ambos guardan una relación que a su vez complementan para trabajar de una manera eficiente el cual permitirá poder lograr los objetivos planteados, así como también elevar la productividad dentro de la entidad del estado. En ese sentido, se tomó

como referencia las teorías utilizadas por el investigador, para fortalecer el marco teórico del trabajo en investigación.

Después de revisar los antecedentes se tiene como referencias a las teorías: (a) la teoría clásica de la administración; (b) relaciones humanas y por último; (c) estructuralista.

La teoría clásica de la administración hace énfasis en el desarrollo de actividades que debe realizar una empresa para lograr su eficiencia. Según Chiavenato (2007) afirma que, la estructura organizacional de una entidad es vital para garantizar su eficiencia en todas las áreas correspondientes. Asimismo, para CERTUS (2021) define que, el objetivo del proceso administrativo es obtener los resultados esperados en una empresa de una manera eficiente. De tal manera, esta teoría se relaciona, ya que cada empleado desarrollar una función específica para el logro de los objetivos.

La teoría de las relaciones humanas tiene como fin el integrar a las personas dentro de la organización. En ese mismo sentido, para Blanch et al. (2003) afirman que, esta teoría analiza a la empresa no como un todo sino, al grupo de personas que conforman la entidad, es decir se basa en el comportamiento del ser humano. Por otro lado, para Revistaespacios (2020) define que, la motivación de los colaboradores de toda organización es netamente económica y psicosocial. Se relacionan porque la integración de los colaboradores dentro de la entidad es primordial para obtener los objetivos esperados.

La teoría estructuralista tiene como fin conocer los problemas internos de la organización y la comunicación con otras áreas. De tal manera, para Jiménez (2000) indica que, esta teoría se basa en el enfoque que se le da a la persona dentro de las organizaciones humanas para mejorar su eficiencia. Para Euroinova (2019) manifiesta que, la teoría estructuralista es un conjunto de información que se conectan entre las áreas de una organización en base en su estructura para obtener los objetivos esperados. Se relacionan porque priorizan la interacción entre los departamentos de una empresa y el manejo de datos.

La investigación se basa en tres teorías: (a) la teoría clásica de la administración que lleva una relación o semejanza con el proceso administrativo debido a que, una organización eficiente es fundamental en el funcionamiento de toda empresa para obtener los resultados

esperados; (b) la teoría de las relaciones humanas, cuyo fin es la integración de los colaboradores dentro de la empresa, que es primordial para obtener los objetivos esperados y mantener un clima laboral ameno y por último; (c) la teoría estructuralista, porque permite integrar el dialogo entre las áreas de una entidad. Asimismo, es necesaria para la interacción y el manejo de datos.

La justificación metodológica del estudio de investigación se efectuó usando el enfoque mixto, que facilita que próximos investigadores puedan acoger como apoyo una fuente o marco teórico de soporte que les permita tener una noción más práctica del problema a estudiar, con el objetivo de realizar investigaciones holísticas. Asimismo, mediante la ejecución del cuestionario se realizó un análisis de Pareto, para diagnosticar el 20% de los problemas críticos que afectan a la entidad. Así también, se utilizó la herramienta Atlas. Ti v.9 para realizar las redes que se conectarán entre las subcategorías del problema general, para que se puedan conocer los problemas críticos que vienen afectando a la organización. Por otro lado, como relevancia social, dicho estudio permitirá que los litigantes puedan tener un mejor sistema judicial acelerando los procesos en un tiempo más corto.

En la justificación práctica que se realizó en la investigación, se mejoró el proceso administrativo, optimizando los tiempos en el traslado y ubicación del expediente. Asimismo, se estandarizó proceso con respecto a la información que se brinda a los litigantes, la atención y comunicación entre los usuarios que asistan a la entidad pública. Por otro lado, se eliminarán las actividades que recarguen las conexiones en el sistema y se solicitó un reforzamiento en las capacitaciones de todo el personal de la Sala de Suprema.

Categoría problema: Proceso administrativo

Para Blandez (2014), manifiesta que, son un conjunto de mecanismos administrativos que se utilizan para el mejor funcionamiento de la organización. En ese mismo sentido, para Economipedia (2019), indica que, el proceso administrativo es un grupo de actividades que comprenden en la administración, para poder obtener los resultados esperados en una entidad empresarial. Por otro lado, para Luna (2015), afirma que, las actividades del proceso administrativo, consisten en que una organización desarrolle sus funciones de una manera eficiente, para obtener resultados óptimos. Asimismo, para Soria (2004), indica que, es un conjunto de sistemas que optimizan las labores de la gerencia y de toda la organización en

general, para un mejor manejo de la entidad. Y, por último, para Hurtado (2008), manifiesta que, el sistema administrativo es un grupo de funciones que se aplican en una entidad para generar una rentabilidad en un corto, mediano o largo plazo.

Para Victor (2004), indica que, es un proceso que lleva un punto de vista funcional, que permite reducir las actividades gerenciales en todos sus niveles de la organización para el cumplimiento de los objetivos. Todos los pasos del proceso administrativo son importantes, cada una cumple una función específica la cual permite realizar una coordinación operacional en toda la entidad.

En esa misma línea Hurtado (2008), afirma que, según Chiavenato, el proceso administrativo abarcan a cuatro elementos importantes de la administración, estos elementos conforman el proceso administrativo, el cual se puede desarrollar en cualquier área de la organización. Es decir, que cada proceso cumple una función específica las cuales son planificar, organizar, dirigir y controlar.

Por último Lépez (2003), manifiesta que, es un mecanismo cíclico de la administración que consiste en racionalizar las actividades que desarrolla el administrador para dirigir a una empresa hacia los objetivos planificados.

Subcategoría Planificación: Blandez (2014), indica que, la planificación permite poder planear las metas trazadas y determinar que mecanismo tomar para llegar al punto objetivo. Los indicadores son: (a) los objetivos de la empresa; (b) las herramientas que se usaran para llegar al objetivo; (c) los métodos para obtener los resultados esperados. Asimismo, Luna (2015) afirma que, la planificación cuáles serán las ambiciones, metas y objetivos que quieren alcanzar en un determinado tiempo y que herramientas usar para llegar a la meta.

Luna (2020), manifiesta que, la planificación es el inicio del proceso administrativo, sin ella la empresa no tendría razón de ser, ya que esta determina hacia donde va la empresa, como iniciara y como lo hará. Además, indica cuáles son los resultados que esperan obtener en un determinado tiempo sin poner en riesgo a la empresa.

Ayala (2020), afirma que, para aplicar el proceso administrativo en una empresa se debe de conocer todos los elementos que la componen para ejecutar la actividades que se desarrollan en función a lo planificado de una manera eficiente.

Indicadores:

Metas de la organización: Para Warner (2002), manifiesta que, es un mecanismo en el cual se invierte tiempo y recursos para poder conseguir resultados, una meta tiene que ser en primer lugar realista y viable. Es decir no se debe de generar falsas expectativas.

Estrategias para lograr los objetivos: Para este concepto Fred (2003), nos indica que, las estrategias son el arte de poder evaluar las decisiones mediante las actividades que permitan el desarrollo de una empresa para la obtención de sus objetivos. Se basa en la totalidad de la gerencia, así como en las diferentes áreas que comprenden a la organización.

Subcategoría organización: Blandez (2014), afirma que, la organización es la forma de como distribuir funciones y autoridad adecuada al personal, para que rindan en puestos donde mejor se puedan desenvolver. Sus indicadores son: (a) la designación de funciones; (b) la organización del personal; (c) el personal idóneo en puestos claves. Asimismo, para Luna (2015), indica que, es el esqueleto de una entidad donde se delegan funciones a cada personal de acuerdo a sus limitaciones para que en conjunto puedan obtener los objetivos planteados.

Para Luna (2020), afirma que, el proceso de organizar es fundamental en toda entidad, una vez que se hayan elaborado los objetivos la empresa debe diseñar un mecanismo que les permita ordenar y reunir los recursos humanos así como también planificar las metas de toda entidad.

Según Ayala (2020), manifiesta que, la organización beneficia a que las actividades que se desarrollan en la empresa sean conocidas por todos los empleados, ejerciendo responsabilidad, autoridad y comunicación sin perder el orden jerárquico.

Indicadores

Diseño de tareas: Para Araluce (2001), en su libro nos indica que, se puede definir a un conjunto de actividades específicas que se desarrollan en un determinado lugar, asignando un

puesto estrategico donde se le especificará las funciones a realizar y las cuales han de ejecutarse para realizar un trabajo eficiente.

Personas idóneas para el puesto: Según Membrado (2022) afirma que, una organización debe en primer lugar definir sus necesidades en cuestión a los puestos de trabajo que desea ocupar para poder contar con las personas que esté más capacitadas en base a su experiencia, formación y el aporte que le podría brindar a la empresa para su desarrollo.

Métodos y procedimientos: Para Álvarez (1996) indica que, toda actividad que desarrolla el ser humano está vinculada con el método y procedimiento, a través de ellos desarrollan conocimientos y experiencias. Los procedimientos que se aplican en una empresa deben ser rigurosamente estudiados antes de su ejecución, ya que, podría generarse un problema mayor que tenga efecto en la rentabilidad de la empresa.

Subcategoría dirección: Blandez (2014) indica que, la dirección es el mecanismo de cómo desarrollar el talento del personal para llegar a las metas trazadas. Sus indicadores son: (a) como desarrollar el potencial del personal; (b) de qué manera direccionar al personal; (c) las herramientas a utilizar para resolver conflictos. Por otro lado, Luna (2015) afirma que, la dirección es la ejecución de lo planificado a través de los colaboradores de la organización, siendo direccionado a obtener los objetivos trazados.

Para Ayala (2020) manifiesta que, una vez planteado los objetivos de la empresa, el tercer paso del proceso administrativo es la dirección la cual verifica que se ejecuten las acciones correspondientes para alcanzar los objetivos en un determinado tiempo en la organización.

De tal manera para Zabala (2005) afirma que, en este punto del proceso administrativo la dirección se centra en la decisiones tomadas por los gerentes que determinan como orientar y brindar instrucciones claras a los subordinados. El gerente es el responsable de conducir a la empresa para la realización de los objetivos.

Indicadores

Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas: Cornero y Cravero (2019) indican que, es un indicador que puede determinar el funcionamiento de la empresa, el cual permite

tener a un subordinado en un lugar específico para cumplir con las funciones que se le indican para su correcto funcionamiento.

Estilo de dirección: Para Iborra et al. (2014) los autores en su libro nos indican que, el estilo de la dirección tiene como fin el programar las actividades de los colaboradores de la organización para que sean ejecutadas de una manera eficiente. La dirección implica también un alto grado de liderazgo el cual será llevado por el gerente de la empresa.

Subcategoría Control: Blandez (2014) afirma que, el control es la supervisión de todo lo ejecutado anteriormente. Sus indicadores son: (a) la supervisión de los trabajos; (b) las herramientas necesarias para mantener el control; (c) las decisiones que se emplearán. Por otro lado, Luna (2015) define que, el control consiste en revisar los resultados obtenidos los que servirán para poder tomar nuevas medidas para su corrección si lo amerita.

Para Robbins y Coulter (2005) indican que, es parte del proceso administrativo realizar la supervisión de las tareas asignadas para asegurar que todo se desarrolle de una manera normal y ante cualquier eventualidad ser corregido inmediatamente. Este proceso requiere de la participación de los gerentes para realizar el control en la empresa.

Por otro lado para Chiavenato (2001) afirma que, la función principal de este proceso es el de verificar que las actividades que desarrolla la empresa sean ejecutadas bajo el planteamiento que se había propuesto con el fin de poder obtener los objetivos esperados. No se puede controlar si no existe una planificación adecuada que permita garantizar su funcionamiento.

Los indicadores para medir el control son: (a) las actividades que se necesitan ser controladas; (b) los medios de control que se emplearán; (c) la toma de decisiones.

CATEGORIA SOLUCION: Mejora Continua

Para Suarez (2007) indica que, es un método que filtra en las actividades de la empresa donde las personas que están involucradas tienen un papel importante, que permite determinar e identificar las mejoras que ayuden a la empresa a obtener las metas. Asimismo, este método

permite poder medir la eficiencia del personal de acuerdo a la función que realiza dentro de la entidad.

De tal manera para Godínez y Hernández (2018) manifiestan que, esta herramienta permite implementar una solución científica a las actividades que se desarrollan en la organización enfocada en la persona humana con el fin de dar un beneficio mayor a la sociedad. Es decir, que esta teoría se basa en valores creados que a lo largo del tiempo fueron convirtiéndose en ventajas competitivas como los valores de gerencia que permiten poder alcanzar los objetivos planteados.

En ese mismo concepto para Rajadell (2019) indica que, este método con el que nunca se está conforme porque siempre busca mejorar las actividades de la empresa, este método lo que busca es generar una serie de mejoras sin gastar dinero. El punto básico es que cada vez que un personal cometa un error, buscar cuál es el problema de raíz que induce al error, luego analizar de qué manera revertir el error. En otras palabras, la mejora continua tiene como fin el buscar soluciones a los procedimientos que se desarrollan en la organización sin generar mayores gastos, los cuales permiten poder invertir dicho recurso en otros proyectos.

Para el problema general en la investigación se formuló la siguiente pregunta ¿Cómo la propuesta mejora el Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022? Asimismo, continúan con los siguientes problemas específicos: (i) ¿Cuál es el diagnóstico del Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022?; (ii) ¿Cuáles son los factores a mejorar el Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022?

En cuanto al objetivo general de la problemática, se propuso lo siguiente: Determinar mejoras en el proceso administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022. De tal manera, se determinan los siguientes objetivos específicos: (i) diagnosticar en qué situación se encuentra el Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022; (ii) determinar las propuestas de los factores a mejorar del Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma, métodos

En los trabajos dedicados a investigar es importante llegar al fondo u origen del problema, es por eso que se ejecutan métodos que enriquezcan el estudio. Para Gómez (2006), la investigación mixta es la recopilación de datos tanto de los enfoques cualitativos como cuantitativos, estos análisis se desarrollan bajo un cuadro triangular donde se busca hallar una congruencia entre los enfoques y se analizan entre sí. Asimismo, Hernández et al. (2014) afirman que, el fin del enfoque mixto no es suplir a los enfoques cuantitativos y cualitativos sino más bien utilizar las herramientas de las mismas para poder reducir las falencias de mayor riesgo. Por último, Alsina et al. (2010) indican que, el enfoque mixto es la unificación de los métodos cuantitativos y cualitativos a través de la recolección de información en un mismo estudio de investigación. En el presente estudio se realizó una investigación mixta, porque se aplicó la encuesta a los 45 colaboradores de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente en la parte cuantitativa y la entrevista a los altos cargos de la entidad para el enfoque cualitativo.

Para Carhuacho et al. (2019) indican que, la investigación proyectiva tiene relación con la estructura de las técnicas del desarrollo de la investigación que se ha elegido. Asimismo, para Santalla (2008) afirma que, es un método que consiste en la realización de un plan para estudiar los hechos respecto a la investigación que se plantea, se formula por parte del investigador la matriz de la teoría en la cual se enfocó. Por otro lado, para D'Astous et al. (2003) indican que, la investigación proyectiva se define como un proceso en la cual los sujetos plantean diferentes perspectivas. Se analiza la información de manera individual de cada persona dándose una comunicación directa. Se optó por la investigación proyectiva porque apporto para la planeación del diseño y proponer procedimientos que servirán para la realización del estudio elegido.

El diseño explicativo secuencial tiene como finalidad dar información precisa sobre alguna interrogante. De tal manera, para (Ñaupas et al., 2014) afirman que, en una primera etapa se analizan los resultados cuantitativos y cualitativos, en una segunda etapa se construye bajo la premisa de la primera etapa. Estos resultados se juntan creando una mixtura con base en la información. Es decir, se fija de una manera clara la información que se desea exponer

para un entendimiento fácil y rápido. Por otro lado, para Carhuacho et al. (2019) definen que, este diseño interpreta los resultados cuantitativos de la información recopilada en una investigación. Posterior se realiza un análisis cualitativo de otro documento. Esta información se triangula para obtener un diagnóstico claro y consiso.

Un estudio de investigación con sintagma holístico es importante porque permite analizar una propuesta que englobe a todo el proceso. Para (Carhuacho et al., 2019) definen que, el sintagma holístico es la reflexión de toda la investigación del problema, que le permite al investigador tener un panorama más amplio del entorno que lo rodea. Asimismo, para González (2009) indica que, el método holístico se define como las comparaciones entre todas las teorías estudiadas para que puedan consolidar una propuesta concreta, dejando de lado la particularidad de cada teoría. La investigación se realiza dentro de un método holístico, que permite llegar a un problema concreto de la materia en investigación

En la investigación que se realizó se utilizaron tres métodos de investigación como: el inductivo, deductivo y analítico, los cuales servirán para fortalecer, ampliar y mejorar el conocimiento por parte del investigador.

Inductivo: Para Rodríguez (2005), la técnica inductiva parte de un análisis para obtener deducción, bajo las leyes universales sobre la verdad de las cosas. Por otro lado, Elizondo (2002) afirma que, el enfoque inductivo nace como una necesidad de corroborar lo hecho por el análisis deductivo, lo cual es válido solo si se analiza de estudios con antecedentes legítimos. Asimismo, Bernal (2010) indica que, la metodología inductiva tiene como fin el emplear la razón del ser humano para llegar a una deducción que va desde acontecimientos particulares que son reales para obtener un fin. Este enfoque realiza un análisis singular de los actos y realiza deducciones bajo las leyes universales. Se usó el método inductivo porque permite poder llegar a una conclusión bajo el análisis de la investigación realizada.

Deductivo: Para Gómez (2012), el método deductivo es el proceso lógico de tener una conclusión anticipada con base en estudios con verdades técnicas. Por otro lado, Bernal (2010) afirma que, el enfoque deductivo tiene como fin el llegar a una conclusión con base en premisas generales. Asimismo, para Pineda et al. (1994) concluyen que, el método deductivo tiene como referencia a teorías que se pueden aplicar en diferentes situaciones, se utiliza como herramienta principal a la razón o criterio en base a investigaciones con fundamentos científicos. Se optó

por el método deductivo, ya que permitió la interpretación de la realidad estudiada bajo las teorías elegidas.

Analítico: Para Carhuacho et al. (2019) la investigación analítica es la sumatoria de la razón y el criterio por parte del investigador para hallar una relación en la planificación del problema. De tal manera, es importante el análisis del marco teórico y los estudios de trabajos realizados anteriormente por otros investigadores. Asimismo, Gómez (2012) afirma que, el estudio analítico tiene como fin la desmembración de toda la investigación para analizar las causas y efectos que aquejan a la organización. Por otro lado, tenemos el aporte de Monje (2011) concluye que, la investigación analítica cuenta con una cantidad de información, de la cual es factible procesar, razonar y sacar un resultado general que se pueda resolver los problemas del trabajo de investigación. Se tomó como referencia al procedimiento analítico porque efectúa la separación del total de la investigación, dividiéndolo en fragmentos para poder analizar sus fundamentos bajo su naturaleza y resultados.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

Este estudio tuvo la participación de 46 servidores públicos de la Sala y se realizó la invitación a 03 jefes inmediatos de la Sala Suprema, para recopilar información que permitió conocer un poco más la problemática de la entidad.

Relatora de Sala: Titulada de la carrera de Derecho tiene conocimientos en materia civil, en la Sala Constitucional Social Permanente, es quien direcciona el funcionamiento de la sala. Edad entre los 40 y 50 años.

Secretario de Sala: Titulado en la carrera de Derecho con Magíster en Derecho Civil con más de 15 años en conocimiento en derecho administrativo. Edad entre los 45 y 50 años.

Jefa Mesa de Partes: Titulada en Derecho, llevó cursos de especialización en la materia civil. Edad entre los 40 y 50 años.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Proceso Administrativo: Para Luna (2015) expresa que, las actividades del proceso administrativo consisten en que una organización desarrolle sus funciones de una manera eficiente, para obtener resultados óptimos.

Tabla 1*Categorización: Proceso administrativo*

Sub categorías	Indicadores
SC1.1 Planificación	C1.1.1 Las metas de la organización
	C1.1.2 Las mejores estrategias para lograr los objetivos
	C1.1.3 Las estrategias para llegar a las metas planteadas
SC1.2 Organización	C1.2.1 El diseño de las tareas
	C1.2.2 Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos
	C1.2.3 Los métodos y procedimientos que se emplearán
SC1.3 Dirección	C1.3.1 Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas
	C1.3.2 Determinar el estilo de dirección adecuado
	C1.3.3 Determinar las estrategias para solución de problemas
SC1.4 Control	C1.4.1 Las actividades que necesitan ser controladas
	C1.4.2 Los medios de control que se emplearán
	C1.4.3 La toma de decisiones
Categoría solución	
Método de Mejora continua	

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La información de Jiménez (2004) manifiesta que, la encuesta es un instrumento que se aplica a las personas en una investigación, siendo entrevistados de manera escrita u oral, para brindar información relevante que será usada en el análisis de la problemática. Asimismo, para Gómez (2012) indica que, la encuesta es una alternativa aplicable para el investigador que le servirá para la recopilación y el análisis de la información. Por otro lado, para Pineda et al. (1994) definen que, la encuesta tiene como fin la recopilación de datos de un determinado grupo de personas, el cual aportó información relevante que permitan el análisis de la problemática de la investigación. Por otro lado, se usó como herramienta la encuesta que nos brindó información relevante de manera relevante.

Para Pineda et al. (1994) indica que, la técnica de la entrevista se define como la interacción que se establece entre investigador y entrevistado con el objetivo de obtener respuestas a las preguntas planteadas del estudio en curso. Asimismo, para Gómez (2012) asegura que, la entrevista es el dialogo que se da entre dos individuos, una realiza las preguntas y el otro las responde, con el fin de recolectar información de manera oral de un trabajo en proceso de investigación. Por otro lado, para Monje (2011) afirma que, la encuesta es una herramienta que sirve para la obtención de respuestas orales en una comunicación directa entre el investigador y el entrevistado. Las encuestas llevan un orden y donde no se alteran las preguntas y son las mismas para todos los entrevistados. La entrevista brindó información relevante de la problemática que permitió un mejor panorama del estudio en curso.

Para Gómez (2012) indica que, el método del cuestionario aporta a la investigación, ya que se aplica para obtener información concreta, haciendo que el investigador pueda enfocarse en la problemática de la organización. Por otro lado, para Carhuacho et al. (2019) afirman que, el instrumento que recolecta datos conocido como cuestionario, es una herramienta que se aplica en la investigación científica, haciendo un listado de preguntas los cuales serán absueltos por los encuestados. El análisis de esta herramienta es de mucha utilidad para el estudio del investigador. Asimismo, para Pineda et al. (1994) indican que, el cuestionario está formado por una variedad de preguntas impresas que están destinadas a los encuestados para obtener información del estudio que se está realizando. En el trabajo de investigación el cuestionario brindó información relevante para el desarrollo de la investigación.

Para Hernández et al. (2014) definen que, la guía de la entrevista tiene como fin recopilar datos para analizar de manera exhaustiva la problemática de la investigación. Por otro lado, para Heinemann (2003) indica que, el método de guía de entrevista tiene como objetivo asegurar que los temas de mayor importancia se desarrollen de una manera adecuada, evitando los saltos de preguntas para un mayor orden en la investigación. Asimismo, para Pinilla (2008) indica que, la guía de entrevista es un registro en el que se desarrolla las pautas de la entrevista. Tiene como objetivo el identificar la problemática donde se indagará de una manera más profunda. En la investigación, esta herramienta brindo información de datos orales que fue recepcionado por parte del investigador, que proporcionaron datos de hechos vividos por los individuos.

La encuesta aplicada a los servidores públicos está compuesta por 18 preguntas, el cuestionario realizado a los jefes inmediatos está conformado por 08 preguntas, los cuales fueron validados por los expertos en la materia, tal como se puede apreciar en el anexo 8. Los especialistas en mención son: Dr. David Flores Zafra – Asesor metodológico; Dr. Carlos Alberto Pastor Casas – Asesor temático y el Dr. Pablo Ricardo Ciudad Fernández. Los especialistas dieron por aprobado los instrumentos aplicados en esta investigación.

Confiabilidad de instrumento

Grado de confiabilidad según Alfa de Cronbach. Ver tabla 2

Tabla2

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,898	,892	18

Plan de procesamiento y análisis de datos

Se realizaron los siguientes pasos en la investigación Cualitativa:

- Paso 1: Se elabora la encuesta para los servidores públicos.
- Paso 2: Se efectúa la encuesta mediante el Google formularios a los 45 servidores públicos
- Paso 3: Se recopila y procesa el resultado de la encuesta a los trabajadores
- Paso 4: Se elaboran tablas y gráficos, así como el cuadro de Pareto.
- Paso 5: Se analizan los resultados y se procede al diagnóstico de la problemática.

Revisando los aportes de Pineda et al (1994) indican que, el método de la triangulación es el cruce de información de diferentes fuentes de un mismo estudio, para obtener una misma información de diferentes investigadores que también recolectaron datos de un mismo problema. Asimismo, para Monje (2011) afirma que, el método de triangulación es una herramienta que sirve para contrarrestar información sobre otros investigadores que hayan estudiado una misma problemática.

Para el estudio cualitativo se realizaron los siguientes pasos:

Paso 1: Se elabora la guía de entrevista para los jefes inmediatos de la Sala.

Paso 2: La entrevista se realiza mediante la plataforma de Google Meet.

Paso 3: La información recopilada se traslada a un MS-Word en formato RTF, para pasarlo por el programa Atlas. Ti

Paso 4: Se elaboran las redes en base a las subcategorías e indicadores relacionados a la problemática.

Paso 5: Se realiza la triangulación de los resultados.

2.5 Aspectos éticos

La totalidad de la investigación fue redactada usando el estilo APA7, asimismo, respetando la autoría de cada investigador. También se usaron los datos recolectados por los informantes que prestaron su tiempo para le elaboración del trabajo. La muestra para el trabajo de investigación fue de 45 servidores públicos de la Sala Suprema. Para una mayor veracidad los datos no fueron alterados, respetando cada intervención de los informantes para el desarrollo de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

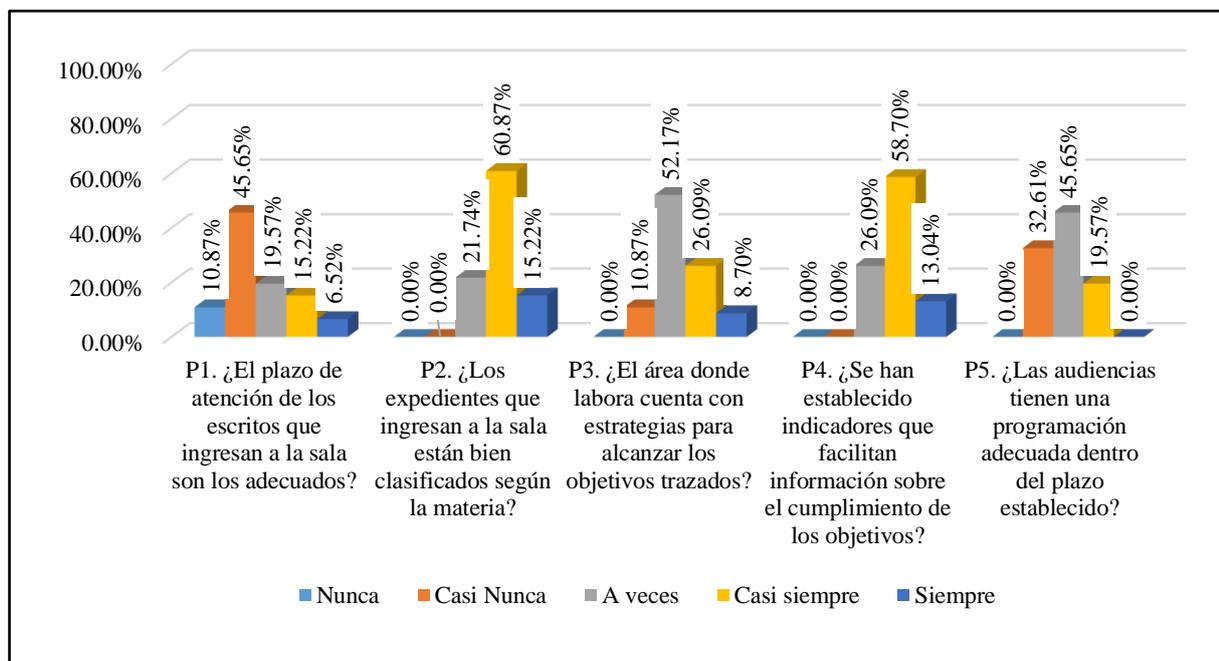
Tabla 3

Subcategoría planificación - Frecuencias y porcentajes de los ítems

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1. ¿El plazo de atención de los escritos que ingresan a la sala son los adecuados?	5	10.87%	21	45.65%	9	19.57%	7	15.22%	3	6.52%
P2. ¿Los expedientes que ingresan a la sala están bien clasificados según la materia?	0	0.00%	0	0.00%	10	21.74%	28	60.87%	7	15.22%
P3. ¿El área donde labora cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos trazados?	0	0.00%	5	10.87%	24	52.17%	12	26.09%	4	8.70%
P4. ¿Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?	0	0.00%	0	0.00%	12	26.09%	27	58.70%	6	13.04%
P5. ¿Las audiencias tienen una programación adecuada dentro del plazo establecido?	0	0.00%	15	32.61%	21	45.65%	9	19.57%	0	0.00%

Figura 2

Subcategoría planificación - Frecuencias y porcentajes de los ítems.



