

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**Escuela profesional de Administración y Sistemas**



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en el Módulo  
Defensorial de Tingo Maria – 2020**

**Para optar** : El título profesional de Licenciada en Administración  
**Autora** : Bach. Calzada Santiago Lizbeth Karol  
**Asesor** : Mtro Vasquez Ramirez Michael Raiser  
**Línea de Investigación**  
**Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos  
**Fecha de inicio y**  
**Culminación** : 04.01.2022 – 03.01.2023

**Huancayo – Perú**

**2023**

Hoja de aprobación de jurados

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD  
EN EL MÓDULO DEFENSORIAL DE TINGO MARIA – 2020

**PRESENTADA POR:**

Bach. Calzada Santiago Lizbeth Karol

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

Licenciada en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**  
**APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:**

**DECANO** : DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

**PRIMER MIEMBRO** : MTRO. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

**SEGUNDO MIEMBRO** : MTRO. ALVARADO CANTURIN DORIS  
ISABEL

**TERCER MIEMBRO** : MTRO. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL

Huancayo, 17 de febrero del 2023

**PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN EL MÓDULO DEFENSORIAL DE TINGO**

**MARIA – 2020**

**ASESOR**

**MTRO: MICHAEL RAISER VASQUEZ RAMIREZ.**

**Dedicatoria:**

A mis padres quienes con palabras de aliento me animaron a continuar con la presente investigación, asimismo a mi asesor por guiarme en el proceso de elaboración de mi tesis.

**Lizbeth Karol**

**Agradecimiento:**

Agradezco a dios por bendecirme con la salud, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en los momentos de debilidad.

A mi familia que siempre está en los momentos más difíciles.

A a la casa de estudios que me acogió para poder fortalecer mi conocimiento en sus aulas, junto a sus maestros que son un ejemplo a seguir.

**Lizabeth Karol**

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL MODULO DEFENSORIAL DE TINGO MARÍA – 2020

Cuyo autor(es) : BACH. CALZADA SANTIAGO LIZBETH KAROL

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. VÁSQUEZ RAMÍREZ MICHAEL RAISER.

Que fue presentado con fecha 18.11.2022 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 22.11.2022; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 27%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 02 de Intento(s).

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

Huancayo, 28 de Febrero del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Ávila  
 Director de Unidad de Investigación  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## Contenido

<b>Hoja de aprobación de jurados</b> .....	ii
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL MÓDULO DEFENSORIAL DE TINGO MARIA – 2020</b> .....	iii
<b>Asesor</b> .....	iv
<b>Dedicatoría:</b> .....	v
Agradecimiento: .....	vi
Contenido.....	viii
<b>Contenido de tablas</b> .....	xii
<b>Contenido de figuras</b> .....	xiii
<b>Resumen</b> .....	xiv
<b>Abstract</b> .....	xv
<b>Introducción</b> .....	xvi
CAPITULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	18
1.2 Delimitación del problema.....	21
1.2.1 Temporal.....	21
1.2.2 Espacial.....	21
1.3 Formulación del problema .....	21
1.3.1 Problema general .....	21
1.3.2 Problemas específicos .....	21
1.4 Justificación.....	22
1.4.1 Social.....	22
1.4.2 Teórica.....	22
1.4.3 Metodológica.....	22



1.5 Objetivos .....	23
1.5.1 Objetivo general. ....	23
1.5.2 Objetivos específicos.....	23
CAPITULO II.....	24
MARCO TEÓRICO .....	24
<b>2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)</b> .....	24
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2 Antecedentes internacionales .....	26
2.2 Bases Teóricas.....	28
2.2.1 V1: Proceso Administrativo .....	28
2.2.2 V2: Gestión de Calidad .....	31
2.3 Marco conceptual .....	32
CAPITULO III .....	35
HIPÓTESIS .....	35
3.1 Hipótesis general .....	35
3.2 Hipótesis específica.....	35
3.3 Variables .....	35
3.3.1 Operacionalización de variables-. ....	35
CAPÍTULO IV .....	38
METODOLOGÍA.....	38
4.1 Método de investigación.....	38
4.1.1 Metodo general.....	38
<b>4.1.2 Método específico</b> .....	38
4.2 Tipo de la Investigación .....	38
4.3 Nivel de Investigación.....	39

4.4 Diseño de la investiagción .....	39
4.5 Población y muestra .....	39
<b>4.5.1 Población</b> .....	39
<b>4.5.2 Muestra</b> .....	40
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. ....	41
<b>4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos.</b> .....	41
<b>4.6.2 Instrumentos de recolección de datos.</b> .....	41
<b>4.6.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de dato</b> .....	41
4.7 Técnicas de procesamiento y analisis de datos .....	42
4.8 Aspectos éticos.....	42
<b>CAPÍTULO V</b> .....	44
<b>RESULTADOS</b> .....	44
5.1 Análisis de resultados.....	44
<b>5.2 Contrastación de hipótesis</b> .....	54
<b>5.2.1 Hipotesis general</b> .....	54
<b>5.2.2 Hipótesis Especificas</b> .....	56
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	63
<b>CONCLUSIONES</b> .....	66
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	68
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	69
Anexos.....	72
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	73
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	75
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	77
Anexo 4: Instrumento de investigación .....	80

<b>Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento</b> .....	82
<b>Anexo 6: La data del procesamiento de datos</b> .....	89
<b>Anexo 7: Consentimiento informado</b> .....	90
<b>Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento</b> .....	91

**Contenido de tablas**

Tabla 1 Población.....	40
Tabla 2 Fiabilidad .....	42
Tabla 3 Fiabilidad .....	42
Tabla 4 Variable proceso administrativo .....	44
Tabla 5 Dimesni3n plaenaci3n.....	45
Tabla 6 Dimensi3n organizaci3n .....	46
Tabla 7 Dimensi3n direcci3n .....	47
Tabla 8 Dimensi3n control.....	48
Tabla 9 Variable gesti3n de calidad .....	49
Tabla 10 Dimensi3n control de calidad .....	50
Tabla 11 Dimensi3n inspecci3n .....	51
Tabla 12 Dimensi3n control de estadisticos de la calidad .....	52
Tabla 13 Dimensi3n sistema de direcci3n .....	53
Tabla 14 Escala de correlaci3n .....	54
Tabla 15 Correlaci3n entre el proceso administrativo y la gesti3n de calidad.....	55
Tabla 16 Correlaci3n entre la planeaci3n y la gesti3n de calidad.....	57
Tabla 17 Correlaci3n entre la organizaci3n y la gesti3n de calidad .....	58
Tabla 18 Correlaci3n entre la direcci3n y la gesti3n de calidad .....	60
Tabla 19 Correlaci3n entre el control y la gesti3n de calidad.....	61

**Contenido de figuras**

Figura 1 Gestión de calidad.....	18
Figura 2 Plan Anual de la Defensoria del Pueblo en Tingo Maria. ....	19
Figura 3 Demora en la atención a mujeres.....	20
Figura 4 Promedio de la variable proceso administrativo.....	44
Figura 5 Promedio de la dimensión planeación .....	45
Figura 6 Promedio de la dimensión organización.....	46
Figura 7 Promedio de la dimensión dirección.....	47
Figura 8 Promedio de la dimensión control .....	48
Figura 9 Promedio de la variable gestión de calidad .....	49
Figura 10 Promedio de la dimensión control de la calidad.....	50
Figura 11 Promedio de la dimensión inspección .....	51
Figura 12 Promedio de la dimensión control estadístico de la calidad .....	52
Figura 13 Promedio de la dimensión sistema de dirección.....	53
Figura 14 Dispersión el proceso administrativo y la gestión de calidad.....	56
Figura 15 Dispersión la planeación y la gestión de calidad .....	57
Figura 16 Dispersión la organización y la gestión de calidad.....	59
Figura 17 Dispersión la dirección y la gestión de calidad .....	60
Figura 18 Dispersión el control y la gestión de calidad .....	62

