



# LA GERENCIA DE LA JUSTICIA

# HACIA EL SIGLO XXI

**Lucia Arbeláez de Tobón**  
**Flor Angela Toro de Mejía**

# CONTENIDO

## PRESENTACION

INTRODUCCION ..... 1

1. ANTECEDENTES ..... 4

2. LA RAMA JUDICIAL ..... 7

El poder público en Colombia ..... 7

Función de la Rama Judicial ..... 8

Estructura de la Rama Judicial ..... 8

La Corte Suprema de Justicia, los Tribunales y los Juzgados ..... 10

El Consejo de Estado y los Tribunales Administrativos ..... 11

La Corte Constitucional ..... 11

Los Jueces de Paz y la Jurisdicción Indígena ..... 12

La Fiscalía General de la Nación ..... 12

El Consejo Superior de la Judicatura ..... 12

Características de la Rama Judicial ..... 13

3. CRISIS EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA ..... 14

Reformas en la Administración de Justicia ..... 16

Investigación sobre el conocimiento de los  
elementos administrativos y algunas técnicas  
gerenciales en la Administración de Justicia. .... 19



- Metodología .....	19
- Población y muestra para diagnóstico de problemas .....	20
- Población y muestra para determinar ganancia de conocimientos. ....	21
- Tipo de instrumento .....	21
- Resultados y discusión .....	21
- Diagrama de Causa y Efecto .....	30
- Conclusiones de la Investigación. ....	31
<b>4. EL DESARROLLO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA RAMA JUDICIAL .....</b>	<b>35</b>
El proceso pedagógico .....	36
Pensamiento sistémico .....	41
Crecimiento y desarrollo .....	44
Cultura .....	48
Principios .....	50
Valores .....	51
Visión .....	53
Misión .....	53
<b>5. LA GESTION GERENCIAL EN EL EJERCICIO DE LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA .....</b>	<b>55</b>
Proyección de la Gerencia hacia el siglo XXI .....	55
Desarrollo histórico de la Gerencia .....	61

Concepto general de la Gerencia .....	66
Funciones que caracterizan la Gerencia .....	67
Conocimiento de la organización .....	67
Definición de objetivos .....	69
Elaboración de la estrategia organizacional .....	72
Organización .....	73
Medición y Control .....	73
Efectividad gerencial .....	77
Toma de decisiones .....	79
Características que debe tener el gestor gerencial en la Administración de Justicia .....	80
La Rama Judicial hacia el marco de la Gerencia de la Calidad Total .....	83
<b>6. ALGUNAS TECNICAS GERENCIALES APLICABLES A LA RAMA JUDICIAL .....</b>	<b>90</b>
La comunicación .....	90
- Definición de la comunicación .....	91
- La Gerencia y la comunicación .....	92
- La cultura organizacional y su importancia en la comunicación gerencial .....	96
Motivación .....	97
Trabajo en equipo .....	102
- Grupo primario .....	102

- Reuniones de grupo .....	103
Compromiso del jefe en el desarrollo del talento humano .....	109
- Inducción .....	109
- Entrenamiento .....	111
- Capacitación .....	112
<b>7. LA CALIDAD TOTAL Y LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA ..</b>	<b>115</b>
Evolución histórica de la Calidad Total .....	116
Punto de partida hacia el cambio .....	122
<b>8. CONCEPTOS Y METODOS BASICOS DE CALIDAD TOTAL ..</b>	<b>130</b>
Que es Calidad? .....	130
Qué es Calidad Total? .....	134
Diferencias entre Control Total de la Calidad, Calidad Total y Control de Calidad Total de Producto .....	136
Componentes de la Calidad Total .....	138
Desdoblamiento de la Calidad .....	144
Items de Control .....	145
Items de Verificación .....	152
Gerencia de la Rutina .....	152
Estandarización .....	155
Metodología de análisis y solución de problemas .....	155

9. PROCESO DE LA CALIDAD TOTAL .....	158
Para qué un proceso de Calidad Total? .....	158
Quién la inicia? .....	159
A quiénes involucra? .....	161
Cómo se logra? .....	163
Que etapas exige el proceso hacia la Calidad Total? .....	165
- La preparación .....	166
- La educación .....	166
- La implantación .....	168
- El mejoramiento .....	169
Quiénes ayudan a implantarla? .....	170
- El Promotor .....	171
- El Facilitador .....	172
- El Consultor Externo .....	175
Cuál es el método de trabajo? .....	176
- Planear .....	177
- Hacer .....	178
- Verificar .....	179
- Actuar .....	179
Principios básicos de la Calidad Total bajo la óptica de algunos asesores y expertos. ....	180
- W. Edwards Deming .....	180
- Joseph M. Juran .....	182

- Philip Crosby .....	182
- Hugo Fernando Valderrama .....	183
- Elías Álvarez Bueno .....	183
- Angelo Bastos Da Fonseca .....	184
10. LA CALIDAD DEL SERVICIO, HERRAMIENTA FUNDAMENTAL EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA .....	186
Empresas con Calidad de servicio .....	187
Política del Servicio .....	187
Servicio interno y la Calidad del grupo humano .....	188
- Selección .....	188
- Capacitación .....	189
- Reconocimiento .....	190
- Administración del desempeño .....	191
- Su majestad el cliente .....	191
- Actitudes frente al usuario .....	193
Resumen .....	196
11. ACCIONES CONCRETAS EN LA RAMA JUDICIAL .....	197
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	199
MENSAJE FINAL .....	204
GLOSARIO .....	205
BIBLIOGRAFÍA .....	211