En la tabla 3 y figura 2 podemos apreciar que, el indicador “casi siempre” tiene una superioridad sobre la pregunta 2, estableciéndose que ¿Los expedientes que ingresan a la Sala

están bien clasificados según la materia? Es decir, que un 61% aproximadamente corresponde a un total de 28 trabajadores encuestados manifiestan que los expedientes ingresados si están clasificados según su materia. Por tanto, existen 28 trabajadores los cuales indican que, el filtro que se usa para poder determinar la materia que corresponde es bien aplicada, permitiendo que se pueda organizar mejor la distribución de los expedientes que ingresan a la Sala Suprema. Asimismo, se aprecia que los valores “casi nunca” y “a veces” reflejan un porcentaje de 78% sobre la pregunta 5, la cual nos dice ¿Las audiencias tienen una programación adecuada dentro del plazo establecido? Es decir que, 36 de 45 trabajadores consideran que las audiencias no tienen una programación adecuada, señalando que las fechas que se brindan son muy lejanas. Por tanto, el número de trabajadores encuestados para esta pregunta indican que las programaciones de las audiencias deben ser llevadas en un menor tiempo para no recargar la agenda establecida de otros meses, ya que esto genera retraso en la materia que le compete a la Sala Suprema, Además que, realizar una reprogramación lleva a que las partes tengan que esperar un tiempo mayor a lo normal, haciendo que no se cumplan con los objetivos de la Sala de realizar un trabajo más fluido y que los expedientes sean resueltos en un menor tiempo posible.

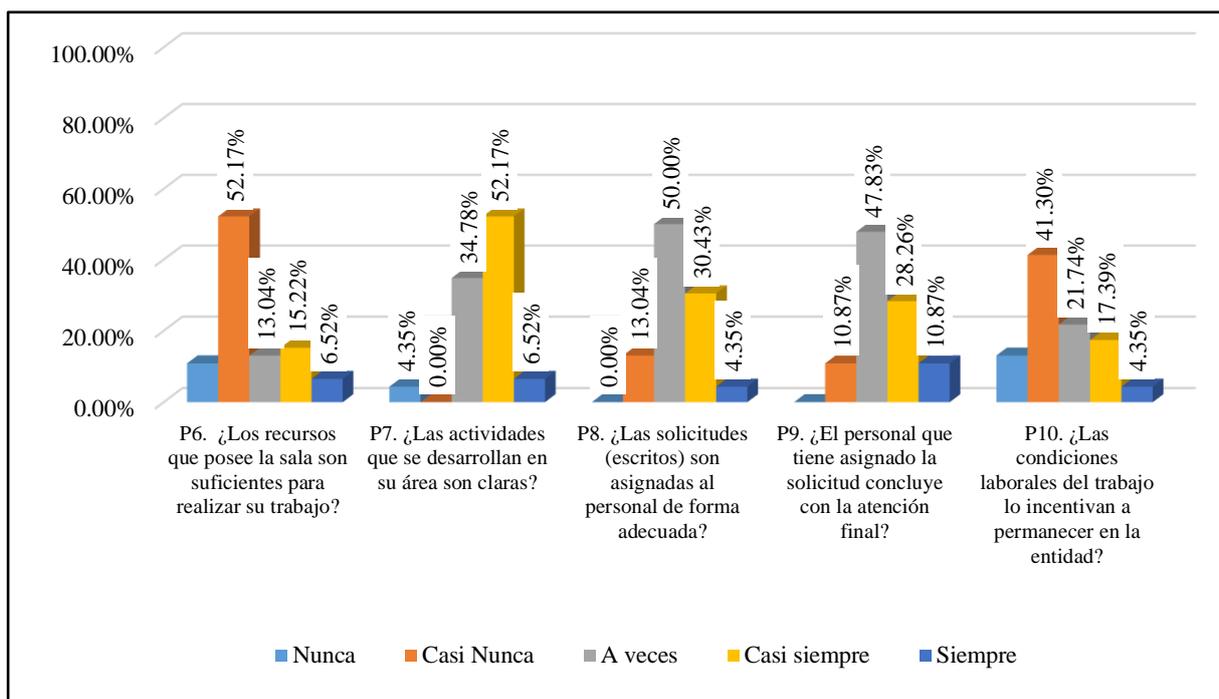
Tabla 4

Subcategoría organización - Frecuencias y porcentajes de los ítems

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P6. ¿Los recursos que posee la sala son suficientes para realizar su trabajo?	5	10.87%	24	52.17%	6	13.04%	7	15.22%	3	6.52%
P7. ¿Las actividades que se desarrollan en su área son claras?	2	4.35%	0	0.00%	16	34.78%	24	52.17%	3	6.52%
P8. ¿Las solicitudes (escritos) son asignadas al personal de forma adecuada?	0	0.00%	6	13.04%	23	50.00%	14	30.43%	2	4.35%
P9. ¿El personal que tiene asignado la solicitud concluye con la atención final?	0	0.00%	5	10.87%	22	47.83%	13	28.26%	5	10.87%
P10. ¿Las condiciones laborales del trabajo lo incentivan a permanecer en la entidad?	6	13.04%	19	41.30%	10	21.74%	8	17.39%	2	4.35%

Figura 3

Subcategoría organización - Frecuencias y porcentajes de los ítems



A través de la tabla 4 y figura 3 podemos apreciar que el valor “casi nunca” tiene una predominancia sobre la pregunta 6, la cual nos dice ¿Los recursos que posee la sala son suficientes para realizar su trabajo? Es decir que un 52% corresponde a un total de 24 trabajadores encuestados manifiestan que los bienes que maneja la Sala no satisfacen la demanda de los colaboradores para poder realizar sus funciones. De tal manera, los 24 servidores públicos indican que se debería implementar mayor recurso tecnológico dentro de las áreas de la Sala, ya que con los que cuentan actualmente son muy antiguos y tienden a malograrse muy a menudo. Por otro lado, indican también que se necesita que se les brinde mensualmente EPPS para que el trabajador se pueda proteger del Covid-19 y no estar expuestos al contagio. Asimismo, se observa que los valores “casi siempre” y “siempre” muestran un alto porcentaje sobre la pregunta 7, la cual nos dice ¿Las actividades que se desarrollan en el área son claras? En tal sentido, los servidores judiciales indican que si conocen las labores que realizan cada uno lo cual permite evitar errores. Es decir que, cada servidor de la Sala sabe medir el tiempo que le toma en desarrollar un expediente permitiéndole poder llevar un mejor control en cuanto a las actividades a realizar en la Sala Suprema.

Tabla 5

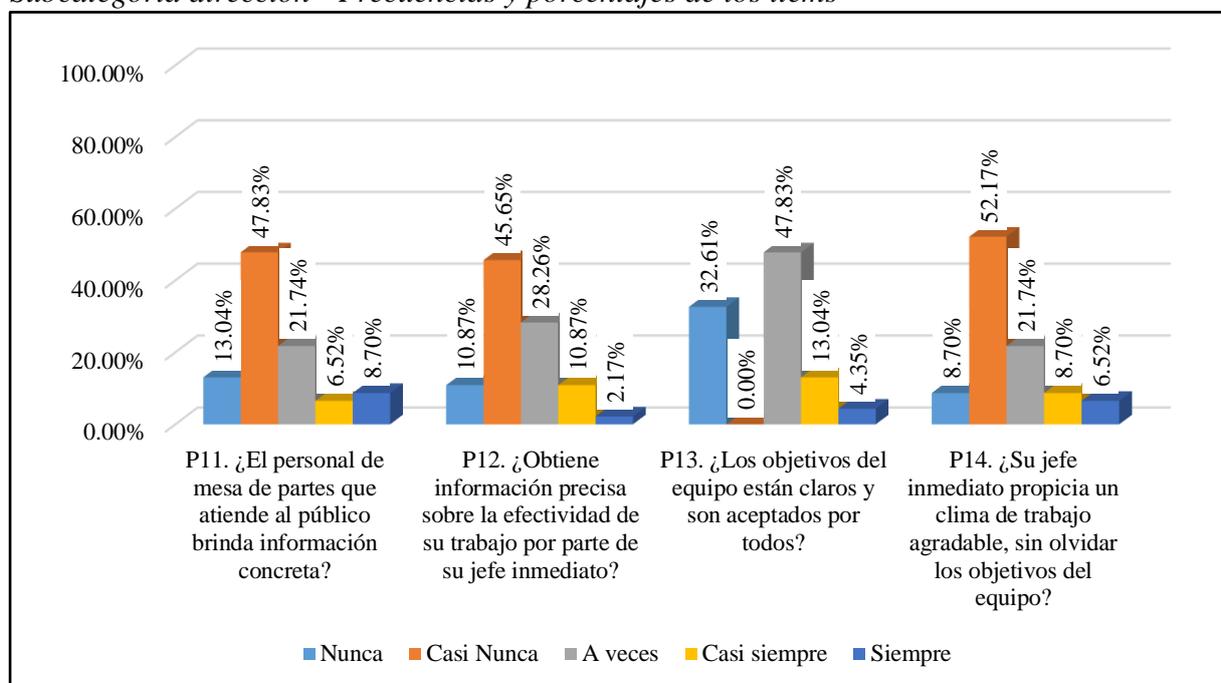
Subcategoría dirección - Frecuencias y porcentajes de los ítems

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	-------	------------	---------	--------------	---------

	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P11. ¿El personal de mesa de partes que atiende al público brinda información concreta?	6	13.04%	22	47.83%	10	21.74%	3	6.52%	4	8.70%
P12. ¿Obtiene información precisa sobre la efectividad de su trabajo por parte de su jefe inmediato?	5	10.87%	21	45.65%	13	28.26%	5	10.87%	1	2.17%
P13. ¿Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos?	15	32.61%	0	0.00%	22	47.83%	6	13.04%	2	4.35%
P14. ¿Su jefe inmediato propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo?	4	8.70%	24	52.17%	10	21.74%	4	8.70%	3	6.52%

Figura 4

Subcategoría dirección - Frecuencias y porcentajes de los ítems



A través de la tabla 5 y figura 4 podemos apreciar que el valor “casi nunca” muestra una predominancia de 48% sobre la pregunta 11, la cual nos dice ¿El personal de mesa de partes que atiende al público brinda información concreta? Que corresponde a un total de 22 trabajadores encuestados. Es decir, los usuarios que se apersonan o llaman a la mesa de partes no se sienten conformes con la información que se le brinda, ya que no termina de satisfacer las dudas que tienen sobre algún expediente en consulta o de algún trámite administrativo a realizar en el Poder Judicial. Asimismo, se aprecia que los valores “casi nunca” y “a veces” muestran un 61% de 28 de un total de 45 trabajadores, sobre la pregunta 14, la cual nos dice ¿Su jefe inmediato propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo?

En tal sentido, los objetivos no quedan claros para los trabajadores haciendo que no se lleguen a la meta prevista. Por tanto, al no determinar los objetivos que se esperan en la Sala, no habrá un control para poder determinar cuáles y cuantos son los expedientes que se trabajan dentro del mes en la Sala Suprema. Por otro lado, en la pregunta 12, la cual nos dice ¿Obtiene información precisa sobre la efectividad de su trabajo por parte de su jefe inmediato? Muestra un 46% de 21 de un total de 45 personas encuestadas. Es decir, los trabajadores no pueden determinar si su jefe inmediato está conforme con el trabajo realizado, sembrando desconfianza sobre el personal en referencia, además que, deja en claro que no existe un dialogo fluido con su superior del área, esto es un factor que no permite que todos se comprometan a alcanzar los objetivos trazados por la entidad pública.

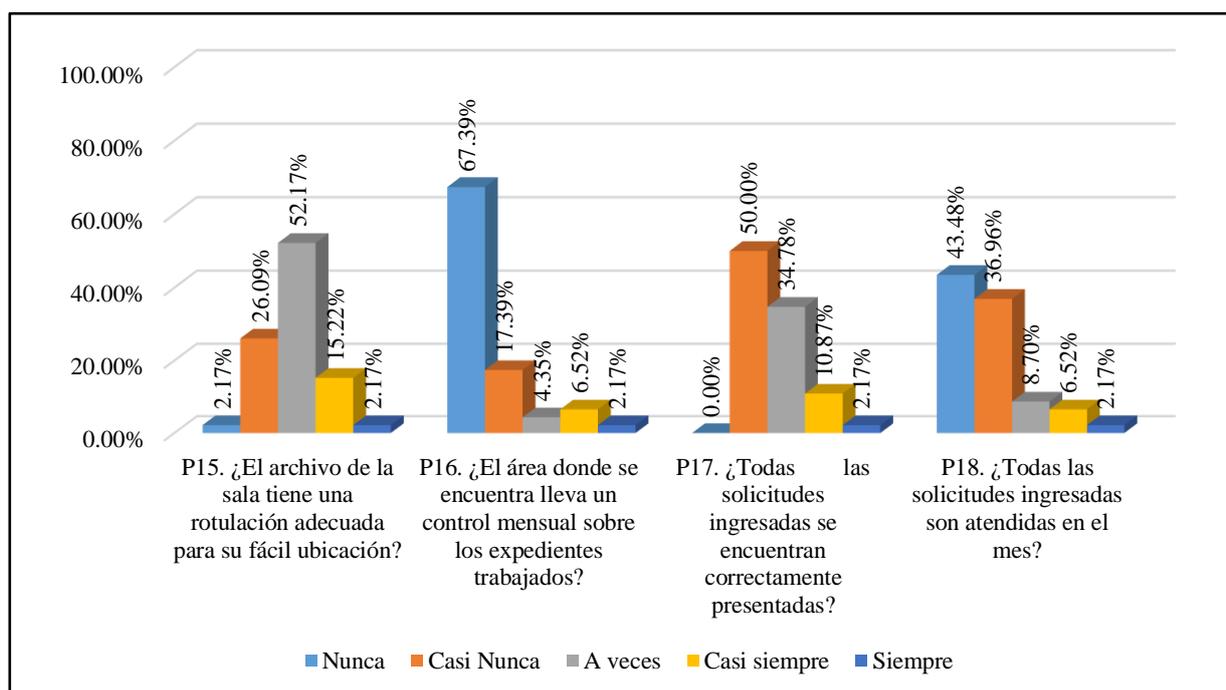
Tabla 6.

Subcategoría control - Frecuencias y porcentajes de los ítems

	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P15. ¿El archivo de la sala tiene una rotulación adecuada para su fácil ubicación?	1	2.17%	12	26.09%	24	52.17%	7	15.22%	1	2.17%
P16. ¿El área donde se encuentra lleva un control mensual sobre los expedientes trabajados?	31	67.39%	8	17.39%	2	4.35%	3	6.52%	1	2.17%
P17. ¿Todas las solicitudes ingresadas se encuentran correctamente presentadas?	0	0.00%	23	50.00%	16	34.78%	5	10.87%	1	2.17%
P18. ¿Todas las solicitudes ingresadas son atendidas en el mes?	20	43.48%	17	36.96%	4	8.70%	3	6.52%	1	2.17%

Figura 5

Subcategoría control - Frecuencias y porcentajes de los ítems



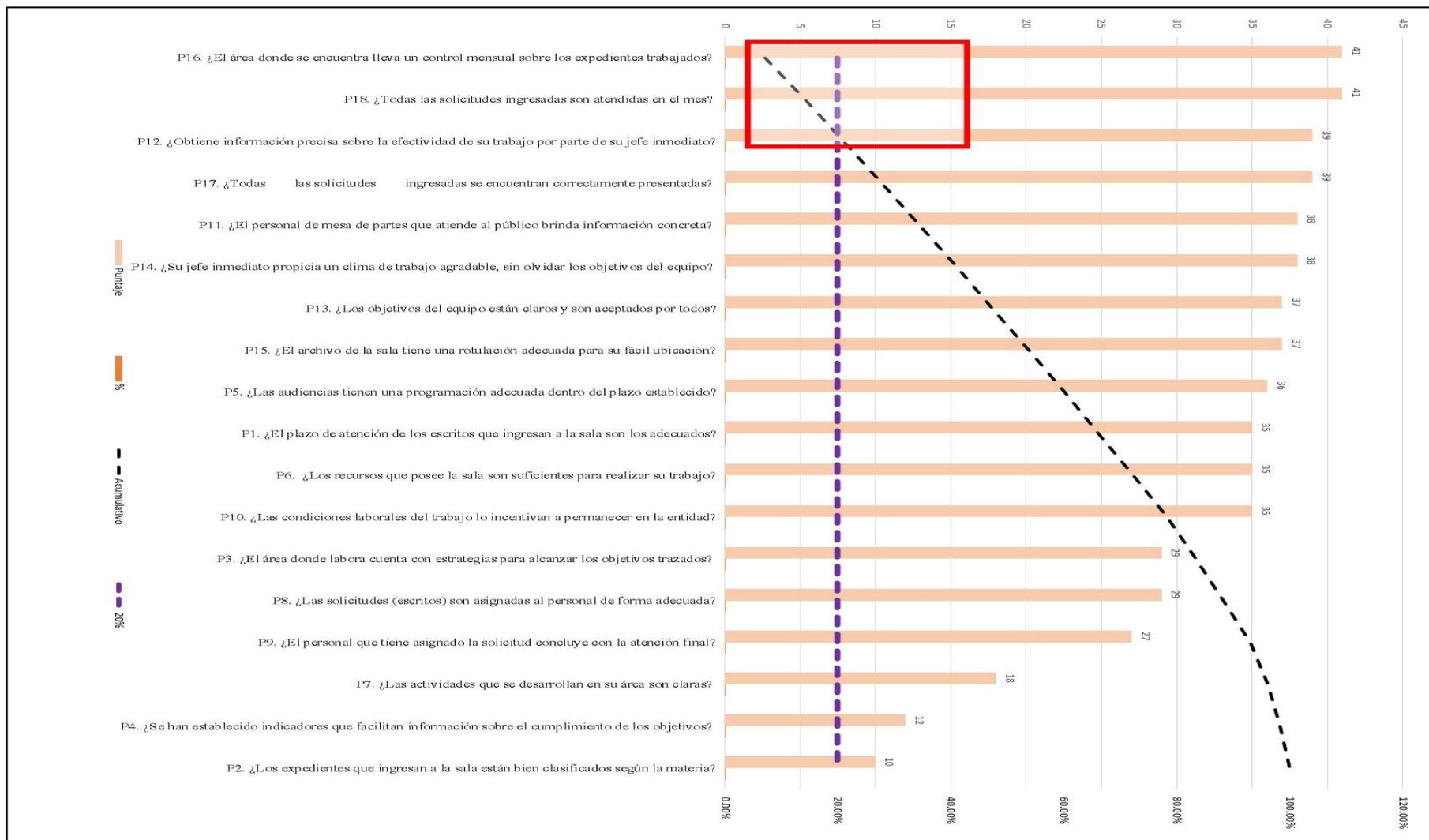
Mediante la tabla 6 y figura 5, se interpreta lo siguiente: el valor “nunca” presenta una predominancia de 67% en la pregunta 16, la cual nos dice ¿El área donde se encuentra lleva un control mensual sobre los expedientes trabajados? Es decir que, un 68% corresponde a un total de 31 servidores públicos de 45 encuestados, indican que no se lleva un control sobre los expedientes trabajados, permitiendo que sucedan problemas de pérdidas a futuro. Es decir, que el encargado del área no efectúa una supervisión a los expedientes que se trabajan dentro del área, esto genera que no se tenga un orden y conlleve a pérdida de escritos. Asimismo, se aprecia que los valores “casi siempre” y “siempre” muestran un 17% aproximadamente sobre la pregunta 15, el cual indica que ¿El archivo de la sala tiene una rotulación adecuada para su fácil ubicación? En tal sentido, pocos son los trabajadores que realizan la rotulación para sus propios archivos. De tal manera, el personal que trabaja dentro de la Sala no lleva un orden personal para poder hallar de una manera más rápida un expediente en consulta. Los expedientes deben ser llevados a un archivo con una rotulación adecuada para un mejor control dentro de la Sala Suprema.

Tabla 7***Pareto – categoría proceso administrativo***

Item	Puntaje	%	Acumulativo	20%
P16. ¿El área donde se encuentra lleva un control mensual sobre los expedientes trabajados?	41	7.12%	7.12%	20%
P18. ¿Todas las solicitudes ingresadas son atendidas en el mes?	41	7.12%	14.24%	20%
P12. ¿Obtiene información precisa sobre la efectividad de su trabajo por parte de su jefe inmediato?	39	6.77%	21.01%	20%
P17. ¿Todas las solicitudes ingresadas se encuentran correctamente presentadas?	39	6.77%	27.78%	20%
P11. ¿El personal de mesa de partes que atiende al público brinda información concreta?	38	6.60%	34.38%	20%
P14. ¿Su jefe inmediato propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo?	38	6.60%	40.97%	20%
P13. ¿Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos?	37	6.42%	47.40%	20%
P15. ¿El archivo de la sala tiene una rotulación adecuada para su fácil ubicación?	37	6.42%	53.82%	20%
P5. ¿Las audiencias tienen una programación adecuada dentro del plazo establecido?	36	6.25%	60.07%	20%
P1. ¿El plazo de atención de los escritos que ingresan a la sala son los adecuados?	35	6.08%	66.15%	20%
P6. ¿Los recursos que posee la sala son suficientes para realizar su trabajo?	35	6.08%	72.22%	20%
P10. ¿Las condiciones laborales del trabajo lo incentivan a permanecer en la entidad?	35	6.08%	78.30%	20%
P3. ¿El área donde labora cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos trazados?	29	5.03%	83.33%	20%
P8. ¿Las solicitudes (escritos) son asignadas al personal de forma adecuada?	29	5.03%	88.37%	20%
P9. ¿El personal que tiene asignado la solicitud concluye con la atención final?	27	4.69%	93.06%	20%
P7. ¿Las actividades que se desarrollan en su área son claras?	18	3.13%	96.18%	20%
P4. ¿Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?	12	2.08%	98.26%	20%
P2. ¿Los expedientes que ingresan a la sala están bien clasificados según la materia?	10	1.74%	100.00%	20%

Figura 6

Pareto – categoría proceso administrativo



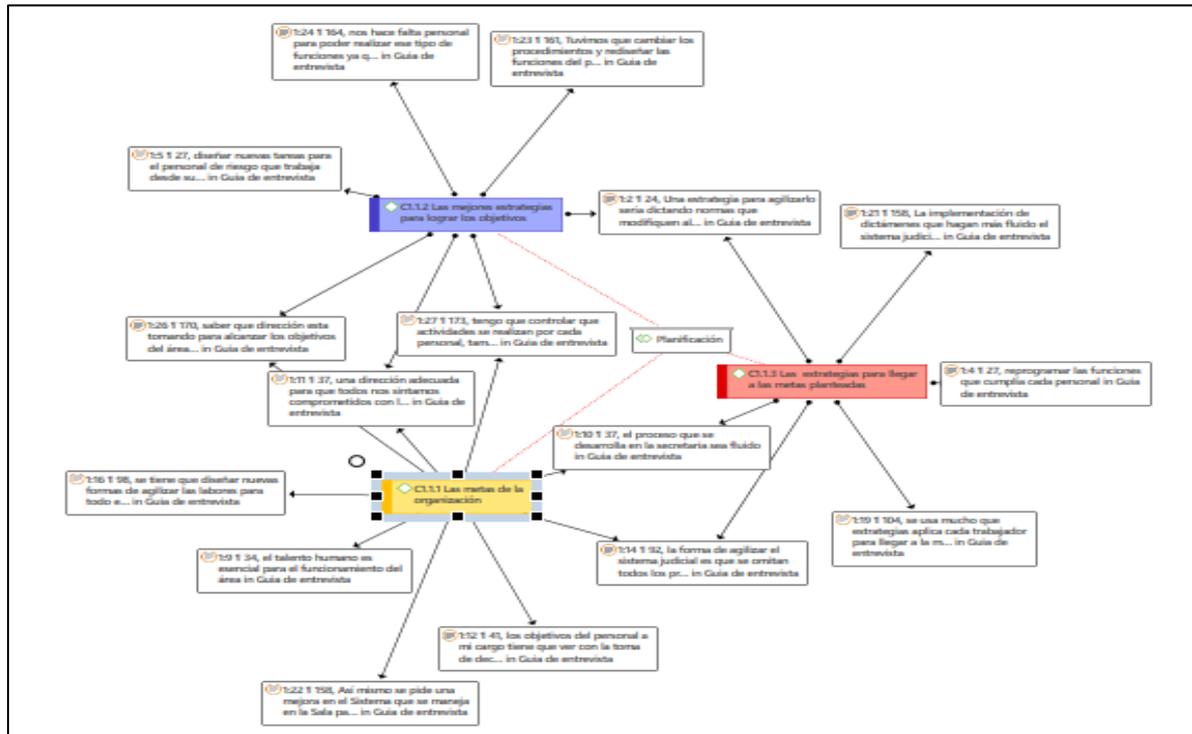
Del resultado de Pareto, se aprecia que la tabla 7 y figura 6, en referencia a las preguntas 16 y 18, nos dicen que ¿El área donde se encuentra lleva un control mensual sobre los expedientes trabajados?, y ¿Todas las solicitudes ingresadas son atendidas en el mes? Se obtiene un 14% del total de las preguntas planteadas en rangos de “nunca” “casi nunca” y “a veces”. De tal manera que, el problema que predomina en la Sala Suprema es la falta de control que se tiene para las acciones que realiza el personal, pues esto refleja negativamente la productividad de la Sala Constitucional, por ello estos puntos deben ser corregidos inmediatamente.

Otra pregunta crítica que se expresa en el cuadro de Pareto es la pregunta 12, la cual indica ¿Obtiene información precisa sobre la efectividad de su trabajo por parte de su jefe inmediato? Indicando que, un 21% de los servidores públicos no cuentan con buena comunicación por parte de sus superiores, debido a que no son supervisados al momento de realizar sus funciones y no saben si lo que están haciendo está dentro de los parámetros que se esperan. De tal manera, a través del análisis que se realizó en el cuadro de Pareto se puede sugerir a la entidad pública que es importante llevar y mantener un control sobre los expedientes que se manejan dentro de la Sala, asimismo, considerar los aspectos internos que producen las referidas fallas en la Sala Suprema. Por otro lado, la comunicación que se tiene con el jefe inmediato hacia el personal sea más asertiva para que el flujo de la productividad sea mayor y poder alcanzar con los objetivos planteados y avanzar más rápido con la carga procesal que se tiene a raíz de la pandemia.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Figura 7

Subcategoría planificación – Análisis cualitativo

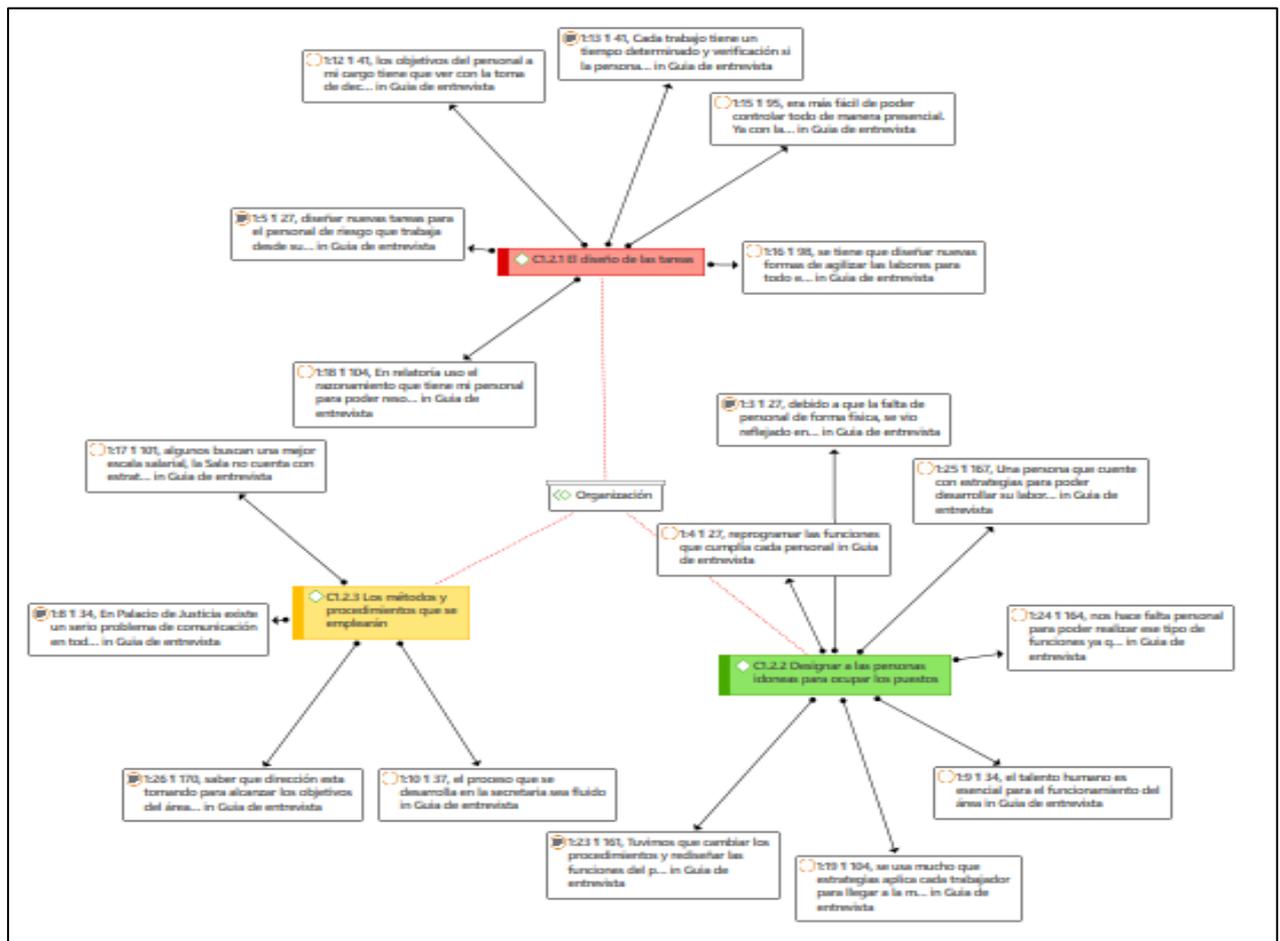


Podemos apreciar que en la subcategoría planificación se llega a determinar que se necesita de nuevos dictámenes o mecanismos que agilicen los procedimientos que se vienen desarrollando en la Sala Suprema, Por tanto, en el indicador las metas de la organización, nos indica que, a raíz de la pandemia el sistema judicial se vio en la necesidad de reprogramar todas las audiencias del año 2020 causando un gran retraso en la Sala Suprema. Asimismo, el indicador las mejores estrategias para lograr los objetivos la relatora de Sala, el secretario de Sala y la jefa de Mesa de Partes coinciden en que el Covid-19 golpeo fuertemente al sistema judicial obligando a la reducción del personal y a replantear las funciones, estrategias y procedimientos para los servidores que no son personal de riesgo, estos mismos, solo podían trabajar remotamente. Además, en el indicador las estrategias para llegar a las metas planteadas, se aprecia que la jefa de mesa de partes fue la que tuvo que agregar más funciones su personal, ya que no se daban abasto con la cantidad de reprogramaciones que se generaron del año 2020 haciendo que su nivel de productividad sea muy bajo en comparación con la de otros años. En relación a lo visto anteriormente, se analiza que las nuevas estrategias y objetivos planteados para enfrentar la carga producida por el Covid-19 en la Sala Suprema, aún necesitan ser

mejoradas o cubiertas por un mayor personal de apoyo, ya que no se dan abasto para alcanzar los objetivos que se espera llegar.