## Resumen

La siguiente investigación titulada **“Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020”**, presenta como problema ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Modulo Defensorial de Tingo Maria – 2020?, y por consiguiente se persigue el objetivo, determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Modulo Defensorial de Tingo Maria – 2020. La metodología con que se desarrolla la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental, la población está conformada por todos los trabajadores del Módulo Defensorial de Tingo Maria. El instrumento para medir las variables es el cuestionario, Por lo tanto se obtuvo como resultado un correlación de 0,976 entre el proceso administrativo y la gestión de calidad donde se concluye que a mejor proceso administrativo en el Modulo de Defensoria de Tingo Maria, entonces se podrá mejorar la gestión de calidad, es por ello que se recomienda a la gerencia solicitar a la Sub gerencia de recursos humanos, contratar personal calificado que aporten a la buena gestión de la calidad, para que asi pueda mejorar el servicio que brindan a la población.

**Palabras clave:** Proceso administrativo y gestión de calidad

### **Abstract**

The following research entitled "**Administrative Process and Quality Management in the Ombudsman Module of Tingo Maria – 2020**", presents as a problem What is the relationship between the administrative process and quality management in the Ombudsman Module of Tingo Maria – 2020?, and therefore the objective is pursued, to determine the relationship that exists between the administrative process and quality management in the Ombudsman Module of Tingo Maria – 2020. The methodology with which the research is developed is quantitative, applied, correlational level, non-experimental design, the population is made up of all the workers of the Ombudsman Module of Tingo Maria. The instrument to measure the variables is the questionnaire, Therefore it was obtained as a result a correlation of 0.976 between the administrative process and the quality management where it is concluded that the better the administrative process in the Ombudsman Module of Tingo Maria, then the quality management can be improved, that is why it is recommended to the management to request the Sub management of human resources, hire qualified personnel who contribute to good quality management, so that they can improve the service they provide to the population.

**Keywords:** Administrative process and quality management

## Introducción

La investigación titulada **“Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020”**. Presenta como problemática la mala gestión de calidad, debido a que la organización no se encuentra bien planeado, no ejecutan adecuadamente los procesos y por lo mismo no controlan las actividades necesarias para el desarrollo de la misión que tienen, asimismo se puede deducir que existe un mal control de calidad, también no se realiza inspección que controle el cumplimiento de la gestión de calidad, por lo que esto viene perjudicando a al modulo defensorial de Tingo Maria, es por ello que el objetivo que persigue nuestra investigación es determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Modulo Defensorial de Tingo Maria.

La metodología que empleamos dentro de la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional, y diseño no experimental, la población está conformada por los colaboradores del Modulo Defensoria de Tingo María. Es así que el instrumento es el cuestionario para poder medir los ítems.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: En este acápite se detalla el planteamiento del problema, se identifican los problemas y objetivos tanto generales y específicos, asimismo se muestra la justificación de nuestra investigación (social, teórica y metodológica).

Capitulo II: En este capítulo se muestra el marco teórico de nuestra investigación, es decir los antecedentes nacionales e internacionales, así como las bases retóricas y el marco conceptual de las variables estudiadas.



Capítulo III: En este apartado se muestra la hipótesis general y específica, así como la operacionalización de las variables, la cual nos sirve para la operacionalización del instrumento de nuestra investigación.

Capítulo IV: Se muestra la metodología de la investigación, para lograr los objetivos plasmados en la misma.

Capítulo V: Se detalla los resultados de la investigación, es decir los análisis de resultados y la contrastación de hipótesis tanto generales como específicas.

Finalmente, para probar nuestra hipótesis de investigación, se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

**La Autora**

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

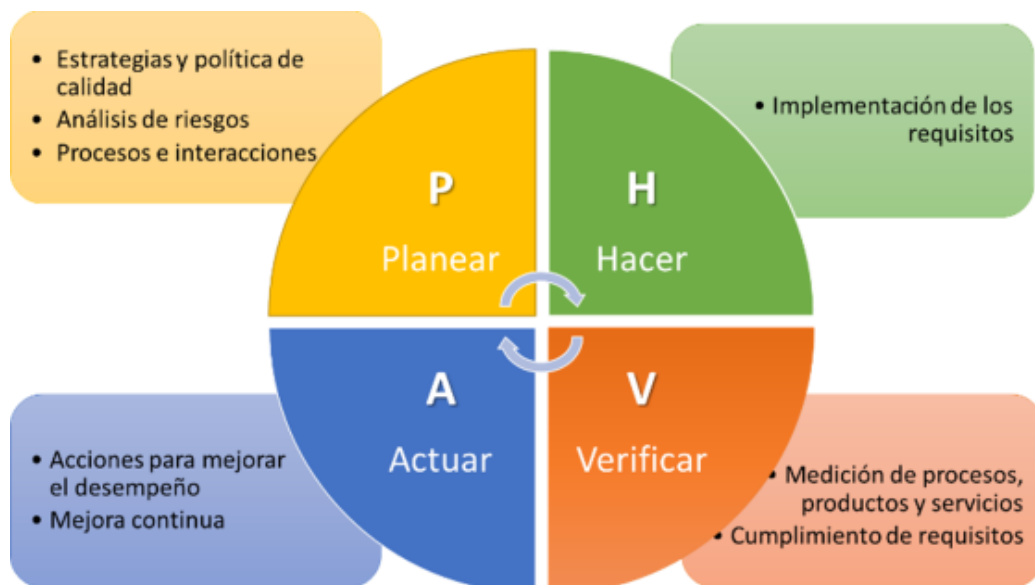
#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El problema general que presenta nuestra investigación es originada debido a la mala gestión de calidad en el módulo defensorial de Tingo María. Según (Camisón et al., 2016), refieren que “Es el que impregna los enfoques pioneros como la inspección y el control estadístico de los procesos que aportan poco más que una caja de herramientas para el control de calidad y el sistema de dirección” (p.51). Por lo tanto no ejecutan adecuadamente los procesos y por lo mismo no controlan las actividades necesarias para el desarrollo de la misión que tienen, asimismo se puede deducir que existe un mal control de calidad, también no se realiza inspección que controle el cumplimiento de la gestión de calidad, por lo que esto viene perjudicando a al módulo defensorial de Tingo María.

Por otro lado una adecuada gestión de calidad implica el planear, hacer, actuar y verificar tal y como se demuestra en el gráfico siguiente:

Figura  
Gestión de calidad

1




Dentro de las causas que origina nuestro problema esta el mal proceso administrativo realizado dentro de la entidad, el cual esta originado por el despacho defensorial, así como la inspección de los mismo, el escaso sistema de dirección, el poco control estadístico de la calidad, todo esto está llevando a que el módulo defensorial no logre alcanzar los objetivos establecidos tal como se muestra en en Plan Anual de derechos en defensoria del Pueblo – 2020.

Figura  
Plan Anual de la Defensoria del Pueblo en Tingo Maria.