Figura 8

Subcategoría organización – Análisis cualitativo



Se aprecia en la subcategoría organización, que la Sala Suprema desarrolla sus actividades de una manera poco eficiente, debido a que el personal no recibe la indicación correspondiente por parte de su superior.

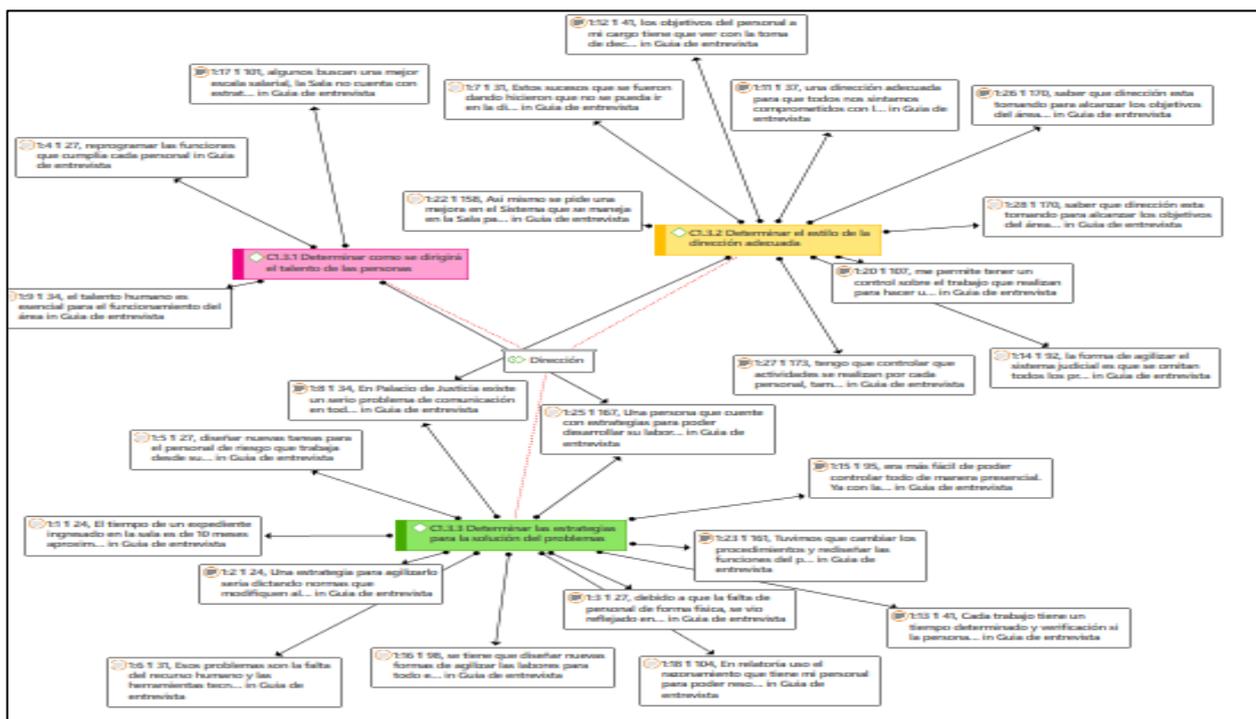
De tal manera que en el indicador el diseño de las tareas, la relatora de sala, el secretario de sala y la jefa de mesa de partes coinciden que, las funciones que realizaba cada personal se vieron alteradas debido a que gran parte de los colaboradores es personal de riesgo por ende no se les permitía el ingreso a la Sala. Por otro lado, el indicador designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, según indica el secretario de la Sala era muy tedioso tener que brindar con nuevas funciones al personal porque indica que el rendimiento no sería el mismo si se le

recarga de más tareas. Asimismo, en el indicador los métodos y procedimientos que se emplearán, la relatora de la Sala Suprema manifiesta que, se establecieron parámetros para que la sala no deje de funcionar en la pandemia, reorganizando al personal a su cargo y trabajando en dos grupos para evitar saturar la Sala. De tal manera que, la Sala Suprema implemento nuevos procedimientos, así como también designo nuevas funciones al personal. Lo que se espera es disminuir la carga procesal en un corto tiempo.

Desde el punto de vista de la organización, la designación de funciones para el personal adecuado es parte de un buen proceso administrativo, esto influye en canalizar mejor los procedimientos que se vienen desarrollando en la Sala Suprema. Asimismo, brindar una mayor oportunidad para valorar el talento humano dentro de la organización.

Figura 9

Subcategoría dirección – Análisis cualitativo

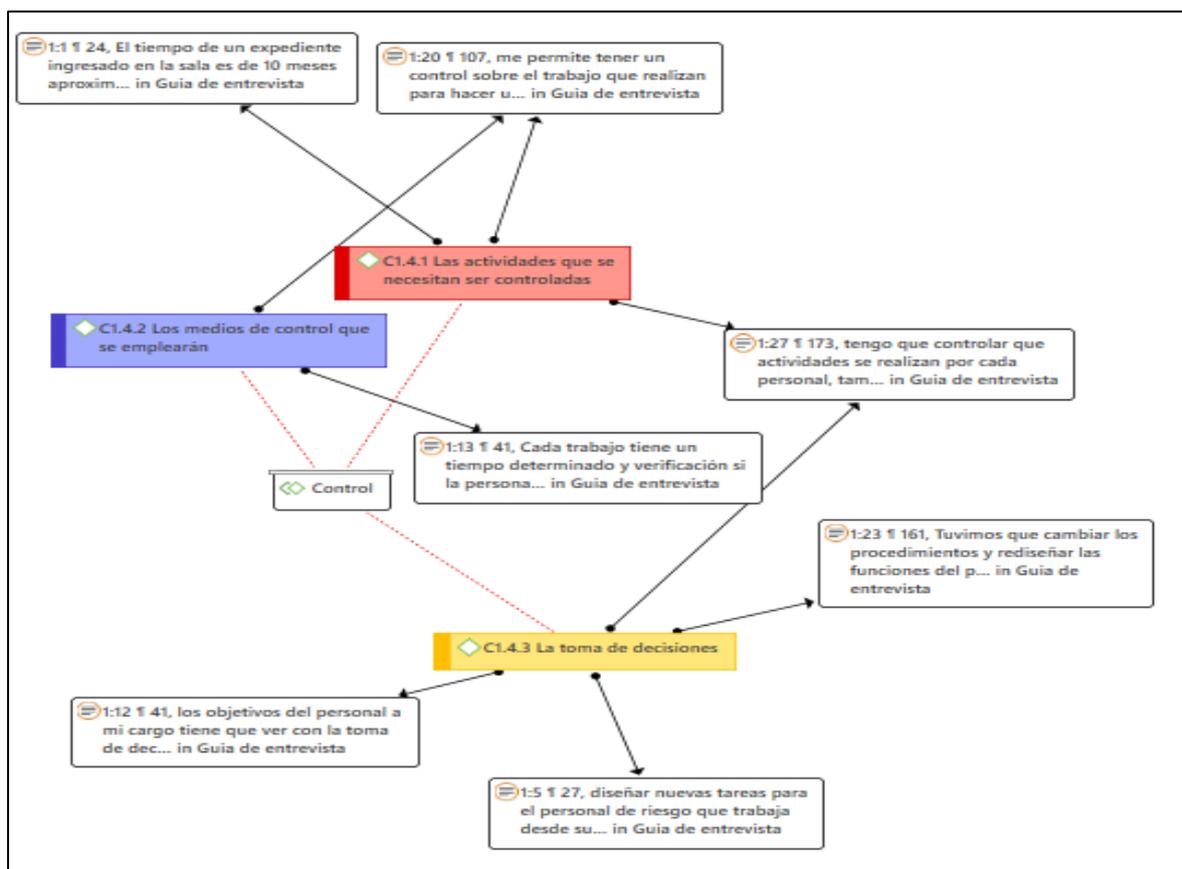


Del cuadro de la subcategoría dirección se puede determinar que, el personal de la Sala Suprema busca una mejor remuneración, ya que consideran que no se les paga correctamente por todas las labores que realizan en la entidad, también se le impide seguir creciendo profesionalmente debido a las pocas plazas para el régimen 728, así como también estar expuestos al contagio de la Covid-19.

Por tanto, en el indicador determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, El secretario de la sala indica que, los trabajadores que ingresan a la Sala Suprema tienen gran potencial para poder realizar un mejor trabajo. Asimismo, en el siguiente indicador determinar el estilo de la dirección adecuada, la relatora de la Sala Suprema manifiesta que la dirección que ha planteado a los trabajadores para lograr los objetivos ha sido recibida de la mejor manera, Por otro lado la jefa de mesa de partes indica que la dirección que se lleva actualmente no es la adecuada, ya que no se vela por la salud del personal y solo se está enfocado en realizar el trabajo, descuidando en todo momento los protocolos establecidos para evitar contagios.

Finalmente, en el indicador determinar las estrategias para la solución del problema, la relatora de sala, el secretario de sala y la jefa de mesa de partes coinciden en que todo su personal está capacitado para poder dar solución a alguna eventualidad en el área. Desde el punto de vista de la dirección se considera que la comunicación y el talento humano son los ejes de un buen desempeño organizacional, así como también, un correcto clima laboral. Los jefes inmediatos utilizan estrategias como el control de expedientes para determinar la dirección que se está tomando en relación a los objetivos de la Sala.

Figura 10
Subcategoría control – Análisis cualitativo



En la subcategoría control podemos apreciar que, los jefes inmediatos de la Sala Suprema toman decisiones en base a las actividades que desarrolla cada personal para llevar un control sobre sus labores, así también sobre su productividad y eficiencia al momento de solucionar problemas.

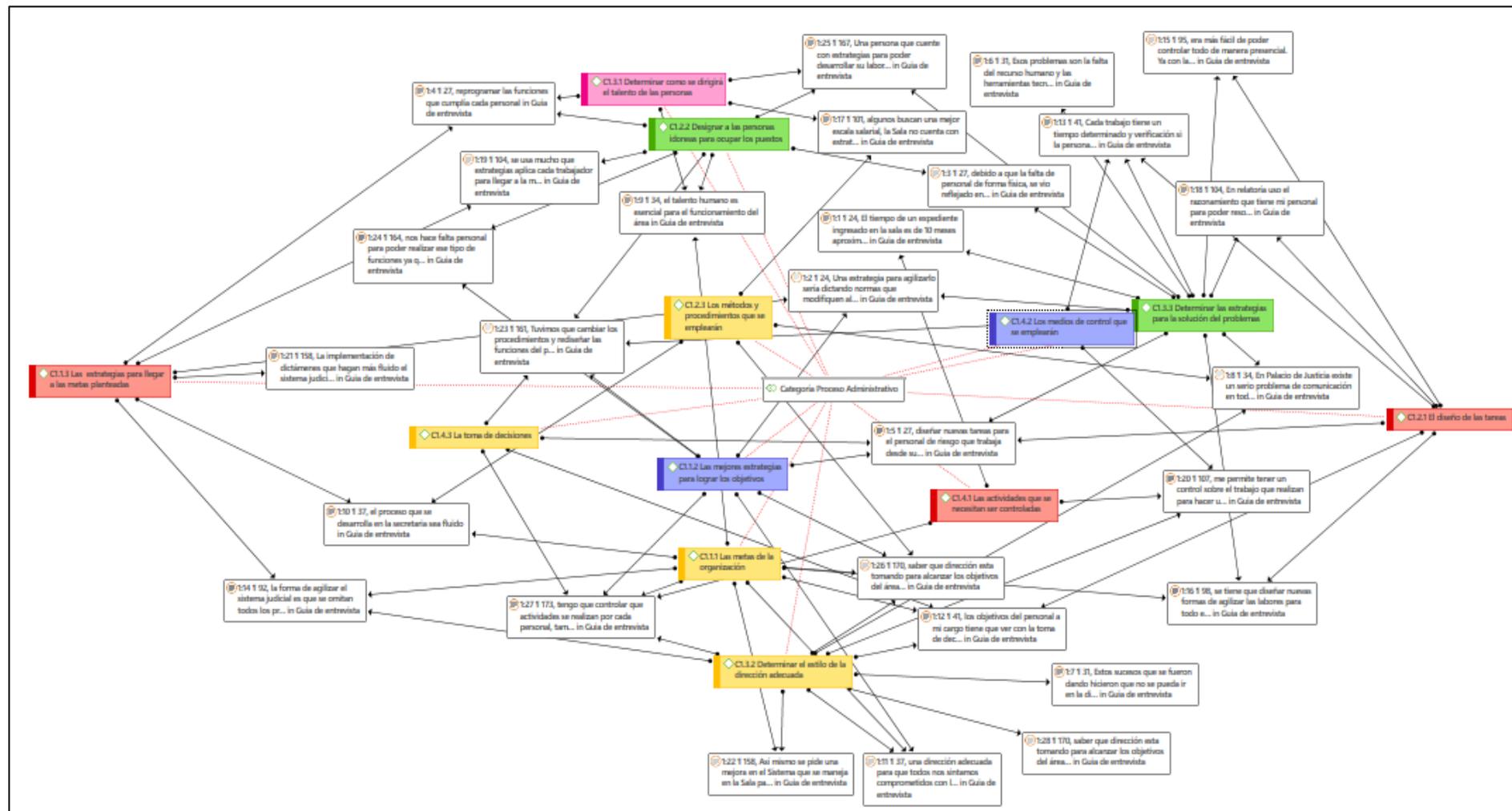
De tal manera, el indicador las actividades que necesitan ser controladas, el secretario de la Sala indica que, cada expediente lleva un tiempo promedio para su desarrollo, esto dependerá de la materia esto le permite a él como jefe poder controlar el tiempo de su personal. Asimismo, en el siguiente indicador, los medios de control que se emplearán, los tres entrevistados coinciden que los servidores públicos cumplen con las funciones asignadas para su trabajo remoto, esta información la pueden cotejar mediante el sistema interno que maneja la Sala Suprema.

Finalmente, el indicador la toma de decisiones, la relatora de la Sala, el secretario de la Sala y la jefa de mesa de partes coinciden en que las decisiones que se tomaron para que la Sala Suprema siga funcionando fue la adecuada permitiendo poder avanzar de a poco y hacer que los trabajadores se comprometan a mejorar el servicio público. Por otro lado, desde el

punto de vista del control que está basado básicamente sobre resultados. Es lo que se espera en un corto plazo luego de reorganizar las labores del personal en la Sala, además, de reducir la carga procesal que se vio afectada a raíz de la pandemia en todo el territorio peruano. La toma de decisiones es vital para el cumplimiento de los objetivos trazados para la Sala Suprema.

3.3 Diagnóstico

Figura 11
Categoría proceso administrativo– Análisis cualitativo



De los instrumentos realizados para la entrevista y encuesta a los colaboradores de la Sala Constitucional y Social Permanente, se demuestra que, (a) existe un problema de comunicación en las actividades de la Sala, (b) no se lleva un control sobre los expedientes trabajados y (c) las solicitudes no son atendidas dentro del mes, esto debido a que representa un 21% del total de trabajadores encuestados manifiestan que, no se les da las pautas adecuadas u observaciones sobre las labores que realizan por parte del jefe inmediato, esto no les permite saber si están yendo en la dirección que se espera para alcanzar los objetivos. Así como también, el personal de la Sala no cumple con llevar un control adecuado sobre los expedientes que tienen en su poder. Finalmente, las solicitudes que se le asigna a un determinado trabajador no están tramitadas internamente dentro del plazo que se espera conllevando a que se pueda extraviar un escrito presentado por las partes.

En la subcategoría planificación podemos ver que, una buena cantidad de servidores públicos que realizaron la encuesta un 78% coinciden que “casi nunca” y “a veces” las audiencias tienen una programación adecuada dentro del plazo establecido, esto refleja que no hay una buena programación adecuada con las audiencias debido a que las fechas que se le asigna a un expediente es demasiado largo, esto conlleva a retrasar y saturar la agenda programada dentro del año generando una gran molestia por parte de los usuarios. La Sala necesita implementar nuevos mecanismos que permitan agilizar los procesos administrativos que se desarrollan. La burocracia que existe en toda entidad del estado es un factor que predomina en el formalismo, evitando que se pueda ahorrar tiempo y recursos. Según Chiavenato (2007) indica que, uno de las actividades del proceso administrativo es la planificación, la cual anticipa cuáles serán los objetivos que se desea alcanzar ya sea en un corto, mediano o largo plazo, así como también, las estrategias que se aplicaran para ello. Por otro lado, Blandez (2014) afirma que, para poder realizar una planificación se tiene que determinar los objetivo que permitan alcanzar las metas de toda organización. De tal manera, ambos autores coinciden que es necesario llevar una serie de acciones para poder determinar los objetivos que serán planteados para la planificación de una empresa. Otro punto de vista nos indicó la Relatora de la Sala es que, el replantear las funciones y estrategias a raíz de la pandemia hizo que el personal se cargue de más funciones por lo que se sentían saturados por todo acontecer sanitario que nos viene azotando.

Asimismo, en la subcategoría organización se visualiza que un 52% de los colaboradores encuestados coinciden que, el valor “casi nunca” la cual indica, las herramientas que posee la sala son suficientes para la realización de su trabajo, refleja que los servidores

públicos de la Sala no se sienten conforme con los recursos que reciben porque no les permite poder realizar las labores de una manera eficiente, asimismo, también manifiestan que los recursos que se les brinda para poder protegerse contra el Covid-19 son muy limitados, estando vulnerables a un futuro contagio. Por otro lado, la comunicación entre los jefes inmediatos y los colaboradores no son tan fluidas, esto lleva a errores debido a la mala ejecución de las indicaciones brindadas. Otro aspecto es reorganización del personal para poder enfrentar la carga procesal. Otro punto de vista que dieron los jefes inmediatos los cuales manifestaron que, el factor motivacional juega en contra de los servidores públicos, ya que no todos cuentan con las mismas posibilidades. Para Hernandez, (2006) manifiesta que, la organización define y arma la estructura organizacional de la empresa, así como también, resalta a la comunicación como un factor importante para el desarrollo de la entidad. Asimismo, para Blandez (2014) manifiesta que, la organización va a determinar el funcionamiento de la entidad, las funciones y la autoridad que se delegará a un personal altamente calificado para el cargo. De tal manera que, para ambos autores interpretan que, la organización define la estructura, la distribución de funciones así como también el delegar responsabilidades a un colaborador.

En la subcategoría dirección se puede apreciar que, un 48% de los colaboradores encuestados coinciden que, el valor “casi nunca” la cual indica, el personal de mesa de partes que atiende al público brinda información concreta, Es decir, la información que se le brinda al litigante no es del todo clara, ya que generan dudas y malestar al momento de su atención. Del mismo modo, los servidores públicos buscan una mejora salarial, ya que no se les paga correctamente por toda la labor que realizan en la entidad aun exponiéndose en pandemia a un posible contagio. Asimismo, los servidores esperan crecer profesionalmente dentro de la entidad pública. Por otro lado, el secretario de la Sala indica que, considera que hay gran potencial de trabajadores aptos para resolver conflictos y que es necesario brindarles una oportunidad. Según Chiavenato (2007) indica que, la dirección es la tercera parte del proceso administrativo, la cual establece la ejecución de actividades de la empresa. Esta última relacionada directamente con el recurso humano. Por otro lado, para Blandez (2014) afirma que, la dirección es un procedimiento que permite el desarrollo del talento del colaborador para lograr los objetivos que se esperan. De la misma manera ambos autores coinciden que, la dirección va a permitir poner en ejecución lo que se tiene planeado hacer, así como también poder valorar y resaltar el talento del personal en la organización.

En la subcategoría control, se puede visualizar que, un 67% de los colaboradores que trabajan en la Sala coinciden que el valor “nunca” indica que, el área donde se encuentra lleva un control mensual sobre los expedientes trabajados, Es decir los servidores públicos no llevan un control interno en relación a los expedientes trabajados dentro de su área, impidiendo una fácil ubicación y sobre todo llevar un control mensual. Por otro lado, las decisiones que se toman en la Sala Constitucional y Social Permanente, han permitido que se pueda reorganizar las funciones de cada personal para la obtención de resultados y afrontar el cese de actividades a raíz de la pandemia. Por otro lado, la jefa de mesa de partes indica que, cada personal realizar una laboral particular la cual le permite poder determinar los resultados que podrán medir en un rango de dos meses. Esto se podrá analizar si está dentro de las metas que se planifican para la Sala. Para Hernandez (2006) afirma que, el control es la última parte del proceso administrativo, la cual permite supervisar que todo se esté desarrollando dentro de los parámetros establecidos en la empresa para la obtención de resultados. Asimismo, para Blandez (2014) señala que, el último mecanismo del proceso administrativo es el control el cual permite poder mantener un equilibrio de todo lo ejecutado anteriormente. Ambos autores indican que, toda organización debe aplicar correctamente el control dentro de las ejecuciones que se vienen realizando en una entidad, para poder lograr los objetivos.

Por lo tanto, en la investigación se identifica las causas y diagnósticos: (a) se necesita nuevos dictámenes para agilizar los procesos; (b) mala comunicación entre los jefes inmediatos; (c) los servidores públicos buscan una mejora salarial y; (d) determinar un control sobre las actividades del personal.

inmediatos correspondientes a la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente. Se determina que: (a) la tecnología y equipos obsoletos de la entidad y la falta de documentos de gestión relacionados al servicio de la Sala no están actualizados; (b) la crisis sanitaria producto del Covid-19 y el clima bajo de la Sala repercute en un ineficiente desempeño de las funciones del personal.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

La investigación se basa en 3 teorías que tienen relación en base en las problemáticas diagnosticadas.

Teoría de Kaizen Delers y Feys (2016) indican que, el método Kaizen también conocido como mejora continua, tiene como estructura el uso de procedimientos existentes para mejorar eficientemente el rendimiento final de la empresa. Este método involucra a toda la organización. De tal manera que, esta teoría busca el perfeccionamiento en base en los procesos administrativos que se desarrollan dentro de una organización debido a que su metodología implica: disciplina, orden, limpieza, tener y plantear objetivos.

Teoría clásica de la administración - Henri Fayol: Según Chiavenato (2014) esta teoría se centra en la relevancia que se le da a la organización estructural de la empresa para desarrollar niveles de eficiencia para poder obtener los resultados esperados. De tal manera, la teoría da una mayor intensidad a los parámetros básicos que debe contar una entidad para alcanzar los objetivos y metas trazadas.

Teoría estructuralista de la administración - Max Weber: Según Chiavenato (2014) afirma que, esta teoría busca dar una equidad entre los recursos de la empresa y la estructura organizacional. De tal manera, la teoría según su autor considera que una entidad debe ser estructurada de acuerdo a las necesidades de cada una.

3.4.4 Categoría solución

Para Suarez (2007) indica que, es un método que filtra en las actividades de la empresa donde las personas que están involucradas tienen un papel importante, que permite determinar e identificar las mejoras que ayuden a la empresa a obtener las metas. Asimismo, este método

permite poder medir la eficiencia del personal de acuerdo a la función que realiza dentro de la entidad.

De tal manera para Godínez & Hernández (2018) manifiestan que, esta herramienta permite implementar una solución científica a las actividades que se desarrollan en la organización enfocada en la persona humana con el fin de dar un beneficio mayor a la sociedad. Es decir, que esta teoría se basa en valores creados que a lo largo del tiempo fueron convirtiéndose en ventajas competitivas como los valores de gerencia que permiten poder alcanzar los objetivos planteados.

En ese mismo concepto para Rajadell (2019) indica que, este método con el que nunca se está conforme porque siempre busca mejorar las actividades de la empresa, este método lo que busca es generar una serie de mejoras sin gastar dinero. El punto básico es que cada vez que un personal cometa un error, buscar cuál es el problema de raíz que induce al error, luego analizar de qué manera revertir el error. En otras palabras, la mejora continua tiene como fin el buscar soluciones a los procedimientos que se desarrollan en la organización sin generar mayores gastos, los cuales permiten poder invertir dicho recurso en otras alternativas.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

En este punto se detallan las estrategias, objetivos, tácticas y los KPIS relacionados a la investigación.

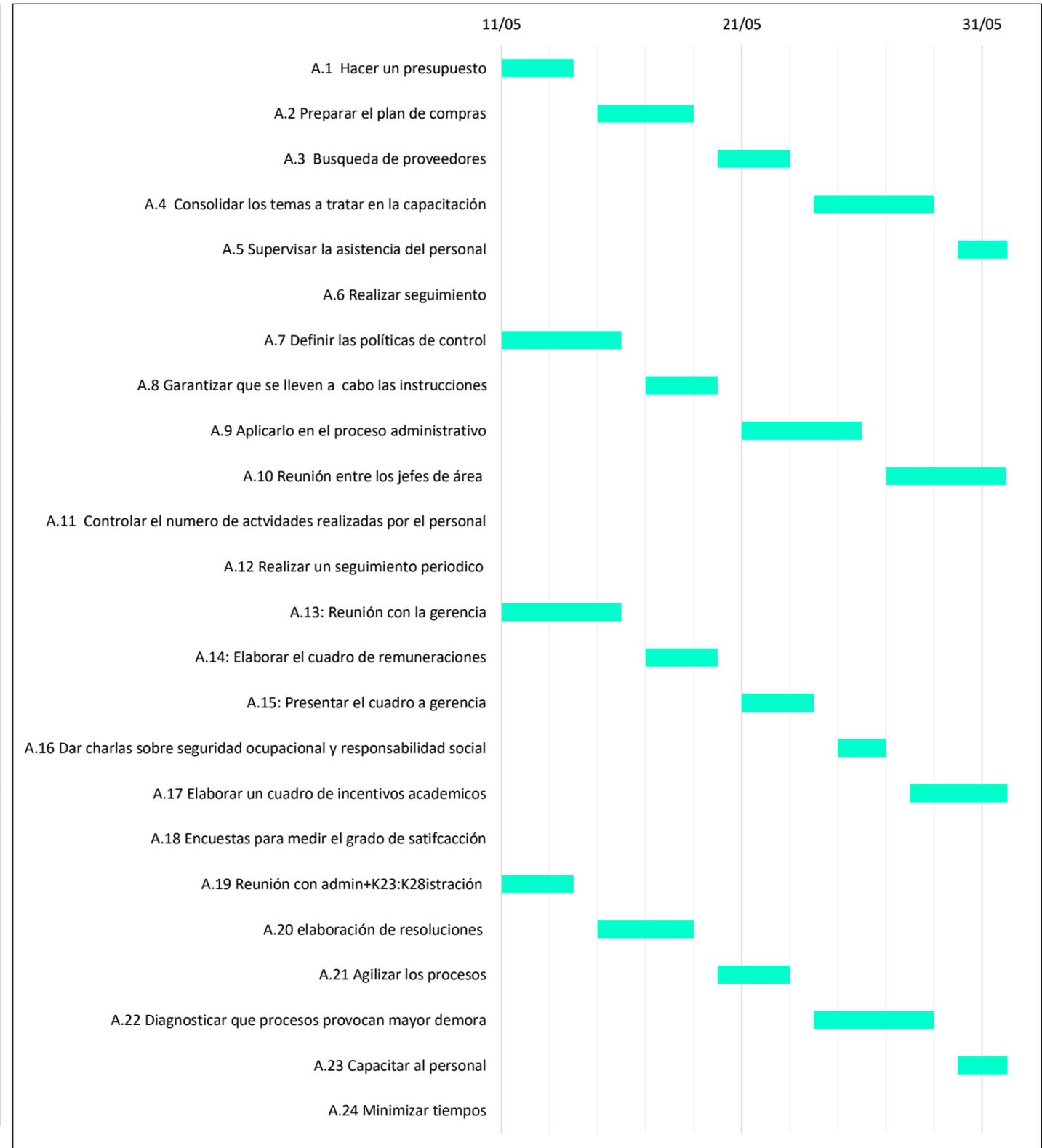
Cuadro 1
Matriz de la direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
OBJETIVO 1: Implementar nueva tecnología que permita el desarrollo eficiente del servicio usando la Big Data	ESTRATEGIA 1: Renovar las herramientas tecnológicas para el desarrollo eficiente del servicio	Renovar los equipos tecnológicos de la Sala	$MA = \frac{PMP}{MTBF}$ <p>Leyenda: MA: Mantenimiento de Activos PMP: Porcentaje de Mantenimiento Planificado MTBF: Tiempo Medio Entre Fallas</p>
		Capacitación tecnológica al personal	$SC = \frac{NIR}{LTIFR}$ <p>Leyenda: SC: Seguridad y Conformidad NIR: Número de Incidencias Reportadas LTIFR: Tasa de Frecuencia de Lesiones</p>
OBJETIVO 2: Implementar documentos de gestión respecto a los procesos administrativos usando el método Kaizen	ESTRATEGIA 2: Elaborar un sistema de control en la productividad/ flujo grama	Elaborar políticas de control	KPI 3: Promedio Ponderado de Encuesta de Autogestión y Autocontrol
		Elaborar un sistema que mida el control de la productividad del personal	$CI = \frac{NAR}{NAPDC}$ <p>Leyenda: CI: Control Interno NAR: Número de Actividades Realizadas NAPDC: Número de Actividades Programadas Dentro del Cronograma</p>

OBJETIVO 3: Desarrollar mejoras en el Clima Laboral que afecta el desempeño de los trabajadores usando la metodología Kaizen	ESTRATEGIA 3: Elaborar un plan de incentivos periódicamente	Elaborar un plan de incentivos por productividad	Índice de Satisfacción de los Empleados
		Elaborar un programa motivacional al personal alineado a seguridad ocupacional y responsabilidad social empresarial	KPI 6: Grado de satisfacción laboral

Cuadro 2
Matriz de tácticas, actividades y cronograma

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
A.1 Hacer un presupuesto	11/05/2022	3	14/05/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ -	documentos de conformidad de implementación de los nuevos procesos
A.2 Preparar el plan de compras	15/05/2022	4	19/05/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ -	
A.3 Búsqueda de proveedores	20/05/2022	3	23/05/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ -	
A.4 Consolidar los temas a tratar en la capacitación	24/05/2022	5	29/05/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ 100.00	
A.5 Supervisar la asistencia del personal	30/05/2022	4	3/06/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ -	
A.6 Realizar seguimiento	4/06/2022	2	6/06/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ -	
A.7 Definir las políticas de control	11/05/2022	5	16/05/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ 50.00	DOCUMENTOS DE GESTION: manuales de procedimientos
A.8 Garantizar que se lleven a cabo las instrucciones	17/05/2022	3	20/05/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ -	
A.9 Aplicarlo en el proceso administrativo	21/05/2022	5	26/05/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ -	
A.10 Reunión entre los jefes de área	27/05/2022	5	1/06/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ -	
A.11 Controlar el número de actividades realizadas por el personal	2/06/2022	3	5/06/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ -	
A.12 Realizar un seguimiento periódico	6/06/2022	5	11/06/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ -	
A.13: Reunión con la gerencia	11/05/2022	5	16/05/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ 1,910.00	Plan de responsabilidad social empresarial (labor del servidor público)
A.14: Elaborar el cuadro de remuneraciones	17/05/2022	3	20/05/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ 60.00	
A.15: Presentar el cuadro a gerencia	21/05/2022	3	24/05/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ 1,910.00	
A.16 Dar charlas sobre seguridad ocupacional y responsabilidad social	25/05/2022	2	27/05/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ 210.00	
A.17 Elaborar un cuadro de incentivos académicos	28/05/2022	8	5/06/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ 210.00	
A.18 Encuestas para medir el grado de satisfacción	6/06/2022	3	9/06/2022	1. Relatora 2. Secretario 3. Jefa de mesa de partes	S/ 90.00	



IV. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

Para el desarrollo de la investigación que lleva como nombre “Propuesta de mejora continua en el proceso administrativo de la Sala Suprema, Lima 2022” Se aplicó el análisis cuantitativo y cualitativo de la información recopilada mediante las entrevistas y encuestas de manera virtual realizada a los servidores públicos, del cual se determina que, diversos factores no se aplican de una manera correcta en el proceso administrativo y esto repercute en diferentes errores, reclamos y retrasos. De tal manera, la aplicación de la metodología en mención, contribuye al mejoramiento de las actividades administrativas realizadas por los trabajadores para un servicio eficiente y de calidad para las personas que buscan justicia en la entidad pública.

De tal manera en el objetivo específico 1 denominado “diagnosticar en qué situación se encuentra la Sala Suprema, Lima 2022” Se analizó que el mayor problema que presenta la entidad pública es la falta de control que se tiene para las acciones que realiza el personal, pues esto refleja negativamente la productividad de la Sala Suprema, por ello estos puntos deben ser corregidos inmediatamente. Asimismo, los servidores públicos no cuentan con buena comunicación por parte de sus superiores, debido a que no son supervisados al momento de realizar sus funciones y no saben si lo que están haciendo está dentro de los parámetros que se esperan. Todos los problemas en mención afectan a las subcategorías control y organización, por motivo que representan a dos de los mecanismos esenciales del proceso administrativo y no ejecutados de una manera correcta. En ese mismo sentido, coincide con la investigación de Obregon & Ponce (2018), el cual indica que, debido al mal funcionamiento del proceso administrativo en la organización se ve reflejado en los constantes reclamos por la mala información brindada. Por otro lado, también se halló coincidencia en la investigación de (Orellana et al., 2020), ya que se realiza un replanteo del proceso administrativo el cual le permite elevar su productividad y mejorar su competitividad en el mercado. Por último, en la investigación de (Vasquez et al., 2019) coinciden en que, la comunicación entre los colaboradores es esencial para un desarrollo eficiente en las funciones que se realizan, ya que necesitan brindar un servicio de calidad y mejorar la atención al público.

En el mismo contexto para el objetivo específico 2 denominado “determinar las propuestas de los factores a mejorar del proceso administrativo de la Sala Suprema. Lima 2022” mediante los resultados emitidos por la entrevista realizada a los jefes de las áreas de la Sala Suprema se determina qué; (a) existe un problema de comunicación en las actividades de la Sala, (b) no se lleva un control sobre los expedientes trabajados y (c) las solicitudes no son atendidas dentro del mes. Todo lo mencionado afecta a la subcategoría planificación, debido a que las diferentes falencias que se presentan, no permiten que se obtengan los objetivos esperados. De tal manera se encuentra una similitud en la investigación de Bajaña (2018), ya que elaboraron un manual de procesos administrativos el cual le permitió llevar de una manera eficiente el control de la empresa, así como también poder determinar sus objetivos. Por otro lado, para Ramos (2020), existe coincidencia en su investigación sobre la elaboración de nuevos dictámenes en los gastos que genera la empresa y el mejoramiento del proceso administrativo que les permita generar una mayor rentabilidad, debido a la mala ejecución por parte del gerente general. Por último se halla una coincidencia en la investigación de Rivas (2019) donde manifiesta que, la optimización del proceso administrativo mediante las capacitaciones dictadas a los altos mandos de la organización para que puedan ejecutar eficientemente las decisiones tomadas y obtener los resultados esperados.

De tal manera para el objetivo 3 sobre “implementar nueva tecnología que permita el desarrollo eficiente del servicio usando la Big Data”, permitirá poder aumentar la velocidad, capacidad y manejo del SIJ SUPREMO, el cual almacena una gran cantidad de información haciendo muchas veces que se sature la red entre las áreas de la Sala Suprema. Todo lo mencionado lleva relación con la subcategoría control, debido a que permite mejorar los resultados del sistema judicial, así como también beneficia a los litigantes. Asimismo hay una coincidencia con la investigación de (Gonzales et al., 2020), el cual indica que, la elaboraron un piloto para mejorar su sistema operativo el cual venía con muchos errores, esto hizo que se mejore el proceso de las ventas y pueda generar una mayor rentabilidad. Por otro lado, se halló una coincidencia en la investigación de (Vasquez et al., 2019), ya que indican que, la implementación de un sistema de capacitación al personal hizo que se reduzca el número de quejas en la empresa, debido al maltrato que daban los empleados a los usuarios, esto era generador de pérdidas económicas al no contar con un público fidelizado. Por último, existe una coincidencia en la investigación de Obregon & Ponce (2018), el cual elaboraron un sistema independiente que les permitió reducir su nivel de quejas, debido a la información errónea que le brindaba al usuario al momento de realizar una consulta.

En ese mismo sentido para el objetivo 4 sobre “implementar documentos de gestión respecto a los procesos administrativos usando el metodo Kaizen” permitirá agilizar y reducir los tiempos al momento de realizar un trámite en la Sala Suprema, el metodo Kaizen también conocido como mejora continua, hizo que los servidores públicos puedan trabajar de una manera ordenada, cómoda y segura al momento de ejercer sus funciones. Todo lo mencionado tiene relación con la subcategoría planificación, por motivo que el desarrollo e implementación de nuevos mecanismos administrativos permite potenciar esta herramienta. De tal manera, existe una coincidencia en la investigación desarrollada por (Vasquez et al., 2019), ya que plantean mejorar la atención que recibe el cliente, así como también la comunicación entre los superiores y manejar un adecuado clima laboral. Por otro lado para Guevara (2019) en su investigación se presenta una coincidencia, debido a que se elabora un plan de gestión para agilizar el proceso administrativo, el cual le permite ahorrar tiempo en funciones esenciales para la empresa, elaborando también un manual donde se designe una función específica a cada personal. Además, existe una coincidencia con la investigación de Bajaña (2018), donde se elaboró un manual de organizaciones y funciones para el personal, así como también se implementó una guía didáctica que permita a los gerentes poder determinar rápidamente los problemas de la organización.

De este modo, en el objetivo 5 sobre “desarrollar mejoras en el clima laboral que afecta el desempeño de los trabajadores usando la metodología Kaizen” permitirá que la comunicación sea más asertiva entre el personal de la Sala Suprema, así como también la elaboración de programas de incentivos por productividad, el cual permite que el personal se sienta más comprometido con la entidad. En esa misma línea, existe una coincidencia con la investigación de Rivas (2019) donde se elaboraron estrategias para hacer más rápido el proceso administrativo sin generar errores, así como también se hizo necesario realizar capacitaciones al personal para que pueda desarrollarse mejor dentro de la organización. Asimismo, existe coincidencia en la investigación de (Vasquez et al., 2019), donde se realizó un focus group para que el personal pueda mejorar su comunicación y compartir sus ideas, de esta forma se pudo mejorar el clima laboral en la empresa. Además se halló una coincidencia en la investigación de Bajaña (2018), donde se elaboró un manual de funciones didáctico para que el personal pueda entender rápidamente cuáles son los roles que debe cumplir cada uno en la empresa, sin realizar un doble trabajo, así como también pueda desarrollarse una mejor comunicación entre ellos.

4.2. Conclusiones

- Primera:** Se diagnosticó en qué situación se encuentra la Sala Suprema, Lima 2022, teniendo como resultados predominantes: (a) no existe un control sobre los expedientes trabajados dentro del área, por lo que es difícil saber cuánto es la productividad de un servidor público; (b) la mala relación y comunicación entre los jefes y subordinados de la entidad, no permite generar un clima laboral estable, ya que también no reciben las indicaciones correspondientes para el desarrollo de sus funciones.
- Segunda:** Se determinó los factores a mejorar del proceso administrativo de la Sala Suprema. Lima 2022, encontrándose que los problemas de mayor auge son: (a) existe un problema de comunicación en las actividades de la Sala; (b) no se lleva un control sobre los expedientes trabajados; y (c) las solicitudes no son atendidas dentro del mes. Esto genera retraso en el proceso administrativo.
- Tercera:** Se implementó una nueva tecnología que permita el desarrollo eficiente del servicio usando la Big Data, permitió aumentar la velocidad, capacidad y manejo del SIJ SUPREMO. De tal manera, servidores públicos tendrán un sistema más rápido que les permita poder realizar sus funciones en un corto tiempo, haciendo que el flujo de información sea mayor.
- Cuarta:** Se implementó documentos de gestión respecto a los procesos administrativos usando el método Kaizen, permitió agilizar y reducir los tiempos al momento de realizar una gestión en la Sala Suprema. De tal manera, los trabajadores pueden desarrollar sus funciones de una manera eficiente permitiendo obtener un orden y control sobre sus actividades realizadas.
- Quinta:** Se implementó desarrollar mejoras en el clima laboral que afecta el desempeño de los trabajadores usando la metodología Kaizen, permitió que la comunicación entre los servidores públicos, también se elaboró programa de incentivos por productividad. En ese sentido, mejorar el clima laboral refuerza la comunicación entre los trabajadores. Asimismo, el tema de los incentivos laborales es

importante para que el trabajador pueda desempeñar sus funciones correctamente e identificarse con la entidad pública.

4.3. Recomendaciones

- Primero:** Se recomienda a los jefes de relatoría, secretaría y mesa de partes de la Sala Suprema, se implemente un software para automatizar el proceso administrativo, desde el ingreso del expediente hasta la devolución a su lugar de origen con su seguimiento correspondiente.
- Segundo:** Se recomienda a la relatora de Sala, se desarrolle un feedback con los trabajadores de la Sala Suprema y evaluar su rendimiento, así como también la capacitación y ejecución de un Lean Manufacturing para optimizar la productividad en la Sala.
- Tercero:** Se recomienda a los jefes de las áreas, realizar actividades dentro de la oficina para bajar el nivel de estrés, así como también aplicar el Team Building para que haya comunicación, coordinación y desempeño, para mejorar la relación entre los colaboradores.

REFERENCIAS

- Alegría, S. (2019). *Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Lima 2019*. Lima.
- Alsina, P., De las Cuevas, C., Diaz, M., Flores, S., Galán, M., Garamendi, B., . . . Pedrera, S. (2010). *MÚSICA Investigación, Innovación y Buenas Prácticas*. Barcelona: EDITORIAL GRAÓ.
- Álvarez, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: CEMPRO. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=YnhdFdUDnVIC&pg=PA35&dq=metodos+y+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjziPzh6ID4AhV_BlkGHTKwDPCQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=metodos%20y%20procesos&f=false
- Araluce, M. (2001). *Empresas de restauración alimentaria: Un sistema de gestión global*. España: Diaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=USoc1Ybuo4C&pg=PA203&dq=dise%C3%B1o+de+areas+en+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiy3e-d14D4AhUAgpUCHV-wBEYQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20de%20areas%20en%20una%20empresa&f=false>
- Arias, I. (2021). *Mejora de los procesos administrativos en empresas que prestan servicios de climatización para el cantón Portoviejo*. Manabí - Ecuador: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad.
- Arnon, I. (1978). *Organización y Administración de la Investigación Agrícola*. San José - Costa Rica: IICA.
- Ayala, G. (2020). *Capacitación en Administración I*. México: Klik Soluciones Educativas. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=VVo7EAAAQBAJ&pg=PA82&dq=proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_s-yf0vH3AhXUfrkGHYdfCqs4oAEQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false
- Bajaña, K. (2018). *Manual de procesos administrativos para la empresa creando estilos S.A CRESTILSA*. Guayaquil.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá - Colombia: PEARSON.
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico: Editorial Digital UNID.
- Briceño, C. (2018). Análisis de los costos Marítimos y Potuarios. *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú*, 1-166.

- Bustamante, M., Bustamante, C., Caamaño, V., & Cabezas, F. (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el Talento Humano. *Revista San Gregorio*, 65-71.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, M. (2019). *Metodología para la Investigación Holística*. Guayaquil - Ecuador: UIDE.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Teoría, Proceso y Práctica - Tercera Edición*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración - Séptima Edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cornero, S., & Cravero, V. (2019). *Talento humano en las organizaciones: Claves para potenciar su desarrollo*. Córdoba: Universidad Católica de Córdoba. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=wVDvDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=talento+humano&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=talento%20humano&f=false
- D'Astous, A., Sanabria, R., & Pierre, S. (2003). *Investigación de Mercados*. Bogotá - Colombia: Grupo Editorial Norma. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=tujPyjaYulQC&pg=PA88&dq=investigaci%C3%B3n+proyectiva&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwib0YvK_rH2AhX2IbkGHc91DVc4ChDoAXoECAUQAg#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20proyectiva&f=false
- Economipedia. (01 de abril de 2019). <https://economipedia.com>. Obtenido de [www.economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html](https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html)
- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la Investigación Contable*. Mexico: THOMSON.
- Fernández, S., Cordero, J., & Córdoba, A. (2002). *Estadística Descriptiva*. Madrid - España: ESIC.
- Flores, K. A. (2019). *Gestión de procesos para mejorar la gestión de almacén en una*. Lima.
- Flores, R. K. (2019). *Gestión de procesos para mejorar la gestión de almacén en una*. Lima.
- Flores, R. K. (2019). *Gestión de procesos para mejorar la gestión de almacén en una*. Lima.
- Flórez, L. (2019). Procesos administrativos y la calidad de servicio del hospital José Hernán Soto Cadenillas-Chota, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 1-22. Obtenido de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/130/117>
- Fred R., D. (2003). *Administración Estratégica*. México: Pearson Educación. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=kpj-H4TukDQC&printsec=frontcover&dq=estrategias+para+los+objetivos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiriO2r_fv3AhWRK7kGHeEAAwkQ6AF6BAGDEAI#v=onepage&q=estrategias%20para%20los%20objetivos&f=false

- Gómez, M. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba - Argentina: Editorial Brujas.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Red Tercer Milenio.
- Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Quevedo - Ecuador: Revista Universidad y Sociedad. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032
- González, A. (2009). *Educación Holística*. España: Kairós.
- Gonzalez, J. (2018). *Gestión Administrativa en una Empresa Industrial y Retail*. Lima - Perú. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2448>
- Guevara, N. (2019). *Propuesta de gestión de procesos en el área de ventas de una empresa industrial - San Juan de Lurigancho 2019*. Lima - Perú.
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la Metodología de la Investigación Empírica*. Barcelona - España: EDITORIAL PAIDOTRIBO.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal: MCGRAW-HILL.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín - Colombia: Editorial ITM.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín - Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA47&dq=proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwippuNtvn3AhWqR7gEHVpMDKE4ChDoAXoECAIQAg#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false>
- Iborra, M., Dasí, A., Dolz, C., & Ferrer, C. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas - Conceptos y habilidades directivas*. Madrid - España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=X9v7CAAAQBAJ&pg=PA302&dq=estilos+de+direcci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjQvrLDw4L4AhXnJrkGHbbdBhs4HhDoAXoECACQAg#v=onepage&q=estilos%20de%20direcci%C3%B3n&f=false>
- Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas O.E.A. (1974). *Seminario sobre Investigación y tesis*. Maracaibo - Venezuela: IICA.
- Jiménez, E. (2004). *Análisis de la Investigación Cuantitativa*. Zaragoza - España.
- Lépiz, C. (2003). *La Administración y Planificación como procesos*. San José - Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qgct9t0uCLQC&pg=PA131&dq=proceso+administrativo&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwipppuNtvn3AhWqR7gEHVpMDKE4ChDoAXoECAMQAg#v=onepage
&q=proceso%20administrativo&f=false

Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Luna, A. (2020). *Proceso Administrativo - Tercera Edición*. México: Patria Educación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ApktEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+administrativo&hl=es->

419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false

Macedo, J., Arias, J., & Manrique, J. (2014). *Gestión de procesos de negocios para mejorar los procedimientos administrativos en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Huacho: universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Membrado, J. (2022). *Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia*. Madrid - España: Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Y40klEWbNwEC&pg=PA79&dq=personas+idoneas+para+el+puesto&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwj_HK3oD4AhWkg5UCHaNDsgQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=personas%20idoneas%20para%20el%20puesto&f=false

Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva - Colombia: Universidad Surcolombiana.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&pg=PT442&dq=explicativo+secuencial&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwjnpctAI5_4AhWkBLkGHcgABFEQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=explicativo%20secuencial&f=false

Obregon, X., & Ponce, G. (2018). *Propuesta de mejora de Procesos Administrativos aplicado a CNEL-EP Matriz Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Oliva, C. (2019). Política Nacional de Competitividad y Productividad. *Consejo Nacional de la Competitividad y Formalización*, 1-52.

Orellana, C., Orellana, E., Olivo, M., & Tambo, V. (2020). Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria. *Journal of Business and entrepreneurial*, 1-1. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7888288>

Paz, R. H. (1998). *Canales de Distribución - Estrategia y Logística Comercial*. Buenos Aires: EDICION UNIVERSO.

- Paz, R. H. (2008). *Canales de Distribución - Gestion Comercial y Logistica 3ra Edición*. Buenos Aires: Lectorum Ugerman.
- Peña, A. Q. (2006). *Metodología de la Investigación Científica Cualitativa*. Lima. Obtenido de <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/267/3634305-Metodologia-de-Investigacion-Cualitativa-A-Quintana.pdf>
- Pineda, E., de Alvarado, E., & de Canales, F. (1994). *Metodología de la Investigación*. Washington D.C.: Organización Panamericana de la Salud.
- Pinilla, M. (2008). *El Cuidado de lo Humano en el Contexto Universitario*. Bogotá - Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Rajadell, M. (2019). *Creatividad. Emprendimiento y Mejora Continua*. Barcelona - España: Reverté. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=-RaXDwAAQBAJ&pg=PT262&dq=mejora+continua&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjBopOp24r4AhWorpUCHZyCCUAQ6AF6BAGHEAI#v=onepage&q=mejora%20continua&f=false>
- Ramírez , G. (2019). EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA SERGROUP INVERSIONES SAC- HUARAZ, 2017. *Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*.
- Ramos, M. (2020). *Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019*. Lima.
- revistaespacios.com. (02 de febrero de 2005). *revistaespacios.com*. Obtenido de revistaespacios.com: <https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260244.html#:~:text=La%20Teor%C3%ADa%20de%20las%20Relaciones%20Humanas%20considera%20que%20las%20motivaciones,la%20realizaci%C3%B3n%20del%20trabajo%20mismo.>
- Rivas, K. (2019). *Gestión de procesos para mejorar la gestión de almacén en una empresa comercializadora de productos farmacéuticos e instrumental médico*. Lima - Perú.
- Robbins, S., & Coulter , M. (2005). *Administración - Octava Edición*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación* . Tabasco - Mexico: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rodríguez, E., Ubaque, P., & Díaz, Y. (2019). Evaluación del proceso administrativo de los dirigentes de las junta de acción comunal de la provincia de Márquez. *In Crescendo*, 1-20. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2190/1544>
- Santalla, Z. (2008). *Guía para la Elaboración Formal de Reportes de Investigación*. Caracas - Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=DUnk5Tg3-6YC&pg=PA19&dq=investigaci%C3%B3n+proyectiva&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwjn94yj7rH2AhVYpZUCHSE5BFAQ6AF6BAGFEAI#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20proyactiva&f=false

Soria, V. (2004). *Relaciones Humanas*. Mexico: EDITORIAL LIMUSA.

Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración - Segunda Edición*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Vargas, A. (1995). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. Castilla: COMPOBELL S.L Murcia.

Vasquez, W., Mairena, M., & Rivera, A. (2019). *Funcionamiento del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) para la atención al cliente de la Empresa Hard Bar, en la ciudad de Estelí*. Estelí: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/11551/1/20119.pdf>

Victor, S. (2004). *Relaciones Humanas*. México: LIMUSA. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xl-mNgBMlfsC&pg=PA45&dq=proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwippuNtvn3AhWqR7gEHVpMDKE4ChDoAXoECAoQAg#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false>

Warner, J. (2002). *Metas y Objetivos Perfil de Competencias*. Madrid - España: CENTRO DE ESTUDIOS RAMON ARECES S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=knGUDAAAQBAJ&pg=PA73&dq=que+son+las+metas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjNzYOn8fv3AhXgEbkGHZeQAFoQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=que%20son%20las%20metas&f=false>

Woolfolk, A. (2001). *Psicología Educativa*. Ohio, Canada: Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=PmAHE32RuOsC&pg=PA323&dq=teor%C3%ADa+constructivista&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjRpuvlyYnsAhXhJLkGHf1eCosQ6AEwBnoECAAQAg#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20constructivista&f=false>

Zabala, H. (2005). *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=XW1kXEr1jIwC&pg=PA13&dq=proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwim9raj1fn3AhXdALKGHWJkAZ04FBDoAXoECAIQAg#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora continua en el proceso administrativo de la Sala Suprema, Lima 2022.

Problema general	Objetivo general	Categoría problema: Proceso Administrativo				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Como la propuesta mejora el Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022?	Determinar mejoras del Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022	Planificación	Las metas de la organización	P1		
			Las mejores estrategias para lograr los objetivos	P2		
			Las estrategias para llegar a las metas planteadas.	P2		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Organización	El diseño de las tareas	P3		
¿Cuál es el diagnóstico del Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022?	Diagnosticar en qué situación se encuentra el Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022		Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos	P3		
			Los métodos y procedimientos que se emplearán	P4		
¿Cuáles son los factores a mejorar del Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022?	Determinar las propuestas de los factores a mejorar del Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022	Dirección	Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas	P5		
			Determinar el estilo de dirección adecuado	P5		
			Determinar las estrategias para solución de problemas	P5		
		Control	Las actividades que necesitan ser controladas	P6		
			Los medios de control que se emplearán	P6		
			La toma de decisiones	P6		
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Enfoque: Mixto Sintagma: Holístico Diseño: Proyectivo Tipo: básica Métodos: Deductivo, Inductivo y Analítico		Unidades informantes: Relatora de Sala, secretario de Sala y jefa de Mesa de Partes		Técnicas: Encuesta y Cuestionario Instrumentos: Entrevista y Guía de entrevista.	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos	

Plan de Incentivos Laborales



Autor: Br. Luis Alberto Verastegui Zúñiga

Lima, junio 2022

INTRODUCCIÓN

Este documento se elabora en base a la mejora de los incentivos laborales para los servidores públicos de la Sala Suprema.

Las sugerencias planteadas por el investigador serán analizadas y evaluadas por el área encargada del desarrollo, para su aprobación o modificación del documento de gestión.

Incentivo: Napolitano (2018) es un conjunto de motivos que inducen a una persona a realizar una labor o acción. Desde el punto de vista de la psicología, se define como una serie de factores que tienen un motivo que impulsa a una determinada persona a alcanzar un objetivo.

Objetivo General:

- Brindar una recompensa salarial al servidor público por su productividad.

Objetivos Específicos:

- Incentivar la vocación de servicio
- Aumentar la productividad de la Sala Suprema
- Desarrollar y fortalecer el trabajo en equipo
- Reducir el número de quejas
- Permitir el desarrollo profesional

Tipos de Incentivos Laborales:

Incentivo Monetario:

Incentivo por productividad en la Sala Suprema	Descripción
Una productividad general mayor a 700 expedientes al semanal	Bono de 10%
Productividad por persona	S/. 200.00

Incentivo No Monetario:

Capacitaciones gratuitas que enriquezcan el conocimiento del personal

- Curso de especialización
- Talleres de Liderazgo
- Diplomas de reconocimiento

Plan de Control de Capacitación



Autor: Br. Luis Alberto Verastegui Zúñiga

Lima, junio 2022

INTRODUCCIÓN

Este documento se elabora como una herramienta para poder medir la eficacia del aprendizaje recibido por el servidor público luego de una capacitación.

Capacitación: Es un mecanismo que sirve como una inducción para lograr que un individuo pueda realizar actividades de una manera eficiente, de lo que se le pida hacer. Puede ser visto como un sistema integrador e importante para el desarrollo de habilidades del personal.

Objetivo General:

- Determinar la eficacia del aprendizaje adquirido luego de una capacitación.

Objetivos Específicos:

- Medir el aprendizaje
- Potenciar el aprendizaje

Nombre del Servidor		Cargo	Relatora
 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	EVALUACION DE EFICACIA DE LA CAPACITACION TECNOLÓGICA		Nombre del Evaluador
	FÓRMATO	CODIGO: DDT-FOR-101	VERSION: 1.0

El documento de evaluación tiene como objetivo determinar el nivel de aprendizaje de los servidores públicos, respecto a la capacitación en la que participó. Esta información permitirá mejorar, la eficacia y eficiencia de los ejercicios de capacitación.

La capacitación se interpreta de esta forma:

Muy bueno	El Desempeño mostrado por el evaluado, supera las expectativas.	05
Bueno	El Desempeño mostrado por el evaluado, cumple con los resultados esperados.	04
Regular	El Desempeño mostrado por el evaluado, presenta resultados por debajo de lo esperado.	03
No aprobatorio	El desempeño mostrado por el evaluado no cumple con las expectativas	02

ASPECTOS		Capacitación	1	2	3
		Fecha			
1	Aplica lo aprendido en el desarrollo de sus funciones				
2	Mejóro sus resultados a partir de haber recibido la capacitación (en el aspecto en el que ha sido capacitado)				
3	Los conocimientos adquiridos han ayudado a minimizar errores en el cumplimiento de sus funciones				
4	Comparte los conocimientos adquiridos a sus compañeros, apoyándolos o atendiendo sus consultas				
Calificación					

8-11	12-15	16-20
No aplica eficientemente lo aprendido	Aplica parcialmente lo aprendido	Aplica adecuadamente lo aprendido

Firma del Evaluador

Firma del Evaluado

Propuesta de mejora de procesos



Autor: Luis Alberto Verastegui Zúñiga

Lima, junio 2022

Este proceso ayuda a reducir el tiempo de descarga de resoluciones para su publicación en el diario oficial El Peruano. El mismo que será supervisado por el Centro de Investigaciones del Poder Judicial.