2

**PLAN ANUAL DE PROMOCIÓN DE DERECHOS EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – 2020**


 **1. Introducción**

Dentro de las formas de actuación que realiza el personal de la Defensoría del Pueblo (DP) ante la población, se encuentran la gestión de casos (quejas, petitorios y consultas), las supervisiones, las Actividades de Promoción de Derechos (APD) y la Acción Itinerante Defensorial (AID), enmarcadas dentro de la competencia territorial de cada oficina y módulo defensorial.


Estas actividades se ven reflejadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2020 – 2023)<sup>1</sup> con el objetivo estratégico institucional de “Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población”. Para:

- 1) Contribuir a la defensa y promoción de los derechos de los derechos de las personas y la comunidad.
- 2) Promover la acción articulada y efectiva entre diferentes actores de la sociedad.
- 3) Reducir la vulneración de los derechos y propiciar la promoción y el respeto de los mismos.
- 4) Contribuir, a través de las alianzas estratégicas, a que la ciudadanía conozca mejor el funcionamiento del Estado.

Finalmente, el presente Plan ha sido elaborado teniendo como referencia el mencionado objetivo estratégico institucional y las necesidades de las distintas dependencias.

 **2. Alcance**

Las disposiciones del presente Plan son de alcance y cumplimiento para todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo que realicen acciones de promoción de derechos, incluyendo las dependencias que realicen acciones itinerantes defensoriales a nivel nacional; siendo de aplicación a todos las y los servidores públicos y colaboradores de la Entidad.

 **3. Objetivos**

**Objetivos**

- Contribuir al posicionamiento de los temas prioritarios institucionales relacionados a la promoción y defensa de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad.
- Promover que las oficinas y módulos defensoriales de la Defensoría del Pueblo realicen actividades de promoción de derechos en los temas prioritarios institucionales.
- Contribuir al posicionamiento de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

<sup>1</sup> Resolución Administrativa N° 002-2020/DP que aprueba el Plan Estratégico Institucional.

3

Por lo que cabe resaltar que para el año 2020 no se logro alcanzar los objetivos trazados a cabalidad, todo ello debido a la falta de adecuado proceso administrativo, tal como lo refiere Blandez (2016) donde menciona que el proceso administrativo es un aherramienta principal de trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización, los elementos que lo conforman permiten a los mandop tactivos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización , direccion y control de una empresa.

Las consecuencias que generan la problemática presentada es que a lo largo del tiempo se ha visto envuelto en el bajo porcentaje de atención que tuvo la defensoria hacia las mujeres durante el año 2020, todo incurrido por la pandemia que se atravesó en aquella época, dando una mala imagen en los servicios que brinda a sus usuarios, en relación al tiempo y calidad de la atención, por estos motivos es necesario realizar investigaciones para mejorar la gestión de la calidad que ofrece, y su rapidez de atención a sus usuarios, lo que constituye una gran preocupación para las entidades públicas de nuestro país tal como se muestra en la publicación mostrada a continuación:

Figura  
Demora en la atención a mujeres

3



Por lo tanto, con la investigación se va a demostrar que el adecuado proceso administrativo va ayudar a tener una mejor gestión de calidad en el Módulo defensorial de Tingo Maria, determinando el nivel de relacion que tienen las variables de estudio.

## **1.2 Delimitación del problema**

### **1.2.1 Temporal**

La investigación fue realizada con los datos obtenidos del periodo 2020, por lo que nuestra investigación fue aprobada en el año 2021, cuando este ya había recogido datos para la investigación.

### **1.2.2 Espacial.**

El proceso de la investigación científica se desarrollo en el Módulo Defensorial de Provincia de Tingo Maria.

## **1.3 Formulación del problema**

### **1.3.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020?

### **1.3.2 Problemas específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la planeación y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020?
2. ¿Qué relación existe entre la organización y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020?
3. ¿Qué relación existe entre la dirección y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020?

4. ¿Qué relación existe entre el control y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social.**

Los beneficios de esta investigación son, todos los ciudadanos peruanos, sobre todo los trabajadores Módulo Defensorial de Provincia de Tingo Maria, conformada por abogados, administradores, contadores, económicas, psicólogos, y todos trabajador involucrado al sistema.

### **1.4.2 Teórica.**

Teóricamente nuestro trabajo presenta bases teóricas científicas sobre el proceso administrativo y la gestión de calidad, lo cual incrementará los conocimientos para los futuros investigadores sobre las variables mencionadas, destinados para las ciencias administrativas.

### **1.4.3 Metodológica.**

Metodologicamente nuestra investigación se desarrollo teniendo como sustento al metodo científico, el cual es el pilar que contribuyo a la construcción de nuestros instrumentos de investigación, con el software SPSS, del cual se obtuvo la confiabilidad valida del instrumento mediante el alpha de combrach, por lo tanto siendo esta una nueva formula de investigación se le propone a los investigadores su aplicación y si es posible mejorarla y/o modificarla la cual puede ser de mucho mas utilidad en otras investigaciones.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

### **1.5.2 Objetivos específicos.**

1. Determinar la relación que existe entre la planeación y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.
2. Determinar la relación que existe entre la organización y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.
3. Determinar la relación que existe entre la dirección y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.
4. Determinar la relación que existe entre el control y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)

##### 2.1.1 Antecedentes nacionales

Dulanto, (2019), sustento para optar el título profesional de Licenciado en Administración, la tesis **“Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018”**, “el objetivo general de la investigación fue, determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay. La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. El instrumento se aplicó a 40 colaboradores que laboran en la entidad, llego a la siguiente conclusión: que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la municipalidad”.

Meza, (2019), sustento para optar el título profesional de Licenciada en Administración, la tesis **“Gestión De Calidad Y Eficacia En Los Procesos Administrativos De Las Mypes Del Sector Servicio, Rubro Hospedaje-Juanjuí, San Martín, 2019”**, “la investigación tuvo como objetivo general, determinar entre la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos en las Mypes del sector servicio. La metodología empleada en la investigación fue, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva, se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario. La población estuvo conformada por 4 hospedajes, concluye que, existe la práctica habitual de la planificación, la cual se soporta en su cumplimiento; asimismo su organización, la que se evidencia en su manual de organización y funciones y estructura orgánica visible”.



Rosero & Trauco, (2019) sustentó para optar el título profesional de licenciado en administración, la tesis titulada *“Análisis del sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015 y su influencia en los procesos administrativos en INDECOPI, Loreto – 2017”* “la investigación tuvo como objetivo determinar si el sistema de la gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 influye en los procesos administrativos en INDECOPI, Loreto-2017, la metodología empleada fue de tipo experimental, nivel correlacional, diseño descriptiva correlacional, la muestra estuvo conformado por 13 trabajadores, finalmente concluye que se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que la gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 se encuentra significativamente correlacionado a los procesos administrativos en INDECOPI, Loreto durante el 2017”.

Fernández, (2017) sustentó para optar el grado de maestra en gestión pública, en la Universidad César Vallejo, la tesis **“Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017”**, “el objetivo general de la investigación fue, demostrar la relación que existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad que se vive dentro de la municipalidad. La metodología empleada en la investigación fue, de tipo no experimental, de diseño correlacional, la población estuvo conformada por 170 trabajadores administrativos, se utilizó la técnica: la encuesta, concluye que, existe relación alta entre ambas variables de estudio”.

Burgo & Cervera, (2017), sustentaron para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Señor de Sipán, la tesis **“Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo”**, “el objetivo de la investigación fue, determinar el proceso administrativo para mejorar las actividades

de la empresa, se determinó como población al personal administrativo de la empresa, tipo de investigación fue no experimental-transversal, la técnica utilizada fue el cuestionario, concluye que, la aplicación de este proceso administrativo en la empresa Comercial A&C es de gran ayuda para mejorar sus actividades empresariales y así mostrar una ventaja competitiva con las empresas de su entorno”.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

González, (2019), sustento para optar el título profesional, en la Universidad Austral de Chile, la tesis **“Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa "Sociedad Inmobiliario Hurtado Limitada" najo la normativa ISO 9001: 2015”**, “el objetivo general de la investigación fue, desarrollar propuesta de un sistema de gestión de calidad la norma ISO 9001:2015, a través de un análisis de brechas y desarrollo de procedimientos con el fin de preparar a la empresa “sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada”, para facilitar la futura implementación del Sistema. Concluye que, la investigación realizada mediante la metodología expuesta, permitió alcanzar los objetivos inicialmente propuestos, la recopilación de información y diagnostico permitió la identificación de los procesos inherentes en el negocio, los cuales fueron plasmados en diagramas de flujo que engloba secuencialmente el proceso de operación, proceso de apoyo, liderazgo y planificación así también como los procesos necesarios en la gestión de calidad, sean estos últimos las acciones correctivas, medición de satisfacción de clientes entre otros”.

Lara, (2019), sustento para optar el grado de doctor, en la Universidad Pontificia Católica de Chile, la tesis **“El Procedimiento Administrativo En Chile Y Su Efectividad En El Resguardo De Los Derechos De Las Personas”**, “llego a la siguiente conclusión,

Tradicionalmente tanto para la regularización, jurisprudencial y doctrina el procedimiento administrativo como forma de encauzar el actuar de la administración del estado tiene por objeto principal, resguardar suficiente y efectivamente los derechos de las personas frente a la autoridad administrativa”.

González, (2018), sustento para optar el grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, en la Universidad de Chile, la tesis **“El Debido Proceso En El Procedimiento Administrativo Migratorio”**, “concluye que, el procedimiento administrativo es que mecanismo que permite a la administración realizar aquellos fines que están determinados en la ley”.

(Salazar, 2016) Para optar el título profesional, sustento en la Universidad Técnica Particular de Loja, en Ambato, Ecuador, la tesis titulada ***“Evaluación y propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato”***, “tuvo como objetivo evaluar y proponer un plan de mejoramiento de los procesos administrativos de FCA de la UTA. La metodología fue empleada de enfoque cuantitativo, asimismo concluye que la FCA no cumple con el principio de simplicidad administrativa, al no contar con procesos administrativos definidos, su accionar se vuelve lento y engorroso”.

Sanchez, (2016), para optar el título profesional, sustento en la Universidad Libre de Bogotá, la tesis **“Desarrollo De Un Sistema De Gestión De Calidad Bajo La Norma Iso 9001:2008 En El Colegio Popular Bolivariano”**, “el objetivo de la investigación fue, desarrollar un sistema de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 en el colegio Popular Boliviano, la técnica empleada fue el cuestionario, concluye que, los principios de la

norma ISO 9001: 2008 deben contemplar un sistema enfocado hacia las necesidades del cliente, que se basa en hechos concretos y que encaminado a la caracterización de los procesos que tienden siempre hacia la mejora continua”.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 V1: Proceso Administrativo**

#### **Definición:**

Los procedimientos administrativos tienen que ver con el desarrollo de la investigación, tal como menciona Blandez (2016 p.4)

El proceso administrativo es una herramienta principal de trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización, los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa.

#### **Importancia de la administración**

El éxito de las organizaciones dependerá de la efectividad de una buena administración, ya que esta favorece la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas; así como la adecuada utilización de los recursos materiales y de las instalaciones; también indica los obstáculos que vencer y determina soluciones para los problemas que se detecten. (p.12)

#### **Las habilidades técnicas que debe tener el administrador**

- Reconocer el cambio
- Lograr objetivos
- Tomar decisiones y ejecutar

- Previsión Planeacion y control
- Mantener sistemas de información
- Seleccionar personal
- Capacitar personal
- Promotor de la participación
- Usar efectivamente la autoridad
- Motivar y entusiasmar

### **Teorias del proceso administrativo**

Nieto (2018) refiere que

El proceso administrativo esta compuesto por 14 principios de la administración de Fayol:

1. División del trabajo
2. Autoridad
3. Disciplina
4. Unidad de mando
5. Unidad de dirección
6. Subordinación del interés individual
7. Remuneración
8. Centralización
9. Jerarquia
10. Orden
11. Equidad
12. Estabilidad del personal
13. Iniciativa

## 14. Espiritu de grupo

Asimismo las teorías de la administración se caracterizan por:

- El énfasis en la práctica de la administración
- La reafirmación de los postulados clásicos
- El énfasis en los principios básicos de la administración

### **Dimensiones:**

#### **D1: Planeación**

Blandez (2016), menciona que “Consiste en determinar los objetivos y cursos de acción, en la cual se determinan las metas de la organización, las mejores estrategias para lograr los objetivos y las estrategias para llegar a las metas planteadas” (p.24).

#### **D2: Organización**

Blandez (2016) menciona que

Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesaria implica el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, la estructura de la organización y los métodos y procedimientos que se emplearán. (p.25)

#### **D3: Dirección**

Blandez (2016) menciona que

Consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados implica determinar como se dirigirá el talento de las personas, determinar el estilo de dirección adecuado, orientar a las personas el cambio y determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones. (p.25)

**D4: Control**

Blandez (2016), refiere que “Consiste en la revisión de los planteado y lo logrado; implica de terminar las actividades que necesitan ser controladas y los medios de control que se emplearan” (p.25).

**2.2.2 V2: Gestión de Calidad****Teoría:**

“Es el que impregna los enfoques pioneros como la inspección y el control estadístico de los procesos que aportan poco mas que una caja de herramientas para el control de calidad y el sistema de dirección” (Camisón et al. 2016 p.51).

González & Arciniegas, (2015), refieren que:

La calidad de un bien o servicio no se decreta: se crea y se produce. La creación y aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9000 puede servir de guía para asegurar que un bien o servicio ha sido producido con procesos controlados; sin embargo, esto solo no garantiza la calidad. Las normas ISO especifican aquello que “se debe hacer”, pero el “cómo” es la verdadera tarea de quien diseña, documenta e implementa un sistema de gestión de calidad. (p.9)

**Definición:**

González & Arciniegas, (2015), mencionan que:

Está constituida por la implementación de una serie de procedimientos documentados que la empresa utiliza para demostrar que tiene en operación un sistema de calidad controlado, y que cuenta con la capacidad para la producción de bienes y servicios con calidad, proporcionando cierta garantía al cliente. (p.6)

**Dimensiones:****D1: Control de calidad**

Camisón et al. (2016) mencionan que

Es un sistema efectivo para integrar los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejora de la calidad de varios grupos de una organización a fin de hacer posibles marketing, ingeniería, producción y servicio a plena satisfacción del consumidor y a los niveles más económicos. (p.232)

**D2: Inspección**

Camisón et al. (2016), mencionan que

Es evitar que productos defectuosos lleguen al cliente. Su proceder consiste en establecer a priori unas especificaciones de calidad del producto, que deben comprobarse de forma sistemática para verificar la conformidad del producto final y separar los productos defectuosos para su desecho o reproceso. (p.224)

**D3: Control estadístico de la calidad**

Camisón et al. (2016), nos dicen que “Se basa en la idea de elaborar productos no defectuosos por medio del control estricto de los procesos” (p.227).