Objetivo:

- Minimizar el tiempo en actividades.
- Automatizar el proceso administrativo.
- Elevar la productividad.

ACCESO AL SISTEMA

1. En la barra de direcciones del navegador digitar: **wcm.pj.gob.pe**



2. Una vez que haya ingresado a la aplicación, hacer clic en el botón: **Acceder**

Normas - Documentos normativos x

wcm.pj.gob.pe

Invitado

Documentos normativos internos

Buscar [Acceder](#)

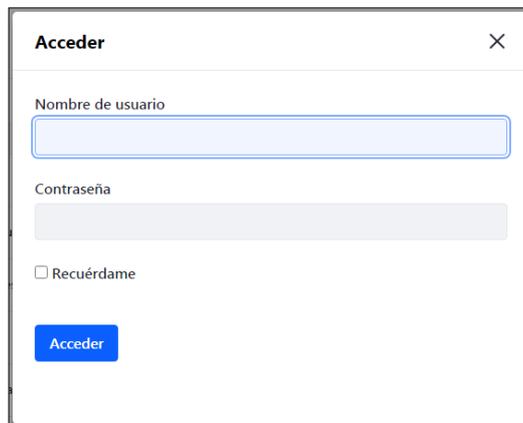
Normas

Filtrar y ordenar Buscar por

Inicio

Nombre	Descripción	Tipo del documento	Tamaño
CARPETAS			
<input type="checkbox"/> Gerencia General		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Servicios Judiciales y Recaudación		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Planificación		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Infraestructura Inmobiliaria		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Informática		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Imagen y Comunicaciones		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Desarrollo Corporativo		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Administración y Finanzas		--	--

3. En la ventana de autenticación digitar las credenciales de acceso proporcionadas



Acceder

Nombre de usuario

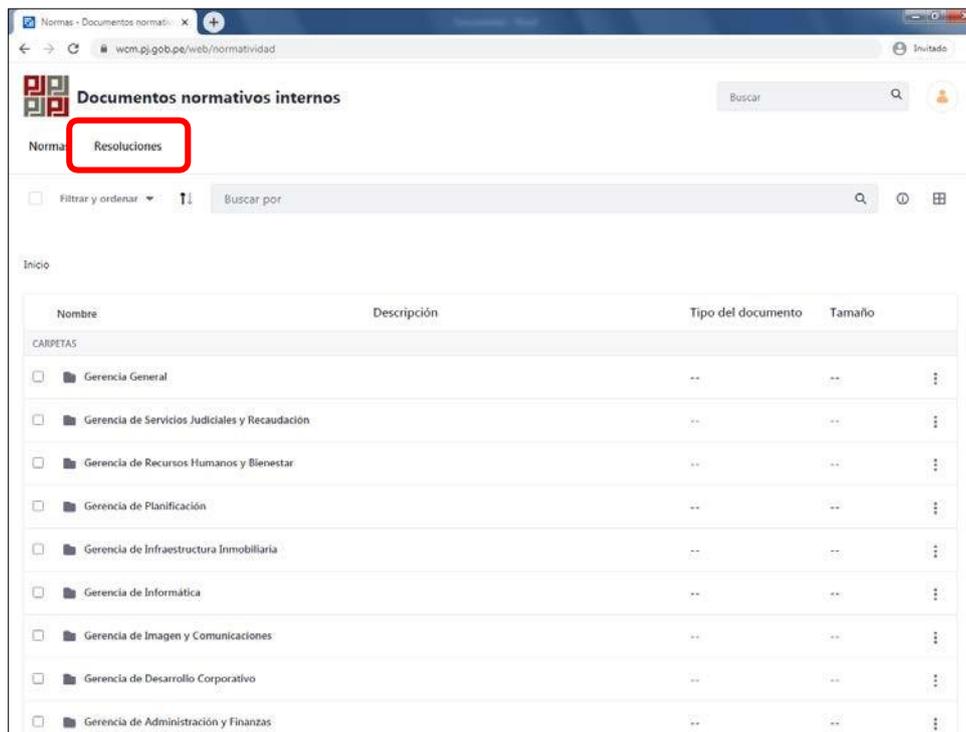
Contraseña

Recuérdame

Acceder

NAVEGAR DENTRO DEL SISTEMA

4. Luego de ingresar al sistema haciendo uso de las credenciales de acceso proporcionadas deberá hacer clic en el botón: **Resoluciones**



Documentos normativos internos

Resoluciones

Filtrar y ordenar | Buscar por

Nombre	Descripción	Tipo del documento	Tamaño
CARPETAS			
<input type="checkbox"/> Gerencia General		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Servicios Judiciales y Recaudación		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Planificación		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Infraestructura Inmobiliaria		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Informática		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Imagen y Comunicaciones		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Desarrollo Corporativo		--	--
<input type="checkbox"/> Gerencia de Administración y Finanzas		--	--

5. Dentro del botón resoluciones encontrará una carpeta con el nombre de la Sala Suprema al cual usted pertenece.



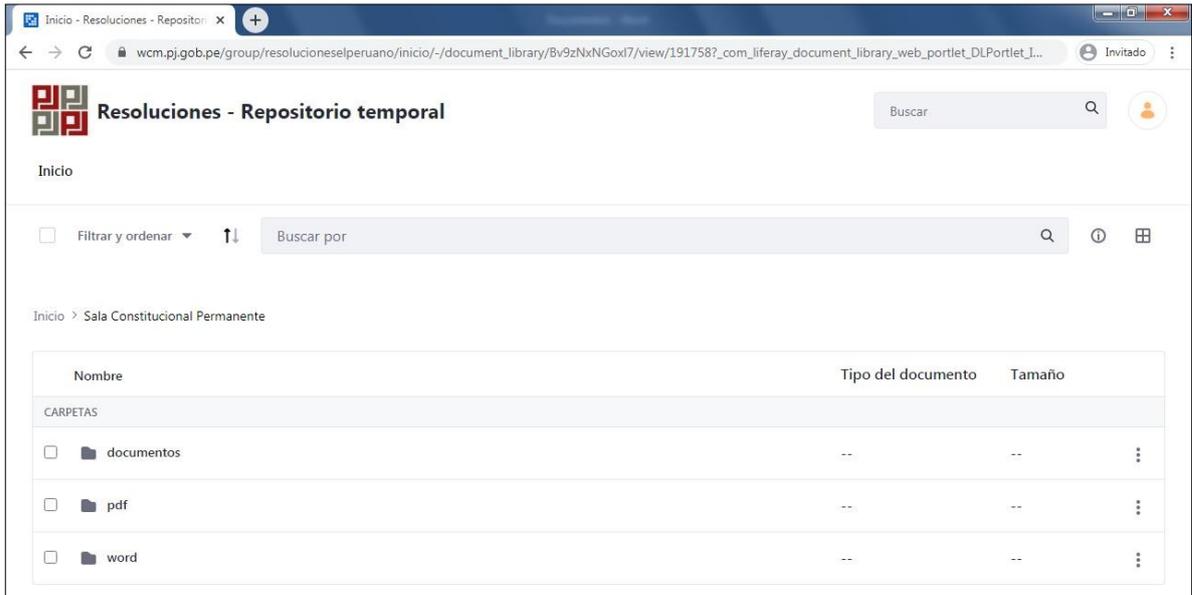
6. Dentro de la carpeta señalada encontrará un directorio con la siguiente estructura:

Sala Constitucional Permanente

Documentos: Deberá contener los oficios y cuadros Excel que serán remitidos al Centro de Investigaciones Judiciales, detallando cada uno de los envíos realizados por la Sala.

PDF: Deberá contener los archivos en PDF de las resoluciones enviadas, los mismos que previamente deberán ser firmados digitalmente.

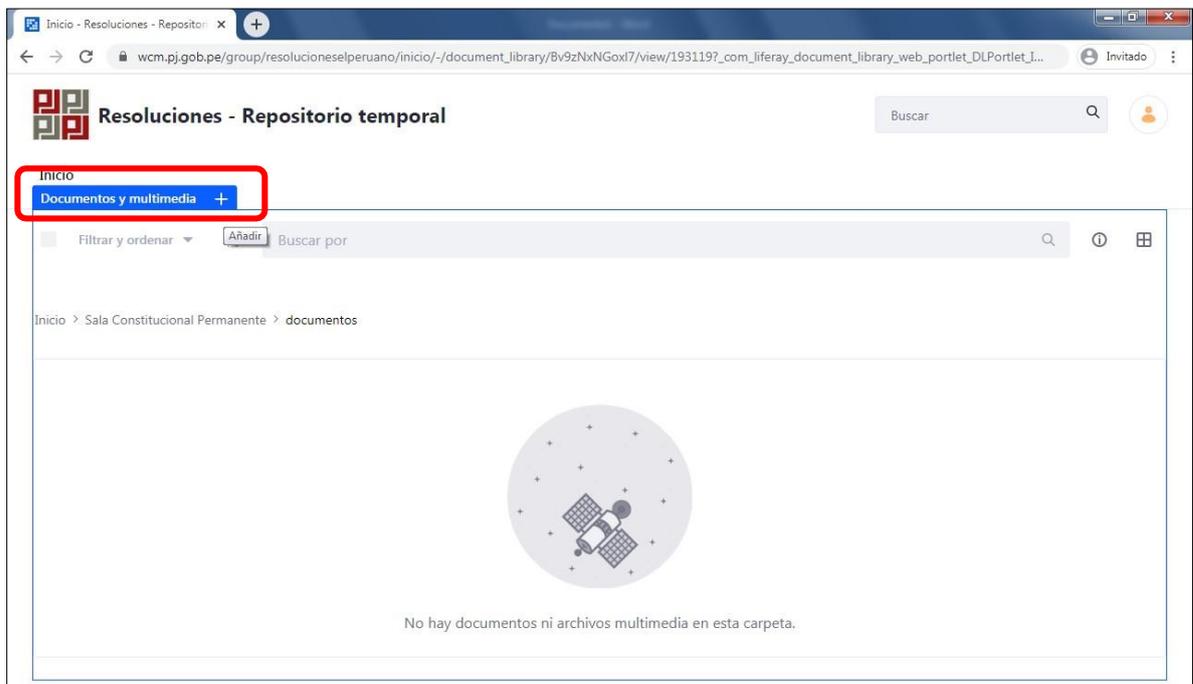
WORD: Deberá contener los archivos en Word de las resoluciones enviadas.



CARGA DE DOCUMENTOS

El procedimiento para carga de documentos será el mismo para cada carpeta, ya sea para la carpeta “documentos”, “pdf” o “Word”.

7. Ingresar a la carpeta deseada haciendo clic con el botón izquierdo del mouse.
8. Una vez dentro verificar que en la parte superior resaltará una pestaña color azul claro con el nombre “**Documentos y multimedia**”, seguido del símbolo “+”.

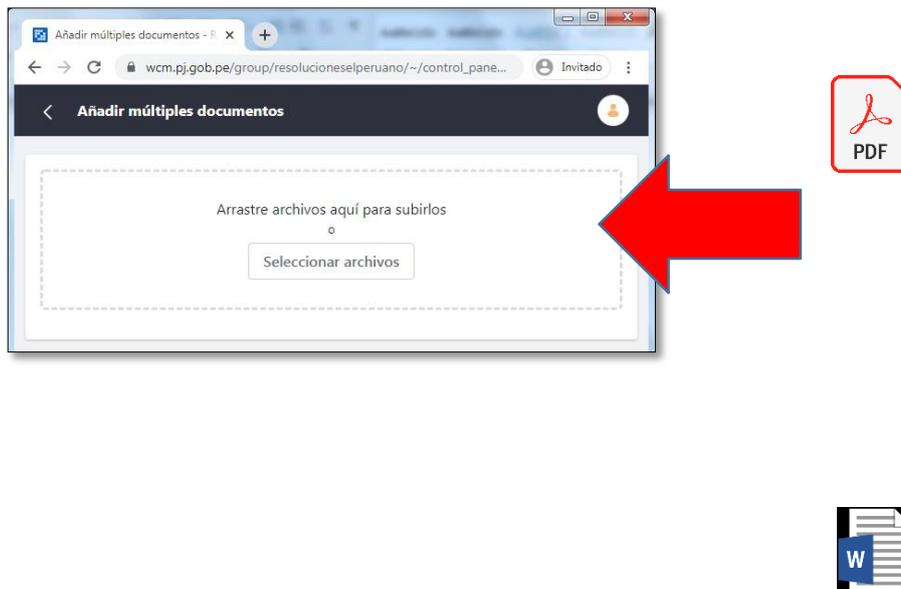


9. Hacer clic con el botón izquierdo del mouse sobre el símbolo “+”;

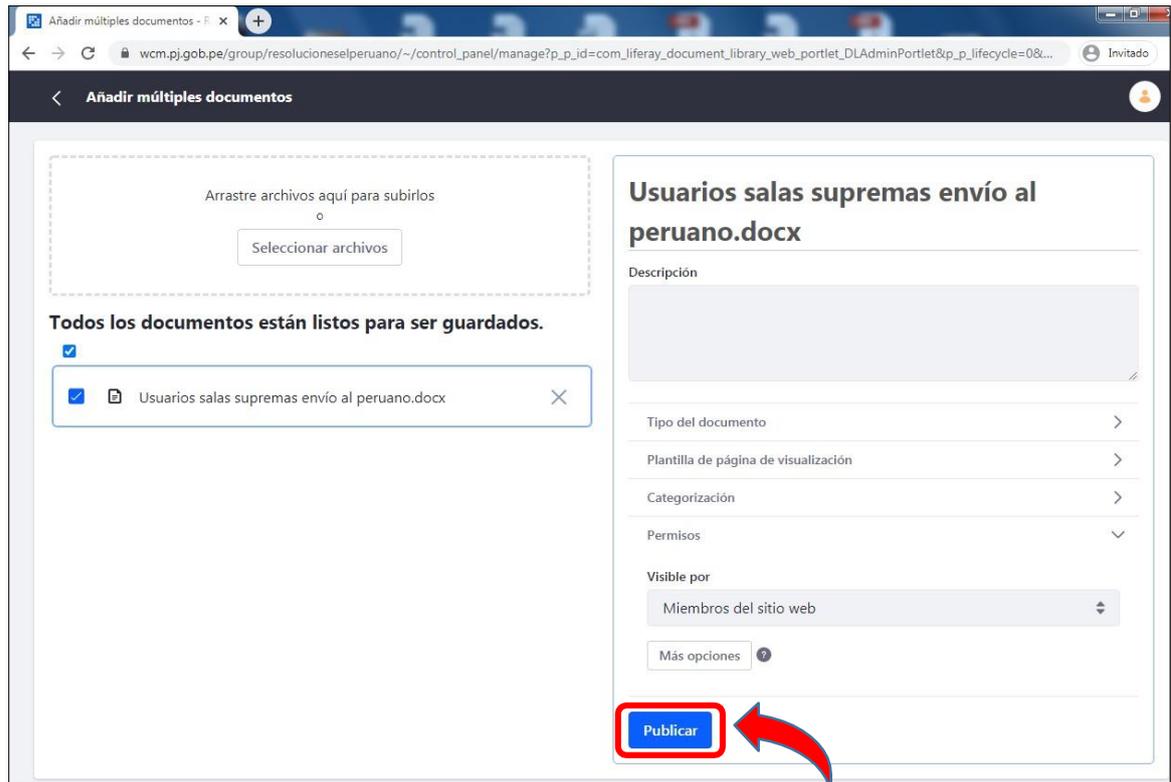
seguidamente se desplegará un menú de opciones de donde deberá seleccionar la opción “Carga múltiple de archivos.



10. Aparecerá una ventana a donde usted deberá “arrastrar” los archivos que desee cargar a la carpeta.

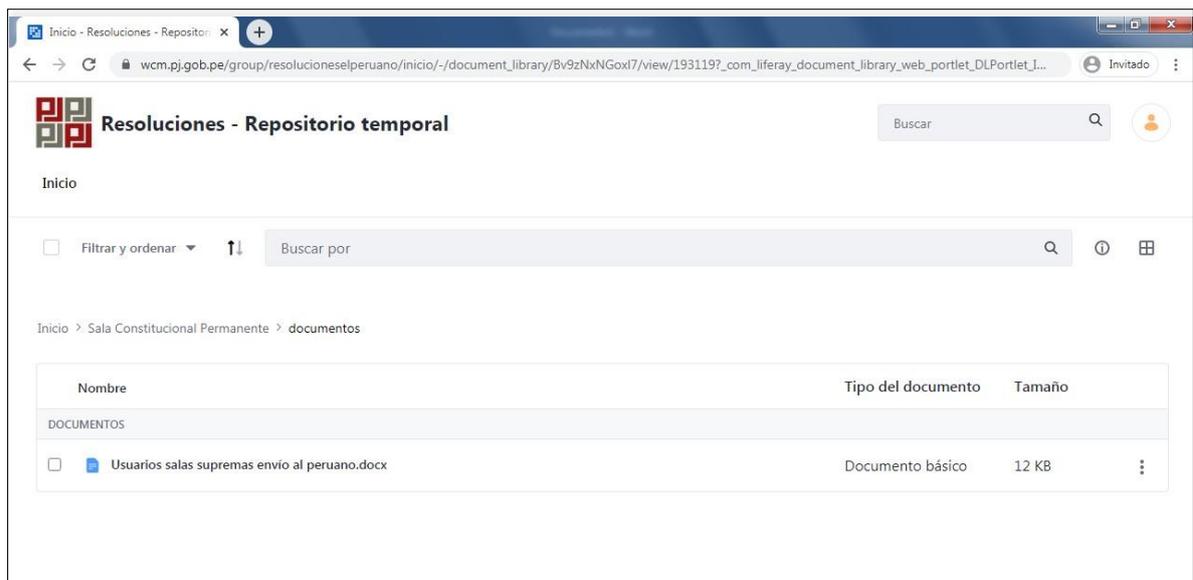


11. Una vez que haya concluido con el proceso de “arrastrar” los documentos que desee cargar, la ventana cambiará del siguiente modo:

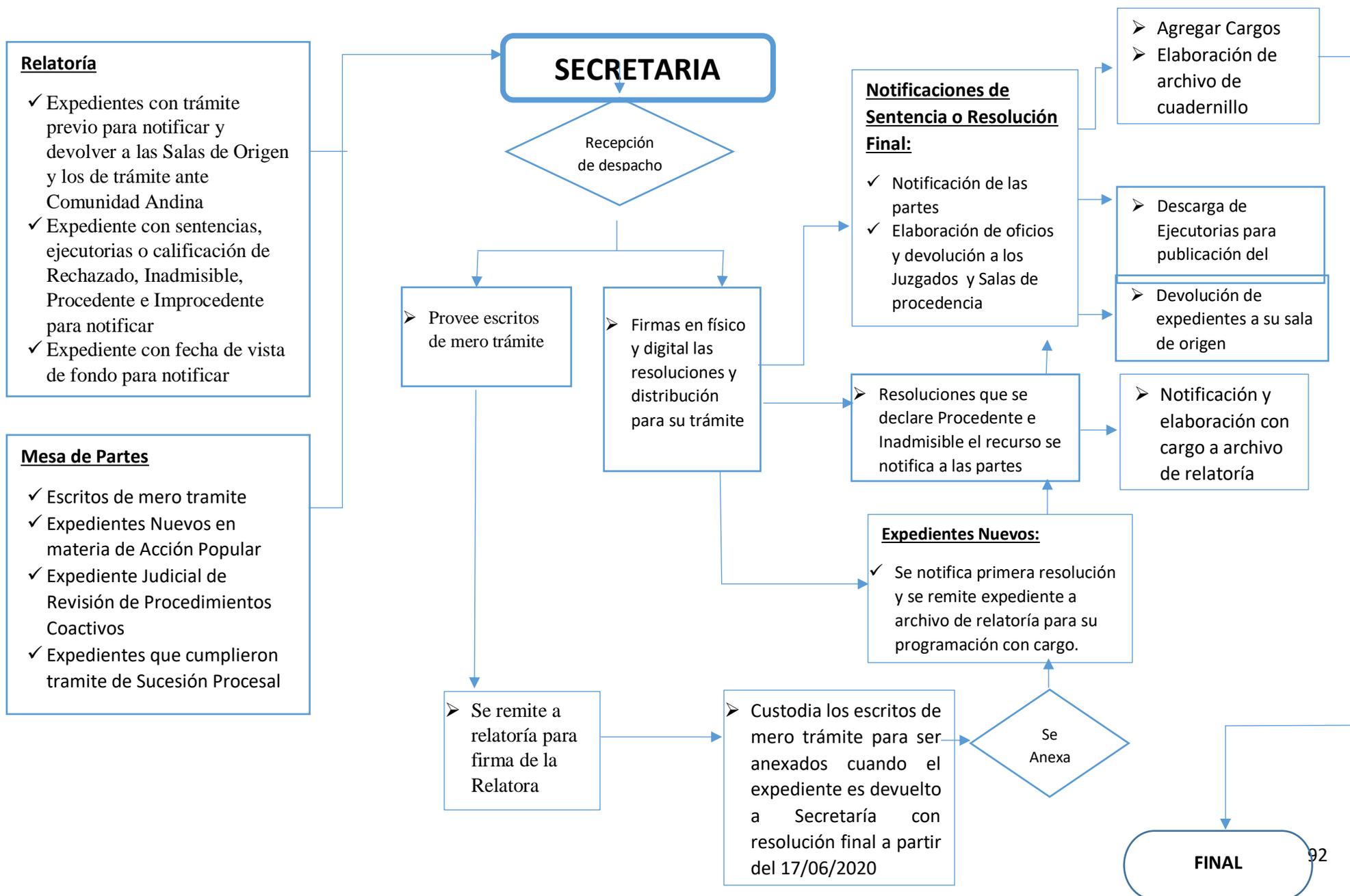


6. Finalmente, hacer clic en el botón “Publicar”.

7. Si el proceso fue realizado correctamente, los documentos cargados se mostrarán del siguiente modo:



FLUJOGRAMA DE LA SECRETARIA DE LA SALA SUPREMA



Anexo 3: Instrumentos cuantitativo

INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA SALA SUPREMA

(Instrumento cuantitativo)

Estimado colaborador(a):

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir el proceso administrativo en la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente. Su aporte es valioso, en ese sentido debe marcar una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
----------------------	---------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
	SUBCATEGORÍA: PLANIFICACION	1	2	3	4	5
1	¿El plazo de atención de los escritos que ingresan a la sala son los adecuados?	1	2	3	4	5
2	¿Los expedientes que ingresan a la sala están bien clasificados según la materia?	1	2	3	4	5
3	¿El área donde labora cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos trazados?	1	2	3	4	5
4	¿Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?	1	2	3	4	5
5	¿Las audiencias tienen una programación adecuada dentro del plazo establecido?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: ORGANIZACION						
6	¿Los recursos que posee la sala son suficientes para realizar su trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Las actividades que se desarrollan en su área son claras?	1	2	3	4	5
8	¿Las solicitudes (escritos) son asignadas al personal de forma adecuada?	1	2	3	4	5
9	¿El personal que tiene asignado la solicitud concluye con la atención final?	1	2	3	4	5
10	¿Las condiciones laborales del trabajo lo incentivan a permanecer en la entidad?	1	2	3	4	5

Nro.	Ítems	Valoración				
	SUBCATEGORÍA: DIRECCION	1	2	3	4	5
11	¿El personal de mesa de partes que atiende al público brinda información concreta?	1	2	3	4	5
12	¿Obtiene información precisa sobre la efectividad de su trabajo por parte de su jefe inmediato?	1	2	3	4	5
13	¿Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos?	1	2	3	4	5
14	¿Su jefe inmediato propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: CONTROL						
15	¿El archivo de la sala tiene una rotulación adecuada para su fácil ubicación?	1	2	3	4	5
16	¿El área donde se encuentra lleva un control mensual sobre los expedientes trabajados?	1	2	3	4	5
17	¿Todas las solicitudes ingresadas se encuentran correctamente presentadas?	1	2	3	4	5
18	¿Todas las solicitudes ingresadas son atendidas en el mes?	1	2	3	4	5

Anexo 4: Instrumentos cualitativo

Guía de entrevista

DATOS GENERALES

Cargo actual:	
Código de la entrevista:	
Fecha:	
Lugar de la entrevista:	Plataforma Meet

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es el tiempo promedio que tiene un expediente desde su ingreso a mesa de partes para su atención? ¿Es un tiempo que está dentro del plazo? Y ¿de qué forma se puede agilizar ese mecanismo? ¿Por qué?
2	¿Cómo ha afectado la pandemia en el funcionamiento de la sala o su productividad? ¿Cuáles son los problemas que impiden el desarrollo de la productividad de la sala? ¿Por qué?
3	¿Cuáles son los factores que impiden que el personal desarrolle su talento en la sala? ¿Cuáles son los criterios que se aplican para motivar al cumplimiento de los objetivos en la sala? ¿Por qué?
4	¿Cómo responsable del área como puede usted medir el cumplimiento de los objetivos y con cuanto tiempo hace la medición? ¿Por qué?

Anexo 5: Base de datos

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	3	4	3	5	4	2	5	3	3	2	2	3	3	2	4	1	3	3
2	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	2	4	2
3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	3	1	4	4	3	4	3
4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	1	4	4
5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3	2
6	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	2	3	3	4	4	2	4	2	3	1	3	2	3	1	3	1	2	2
8	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3	1
9	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	1	2	3
10	1	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	1	3	2
11	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1
12	1	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	2	3	1	2	1	2	2
13	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	1	2	2
14	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1
15	1	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	1
16	2	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2
17	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2
18	3	4	4	5	3	3	1	4	3	1	1	4	3	2	3	3	2	2
19	2	4	3	5	3	1	4	2	4	5	1	2	5	5	4	1	2	2
20	2	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	1
21	1	4	3	5	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2	1	2	2
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	1	2	2
23	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	1	3	1	3	1	2	2
24	2	4	3	4	3	1	3	3	4	2	1	1	3	2	3	2	2	1
25	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	1
26	2	4	3	4	2	2	3	4	3	1	1	1	1	4	2	1	2	1
27	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	5	3	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
29	2	5	5	4	3	2	3	4	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2
30	3	5	4	3	2	1	4	3	5	2	3	2	1	3	3	1	2	1
31	2	4	2	4	3	3	4	4	3	1	3	2	1	2	2	1	2	1
32	2	4	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2
33	2	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1
34	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	1	2	3	1	3	1
35	2	4	3	3	2	2	4	3	4	2	2	1	1	2	3	1	2	3
36	2	4	4	4	2	2	4	2	2	1	2	3	1	2	3	1	3	1
37	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1
38	1	5	5	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	1	3	1
39	3	4	5	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1
40	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	3	1	2	3	1	2	1
41	2	5	2	4	3	2	4	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	1
42	4	5	4	3	3	1	4	4	2	1	1	2	1	2	3	1	2	2
43	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	1	3	1
44	2	4	3	4	2	3	4	4	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
45	2	5	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	1	2	2	1	3	2

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas

Guía de entrevista

DATOS GENERALES

Cargo actual:	Secretario de la Sala
Código de la entrevista:	0001
Fecha:	19/04/2022
Lugar de la entrevista:	Plataforma Meet

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es el tiempo promedio que tiene un expediente desde su ingreso a mesa de partes para su atención? ¿Es un tiempo que está dentro del plazo? Y ¿de qué forma se puede agilizar ese mecanismo? ¿Por qué?	El tiempo de un expediente ingresado en la sala es de 10 meses aproximadamente, está dentro del plazo administrativo, pero en la mayor parte de oportunidades las partes llaman para pedir que aceleren el proceso, cosa que no podemos hacer porque tiene que seguir su línea de tiempo. Una estrategia para agilizarlo sería dictando normas que modifiquen algunas leyes que son muy burocráticas y engorrosas para que se pueda llegar al objetivo planteado.
2	¿Cómo ha afectado la pandemia en el funcionamiento de la sala o su productividad? ¿Por qué?	Mucho debido a que la falta de personal de forma física, se vio reflejado en la productividad, falta de recursos humanos, falta de herramientas tecnológicas hizo que se tenga que reprogramar las funciones que cumplía cada personal y diseñar nuevas tareas para el personal de riesgo que trabaja desde su casa.
3	¿Cuáles son los problemas que impiden el desarrollo de la productividad de la sala? ¿Por qué?	Esos problemas son la falta del recurso humano y las herramientas tecnológicas necesarias para un buen funcionamiento del Poder Judicial, con solo mencionar que cuando empezó la pandemia y se estableció el trabajo remoto, gran parte de personal no

		contaba con una computadora o laptop. Estos sucesos que se fueron dando hicieron que no se pueda ir en la dirección adecuada.
4	¿Cuáles son los factores que impiden que el personal desarrolle su talento en la sala? ¿Por qué?	En Palacio de Justicia existe un serio problema de comunicación en todas las áreas no solo en la Constitucional Permanente, esto impide el estilo de dirección a la que se quiere ir llegue a plasmar en el personal, el talento humano es esencial para el funcionamiento del área y los jefes estamos para hacer seguimiento y apoyar al personal a que se desarrolle.
5	¿Cuáles son los criterios que se aplican para motivar al cumplimiento de los objetivos en la sala? ¿Por qué?	El criterio que manejo es de hacer que el proceso que se desarrolla en la secretaria sea fluido y esto se logra llevando una dirección adecuada para que todos nos sintamos comprometidos con lo que hacemos y llegar a los objetivos planteados por el área.
6	¿Cómo responsable del área como puede usted medir el cumplimiento de los objetivos y con cuanto tiempo hace la medición? ¿Por qué?	Para medir el cumplimiento de los objetivos del personal a mi cargo tiene que ver con la toma de decisiones y realizar un control con la tarea asignada; es decir, el trabajo encomendado. Cada trabajo tiene un tiempo determinado y verificación si la persona capacitada para responder en forma oportuna, lo cual permite a uno evaluar el rendimiento del personal.