**D4: Sistema de dirección**

Camisón et al. (2016), refiere que “Es el conjunto de acciones orientadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad en una empresa” (p.54).

**2.3 Marco conceptual****Proceso Administrativo**

Blandez (2016) menciona que “El proceso administrativo es un aherramienta principal de trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización”.

**Planeación**



Blandez (2016), menciona que “Consiste en determinar los objetivos y cursos de acción, en la cual se determinan las metas de la organización, las mejores estrategias para lograr los objetivos y las estrategias para llegar a las metas planteadas” (p.24).

### **Organización**

Blandez (2016) menciona que “Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesaria implica el diseño de tareas y puestos” (p.25).

### **Dirección**

Blandez (2016) menciona que “Consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados implica determinar como se dirigirá el talento de las personas” (p.25).

### **Control**

“Consiste en la revisión de lo planteado y lo logrado; implica de terminar las actividades que necesitan ser controladas y los medios de control que se emplearán” (Blandez, 2016, p.25)

### **Gestión de Calidad**

(Camisón et al., 2016), refieren que “Es el que impregna los enfoques pioneros como la inspección y el control estadístico de los procesos que aportan poco más que una caja de herramientas para el control de calidad y el sistema de dirección” (p.51).

### **Control de calidad**

Camisón et al. (2016), mencionan que “Es un sistema efectivo para integrar los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejora de la calidad de varios grupos de una organización” (p.232).

### **Inspección**

Camisón et al. (2016), mencionan que “Es evitar que productos defectuosos lleguen al cliente. Su proceder consiste en establecer a priori unas especificaciones de calidad del producto” (p.224).

### **Control estadístico de la calidad**

Camisón et al. (2016), nos dicen que “Se basa en la idea de elaborar productos no defectuosos por medio del control estricto de los procesos” (p.227).

### **Sistemas d edirección**

Camisón et al. (2016), refiere que “Es el conjunto de acciones orientadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad en una empresa” (p.54).

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis general**

Existe relación directa entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

#### **3.2 Hipótesis específica**

1. Existe relación directa entre la planeación y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.
2. Existe relación directa entre la organización y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.
3. Existe relación directa entre la dirección y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.
4. Existe relación directa entre el control y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

#### **3.3 Variables**

**X= Procedimiento Administrativo**

**Y= Gestión de Calidad**

##### **3.3.1 Operacionalización de variables.-**

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Proceso Administrativo	Koontz & O'Donnell, (2013), refieren que "Es un conjunto de fases o procesos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible" (p.23).	Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 16 ítems para medir las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, dirección y control.	<b>Planeación</b>	Formulación de planes	Cuestionario	Ordinal
				Acciones		
			<b>Organización</b>	Reglas y cargos		
				Recursos		
			<b>Dirección</b>	Funciones existentes		
				Toma de decisiones		
			<b>Control</b>	Gestión administrativa		
				Evaluacion de procesos		

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Gestión de Calidad	(Camisón et al., 2016), refieren que “Es el que impregna los enfoques pioneros como la inspección y el control estadístico de los procesos que aportan poco mas que una caja de herramientas para el control de calidad y el sistema de dirección” (p.51).	Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 16 ítems para medir las siguientes dimensiones: control de calidad, inspección, control estadístico de la calidad y sistema de dirección.	<b>Control de calidad</b>	Esfuerzos de desarrollo		
				Mejora de calidad		
			<b>Inspección</b>	Especificaciones		
				Conformidad		
			<b>Control estadístico</b>	Control Estricto		
				Elaboracion		
			<b>Sistema de dirección</b>	Acciones		
				Planificar		

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de investigación**

##### **4.1.1 Metodo general**

(Sánchez & Reyes, 2009), refieren que el método de la investigación es el científico por que “Es el camino que seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo. En otras palabras, es el camino para llegar a un fin o una meta” (p.23).

Ya que se obtiene conocimientos fiables que refuerzen la validez de los resultados y por ende el conocimiento obtenido.

##### **4.1.2 Método específico**

###### **Metodo inductivo**

“Con estos métodos se analizan los casos particulares a partir de los cuales se extraen conclusiones de carácter general” (Valderrama, (2017 p.62).

###### **Metodo deductivo**

“Se parte de una premisa general, para sacar conclusiones de un caso particular” (Valderrama, (2017 p.61).

#### **4.2 Tipo de la Investigación**

Sánchez & Reyes, (2009), “el tipo de la investigación es, la investigación Aplicada que es llamada también constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ellas se deriven” (p. 37).

Es utilizada porque dentro de la investigación propondremos resolver un determinado problema, enfocándonos en la búsqueda de teóricas y conocimientos ya establecidos.

### 4.3 Nivel de Investigación

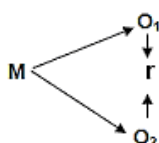
Hernández et al., (2014), “el nivel de la investigación fue el correlacional porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” p. 93).

Ya que es utilizado para determinar el nivel de correlacion entre nuestras variables de estudio.

### 4.4 Diseño de la investiación

“El no experimental que podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2014 p. 152).

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

### 4.5 Población y muestra

#### 4.5.1 Población

“Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2016 p.236). Es

por ello que nuestra población está compuesta por todos los trabajadores del Módulo Defensorial de Tingo María.

Tabla 1  
Población

N°	UNIDAD DE ANALISIS	DE AREAS	N° DE SUJETOS DE ANALISIS
1	<b>Modulo defensorial de Tingo María</b>	Secretaria general	2
		Oficina de comunicaciones e imagen institucional	2
		Oficina de administración y finanzas	2
		Oficina de gestión y desarrollo humano	2
		Oficina de gobierno digital, proyectos y tecnologías de la información	2
		Oficina de planeamiento y presupuesto	2
		Oficina de asesoría jurídica	2
		Oficina de desarrollo estratégico y cooperación internacional	2
		Adjuntía para los derechos humanos y las personas con discapacidad	2
		Adjuntía para los derechos de la mujer	2
		Adjuntía del medio ambiente, servicios públicos y pueblos indígenas	2
		Adjuntía en asuntos constitucionales	2
		Adjuntía para la administración estatal	2
		Adjuntía para la niñez y la adolescencia	2
		Dirección de coordinación territorial	2
<b>TOTAL,</b>	<b>30</b>		

Nota: Elaboración propia

#### 4.5.2 Muestra

La técnica empleada para el cálculo de la muestra será el muestreo no probabilístico o muestreo por conveniencia, por lo tanto, nuestra muestra estará conformado por el total de la población , siendo nuestra muestra finita.



Dentro de los criterios de inclusión se encuentran todos los trabajadores ya que accedieron a ser encuestados y debido a que ellos tienen conocimiento sobre ambas variables y les compete en su ámbito profesional.

En los criterios de exclusión no se encuentra ninguna persona ni entidad debido a que se incluyen a todo el personal que trabaja en el Modulo defensorial de Tingo Maria.

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

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

“La Encuesta, el cual permite la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (Carrasco, 2016 p.314).

##### **4.6.2 Instrumentos de recolección de datos.**

“Un Cuestionario, que manifiesta que los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel” (Salkind, 1999 p.149).

##### **4.6.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de dato**

###### **4.6.3.1 Validez**

La validez del instrumento es realizada por el juicio de tres expertos que son profesionales administrativos, la cual la evidencia se encuentra ubicado en el anexo 5.

###### **4.6.3.2 Confiabilidad**

Se realizará dos cuestionarios del tipo Likert, y para demostrar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizará el estadístico *Alfa de Cronbach*. Con la ayuda del SPSS versión 25.

Tabla 2  
*Fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa	de N	de
Cronbach	elementos	
,962	16	

Fuente: SPSS 25

Tabla 3  
*Fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa	de N	de
Cronbach	elementos	
,955	16	

Fuente: Elaboración propia

**Comentario:** Tomando el uso del estadístico SPSS versión 25, el cual nos da un Alfa de Cronbach de 0,962 para la primera variable, y para la segunda variable 0,955, los cuales según la escala Vellis son muy buenas.

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

Están dentro de las técnicas: la estadística descriptiva, la cual sirvió para explicar las tablas y figuras; asimismo, la estadística inferencial, la cual fue un apoyo para la contrastación de la hipótesis.

#### 4.8 Aspectos éticos

La investigación fue realizada cumpliendo con el código de ética estipulado en el artículo 30 de las normas de comportamiento de la Universidad, la cual detallamos:

- ✓ La investigación es original.
- ✓ La validez fue realizada cumpliendo con los parámetros establecidos.

- ✓ El anonimato de los sujetos encuestados.
- ✓ La investigación puede ser revisada por otros investigadores.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Análisis de resultados

Tabla 4

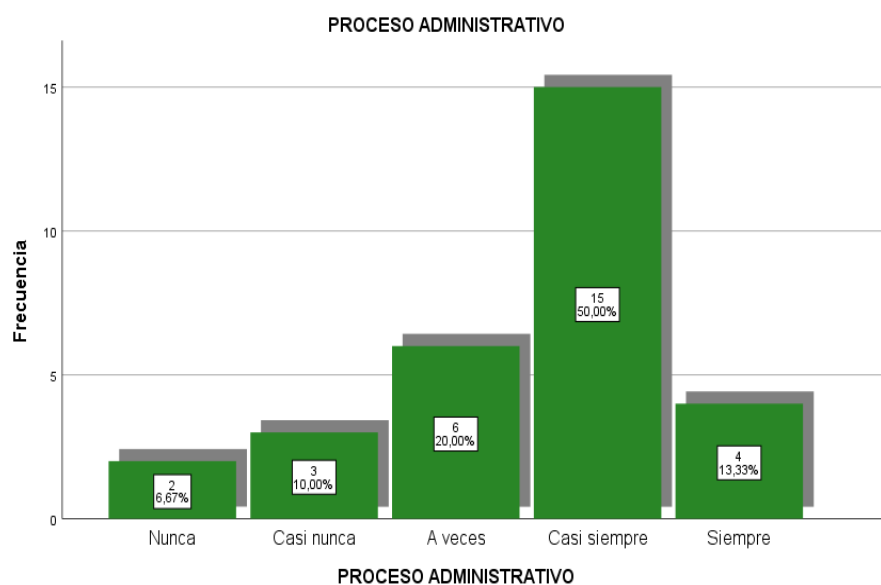
*Variable proceso administrativo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,7
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	6	20,0
	Casi siempre	15	50,0
	Siempre	4	13,3
	Total		30

Fuente: SPSS 25

Figura 4

*Variable procesos administrativos*



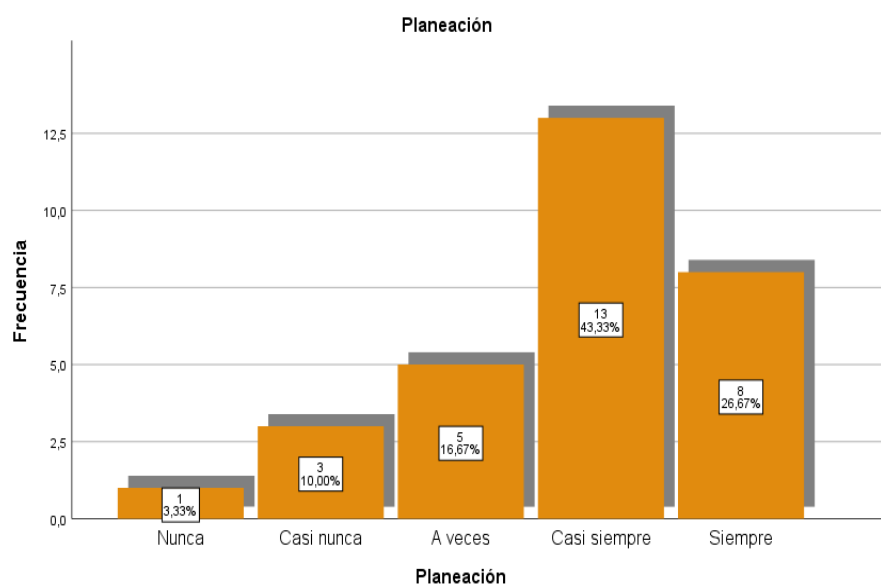
**Interpretación:** De los 30 trabajadores encuestados, 2 encuestados marcaron la alternativa de nunca, 3 encuestados marcaron casi nunca, 6 encuestados marcaron a veces, 15 encuestados marcaron casi siempre y 4 encuestado marcaron siempre, por lo que podemos mencionar que de acuerdo a la respuesta de la mayoría: es necesario dentro del Módulo Defensorial de Tingo María, un proceso administrativo que ayude a mejorar la gestión de calidad.

Tabla 5  
Dimensión planeación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	5	16,7
	Casi siempre	13	43,3
	Siempre	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Figura 5  
Dimensión planeación



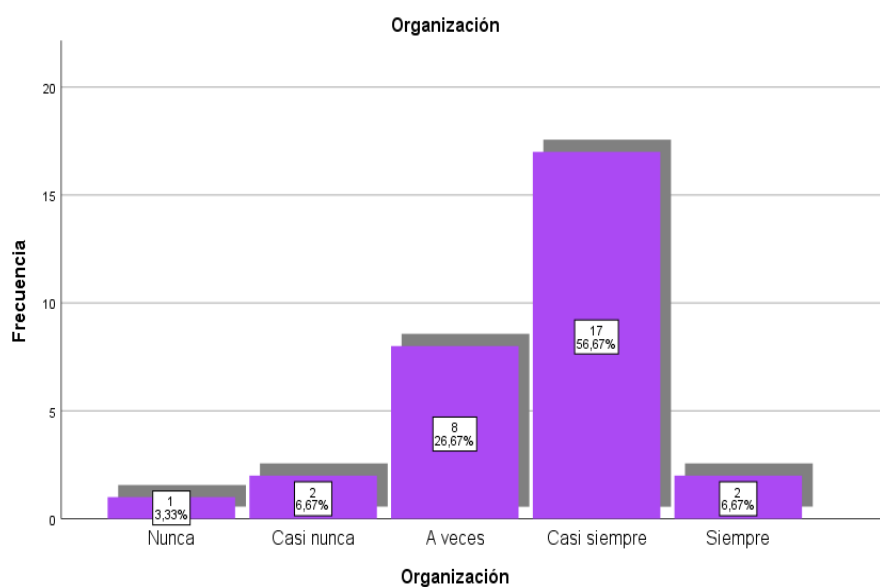
**Interpretación:** De acuerdo a los 30 trabajadores encuestados, 1 encuestado marco la alternativa de nunca, 3 encuestados marcaron casi nunca, 5 encuestados marcaron a veces, 13 encuestados marcaron casi siempre y 8 encuestado marcaron siempre, por lo que podemos mencionar que de acuerdo a la respuesta de la mayoría: es necesario una adecuada planeación dentro del proceso administrativo del Módulo Defensorial de Tingo María.