Guía de entrevista

DATOS GENERALES

Cargo actual:	Relatora de la Sala
Código de la entrevista:	0002
Fecha:	20/04/2022
Lugar de la entrevista:	Plataforma Meet

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es el tiempo promedio que tiene un expediente desde su ingreso a mesa de partes para su atención? ¿Es un tiempo que está dentro del plazo? Y ¿de qué forma se puede agilizar ese mecanismo?	Un tiempo promedio sería de 9 a 11 meses esto depende mucho también de la materia. Sí, es un tiempo prudente para que la entidad pueda revisar y analizar todo el proceso, la forma de agilizar el sistema judicial es que se omitan todos los procesos burocráticos ya que eso se vuelve una pérdida de tiempo esperando solo la firma de un área a otra, esto ayudará a tener una mayor productividad y alcanzar las metas trazadas, otra forma es realizando sugerencias para mejorar el SIJ Supremo que muchas veces es también un factor que juega en contra de nosotros.
2	¿Cómo ha afectado la pandemia en el funcionamiento de la sala o su productividad?	Muchísimo porque ya se conocía un sistema de trabajo, era más fácil de poder controlar todo de manera presencial. Ya con la llegada del Covid-19 se tuvo que rediseñar un nuevo sistema, porque el personal también se redujo al ser de riesgo y por dictamen del gobierno esas personas no podían salir de casa.
3	¿Cuáles son los problemas que impiden el desarrollo de la productividad de la sala?	Actualmente por la pandemia el trabajo semipresencial impide que la sala haga una producción como en años normales porque no alcanza el tiempo que se trabaja presencialmente en la Sala, se tiene que diseñar nuevas formas de agilizar las labores para todo el personal.
4	¿Cuáles son los factores que impiden que el personal desarrolle su talento en la sala?	Considero que pasan más por un tema motivacional para el personal, algunos buscan una mejor escala salarial, la Sala no cuenta con estrategias para desarrollar el talento del personal.
5	¿Cuáles son los criterios que se aplican para motivar al cumplimiento de los objetivos en la sala?	En relatoría uso el razonamiento que tiene mi personal para poder resolver un problema, ya que hay que interpretar algunas resoluciones, también se usa mucho

		que estrategias aplica cada trabajador para llegar a la meta del día.
6	¿Cómo responsable del área como puede usted medir el cumplimiento de los objetivos y con cuanto tiempo hace la medición?	Como relatora de la sala realizo una medición cada dos meses para poder ver cuántos expedientes se ha podido generar por persona, esto me permite tener un control sobre el trabajo que realizan para hacer un seguimiento.

Guía de entrevista

DATOS GENERALES

Cargo actual:	Jefa de Mesa de partes
Código de la entrevista:	0003
Fecha:	20/04/2022
Lugar de la entrevista:	Plataforma Meet

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es el tiempo promedio que tiene un expediente desde su ingreso a mesa de partes para su atención? ¿Es un tiempo que está dentro del plazo? Y ¿de qué forma se puede agilizar ese mecanismo?	En mesa de partes se hace la distribución al día siguiente de haber sido recibido, una forma de agilizar el procedimiento es que todo concuerde, es decir, los folios, las cortes de origen, partes, etc. La implementación de dictámenes que hagan más fluido el sistema judicial de manera interna y dejar de lado la burocracia que existe en toda entidad pública, muchas veces innecesario. Así mismo se pide una mejora en el Sistema que se maneja en la Sala para llegar a las metas de la organización.
2	¿Cómo ha afectado la pandemia en el funcionamiento de la sala o su productividad?	La pandemia nos ha afectado mucho ya que mesa de partes cuenta con varias personas que son de riesgo y eso nos vio en la obligación de enviarlos a casa. Tuvimos que cambiar los procedimientos y rediseñar las funciones del personal que venía de manera presencial, ya que lastimosamente en mesa de partes las labores eran 100% presenciales.
3	¿Cuáles son los problemas que impiden el desarrollo de la productividad de la sala?	Un gran problema de nosotros hasta la actualidad es el personal que trabaja desde casa, en mesa de partes se folia, se cose, se pega expedientes, etc. Y nos hace falta personal para poder realizar ese tipo de funciones ya que teníamos a cada persona en el puesto específico para que el procedimiento sea más rápido.
4	¿Cuáles son los factores que impiden que el personal desarrolle su talento en la sala?	Considero que la falta de oportunidades hace que impidan que el personal pueda explotar el talento. Una persona que cuente con estrategias para poder desarrollar su labor es un personal que merece valorar su talento, de lo contrario ante la falta de oportunidades siempre toman otro rumbo.
5	¿Cuáles son los criterios que se aplican para motivar al cumplimiento de los objetivos en la sala?	En mesa de partes se aplica lo que es el seguimiento a cada persona, saber que dirección está tomando para alcanzar los objetivos del área y determinar cuánto es lo que produce semanal o mensualmente.
6	¿Cómo responsable del área como puede usted medir el cumplimiento de los objetivos y con cuanto tiempo hace la medición?	Como jefa de la mesa de partes de la Constitucional Permanente tengo que controlar que actividades se realizan por cada personal, también es tomar decisiones acertadas para resolver un problema o agilizar algún procedimiento. La medición

		que realizo es cada dos meses, de acuerdo a la productividad sacamos una estadística que es enviada a relatoría.
--	--	--

Anexo 7: Pantallas del Atlas. Ti

The screenshot displays the ATLAS.ti software interface for managing codes. The window title is 'Tesis Verastegui - ATLAS.ti' and the active tab is 'Administrar códigos'. The interface is divided into several sections:

- Menu Bar:** Archivo, Inicio, Buscar & Codificar, Analizar, Importar & Exportar, Herramientas, Ayuda.
- Toolbar:**
 - Códigos:** Crear grupo, Crear grupo inteligente, Código inteligente, Códigos libres.
 - Administrar:** Crear instantánea, Duplicar códigos, Renombrar códigos, Eliminar, Editar comentario, Editar código inteligente, Abrir administrador de grupos.
 - Administrar códigos:** Cambiar color, Fusionar códigos, Dividir código.
 - Herramientas:** Abrir red, Árbol de códigos, Nube de palabras, Lista de palabras.
 - Vista:** Informe, Exportar a Excel.
- Project Explorer (Explorador del proyecto):** Shows a tree view of the project structure, including 'Códigos (16)'.
- Main Workspace:**
 - Search:** 'Buscar grupos de códigos' and 'Buscar entidades'.
 - Table:** A table listing code groups with columns: Nombre, Enraizamiento, Densidad, Grupos, and Crea.

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Crea
Categoría Proceso Administrativo (12)	9	0	[Categoría Proceso Administrativo] [Planificación]	Mo
Control (3)	7	0	[Categoría Proceso Administrativo] [Planificación]	Mo
Dirección (3)	6	0	[Categoría Proceso Administrativo] [Planificación]	Mo
Organización (3)	6	0	[Categoría Proceso Administrativo] [Organización]	Mo
Planificación (3)	7	0	[Categoría Proceso Administrativo] [Organización]	Mo
C1.1.1 Las metas de la organiz...	4	0	[Categoría Proceso Administrativo] [Organización]	Mo
C1.1.2 Las mejores estrategias...	10	0	[Categoría Proceso Administrativo] [Dirección]	Mo
C1.1.3 Las estrategias para lle...	12	0	[Categoría Proceso Administrativo] [Dirección]	Mo
C1.2.1 El diseño de las tareas	3	0	[Categoría Proceso Administrativo] [Control]	Mo
C1.2.2 Designar a las personas...	2	0	[Categoría Proceso Administrativo] [Control]	Mo
C1.2.3 Los métodos y procedi...	4	0	[Categoría Proceso Administrativo] [Control]	Mo
C1.3.1 Determinar como se dir...	0	0		Mo
C1.3.2 Determinar el estilo de l...	0	0		Mo
C1.3.3 Determinar las strategi...	0	0		Mo
C1.4.1 Las actividades que se n...	0	0		Mo
C1.4.2 Los medios de control...	0	0		Mo
C1.4.3 La toma de decisiones	0	0		Mo
SC.1.1 Planificación	0	0		Mo
SC.1.2 Orqanización	0	0		Mo
 - Comentario:** A section for adding comments to the selected item.
- Status Bar:** Shows '16 códigos' and the system tray with date and time (10/06/2022, 15:04).

Tesis Verastegui - ATLAS.ti

Administrar grupos

Grupos de códigos

Crear grupo, Crear grupo inteligente, Duplicar, Crear instantánea, Renombrar, Eliminar, Editar comentario, Editar grupo inteligente, Abrir administrador de códigos, Abrir red, Explorar en Internet, Exportar a Excel

Explorador del proyecto

Administrador de redes, Administrador de grupos de códigos, Administrador de códigos

Buscar grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
◊ Categoría Proceso Administrativo	12	Mobile46	26/04/2022 23:15	Mobile46	26/04/2022 23:15
◊ Control	3	Mobile46	26/04/2022 23:09	Mobile46	26/04/2022 23:09
◊ Dirección	3	Mobile46	26/04/2022 23:07	Mobile46	26/04/2022 23:07
◊ Organización	3	Mobile46	26/04/2022 23:05	Mobile46	26/04/2022 23:05
◊ Planificación	3	Mobile46	26/04/2022 22:53	Mobile46	26/04/2022 22:53

Códigos en grupo:

Códigos no en grupo:

- ◊ C1.1.1 Las metas de la organización
- ◊ C1.1.2 Las mejores estrategias para lograr los objetivos
- ◊ C1.1.3 Las estrategias para llegar a las metas planteadas
- ◊ C1.2.1 El diseño de las tareas
- ◊ C1.2.2 Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos
- ◊ C1.2.3 Los métodos y procedimientos que se emplearán

Comentario:

No se han seleccionado grupos (o se ha seleccionado más de un grupo).

5 grupos de códigos 0 códigos en grupo 16 no en grupo

Escribe aquí para buscar

17°C 15:10 10/06/2022

Tesis Verastegui - ATLAS.ti

Administrar redes

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Redes Buscar & Filtrar Vista

Crear grupo
 Crear grupo inteligente
 Duplicar
 Renombrar red
 Eliminar
 Editar comentario
 Abrir administrador de grupos
 Abrir red
 Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Analizar

Explorador del proyecto Administrador de redes Administrador de grupos de códigos Administrador de códigos Administrador de documentos

Buscar

- Tesis Verastegui
 - Documentos (1)
 - Códigos (16)
 - Memos (0)
 - Redes (5)
 - Grupos de documentos (0)
 - Grupos de códigos (5)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de multimedios

Selecciona ítem para ver su comentario

5 redes

Buscar redes

Nombre	Grado	Grupos	Creado por	Modificado por	Creado
Categoría Proceso Admir	41		Mobile46	Mobile46	26/04/2022 23:17
Control	11		Mobile46	Mobile46	26/04/2022 23:09
Dirección	28		Mobile46	Mobile46	26/04/2022 23:08
Organización	21		Mobile46	Mobile46	26/04/2022 23:06
Planificación	20		Mobile46	Mobile46	26/04/2022 22:59

Comentario:

17°C 15:12 10/06/2022

Anexo 8: Validación de la propuesta



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones															
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																				
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.																
Sub categoría 1: Planificación																																					
Indicador 1: Las metas de la organización																																					
1.	¿El plazo de atención de los escritos que ingresan a la sala son los adecuados?	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría e	No existe relación entre el ítem, sub categoría e	Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las	4	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría,	Existe regular relación entre la categoría, sub categoría,	Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría,	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría	El ítem requiere aún modificaciones para ser	El ítem es relevante y debe ser incluido en el	4																
2.	¿Los expedientes que ingresan a la sala están bien clasificados según la materia?					4					4					4					4																
Indicador 2: Las mejores estrategias para lograr los objetivos																																					
3.	¿El área donde labora cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos trazados?					4					4					4					4																
4.	¿Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?					4					4					4					4																
Indicador 3: Las estrategias para llegar a las metas planteadas.																																					
5.	¿Las audiencias tienen una programación adecuada dentro del plazo establecido?					4					4					4					4																
Sub categoría 2: Organización																																					
Indicador 4: El diseño de las tareas																																					
																					Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																

6.	¿Los recursos que posee la sala son suficientes para realizar su trabajo?				4					4					4	
7.	¿Las actividades que se desarrollan en su área son claras				4					4					4	
Indicador 5: Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos																

8.	¿Las solicitudes (escritos) son asignadas al personal de forma adecuada?				4					4					4	
Indicador 6: Los métodos y procedimientos que se emplearán																
9.	¿El personal que tiene asignado la solicitud concluye con la atención final?				4					4					4	
10.	¿Las condiciones laborales del trabajo lo incentivan a permanecer en la entidad?															
Sub categoría 3: Dirección																
Indicador 7: Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas																
11.	¿El personal de mesa de partes que atiende al público brinda información concreta?				4					4					4	
12.	¿Obtiene información precisa sobre la efectividad de su trabajo por parte de su jefe inmediato?				4					4					4	
Indicador 8: Determinar el estilo de la dirección adecuada																
13.	¿Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos?				4					4					4	
Indicador 9: Determinar las estrategias para la solución del problema																
14.	¿Su jefe inmediato propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo?				4					4					4	
Sub categoría 4: Control																
Indicador 10: Las actividades que se necesitan ser controladas																
15.	¿El archivo de la sala tiene una rotulación adecuada para su fácil ubicación?				4					4					4	

16.	¿El área donde se encuentra lleva un control mensual sobre los expedientes trabajados?				4					4				4		
Indicador 11: Los medios de control que se emplearán																
17.	¿Todas las solicitudes ingresadas se encuentran correctamente presentadas?				4					4				4		
Indicador 12: La toma de decisiones																
18.	¿Todas las solicitudes ingresadas son atendidas en el mes?				4					4				4		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

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

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración		
Metodólogo/ temático	Metodológico	Lugar y fecha	06-04-2022

Nombres y Apellidos	Carlos Alberto Pastor Casas	DNI N°	18089419
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	949622729
Años de experiencia		Firma	
Título profesional/ Grado académico	Economista		
Metodólogo/ temático	Asesor	Lugar y fecha	06-04-2022

Nombres y Apellidos	Pablo Ricardo Ciudad Fernandez	DNI N°	17873919
Condición en la universidad	Docente a Tiempo Parcial	Teléfono / Celular	949650538
Años de experiencia	25 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Lic. Adm / Mg. En Gestión de Talento Humano		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	06-04-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Propuesta de mejora continua en el proceso administrativo de la Sala Suprema, Lima 2022
Nombre de la propuesta: Mejora Continua

Yo, Carlos Alberto Pastor Casas identificado con DNI Nro 18089419 Especialista en Gestión, Maestro en Administración, Dr. Educación Actualmente laboro en Universidad Norbert Wiener Ubicado en Lince. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

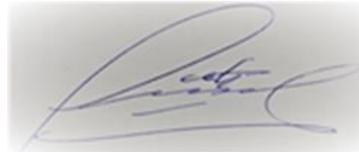
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es consistente.
2. La propuesta aporta a los objetivos.
3. Se entiende la propuestaEs todo cuanto informo;



Firma

Resultados desarrollo de tesis

Propuesta de mejora continua en el proceso administrativo de la Sala Suprema, Lima 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Anexo 9: Matriz de trabajo

Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Rendimiento, Administración, Talento Humano	Palabras claves del informe	Perfeccionamiento, Administración, Proceso Administración, Enfoque	Palabras claves del informe	Gestión de talento humano, Habilidades, Manual de funciones, Procesos Administrativos
Título del informe	Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial	Título del informe	Mejora de los procesos administrativos en empresas que prestan servicios de climatización para el cantón Portoviejo	Título del informe	Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano
En la actualidad, el proceso administrativo es importante en las organizaciones porque permite tener el control de los activos de forma organizada y así disponer de los mismos. En un estudio llevado a cabo en la ciudad de Guayaquil se identificaron las siguientes falencias: (a) la mala comunicación; (b) una administración poco eficiente, hace que se obtenga como resultado una baja aceptación por parte de los consumidores; y por último (c) la organización en general no se siente comprometida. Mediante la investigación se logra determinar cuáles son esos factores que alteran la eficiencia de la entidad. (Calderón, et al, 2018)		En una empresa dedicada al servicio de Climatización en Ecuador presenta diferentes problemas en el proceso administrativo, la información brindada por el personal que trabaja dentro de la organización fue fundamental para obtener los datos que determinaron la causa de los problemas. (a) Los administradores de la entidad no le toman el interés adecuado al cargo que manejan (b) No muestran preocupación al desarrollo del talento humano de los colaboradores. El investigador recomienda hacer una reingeniería en el proceso administrativo para poder elevar la eficiencia y productividad de la organización.		En el mismo concepto, en un estudio de una empresa de transporte masivo en Guayaquil, se analizó los siguientes problemas en la organización: (a) el personal no cuenta con funciones específicas; (b) no se desarrollan las actividades de manera normal; (c) pérdida de tiempo y, por último; (d) la organización no cuenta con un área de talento humano. En su informe indican que, la organización en los elementos que desarrollen la misión y visión de la empresa contribuyen a alcanzar las metas y objetivos trazados por la entidad. Así también, el proceso administrativo permitirá un mayor control sobre las acciones tomadas por los encargados. (Bustamante, et al, 2019).	
Evidencia del registro en Ms Word	(Calderón Angulo, Huilcapi, Montiel, Mora, & Naranjo, 2018)	(Arias, 2021)		(Bustamante, Bustamante, Caamaño, & Cabezas, 2019)	

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Gestión, Procesos, Junta, Procesos de negocios	Palabras claves del informe	Procesos, Procesos Administrativos	Palabras claves del informe	Calidad, Proceso, Políticas, Pacientes
Título del informe	Evaluación Del Proceso Administrativo de los Dirigentes de las Juntas de Acción Comunal de la Provincia de Márquez	Título del informe	El control interno y la gestión administrativa en la empresa SERGROUP INVERSIONES SAC- Huaraz, 2017	Título del informe	Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019
<p>Hoy en día el proceso administrativo es importante porque permite racionalizar los recursos de la organización, así como también la mano de obra. En una investigación que se desarrolló en una junta vecinal en la provincia de Márquez, se analizaron las siguientes falencias que aquejan a dicha organización: (a) planificación mal estructurada; (b) malversación de los recursos; (c) la autogestión de los recursos con otras comunidades. Y, por último; (d) el poco conocimiento de los vecinos sobre temas dirigenciales y administrativos. En el informe se sugiere la reestructuración de la organización. Asimismo, el censo de toda la población para llevar un mejor control sobre los recursos, Por otro lado, se espera poder dar una mejor calidad de vida a los pobladores de la localidad de Márquez. Rodríguez et al. (2019)</p>		<p>Revisando el aporte nacional de Ramírez (2019) indica que, en la empresa Sergroup Inversiones S.A.C. ubicada en la ciudad de Huaraz, tiene como objetivo principal analizar los problemas que aquejan a la empresa y que llevan a tener un mal manejo. Asimismo, presenta los siguientes problemas: (a) carece de control interno; (b) no cuentan con políticas de gestión; (c) el liderazgo no llega a toda la organización. Y, por último; (d) no se aplican medidas correctivas. La investigadora sugiere que, los jefes de las áreas sean capacitados con cursos de liderazgo para fortalecer sus respectivas áreas, además, aplicar mecanismos de control internos para reducir las amenazas. Por otro lado, reestructurar las medidas correctivas para poder obtener los resultados esperados.</p>		<p>Para Flórez (2019) en su informe sobre incidencias en la calidad del servicio en un hospital en la ciudad de Chota, indica que la entidad de salud pública presenta diferentes problemas: (a) los pacientes rechazan el proceso administrativo actual; (b) No están conforme con la atención que reciben por parte del personal médico; (c) los pacientes sienten indiferencia por parte de los médicos del hospital. La investigadora sugiere hacer una reingeniería con la atención que se le brinda a los pacientes del hospital José Hernán Soto Cadenillas. Asimismo, plantea que el personal médico sea más empático con las personas que asisten a la entidad de salud</p>	
Evidencia del registro en Ms Word	(Rodríguez, Ubaque, & Díaz, 2019)	(Ramírez, 2019)		(Flórez, 2019)	

4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Proceso Administrativo
Distribución	Reprogramaciones	Los errores en las vistas hacen que se tenga que reprogramar las audiencias	<p>Luego de revisar las diferentes investigaciones nacionales e internacionales, se procede a ver cuál es la problemática que atraviesa la entidad del estado. De tal manera se identifica que las reprogramaciones de las vistas aumentar el retraso de la sala conllevando a la pérdida de escritos, lo cual hace que se realice doble labor y por ende se generó un cuello de botella. Si no reorganiza proceso de distribución tendrá como consecuencia una baja productividad en la sala.</p> <p>Por otro lado, se visualiza que la falta de empatía y la falta de vocación de servicio hacen que se genere un malestar general en los ciudadanos que vienen a buscar justicia. De no cambiar estos actos por parte de los trabajadores del sector público, la mala reputación del Poder Judicial seguirá en aumento, manchando el trabajo del personal que si está comprometido.</p> <p>Asimismo, otros problemas que aqueja la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente es la falla del sistema conocido como SIJ SUPREMO, así también el desconocimiento del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la mala capacitación que recibe el personal del Poder judicial. Esto conlleva a que se generen retrasos y pérdida de tiempo en el manejo del sistema en un expediente, así como también el mal uso del papel.</p>
		Las disposiciones tomadas por el gobierno por la pandemia en las entidades públicas también afectaron el problema de producción	
	Aumenta el retraso	Al generarse los errores en la distribución de los expedientes y averiguar en que área se encuentra obliga a reprogramar el caso.	
	Pérdida de escritos	Al no llevar un control sobre los escritos que se ingresan por Mesa de Partes, hacen que se extravíen los documentos de los litigantes.	
		El error al momento generar los datos en la caratula de los expedientes hacen que los escritos sean generados a otras áreas.	
Atención al público	Falta de Empatía	Los trabajadores públicos carecen de empatía al momento de brindar información al ciudadano.	
		Esto también se ve reflejado entre los mismos servidores públicos.	
	Falta de Vocación de servicio	Las desigualdades remunerativas en el PJ se ven reflejado en la poca motivación de los servidores.	
		La poca identidad con el Sistema Judicial hace que los trabajadores solo realicen su trabajo sin alguna satisfacción.	
	Bajo Rendimiento	El desgaste anímico y emocional que tiene el personal del PJ producto de la pandemia hace que este realice un bajo desempeño al momento de brindar una información	

Sistema (SIJ SUPREMO)	Falla del Sistema	La gran concentración de información que se genera en el SIJ SUPREMO hace que el sistema se ponga lento en forma general, limitando así las opciones para poder avanzar	
		El sistema siempre presenta errores al momento de realizar las firmas y notificaciones.	
	Desconocimiento del Expediente Judicial Electrónico (EJE)	La poca capacitación que se dio al personal judicial repercute en la acumulación de este tipo de expedientes	
		El expediente EJE aún presenta errores en las notificaciones y manejo del mismo.	
	Poca Capacitación de la plataforma	Los usuarios nuevos en el PJ solo reciben una vez la capacitación del manejo del sistema, esto hace que el aprendizaje sea ineficiente.	
		El desconocimiento de los comandos del SIJ SUPREMO induce al error al personal que no está capacitado correctamente.	

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente Internacional 1:			
Título	Propuesta de mejora de procesos administrativos aplicado a cnel-ep matriz guayaquil	Metodología	
Autor	Xiomara Cecibel Obregón Delvalle Ginger Lisbeth Ponce Alvarado	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Descriptiva y Exploratoria
Año	2018		
Objetivo	Diseñar un plan de mejora en los procesos administrativos para reducir las quejas y reclamos del área de servicio al cliente de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL-EP Matriz Guayaquil para el año 2018.	Diseño	
Resultados	Los principales resultados obtenidos de la investigación fueron que las quejas y los reclamos se aumentan por motivo que no se le da un adecuado uso al plan de capacitación de dicha área	Método	Inductivo
		Población	
		Muestra	54
		Unidades informantes	
Conclusiones	la principal conclusión es que el plan de capacitación anual de la empresa requiere mejora en los procesos administrativos para el área del servicio al cliente, esto le permitirá a la empresa a mejorar el servicio que brinda a los clientes, además que contribuye al eficiente desempeño de los empleados de CNEL-EP	Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Triangulaciones
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Obregón y Ponce (2018) En su estudio sobre diseñar nuevos procesos administrativos en el servicio de atención al cliente, tuvieron como conclusión que las capacitaciones anuales que se realizan en la Corporación Nacional no son las adecuadas si se quiere tener un proceso administrativo óptimo que ayude a la empresa a brindar un mejor servicio de calidad y así también el trabajador cumpla eficientemente su labor dentro de la organización. Del presente estudio se utilizará el marco teórico para reforzar y fortalecer el trabajo de investigación.		
Referencia	(Obregon & Ponce, 2018)		

Datos del antecedente internacional 2:			
Título	Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria	Metodología	
Autor	Carlos Patricio Orellana-Orellana Edison Fernando Orellana-Orellana Martha Alejandra Olivo-Olivo Víctor Raúl Tambo-Caraguay	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Cuenca	Tipo	Exploratoria
Año	2020		
Objetivo	Los objetivos planteados a través de este diagnóstico, deberán estar diseñados para potenciar las ventajas competitivas que el negocio y sector tengan en su momento, así como también en identificar falencias que se deban corregir para generar estabilidad en el mismo	Diseño	
Resultados	Se tendrá una clara idea de la situación actual del negocio y su entorno; una vez con dichos resultados se procede a planificar las acciones de corto y largo plazo, utilizando para ello estrategias prioritarias y ponderadas, a fin de establecer objetivos estratégicos	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se determinó un modelo de gestión de los procesos administrativos que sea aplicable a las PYMES de economía Popular y Solidaria en el Ecuador, donde se determinó la importancia de 4 fases de la administración como son la planificación, organización, dirección y control	Técnicas	Recolección documental – Revisión Bibliográfica
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Orellana, Orellana, Olivo, y Tambo (2020) En su estudio sobre elaborar un Sistema de Gestión para el Proceso Administrativo, concluyen que un modelo nuevo de proceso administrativo aplicado a una empresa PYME tiene como pilares fundamentales a la planificación, organización, control y dirección de una empresa para poder lograr los objetivos que se propongan ya sea en un corto, mediano o largo plazo. Del presente estudio se tomará en cuenta el marco teórico para poder tener un mayor alcance en relación a los modelos administrativos.		
Referencia	(Orellana, Orellana, Olivo, & Tambo, 2020)		
Datos del antecedente internacional 3:			

Título	Manual de procesos administrativos para la empresa creando estilos S.A CRESTILSA	Metodología	
Autor	Karen Stefania Bajaña Guerrero	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Guayaquil	Tipo	No Experimental
Año	2018		
Objetivo	Establecer un manual de procesos administrativos para la empresa Creando Estilos S.A CRESTILSA	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Con la finalidad de recolectar información suficiente de la empresa se identificaron tres procesos esenciales que se ejecutan dentro de la organización, estos son: proceso de reclutamiento y selección de personal, proceso de compra de insumos y proceso de pago de honorarios a prestadores de servicios.	Técnicas	Recolección de datos
		Instrumentos	Entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Bajaña (2018) En su estudio sobre la elaboración de un MPA para una empresa en el rubro del estilismo, la investigadora concluye que son tres los procesos administrativos que son generadores de pérdidas los cuales son: reclutamiento, compras y pagos. La organización y proceso administrativo de la empresa se ven afectadas ante el bajo rendimiento de las áreas mencionadas. Del presente trabajo se tomará como referencia el trabajo de campo realizado ya que las entrevistas en las que participaron los colaboradores fueron productivas al encontrarse muy bien estructurada.		
Referencia	(Bajaña, 2018)		

Datos del antecedente internacional 4:

Título	Funcionamiento del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) para la atención al cliente de la Empresa Hard Bar, en la ciudad de Estelí	Metodología	
Autor	Wilmer Ernesto Vásquez Urbina María José Mairena Blandón Ana Katherine Rivera Zeledón	Enfoque	Mixto
Lugar:	Estelí – Nicaragua	Tipo	Aplicada
Año	2019		
Objetivo	Analizar el funcionamiento del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) para el mejoramiento en la atención al cliente, de la Empresa Hard Bar en Estelí, en el periodo 2017 – 2018	Diseño	
Resultados	Los resultados demuestran que el proceso administrativo de Hard Bar está firmemente estructurado, sin embargo la falta de comunicación es un problema que afecta en gran medida a la organización, puesto que el proceso de planeación se realiza de forma correcta pero no se da a conocer a los colaboradores, el proceso de organización presenta fallas en su ejecución debido a que los manuales de funciones están estructurados pero no se dan a conocer, el proceso de dirección presenta alta rotación de personal mientras que el proceso de control presenta rotación de proveedores provocando costos y gastos que afectan a la empresa	Método	
		Población	500
		Muestra	48
		Unidades informantes	
Conclusiones	Con el presente trabajo de investigación se llegó a la conclusión que la hipótesis planteada se rechaza en un 100% debido a que la falta de comunicación producto de las fallas de dirección no afecta negativamente la atención al cliente, por lo que la empresa está bien estructurada y los canales de comunicación bien establecidos	Técnicas	Entrevista - Encuesta
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Mixto
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Vásquez, Mairena, y Rivera (2019) En el estudio de investigación sobre el proceder administrativo en el área de atención al cliente, los investigadores concluyen que la mala comunicación entre los colaboradores y sus superiores no altera el proceso administrativo y por ende no afecta la atención brindada a los clientes por lo que la empresa Hard Bard se encuentra muy bien definida organizacionalmente. Del presente trabajo de investigación se tomará como referencia el Manual de Organización y Funciones de la empresa Hard Bard ya que cuenta con un análisis muy bien estructurado sobre las funciones que debe de realizar cada personal.		
Referencia	(Vásquez, Mairena, & Rivera, 2019)		

Datos del antecedente internacional 5:		
Título	Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo	Metodología

Autor	Sergio Sixto González Rodríguez Danilo Augusto Viteri Intriago Aída Margarita Izquierdo Morán Guillermo Omar Verdezoto Córdova	Enfoque	Cualitativo – Cuantitativo
Lugar:	Quevedo – Ecuador	Tipo	Explorativa
Año	2020		
Objetivo	Se plantea como objetivo general elaborar un modelo de gestión para el Hotel Barros de la Ciudad de Quevedo. Alcanzándose el desarrollo e implementación de un modelo de gestión económico que permite al hotel mejorar la situación actual de la empresa, y proyectarse al futuro	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	De acuerdo con la investigación realizada se puede concluir que los procesos administrativos del Hotel Barros carecen de precisión técnica y científica, lo cual limita la gestión administrativa de la organización, y por consiguiente el cumplimiento de sus objetivos organizacionales	Técnicas	Encuestas - Entrevistas
		Instrumentos	Cuestionarios
		Método de análisis de datos	Cualitativo – Cuantitativo
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Gonzales, Viteri, Izquierdo, y Verdezoto (2020) En su estudio sobre una matriz de gestión administrativa de un servicio de Hotelería en Quevedo – Ecuador, los investigadores concluyen que el sistema administrativo del Hotel no cuenta con un asesoramiento profesional en su esquema administrativo lo cual no le permite obtener los resultados que se plantean como empresa. Del presente trabajo de investigación se tomará como referencia el marco teórico el cual reforzará la parte teórica del trabajo de investigación.		
Referencia	(Gonzales, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020)		

Datos del antecedente internacional 6:		
Título	Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia	Metodología

Autor	Raul J. Pacheco Granados Carlos A. Robles Algarín Adalberto J. Ospino Castro	Enfoque	Mixto
Lugar:	Colombia	Tipo	Descriptiva de campo y transversal
Año	2018		
Objetivo		Diseño	
Resultados	Los resultados indican que no hay enfoque administrativo predominante en las instituciones educativas de la zona rural y que existe moderada presencia en el uso de técnicas de investigación operacional en la gestión administrativa de los colegios. Además, 72% de los directores no utilizan soportes para decidir, 48% no usa referentes teóricos, aunque existen condiciones para adelantar estudios de investigación operacional en cada institución	Método	
		Población	25 instituciones educativas
		Muestra	
		Unidades informantes	Trabajadores de la institución
Conclusiones	Los resultados permiten concluir lo siguiente: 1) no existe un enfoque administrativo definido en las instituciones educativas rurales del distrito de Santa Marta. Se puede concluir que es necesario adelantar en cada institución reuniones de autoevaluación para evaluar la evolución del plan de mejoramiento institucional. En cada una de ellas es prioritario enmarcar las acciones en cada reunión para lograr que la institución utilice normas contables y financieras para presentar tanto informes como balances en las fechas requeridas, 3) hay moderada presencia en el uso de las técnicas de investigación operacional aplicadas a la gestión administrativa de instituciones educativas, requiriendo generar recomendaciones para incorporarlas dentro del direccionamiento de cada centro, 4) se puede concluir que la toma de decisiones como proceso formal no se lleva a cabo dentro de las instituciones educativas de la zona rural en Santa Marta. Esto deriva en la necesidad de realizar un proceso de sensibilización y discusión para impulsar entre los rectores un marco conceptual amplio en el cual hacer énfasis a la hora de tomar decisiones.	Técnicas	Recolección de datos
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	

<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Para la investigación de (Pacheco, et al., 2018) sobre el análisis del proceso administrativo en una entidad educativa rural en la ciudad de Colombia, indican que, el objetivo de la investigación es determinar en que situación se encuentra la gestión administrativa, su planificación y organización. Asimismo los investigadores concluyen que: (a) no cuentan con un proceso administrativo adecuado que se rija a los parámetros de la institución educativa; (b) no se cuenta con técnicas de investigación que permitan una enseñanza de calidad; por último; (c) los directores no encuentran capacitados con material actualizado, escaseando de referentes teóricos para su enseñanza. En ese sentido, se recomienda que la institución educativa ejecute plan de reingeniería en el proceso administrativo para mejorar la calidad de su enseñanza, así como también poder capacitar a sus directores para que pueda tomar mejores decisiones los cuales le permitan alcanzar un mejor prestigio de la institución y alcanzar sus objetivos. Del trabajo en mención se tomará como referencia el marco teórico, ya que puede contribuir para la ampliación de las bases teóricas del investigador.</p>
<p>Referencia</p>	<p>(Pacheco, Robles, & Ospino, 2018)</p>

Datos del antecedente internacional 7:

Título	Gestão administrativa a partir dos processos de empresas agrícolas no Equador	Metodología	
Autor	Marco Mauricio Chávez Haro Angel Gerardo Castelo Salazar Juan Federico Villacis Uvidia	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Ecuador	Tipo	No Experimental
Año	2020		
Objetivo	El objetivo de la investigación fue analizar la importancia de la gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que la gestión administrativa tiene un papel preponderante en cualquier empresa y por ende en las empresas agropecuarias, ya que está orientada a la consecución de los objetivos de la organización mediante la aplicación de las etapas inherentes al proceso administrativo como la planificación, organización, dirección y control, todas estas fases pretenden hacer más eficaz y eficiente a la empresa a fin de conseguir su desarrollo y crecimiento y por tanto, generar ganancias económicas	Técnicas	Recolección de datos
		Instrumentos	Entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En la investigación de (Chávez et al., 2020) sobre el proceso administrativo enfocado en las entidades agropecuarias en la ciudad de Quito, Ecuador. Indican que, el objetivo de la misma es realzar la importancia del proceso administrativo en una organización. En ese mismo sentido, los investigadores luego de revisar la problemática concluyen que: (a) la gestión administrativa no esta bien desarrollada; (b) no cuentan con los objetivos establecidos a corto plazo; (c) las empresas no cuentan con las funciones establecidas para sus trabajadores. De tal manera se sugiere que se aplique las medidas correctivas en el proceso administrativo, tales como corregir la plaificación de las entidades para obtener unos nuevos objetivos más acorde a su realidad y brindarle la importancia debida al proceso administrativo ya que juega un papel fundamental para el desarrollo de una organización. Del presente trabajo de investigación se tendrá como referencia el marco conceptual que permitirá ampliar el conocimientos de las teorías administrativas.		
Referencia	(Chávez, Castelo, & Villacis, 2020)		

Datos del antecedente internacional 8:

Título	analysis of the factors that compose an entrepreneurial management system. case study	Metodología	
Autor	Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez Alexander Blandón López Humberto Serna Gómez	Enfoque	Mixto
Lugar:	Brasil	Tipo	No Experimental
Año	2019		
Objetivo	La finalidad de este manuscrito tiene por objeto analizar los factores que integran un sistema de gestión empresarial, los mismos que permitan optimizar la administración de los recursos humanos, materiales y financieros, de los cuales las organizaciones disponen para el cumplimiento de sus actividades.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	Trabajadores
Conclusiones	Los sistemas de gestión contribuyen al desarrollo y crecimiento de las organizaciones en los sectores público y privado, al estilo de liderazgo, al ciclo de vida o diseño organizacional. Por ende, urge en la actualidad que los administradores de las organizaciones desarrollen diagnósticos claros que identifiquen las fortalezas y limitaciones de las empresas, a la vez que promuevan cambios paulatinos en el mejoramiento de la gestión de las mismas.	Técnicas	Recolección de datos
		Instrumentos	Entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Para Rubio et al. (2019) indica que, en su trabajo de investigación sobre los factores por los que esta compuesto el proceso administrativo , tiene como objetivo determinar cuales son los mecanismos que se tiene que realizar en un proceso administrativo. Los investigadores concluyen que, una gestión administrativa contribuye al desarrollo y fortalecimiento de una entidad publica o privada, mejora también la comunicaiación con el personal volviendola más fluida. Se recomienda a los investigadores manejar un control periodicamente para poder medir la productividad del personal o de las áreas en la organización. Por otro lado, se sugiere mantener el mecanismo utilizado por la empresa para alcanzar sus objetivos. Del presente trabajo revisado se tomará como referencia la encuesta realizada al personal, para poder fortalecer la investigación.</p>		
Referencia	(Rubio, Blandón, & Serna, 2019)		

Datos del antecedente Nacional 1:			
Título	Gestión Administrativa en una Empresa Industrial y Retail, Lima 2018	Metodología	
Autor	Julio Manuel Gonzales Fernández	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Sustantivo
Año	2018		
Objetivo	Comparar la gestión administrativa en la empresa industrial y retail en el año 2018	Diseño	Descriptivo Comparativo
Resultados		Método	
		Población	1408-102
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	El resultado final de la investigación llegó a la conclusión de que no existen diferencias significativas en la gestión administrativa de ambas empresas. El estudio estadístico indicó que la gestión administrativa de ambas empresas fue regular. En cuanto a las dimensiones, los resultados obtenidos indicaron que los procesos administrativos, el mandato empresarial y el uso de los recursos disponibles fueron regulares en ambas empresas	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Histogramas y Kruskal-Wallis
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	González (2018) En el estudio sobre la distinción de una gestión administrativa entre una empresa industrial y otra de retail, el investigador concluye que no se encontraron puntos de comparación entre la gestión administrativa entre ambas empresas, el análisis expuesto revela que los procesos administrativos de cada entidad son regulares, así mismo el manejo de los recursos de la organización son constantes. Del presente estudio de investigación se tomará el marco teórico de la empresa industrial.		
Referencia	(González, 2018)		

Datos del antecedente Nacional 2:			
Título	Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Lima 2019	Metodología	
Autor	Suzette Cyndy Alegría Nieto	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Comparar la gestión administrativa en las empresas de transporte de carga y depósito temporal Lima 2019	Diseño	Descriptivo
Resultados		Método	
		Población	100
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	se encontró diferencias existentes en sus ejecuciones de gestiones administrativa de la empresa de transporte, se obtuvo como resultados que es regular y en la empresa deposito temporal dio comparación a los resultados de la otra empresa, es decir que, es buena en sus gestiones administrativas y en su gestión operativa no utilizan bien sus recursos de planificación en cuanto a sus tareas grupales. Los gerentes no contribuyen en las actividades organizacionales de la empresa para lograr favorecer sus objetivos y desarrollo de las empresas.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionarios
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Alegría (2019) En su investigación concluye que, si se detectaron desigualdades en relación a las actividades administrativas desarrolladas en la empresa de transportes y otra empresa de depósito, en la primera empresa no se hacía buen uso de los recursos para poder planificar el desarrollo de sus actividades, la gerencia no intervenía en el plano organizacional por ende no marcaban los objetivos específicos que logren que la empresa se desarrolle. Del presente estudio se tomará como referencia el análisis FODA realizado en le empresa de transportes esto contribuirá para poder analizar a fondo el trabajo de investigación en desarrollo.		
Referencia	(Alegría, 2019)		

Datos del antecedente nacional 3:			
Título	Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019	Metodología	
Autor	Marleny Karina Ramos Mio	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	
Año	2020		
Objetivo	Proponer estrategias de políticas y procesos de gastos administrativos que permitan a la empresa reducir gastos a fin de tener resultados económicos para el crecimiento de la entidad	Diseño	Explicativo Secuencial
Resultados		Método	Inductivo - Deductivo
		Población	05
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	La empresa comercial no cuenta con políticas de gastos administrativos que le permitan controlar adecuadamente sus gastos y optimizar sus recursos, así mismo, no cuenta con procesos administrativos y contables que faciliten la obtención de resultados consistentes en relación con el desarrollo de sus actividades económicas	Técnicas	Entrevistas
		Instrumentos	Registro Documental
		Método de análisis de datos	Triangulación de datos
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ramos (2020) En su investigación sobre el proceso administrativo para obtener mayor rentabilidad de una empresa en el rubro comercial, La investigadora concluye que la organización no cumple con tener unas políticas de gastos, lo cual le daría un mayor orden sobre su desembolso económico, así mismo la organización no tiene estructurado un plan en el proceso administrativo que le permitan poder obtener mayores resultados para el desarrollo de la organización. Del estudio se tomará como referencia el marco teórico que contribuirá con el reforzamiento del trabajo de investigación para poder hacer un mayor énfasis en la teoría.		
Referencia	(Ramos, 2020)		

Datos del antecedente nacional 4:			
Título	Propuesta de gestión de procesos en el área de ventas de una empresa industrial - San Juan de Lurigancho 2019	Metodología	
Autor	Natalia Sara Guevara Ayala	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Descriptiva
Año	2019		
Objetivo	Implementar instrumentos para mejorar la gestión de procesos en el área de ventas de una empresa industrial	Diseño	
Resultados	Los resultados de la investigación se demostró que la empresa no cuenta con algún tipo de documentación, como manual de procedimientos donde se detalle cuáles son los procesos que se realizan en las ventas, o si se modifica algún proceso sólo se les comunica verbalmente ,no hay manera de tener un respaldo ya que no existe, provocando que algunos colaboradores no se hagan responsables de los cumplimientos que se deban seguir .Lo que ocasiona una serie de inconvenientes generando retrasos y pérdida de tiempo por un mal control de los procesos	Método	Inductivo - Deductivo
		Población	26
		Muestra	26
		Unidades informantes	
Conclusiones	Con la propuesta de la implementación de la gestión de procesos en el área de ventas, se espera reducir el tiempo de atención a los clientes, así como crear el manual de procedimiento que ayude a los vendedores a recurrir en cualquier momento para su capacitación, e incluir el formato de control de devoluciones para tener un control histórico de los reclamos.	Técnicas	Encuesta, Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario, Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Guevara (2019) En su investigación sobre la elaboración de un plan de gestión de procesos administrativos en una empresa industrial mejorando así sus ventas, la investigadora concluye que con las sugerencias que se le brinda habiendo analizado el área de ventas esperan minorar el tiempo de atención que se le brinda a los clientes, así mismo también elaborar un manual de procesos administrativos que pueda facilitar la labor del personal en el área de ventas y que este tenga una mayor efectividad al momento de realizar sus funciones. Del estudio se tomará como referencia el Manual de Procesos Administrativos que contribuirá con la investigación para poder reforzar los procesos administrativos.		
Referencia	(Guevara, 2019)		

Datos del antecedente nacional 5:			
Título	Gestión de procesos para mejorar la gestión de almacén en una empresa comercializadora de productos farmacéuticos e instrumental médico, Lima - 2019	Metodología	
Autor	Kiara Alessandra Rivas Flores	Enfoque	Mixta
Lugar:	Lima - Perú	Tipo	Proyectiva
Año	2019		
Objetivo	Proponer estrategias para mejorar la gestión de almacén en la empresa comercializadora de productos farmacéuticos e instrumental médico	Diseño	
Resultados		Método	Inductivo - Deductivo
		Población	30
		Muestra	30
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se identificaron los problemas, se aplicaron los instrumentos y en base al análisis de los resultados se desarrollaron diferentes actividades como la implementación de un plan de capacitación el cual contara con 3 programas que se llevarán a cabo en semanas consecutivas; la nueva distribución propuesta para las áreas de preparación y despacho de pedidos; y finalmente la implementación de un plan de actividades para un control más óptimo de estas.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Software Microsoft
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Rivas (2019) Rivas en su investigación sobre sugerir estrategias para optimizar el proceso en el área de logística de una empresa en el rubro de farmacéuticos y equipos médicos, la investigadora concluye que una vez realizado el análisis para determinar cuáles son los problemas que aqueja la empresa sugiere realizar capacitaciones para el personal que contará con diferentes programas relacionadas a la logística la cual servirá para que el área de despacho sea más eficiente y pueda mejorar su productividad. Del estudio se tomará como referencia el marco teórico que ayudará a reforzar y fortalecer la teoría de abastecimiento.		
Referencia	(Rivas, 2019)		

Datos del antecedente nacional 6:

Título	Proceso administrativo y servicios administrativos del área central de notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018	Metodología	
Autor	Julio Cesar Antonio Riveros Mogollón	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima – Perú	Tipo	Descriptivo
Año	2018		
Objetivo	La tesis presentada tiene como objetivo “Demostrar cómo el proceso administrativo se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018”	Diseño	
Resultados		Método	Inductivo - Deductivo
		Población	40
		Muestra	
		Unidades informantes	Trabajadores y practicantes
Conclusiones	Se concluye que se demostró que se cumplió el objetivo general, entonces el proceso administrativo si se relaciona con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima norte, 2018. (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.660). este cumplimiento demuestra que la Hipótesis es verdadera.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>En su investigación para Riveros (2018) sobre la relación del proceso administrativo y los servicios en una entidad jurídica del estado. Teniendo como objetivo demostrar que une al proceso y al servicio con el área de notificaciones de una entidad pública. Por otro lado, el investigador concluye que, ambos guardan una relación que a su vez complementar para trabajar de una manera eficiente el cual permitirá poder lograr los objetivos planteados, así como también elevar la productividad dentro de la entidad del estado. En ese sentido, del presente trabajo de investigación revisado se tomará como referencia las teorías utilizadas por el investigador, para fortalecer el marco teórico del trabajo en desarrollo.</p>		
Referencia	(Riveros, 2018)		

Datos del antecedente nacional 7:

Título	Proceso administrativo y la productividad en la empresa Novaceram Corporation S.A.C, Carabayllo, Lima, 2018	Metodología	
Autor	Gladys Noemi Neyra Roldan	Enfoque	Mixta
Lugar:	Lima - Perú	Tipo	Aplicada, Descriptiva, Correlacional
Año	2018		
Objetivo	El objetivo del presente trabajo fue determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la productividad en la empresa Novaceram Corporation S.A.C, Carabayllo, Lima 2018	Diseño	No experimental de corte transversal
Resultados		Método	Hipotético – deductivo
		Población	23
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	El estudio concluyó que existe relación directa entre proceso administrativo y productividad en la empresa Novaceram S.A.C, según la correlación de Spearman Rho 0,812 que representa una correlación positiva alta entre ambas variables con un $p=0.00$, con lo cual se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un nivel de significancia de 5%	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Software Microsoft
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Para Neyra (2018) en su investigación sobre la relación que une a la productividad y al proceso administrativo en una empresa ubicada en Carabayllo, el investigador tiene las siguientes conclusiones: (a) desconcomiento de los objetivos del personal; (b) el personal no cuenta con normas de seguridad; (c) el procedimiento administrativo no es aplicado correctamente, y por último; (d) no cuentan con un control sobre las actbidades realizadas. El investigador realiza diversas modificaciones para el optimo funcionamiento del proceso administrativo en la empresa, mejorando la productividad y el clima organizacional para llegar a las metas. Las medidas correctivas son necesarias para saber tomar decisiones que impidan el flujo de las actividades de una manera ordenada. Del estudio se tomará como referencia el marco conceptual para fortalecer ese aspecto de la investigación.</p>		
Referencia	(Neyra, 2018)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
Teoría Clásica	Idalberto Chiavenato	<i>La Teoría Clásica, la Administración implica previsión, organización, dirección, coordinación y control del trabajo realizado en toda organización</i>	<i>La teoría clásica de la administración tiene como fin realizar las diferentes funciones o procesos administrativos en una entidad y según Certus (2021) define que, el objetivo del proceso administrativo es obtener los resultados esperados en una empresa de una manera eficiente. Se relaciona dado que un proceso administrativo eficiente es fundamental en el funcionamiento de toda organización.</i>
Teoría de las Relaciones Humanas	Elton Mayo	<i>La Teoría de las Relaciones Humanas, la administración debe buscar los mejores resultados estableciendo condiciones que permitan la integración de las personas en los grupos sociales y la satisfacción de las necesidades individuales</i>	<i>La teoría de las relaciones humanas tiene como fin el integrar a las personas dentro de la organización y según Revistaespacios (2020) define que, la motivación de los colaboradores de toda organización es netamente económica y psicosocial. Se relacionan porque la integración de los colaboradores dentro de la entidad es primordial para obtener los objetivos esperados.</i>
Teoría Estructuralista	Max Weber	<i>La teoría estructuralista se concentra en el estudio de las organizaciones, de su estructura interna y de la interacción con otras organizaciones y su comunicación para alcanzar objetivos o propósitos.</i>	<i>La teoría estructuralista tiene como fin conocer los problemas internos de la organización y la comunicación con otras áreas y según Euroinova (2019) la teoría estructuralista es un conjunto de información que se conectan entre las áreas de una organización en base a su estructura para obtener los objetivos esperados. Se relacionan porque la comunicación entre las áreas de una organización es necesaria para la interacción y el manejo de datos.</i>
Teoría de la Conducta	John Watson	<i>Watson afirmaba que todos los organismos, tanto humanos como animales, se adaptan a su entorno. Es decir, en este punto se comienza a hablar de la posibilidad de predecir la conducta a partir de estímulos y respuestas, entendiéndose que frente a determinadas circunstancias es probable que se presente determinada respuesta</i>	<i>La teoría de la conducta tiene como fin analizar la conducta y el estímulo del individuo en diferentes situaciones y según Infocop (2020) define que, la persona se comporta de una manera diferente según en el escenario que se encuentre. Se relacionan porque ambos analizan el comportamiento de la persona ante el estímulo y la respuesta que brinda el colaborador su beneficio.</i>

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría Administrativa:
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La Teoría Clásica, la Administración implica previsión, organización, dirección, coordinación y control del trabajo realizado en toda organización	La Teoría de las Relaciones Humanas, la administración debe buscar los mejores resultados estableciendo condiciones que permitan la integración de las personas en los grupos sociales y la satisfacción de las necesidades individuales	La teoría estructuralista se concentra en el estudio de las organizaciones, de su estructura interna y de la interacción con otras organizaciones y su comunicación para alcanzar objetivos o propósitos.
Parfraseo	La teoría clásica de la administración tiene como fin realizar las diferentes funciones o procesos administrativos en una entidad y según Certus (2021) define que el objetivo del proceso administrativo es obtener los resultados esperados en una empresa de una manera eficiente. Se relaciona dado que un proceso administrativo eficiente es fundamental en el funcionamiento de toda organización	La teoría de las relaciones humanas tiene como fin el integrar a las personas dentro de la organización y según Revistaespacios (2020) define que, la motivación de los colaboradores de toda organización es netamente económica y psicosocial. Se relacionan porque la integración de los colaboradores dentro de la entidad es primordial para obtener los objetivos esperados.	La teoría estructuralista tiene como fin conocer los problemas internos de la organización y la comunicación con otras áreas y según Euroinova (2019) la teoría estructuralista es un conjunto de información que se conectan entre las áreas de una organización en base a su estructura para obtener los objetivos esperados. Se relacionan porque la comunicación entre las áreas de una organización es necesaria para la interacción y el manejo de datos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Chiavenato, 2007)	(Torres, 2014)	(Chiavenato, 2007)
Relación de la teoría con el estudio	<p>TEORIA CLASICA Se relaciona dado que un proceso administrativo eficiente es fundamental en el funcionamiento de toda organización</p> <p>TEORIA DE RELACIONES HUMANAS Se relacionan porque la integración de los colaboradores dentro de la entidad es primordial para obtener los objetivos esperados</p> <p>TEORIA ESTRUCTURALISTA <i>Se relacionan porque la comunicación entre las áreas de una organización es necesaria para la interacción y el manejo de datos.</i></p>		
Redacción final	<p>El presente estudio tiene una base teórica basado en la teoría clásica de la administración, relaciones humanas y estructuralista. La teoría clásica de la administración tiene como fin realizar las diferentes funciones o procesos administrativos en una entidad y según Certus (2021) define que el objetivo del proceso administrativo es obtener los resultados esperados en una empresa de una manera eficiente. Se relaciona dado que un proceso administrativo eficiente es fundamental en el funcionamiento de toda organización. Asimismo, la teoría de las relaciones humanas tiene como fin el integrar a las personas dentro de la organización y según Revistaespacios (2020) define que, la motivación de los colaboradores de toda organización es netamente económica y psicosocial. Se relacionan porque la integración de los colaboradores dentro de la entidad es primordial para obtener los objetivos esperados. Por último, La teoría estructuralista tiene como fin conocer los problemas internos de la organización y la comunicación con otras áreas y según Euroinova (2019) la teoría estructuralista es un conjunto de información que se conectan entre las áreas de una organización en base a su estructura para obtener los objetivos esperados. Se relacionan porque la comunicación entre las áreas de una organización es necesaria para la interacción y el manejo de datos</p>		

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Proceso Administrativo

Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5			
Cita textual	El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.	Dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de los objetivos.	La dinámica del proceso administrativo, estudia la integración, dirección y control, fases que aunadas a la planeación y organización conforman en su totalidad el proceso administrativo. Todas las fases del proceso son importantes ya que deben funcionar en forma sinérgica para lograr resultados efectivos.	El proceso administrativo es un enfoque funcional, que trata de racionalizar las tareas gerenciales, en todos los niveles jerárquicos de la organización.	El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.			
Parfraseo	Es un grupo de procesos que comprenden en la administración, para poder obtener los resultados esperados en una entidad empresarial.	Son un conjunto de mecanismos administrativos que se utilizan para el mejor funcionamiento de la organización.	Las actividades del proceso administrativo consisten en que una organización desarrolle sus funciones de una manera eficiente, para obtener resultados óptimos.	Es un conjunto de sistemas que optimizan las labores de la gerencia y de toda la organización en general, para un mejor manejo de la entidad.	El sistema administrativo es un conjunto de funciones que se aplican en una entidad para obtener resultados en un corto, mediano o largo plazo.			
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(ECONOMIPEDIA, 2019)	(Blandez, 2014)	(Luna, 2015)	(Soria, 2004)	(Hurtado, 2008)			
Redacción final	Economipedia (2019) indica que es un grupo de procesos que comprenden en la administración, para poder obtener los resultados esperados en una entidad empresarial. Asimismo, para Blandez (2014) manifiesta que son un conjunto de mecanismos administrativos que se utilizan para el mejor funcionamiento de la organización. Por otro lado, para Luna (2015) afirma que las actividades del proceso administrativo consisten en que una organización desarrolle sus funciones de una manera eficiente, para obtener resultados óptimos. Asimismo, para Soria (2004) indica que es un conjunto de sistemas que optimizan las labores de la gerencia y de toda la organización en general, para un mejor manejo de la entidad. Y, por último, para Hurtado (2008) manifiesta que el sistema administrativo es un conjunto de funciones que se aplican en una entidad para obtener resultados en un corto, mediano o largo plazo.							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1: Planificación		Sub categoría 2: Organización		Sub categoría 3: Dirección		Sub categoría 4: Control	
Construcción de los indicadores	I1	Las metas de la organización	I5	El diseño de las tareas	I9	Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas	I13	Las actividades que necesitan ser controladas
	I2	Las mejores estrategias para lograr los objetivos	I6	Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos	I10	Determinar el estilo de dirección adecuado	I14	Los medios de control que se emplearán
	I3	Las estrategias para llegar a las metas planteadas.	I7	Los métodos y procedimientos que se emplearán	I11	Determinar las estrategias para solución de problemas	I15	La toma de decisiones

	I4	I8	I12	I16
Cita textual de la subcategoría	Consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; en ellas se determinan: las metas de la organización, las mejores estrategias para lograr los objetivos y las estrategias para llegar a las metas planteadas.	Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesaria, implica: El diseño de las tareas, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, los métodos y procedimientos que se emplearán.	Consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica: Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, determinar el estilo de dirección adecuado, orientar a las personas al cambio, determinar las estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones.	Consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar: Las actividades que necesitan ser controladas, los medios de control que se emplearán, la toma de decisiones.
	Determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben emprender para el logro de los mismos.	Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el fin de logro de los objetivos	Consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano; es el que debe ser liderado, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto.	Permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios.
Parafraseo	La planificación permite poder planear las metas trazadas y determinar que mecanismo tomar para llegar al punto objetivo. Los indicadores son: (a) los objetivos de la empresa, (b) las herramientas que se usaran para llegar al objetivo, (c) los métodos para obtener los resultados esperados.	La organización es la forma de como distribuir funciones y autoridad adecuada al personal, para que rindan en puestos donde mejor se puedan desenvolver. Sus indicadores son: (a) La designación de funciones, (b) la organización del personal, (c) el personal idóneo en puestos claves.	La dirección es el mecanismo de cómo desarrollar el talento del personal para llegar a las metas trazadas. Sus indicadores son: (a) Como desarrollar el potencial del personal, (b) de qué manera direccionar al personal, (c) las herramientas a utilizar para resolver conflictos.	El control es la supervisión de todo lo ejecutado anteriormente. Sus indicadores son: (a) la supervisión de los trabajos, (b) las herramientas necesarias para mantener el control, (c) las decisiones que se emplearán.
	Define cuáles serán los objetivos que se quieren llegar en un determinado tiempo y que herramientas usar para llegar a la meta.	Es el esqueleto de una entidad donde se delegan funciones a cada personal de acuerdo a sus limitaciones para que en conjunto puedan obtener los objetivos planteados.	Es la ejecución de lo planificado a través de los colaboradores de la organización, siendo direccionado a obtener los objetivos trazados.	Consiste en revisar los resultados obtenidos los que servirán para poder tomar nuevas medidas para su corrección si lo amerita.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Blandez, 2014) y (Luna, 2015)	(Blandez, 2014) y (Luna, 2015)	(Blandez, 2014) y (Luna, 2015)	(Blandez, 2014) y (Luna, 2015)
Redacción final	Blandez (2014) indica que La planificación permite poder planear las metas trazadas y determinar que mecanismo tomar para llegar al punto objetivo. Los	Blandez (2014) afirma que La organización es la forma de como distribuir funciones y autoridad adecuada al personal, para que rindan en puestos donde mejor se puedan	Blandez (2014) indica que La dirección es el mecanismo de cómo desarrollar el talento del personal para llegar a las metas trazadas. Sus indicadores son: (a) Como	Blandez (2014) afirma que El control es la supervisión de todo lo ejecutado anteriormente. Sus indicadores son: (a) la supervisión de los trabajos, (b) las herramientas necesarias para mantener el

	<p>indicadores son: (a) los objetivos de la empresa, (b) las herramientas que se usaran para llegar al objetivo, (c) los métodos para obtener los resultados esperados. Asimismo, Luna (2015) afirma que la planificación define cuáles serán los objetivos que se quieren llegar en un determinado tiempo y que herramientas usar para llegar a la meta.</p>	<p>desenvolver. Sus indicadores son: (a) La designación de funciones, (b) la organización del personal, (c) el personal idóneo en puestos claves. Asimismo, Luna (2015) indica que es el esqueleto de una entidad donde se delegan funciones a cada personal de acuerdo a sus limitaciones para que en conjunto puedan obtener los objetivos planteados.</p>	<p>desarrollar el potencial del personal, (b) de qué manera direccionar al personal, (c) las herramientas a utilizar para resolver conflictos. Por otro lado, Luna (2015) afirma que la dirección es la ejecución de lo planificado a través de los colaboradores de la organización, siendo direccionado a obtener los objetivos trazados</p>	<p>control, (c) las decisiones que se emplearán. Por otro lado, Luna (2015) define que el control consiste en revisar los resultados obtenidos los que servirán para poder tomar nuevas medidas para su corrección si lo amerita.</p>
--	---	--	--	---

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ul style="list-style-type: none"> . Teoría Clásica de la Administración . Teoría de Relaciones Humanas . Teoría Estructuralista 	<p>Porque guarda relación con el proceso administrativo debido a que un proceso administrativo eficiente es fundamental en el funcionamiento de toda organización para obtener los resultados esperados.</p>

	<p>Porque guarda relación con el proceso administrativo debido a la integración de los colaboradores dentro de la entidad es primordial para obtener los objetivos esperados y mantener un clima laboral ameno.</p> <p>Porque guarda relación con el proceso administrativo debido a la comunicación que existe entre las áreas de una organización es necesaria para la interacción y el manejo de datos. Asimismo, agiliza la comunicación en el proceso administrativo</p>
Redacción final	<p>El presente estudio se enmarca en el uso de tres teorías: (a) la teoría clásica de la administración, guarda relación con el proceso administrativo debido a que un proceso administrativo eficiente es fundamental en el funcionamiento de toda organización para obtener los resultados esperados; (b) la teoría de las relaciones humanas, cuyo fin es la integración de los colaboradores dentro de la empresa que es primordial para obtener los objetivos esperados y mantener un clima laboral ameno; y por último (c) la teoría estructuralista porque permite integrar la comunicación entre las áreas de una organización, asimismo, es necesaria para la interacción y el manejo de datos.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ul style="list-style-type: none"> . Porque se mejorará el proceso administrativo mediante el uso de una propuesta de solución . . . 	<ul style="list-style-type: none"> Se mejorará el proceso administrativo optimizando los tiempos en el traslado y ubicación del expediente. Se estandarizará proceso de atención a los usuarios para mejorar la comunicación entre ambos. Se eliminarán las actividades que recarguen las conexiones en el sistema .