Tabla 6  
Dimensión organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	2	6,7
	A veces	8	26,7
	Casi siempre	17	56,7
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Figura 6  
Dimensión organización



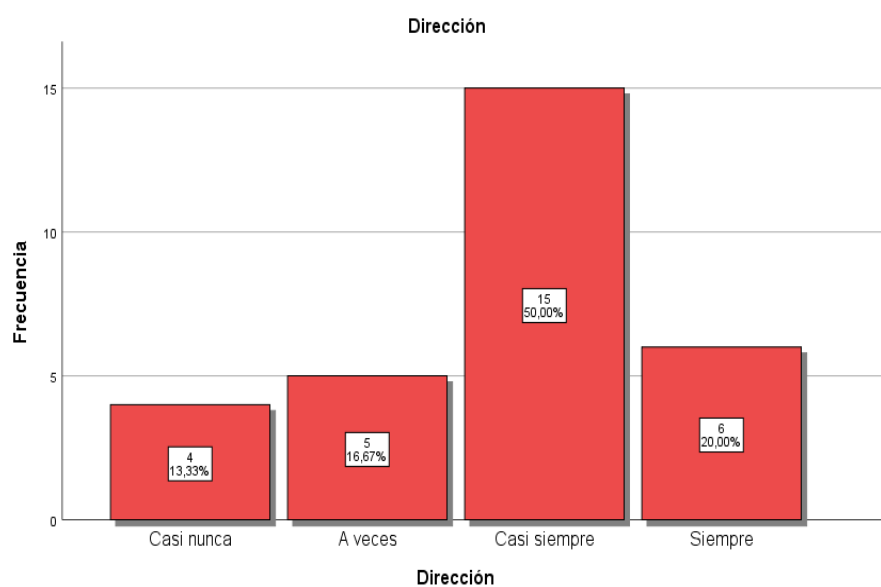
**Interpretación:** De acuerdo a los 30 trabajadores encuestados, 1 encuestado marco la alternativa de nunca, 2 encuestados marcaron casi nunca, 8 encuestados marcaron a veces, 17 encuestados marcaron casi siempre y 2 encuestado marcaron siempre, por lo que podemos mencionar que de acuerdo a la respuesta de la mayoría: es necesario una adecuada organización dentro del proceso administrativo del Módulo Defensorial de Tingo María.

Tabla 7  
Dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	4	13,3
	A veces	5	16,7
	Casi siempre	15	50,0
	Siempre	6	20,0
	Total	30	100,0

Fuente: SPSS 25

Figura 7  
Dimensión dirección



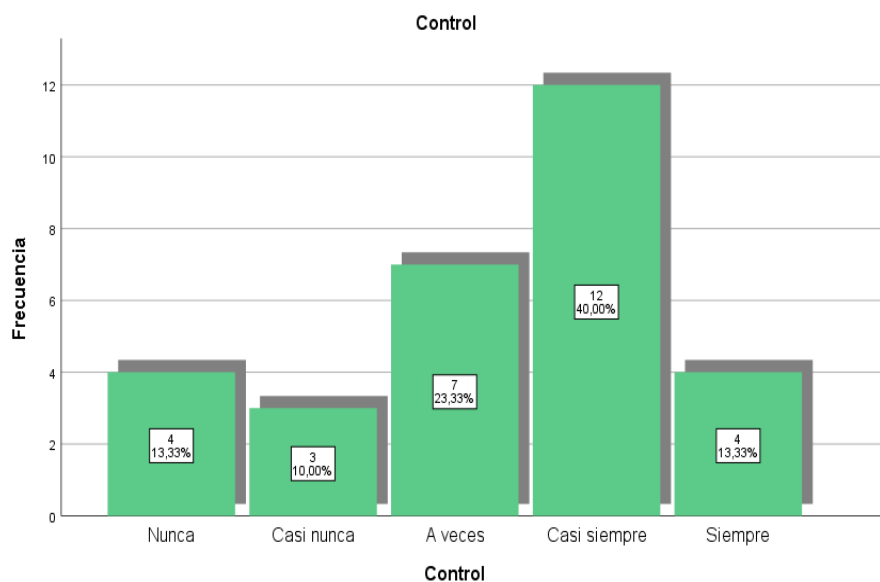
**Interpretación:** Para los 30 trabajadores encuestados, ningún encuestado marco la alternativa de nunca, 4 encuestados marcaron casi nunca, 5 encuestados marcaron a veces, 15 encuestados marcaron casi siempre y 6 encuestado marcaron siempre, por lo que podemos mencionar que de acuerdo a la respuesta de la mayoría: es necesario una adecuada dirección dentro del proceso administrativo del Módulo Defensorial de Tingo María.

Tabla 8  
Dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	13,3
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	7	23,3
	Casi siempre	12	40,0
	Siempre	4	13,3
	Total	30	100,0

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Figura 8  
Dimensión control



**Interpretación:** De acuerdo a los 30 trabajadores encuestados, 4 encuestados marco la alternativa de nunca, 3 encuestados marcaron casi nunca, 7 encuestados marcaron a veces, 12 encuestados marcaron casi siempre y 4 encuestado marcaron siempre, por lo que podemos mencionar que de acuerdo a la respuesta de la mayoría: es necesario un adecuado control dentro del proceso administrativo del Módulo Defensorial de Tingo María.

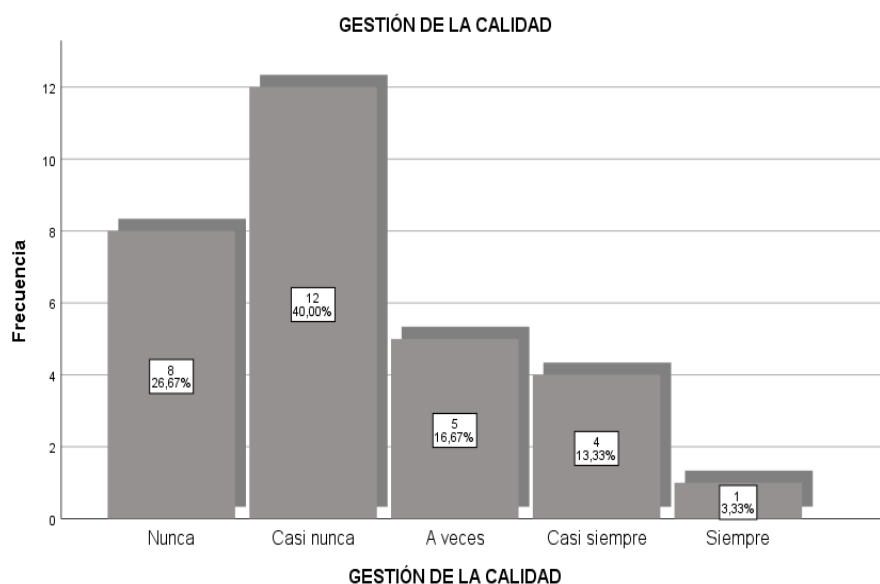


Tabla 9  
Variable gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	26,7
	Casi nunca	12	40,0
	A veces	5	16,7
	Casi siempre	4	13,3
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Figura 9  
Variable gestión de calidad