Redacción final	Como relevancia práctica del presente estudio, se mejorará el proceso administrativo optimizando los tiempos en el traslado y ubicación del expediente. Asimismo, se estandarizará proceso de atención a los usuarios para mejorar la atención y comunicación entre ambos. Asimismo, se eliminarán las actividades que recarguen las conexiones en el sistema.
------------------------	--

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?
<p>Porque se permite profundizar el estudio utilizando los enfoques cualitativos y cuantitativos</p> <p>Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teorías, conceptos y las entrevistas.</p>	<p>Mediante el uso del cuestionario se realizará un Pareto para poder diagnosticar el 20% de falencias críticas que aquejan a la organización. Además, empleará la herramienta Atlas.ti v.9 para poder realizar las redes entre las subcategorías del problema principal, para poder conocer los problemas críticos que afectan a la organización</p> <p>Revisando los aportes científicos se validó que a nivel nacional existen estudios priorizan el enfoque cuantitativo a diferencia del cualitativo. Por lo tanto, el presente estudio se efectuará utilizando el enfoque mixto que permitirá que futuros estudiantes puedan tener una fuente o marco teórico de respaldo con el objetivo de realizar investigaciones holísticas.</p>
Redacción final	La relevancia metodológica del presente estudio de investigación se efectuará utilizando el enfoque mixto que permitirá que venideros estudiantes puedan tener una fuente o marco teórico de respaldo con el objetivo de realizar investigaciones holísticas. Asimismo, Mediante el uso del cuestionario se realizará un análisis de Pareto para poder diagnosticar el 20% de los problemas críticos que aquejan a la organización. Además, empleará la herramienta Atlas.ti v.9 para poder realizar las redes entre las subcategorías del problema general, para poder conocer los problemas críticos que afectan a la organización. Y, por último, como relevancia social, dicho estudio permitirá que los litigantes puedan tener un mejor sistema judicial acelerando los procesos en un tiempo más corto.

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Categoría problema: Proceso Administrativo

Propuesta de mejora en el Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022

Problema general	Objetivo general
¿Cómo la propuesta de mejora el Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022?	Determinar mejoras en el Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022
Problemas específicos	Objetivos específicos
PE1: ¿Cuál es el diagnóstico del Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022?	OE1: Diagnosticar en qué situación se encuentra el Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022
PE2: ¿Cuáles son los factores a mejorar el Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022?	EO2: Determinar los factores a mejorar del Proceso Administrativo de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, Lima 2022

Matriz 14. Metodología

Enfoque de investigación MIXTO			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	En el enfoque mixto se suele presentar el método, la recolección y el análisis de datos, tanto cuantitativos como cualitativos. Los resultados se muestran bajo el esquema de triangulación, buscando consistencia entre los resultados de ambos enfoques y analizando contradicciones o paradojas.	La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales	El enfoque Mixto utiliza la integración de métodos a través de un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o investigación
Parafraseo	La investigación mixta es la recopilación de datos tanto de los enfoques cualitativos como cuantitativos, estos análisis se desarrollan bajo un cuadro triangular donde se busca hallar una congruencia entre los enfoques y se analizan entre sí.	El fin del enfoque mixto no es suplir a los enfoques cuantitativos y cualitativos sino más bien utilizar las herramientas de las mismas para poder reducir las falencias de mayor riesgo.	La investigación mixta es la unión de los métodos cuantitativos y cualitativos a través de la recolección de información en un mismo estudio de investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Gómez, 2006)	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	(Alsina, y otros, 2010)
Redacción final	En el marco de la investigación para Gómez (2006) La investigación mixta es la recopilación de datos tanto de los enfoques cualitativos como cuantitativos, estos análisis se desarrollan bajo un cuadro triangular donde se busca hallar una congruencia entre los enfoques y se analizan entre sí. Asimismo, Hernández, Fernández, & Baptista (2014) afirman que el fin del enfoque mixto no es suplir a los enfoques cuantitativos y cualitativos sino más bien utilizar las herramientas de las mismas para poder reducir las falencias de mayor riesgo. Por último, Alsina, y otros (2010) indican que la investigación mixta es la unión de los métodos cuantitativos y cualitativos a través de la recolección de información en un mismo estudio de investigación. En el presente estudio de investigación se utilizará el enfoque mixto porque se empleará la encuesta para los 50 trabajadores de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente en la parte cuantitativa y la entrevista a los altos cargos de la entidad para el enfoque cualitativo.		

Sintagma Holístico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La holística es definida como la comprensión crítica reflexiva del entorno que permite una visión amplia del mundo y de la vida, desde una perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia.	Sostiene que todas las teorías a pesar de las diferencias o aun contradicciones que de hecho presentan, pueden conformarse en una propuesta unificada si se considera que cada una atiende y se centra en una o más dimensiones de la naturaleza humana.	
Parfraseo	El sintagma holístico es la reflexión de toda la investigación del problema, que le permite al investigador tener un panorama más amplio del entorno que lo rodea.	El método holístico se define como las comparaciones entre todas las teorías estudiadas para que puedan consolidar una propuesta concreta, dejando de lado la particularidad de cada teoría.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuancho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)	(González, 2009)	
Redacción final	Para Carhuancho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana (2019) Definen que el sintagma holístico es la reflexión de toda la investigación del problema, que le permite al investigador tener un panorama más amplio del entorno que lo rodea. Asimismo, para González, (2009) indica que el método holístico se define como las comparaciones entre todas las teorías estudiadas para que puedan consolidar una propuesta concreta, dejando de lado la particularidad de cada teoría. El trabajo de investigación se realiza en el marco de un método holístico, el cual permite llegar a un problema concreto de la materia en investigación.		

Tipo de investigación Básica		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Es una investigación sin compromisos incitada por curiosidad desinteresada cuya meta principal es la ampliación de las fronteras del conocimiento.	La investigación básica mejora la calidad de la enseñanza y la aplicación de la ciencia, así mismo, comparte el criterio expuesto por diferentes autores de que no dedicarle algunos esfuerzos a la obtención de conocimientos básicos, nutre un complejo de inferioridad intelectual.
Parfraseo	La investigación básica tiene como fin el estudio y satisfacción del conocimiento científico en base a las teorías aplicadas por el investigador.	El enfoque básico realza el aprendizaje y la calidad de la información científica, comparte el análisis de diferentes investigadores que han dedicado tiempo en el desarrollo de una teoría.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Arnon, 1978)	(INSTITUTO INTERAMERICANO DE CIENCIAS AGRICOLAS O.E.A., 1974)
Redacción final	Para Arnon (1978) indica que La investigación básica tiene como fin el estudio y satisfacción del conocimiento científico en base a las teorías aplicadas por el investigador. Por otro lado, para el INSTITUTO INTERAMERICANO DE CIENCIAS AGRICOLAS O.E.A. (1974) afirman que El enfoque básico realza el aprendizaje y la calidad de la información científica, comparte el análisis de diferentes investigadores que han dedicado tiempo en el desarrollo de una teoría. En el trabajo de investigación se implementará una investigación básica ya que se tendrá como matriz un sustento teórico, el cual servirá para ampliar el conocimiento del investigador.	

Diseño de investigación proyectiva			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Esta investigación está relacionada con el diseño y preparación de las técnicas de los procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio	Define que es lo que quiere saber y respecto a que hechos elabora y organiza los conocimientos existentes respecto al área en la que investigará, información la cual conformará su punto de partida; en otras palabras, el investigador formula explícitamente la teoría, modelo teórico o marco conceptual del cual partirá.	Agrupar un conjunto de métodos que buscan llevar a los participantes a proyectar sus creencias, sus necesidades, sus aptitudes y sus motivaciones por medio estímulos diversos. Los estímulos utilizados tienen lugar entre la persona y el investigador para precisar informaciones personales difíciles de obtener de manera directa.
Parafraseo	La investigación proyectiva tiene relación con la estructura de las técnicas del desarrollo de la investigación que se ha elegido.	La investigación proyectiva consiste en la realización de un plan para estudiar los hechos respecto a la investigación que se plantea, se formula por parte del investigador la matriz de la teoría en la cual se enfocará.	La investigación proyectiva se define como un proceso en la cual los sujetos plantean diferentes perspectivas. Se analiza la información personal de cada persona dándose una comunicación directa.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	(Santalla, 2008)	(D'Astous, Sanabria, & Pierre, 2003)
Redacción final	Para Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana (2019) indica que La investigación proyectiva tiene relación con la estructura de las técnicas del desarrollo de la investigación que se ha elegido. Asimismo, para Santalla (2008) afirma que la investigación proyectiva consiste en la realización de un plan para estudiar los hechos respecto a la investigación que se plantea, se formula por parte del investigador la matriz de la teoría en la cual se enfocará. Por otro lado, para D'Astous, Sanabria, & Pierre (2003) indican que la investigación proyectiva se define como un proceso en la cual los sujetos plantean diferentes perspectivas. Se analiza la información personal de cada persona dándose una comunicación directa. Se opto por la investigación proyectiva porque apporto para la planeación del diseño y proponer procedimientos que servirán para la realización del estudio elegido.		

Método de investigación 1 - Analítico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Corresponde a las actividades reflexivas y analíticas por parte del investigador en concordancia con el planteamiento de investigación. En ese sentido, es importante la lectura y revisión de las propuestas teóricas, así como los estudios previos realizados para analizar los bosquejos relacionados con su estudio	Es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno	El investigador dispone de un cierto número de datos, a partir de los cuales será posible sacar las conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formulado en los inicios de la investigación.
Parfraseo	La investigación analítica es la sumatoria de la razón y el criterio por parte del investigador para hallar una relación en la planificación del problema. De tal manera es importante el análisis del marco teórico y los estudios de trabajos realizados anteriormente por otros investigadores.	El estudio analítico tiene como fin la desmembración de toda la investigación para analizar las causas y efectos que aquejan a la organización	La investigación analítica cuenta con una cantidad de información, de la cual es factible procesar, razonar y sacar un resultado general que se pueda resolver los problemas del trabajo de investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuancho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)	(Gómez, 2012)	(Monje, 2011)
Redacción final	Para Carhuancho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana (2019) La investigación analítica es la sumatoria de la razón y el criterio por parte del investigador para hallar una relación en la planificación del problema. De tal manera es importante el análisis del marco teórico y los estudios de trabajos realizados anteriormente por otros investigadores. Asimismo, Gómez (2012) afirma que el estudio analítico tiene como fin la desmembración de toda la investigación para analizar las causas y efectos que aquejan a la organización. Por otro lado, tenemos el aporte de Monje (2011) que concluye, que la investigación analítica cuenta con una cantidad de información, de la cual es factible procesar, razonar y sacar un resultado general que se pueda resolver los problemas del trabajo de investigación. Se tomó como referencia al método analítico porque permite la separación de un total de la investigación, dividiéndolo en elementos para poder analizar sus fundamentos bajo su naturaleza y resultados.		

Método de investigación 2 - Deductivo
--

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son.	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares	Tienen como punto de partida leyes generales o teorías que se aplican a situaciones particulares. Mediante el razonamiento deductivo un investigador puede desarrollar expectativas científicas o hipótesis fundadas en principios teóricos generales
Parafraseo	El método deductivo es el proceso lógico de tener una conclusión anticipada en base a estudios con verdades técnicas.	El enfoque deductivo tiene como fin el llegar a una conclusión en base a premisas generales.	El método deductivo tiene como referencia a teorías que se pueden aplicar en diferentes situaciones, se utiliza como herramienta principal a la razón o criterio en base a investigaciones con fundamentos científicos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Gómez, 2012)	(Bernal, 2010)	(Pineda, de Alvarado, & de Canales, 1994)
Redacción final	Para Gómez (2012) El método deductivo es el proceso lógico de tener una conclusión anticipada en base a estudios con verdades técnicas. Por otro lado, Bernal (2010) afirma que el enfoque deductivo tiene como fin el llegar a una conclusión en base a premisas generales. Asimismo, para Pineda, de Alvarado, & de Canales (1994) concluyen que el método deductivo tiene como referencia a teorías que se pueden aplicar en diferentes situaciones, se utiliza como herramienta principal a la razón o criterio en base a investigaciones con fundamentos científicos. Se optó por el método deductivo ya que permitió la interpretación de la realidad estudiada bajo las teorías elegidas.		

Método de investigación 3 - Inductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es un proceso en el que, a partir de un estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados.	Surge como respuesta a la necesidad de verificar las premisas establecidas por el método deductivo, toda vez que las conclusiones a las que se llega mediante este último son válidas solo si se derivan de premisas verdaderas.	Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.
Parfraseo	El método inductivo parte de un análisis para poder obtener conclusiones, bajo las leyes universales sobre la verdad de las cosas.	El enfoque inductivo nace como una necesidad de corroborar lo hecho por el análisis deductivo, lo cual es válido solo si se analiza de estudios con antecedentes legítimos.	La metodología inductiva tiene como fin el emplear la razón del ser humano para llegar a una deducción que va desde acontecimientos particulares que son reales para obtener un fin. Este enfoque realiza un análisis singular de los actos y realiza deducciones bajo las leyes universales.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Rodríguez, 2005)	(Elizondo, 2002)	(Bernal, 2010)
Redacción final	Para Rodríguez (2005) El método inductivo parte de un análisis para poder obtener conclusiones, bajo las leyes universales sobre la verdad de las cosas. Por otro lado, Elizondo (2002) afirma que el enfoque inductivo nace como una necesidad de corroborar lo hecho por el análisis deductivo, lo cual es válido solo si se analiza de estudios con antecedentes legítimos. Asimismo, Bernal (2010) Indica que la metodología inductiva tiene como fin el emplear la razón del ser humano para llegar a una deducción que va desde acontecimientos particulares que son reales para obtener un fin. Este enfoque realiza un análisis singular de los actos y realiza deducciones bajo las leyes universales. Se uso el método inductivo porque permite poder llegar a una conclusión bajo el análisis de la investigación realizada.		

Categorización de la categoría (ver matriz 9) Proceso Administrativo		
Sub categoría	Indicador	Ítem
Planificación	Las metas de la organización. Las mejores estrategias para lograr los objetivos. Las estrategias para llegar a las metas planteadas.	
Organización	El diseño de las tareas. Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos. Los métodos y procedimientos que se emplearán	
Dirección	Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas Determinar el estilo de dirección adecuado Determinar las estrategias para solución de problemas	
Control	Las actividades que necesitan ser controladas Los medios de control que se emplearán La toma de decisiones	

Población	
Criterios	
Cantidad de Población	50 trabajadores de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente
Lugar, espacio y tiempo	Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, del Poder Judicial. Correspondiente al mes de marzo 2022
Muestra	45
Resumen de la población	Para el presente estudio, la población corresponde a 50 trabajadores de la sala de Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente del turno día, Correspondiente al mes de marzo 2022 en el Poder Judicial.

Técnica de recopilación de datos 1 - Encuesta			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La encuesta es un método de obtención de datos mediante entrevista individual, en la que el entrevistado proporciona información de forma voluntaria y consciente, como respuesta a una serie de preguntas planteadas en el cuestionario	La encuesta puede ser una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos	Consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias
Parafraseo	La técnica de la encuesta es una herramienta que se aplica a las personas en una investigación, siendo entrevistados de manera escrita u oral, para brindar información relevante que será usada en el análisis de la problemática.	El método de la encuesta es una opción aplicable para el investigador que le servirá para la recopilación y el análisis de la información.	La encuesta tiene como fin la recopilación de datos de un determinado grupo de personas, el cual aportará para el análisis de la problemática de la investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Jiménez, 2004)	(Gómez, 2012)	(Pineda, de Alvarado, & de Canales, 1994)
Redacción final	Revisando los aportes de Jiménez (2004) Indica que la técnica de la encuesta es una herramienta que se aplica a las personas en una investigación, siendo entrevistados de manera escrita u oral, para brindar información relevante que será usada en el análisis de la problemática. Asimismo, para Gómez (2012) afirma que el método de la encuesta es una opción aplicable para el investigador que le servirá para la recopilación y el análisis de la información. Por otro lado, para Pineda, de Alvarado, & de Canales (1994) definen que la encuesta tiene como fin la recopilación de datos de un determinado grupo de personas, el cual aportará para el análisis de la problemática de la investigación. En el trabajo de investigación se usó como herramienta la encuesta que nos brindó información relevante de manera relevante.		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El cuestionario, es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones.	El cuestionario es un documento que contiene la presentación del mismo, las preguntas con su respectiva escala de medición, todas ellas deberán ser contestadas por la persona a quien se encuesta, cabe precisar que en este tipo de instrumento no existe respuesta buena ni mala, todas son válidas para el estudio.	Es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo
Parafraseo	El método del cuestionario aporta a la investigación, ya que se aplica para obtener información concreta, haciendo que el investigador pueda enfocarse en la problemática de la organización.	El instrumento de recopilación de datos conocido como cuestionario es una herramienta que se aplica en la investigación científica, haciendo un listado de preguntas los cuales serán respondidas por los encuestados. El análisis de esta herramienta es de mucha utilidad para el estudio del investigador.	El cuestionario está formado por una variedad de preguntas impresas que están destinadas a los encuestados para obtener información del estudio que se está realizando.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Gómez, 2012)	(Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	(Pineda, de Alvarado, & de Canales, 1994)
Redacción final	Para Gómez (2012) indica que el método del cuestionario aporta a la investigación, ya que se aplica para obtener información concreta, haciendo que el investigador pueda enfocarse en la problemática de la organización. Por otro lado, para Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana (2019) afirman que el instrumento de recopilación de datos conocido como cuestionario es una herramienta que se aplica en la investigación científica, haciendo un listado de preguntas los cuales serán respondidas por los encuestados. El análisis de esta herramienta es de mucha utilidad para el estudio del investigador. Asimismo, para Pineda, de Alvarado, & de Canales, 1994) indican que el cuestionario está formado por una variedad de preguntas impresas que están destinadas a los encuestados para obtener información del estudio que se está realizando. En el trabajo de investigación el cuestionario brindó información relevante para el desarrollo de la investigación.		

Procedimiento Cuantitativo		
Paso 1:	Se elaborará la redacción del cuestionario que este compuesto de 20 pregunta sobre el proceso administrativo	
Paso 2:	Se realizará la encuesta mediante la plataforma de Google formularios a los 50 trabajadores de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente.	
Paso 3:	Se consolido la información de los 50 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26	
Paso 4:	Se obtuvo los resultados mediante tablas y gráficos, incluyendo el estudio de Pareto de los problemas mayor importancia.	
Paso 5:	Se realizo la interpretación mediante la estadística descriptiva.	
Método de análisis de datos – Estadística descriptiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Los registros u observaciones efectuados proporcionan una serie de datos que necesariamente deben ser ordenados y presentados de una manera inteligible. La estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir los diferentes datos observados.	Utiliza el número como medio para describir un conjunto, que debe ser números, ya que las permanencias estadísticas no se dan en los casos raros. No es posible, por tanto, sacar conclusiones concretas y precisas de datos estadísticos.
Parafraseo	El método de estadística descriptiva son los análisis realizados de datos que serán almacenados y estudiados para obtener cuadros estadísticos que brindarán una reducción en información que no tengan mayor relación con la investigación.	El método de análisis de datos descriptivo emplea datos numéricos para su descripción de un grupo de información, no es viable adelantar una opinión hasta que el investigador genere parámetros básicos de un grupo de datos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Fernández, Cordero, & Córdoba, 2002)	(Vargas, 1995)
Redacción final	Revisando los aportes de Fernández, Cordero, & Córdoba (2002) donde indican que el método de estadística descriptiva son los análisis realizados de datos que serán almacenados y estudiados para obtener cuadros estadísticos que brindarán una reducción en información que no tengan mayor relación con la investigación. Asimismo, para Vargas (1995) afirma que el método de análisis de datos descriptivo emplea datos numéricos para su descripción de un grupo de información, no es viable adelantar una opinión hasta que el investigador genere parámetros básicos de un grupo de datos. El método descriptivo permite que los datos analizados sean almacenados y ordenados gráficamente para el estudio de la investigación.	

Escenario de estudio	
Criterios	

Lugar geográfico	Poder Judicial
Provincia/Departamento	Lima - Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente

Participantes – Unidades informantes (mínimo 4)				
Criterios	P1	P2	P3	P4
Sexo	F	M	F	
Edad	52	50	44	
Profesión	Abogada	Abogado	Abogada	
Rol (función)				
Justificar por qué se seleccionó a los sujetos				

Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3

Cita textual	Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto	La entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales	Es un método diseñado para obtener respuestas verbales a situaciones directas o telefónicas, entre el entrevistador y el encuestado. Una entrevista estructurada es la que emplea un cuestionario con el objetivo de asegurarse que a todos los encuestados se les hacen las mismas preguntas de manera estandarizada, esto es, de igual modo y en el mismo orden.
Parfraseo	La técnica de la entrevista se define como la interacción que se establece entre investigador y entrevistado con el objetivo de obtener respuestas a las preguntas planteadas del estudio en curso.	La técnica de la entrevista es la comunicación que se da entre dos personas una que hace las preguntas y el otro que las responde, con el fin de recolectar información de manera oral de un trabajo en proceso de investigación.	La encuesta es una herramienta que sirve para la obtención de respuestas orales en una comunicación directa entre el investigador y el entrevistado. Las encuestas llevan un orden y donde no se alteran las preguntas y son las mismas para todos los entrevistados.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Pineda, de Alvarado, & de Canales, 1994)	(Gómez, 2012)	(Monje, 2011)
Redacción final	Para Pineda, de Alvarado, & de Canales (1994) indica que la técnica de la entrevista se define como la interacción que se establece entre investigador y entrevistado con el objetivo de obtener respuestas a las preguntas planteadas del estudio en curso. Asimismo, para Gómez (2012) asegura que la técnica de la entrevista es la comunicación que se da entre dos personas una que hace las preguntas y el otro que las responde, con el fin de recolectar información de manera oral de un trabajo en proceso de investigación. Por otro lado, para Monje (2011) afirma que la encuesta es una herramienta que sirve para la obtención de respuestas orales en una comunicación directa entre el investigador y el entrevistado. Las encuestas llevan un orden y donde no se alteran las preguntas y son las mismas para todos los entrevistados. La entrevista brindó información relevante de la problemática que permitió un mejor panorama del estudio en curso.		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3

Cita textual	Tiene la finalidad de obtener la información necesaria para comprender de manera completa y profunda el fenómeno del estudio. No existe una única forma de diseñar la guía, siempre y cuando se tengan en mente dichos aspectos	Tiene como finalidad primordial asegurarse de que se tratan todos los temas relevantes y que no se olvidan durante la conversación los aspectos importantes para el tema de estudio.	Es un formato en el que se encuentran criterios en torno a los cuales se desarrolla la entrevista. Este instrumento permite identificar los aspectos que han de ser evaluados, tener una perspectiva de indagación definida y valorar todos los candidatos bajo los mismos criterios.
Parfraseo	La guía de la entrevista tiene como fin recopilar datos para analizar de manera exhaustiva la problemática de la investigación.	El método de guía de entrevista tiene como objetivo asegurar que los temas de mayor importancia se desarrollen de una manera adecuada, evitando los saltos de preguntas para un mayor aporte a la investigación.	La guía de entrevista es un documento donde se desarrolla las pautas de la entrevista. Tiene como objetivo el identificar la problemática donde se indagará de una manera más profunda.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	(Heinemann, 2003)	(Pinilla, 2008)
Redacción final	Para Hernández, Fernández, & Baptista (2014) define que la guía de la entrevista tiene como fin recopilar datos para analizar de manera exhaustiva la problemática de la investigación. Por otro lado, para Heinemann (2003) afirma que el método de guía de entrevista tiene como objetivo asegurar que los temas de mayor importancia se desarrollen de una manera adecuada, evitando los saltos de preguntas para un mayor aporte a la investigación. Asimismo, para Pinilla (2008) indica que la guía de entrevista es un documento donde se desarrolla las pautas de la entrevista. Tiene como objetivo el identificar la problemática donde se indagará de una manera más profunda. En la investigación, esta herramienta brinda información de datos orales que fue recepcionado por parte del investigador que proporciono datos de hechos vividos por los individuos.		

Procedimiento Cualitativo	
Paso 1:	Se construye la guía de entrevista y se recopila los EEFF
Paso 2:	Se ejecuta la entrevista mediante grabación o sesión zoom a las 4 unidades informantes del área de A, B, C
Paso 3:	Se transcribe las grabaciones en un documento word en formato RTF para poder cargarlo en el proyecto de ATLAS.TI

Paso 4:	Se construyen las redes con las subcategorías e indicadores.
Paso 5:	Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

Método de análisis de datos – Triangulación		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Consiste en el uso de múltiples fuentes de información sobre el tema en estudio, de múltiples métodos y técnicas para recabar una misma información, y de múltiples investigadores recolectando información sobre el mismo fenómeno de estudio.	Mediante la triangulación teórica, usando modelos teóricos múltiples o a través de la triangulación de las fuentes que implica comprobar la concordancia de los datos recogidos de cada una de ellas. También a través de la reproducción independiente consiste en que un investigador que no ha ido al campo de la investigación analiza e interpreta los datos independientemente del investigador principal.
Parafraseo	El método de la triangulación es el cruce de información de diferentes fuentes de un mismo estudio, para obtener una misma información de diferentes investigadores que también recolectaron datos de un mismo problema.	El método de triangulación es una herramienta que sirve para contrarrestar información sobre otros investigadores que hayan estudiado una misma problemática.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Pineda, de Alvarado, & de Canales, 1994)	(Monje, 2011)
Redacción final	Revisando los aportes de Pineda, de Alvarado, & de Canales (1994) indican que el método de la triangulación es el cruce de información de diferentes fuentes de un mismo estudio, para obtener una misma información de diferentes investigadores que también recolectaron datos de un mismo problema. Asimismo, para Monje (2011) afirma que el método de triangulación es una herramienta que sirve para contrarrestar información sobre otros investigadores que hayan estudiado una misma problemática.	

Aspectos éticos	
APA	Se utilizo APA en la versión 7 y Turnitin
Muestra	La muestra corresponde 44 trabajadores de una población de 50.,
Data	Se trabajó con la data consolidad en Excel y SPSS