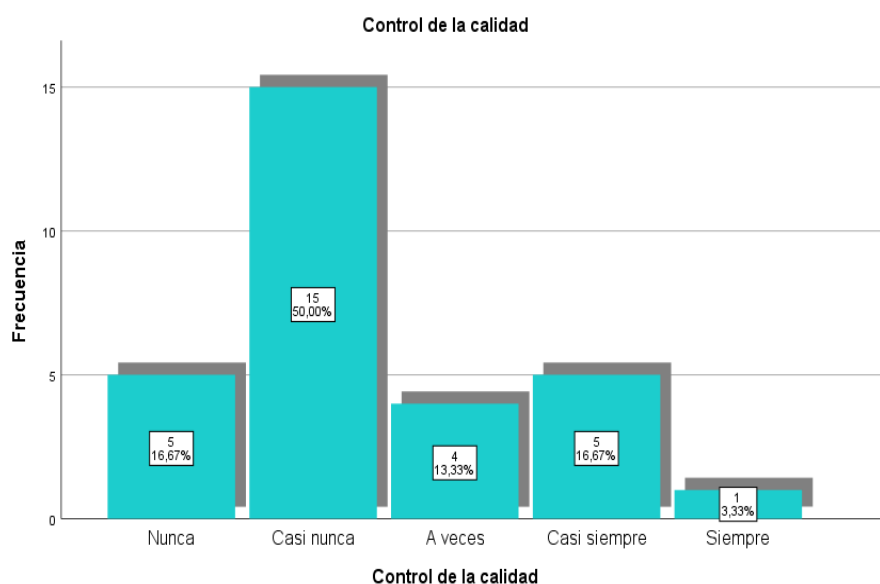
**Interpretación:** De los 30 trabajadores encuestados, 8 encuestado marco la alternativa de nunca, 12 encuestados marcaron casi nunca, 5 encuestados marcaron a veces, 4 encuestados marcaron casi siempre y 1 encuestado marco siempre, por lo que podemos mencionar que de acuerdo a la respuesta de la mayoría: la gestión de calidad es deficiente todo ello a causa de la falta de un proceso administrativo dentro del Módulo Defensorial de Tingo María.

Tabla 10  
Dimensión control de calidad

<b>Control de la calidad</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	15	50,0	50,0	66,7
	A veces	4	13,3	13,3	80,0
	Casi siempre	5	16,7	16,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Figura 10  
Dimensión control de calidad



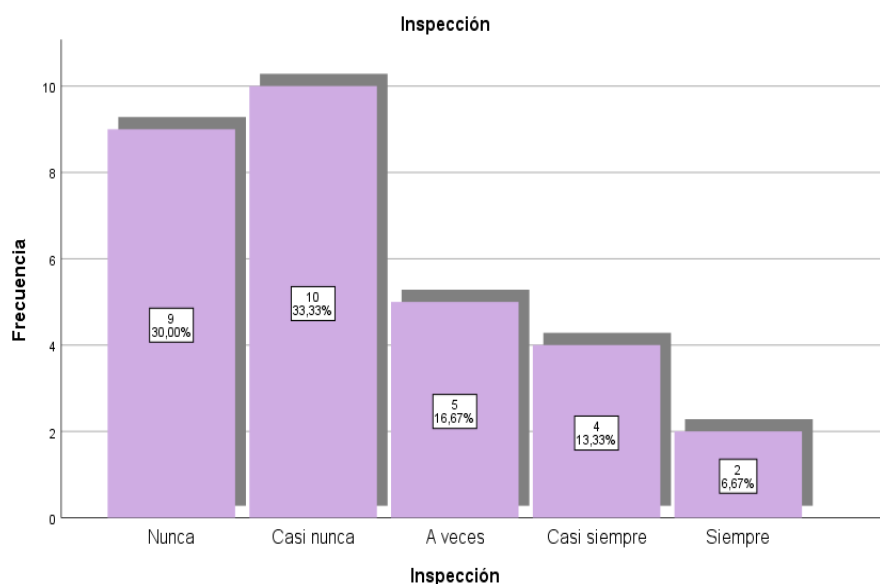
**Interpretación:** Para los 30 trabajadores encuestados, 5 encuestados marcaron la alternativa de nunca, 15 encuestados marcaron casi nunca, 4 encuestados marcaron a veces, 5 encuestados marcaron casi siempre y 1 encuestado marco siempre, por lo que podemos mencionar que de acuerdo a la respuesta de la mayoría: el control de calidad es deficiente dentro del Módulo Defensorial de Tingo María.

Tabla 11  
Dimensión inspección

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	30,0
	Casi nunca	10	33,3
	A veces	5	16,7
	Casi siempre	4	13,3
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Figura 11  
Dimensión inspección



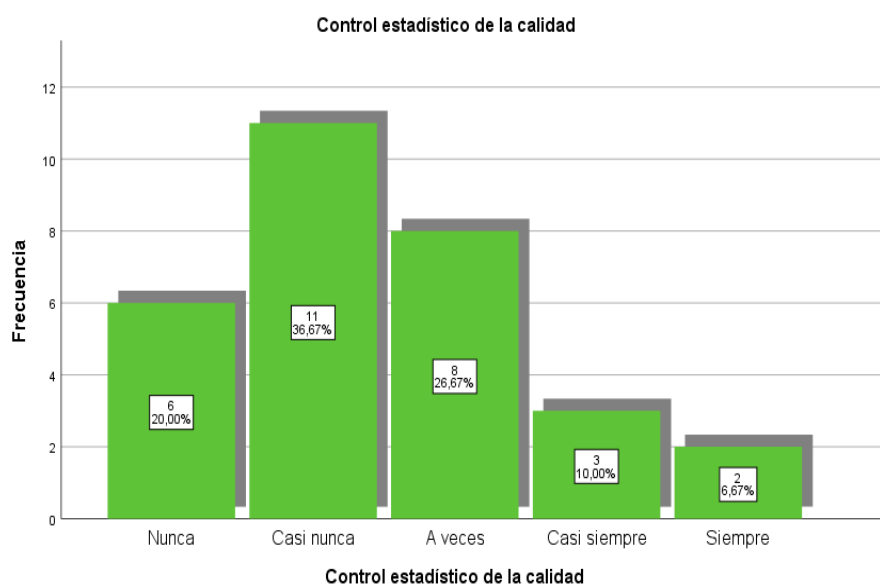
**Interpretación:** De acuerdo a los 30 trabajadores encuestados, 5 encuestados marcaron la alternativa de nunca, 15 encuestados marcaron casi nunca, 4 encuestados marcaron a veces, 5 encuestados marcaron casi siempre y 1 encuestado marco siempre, por lo que podemos mencionar que de acuerdo a la respuesta de la mayoría: el control de calidad es deficiente dentro del Módulo Defensorial de Tingo María.

Tabla 12  
Dimensión control de estadísticos de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	20,0
	Casi nunca	11	36,7
	A veces	8	26,7
	Casi siempre	3	10,0
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Figura 12  
Dimensión control de estadísticos de la calidad



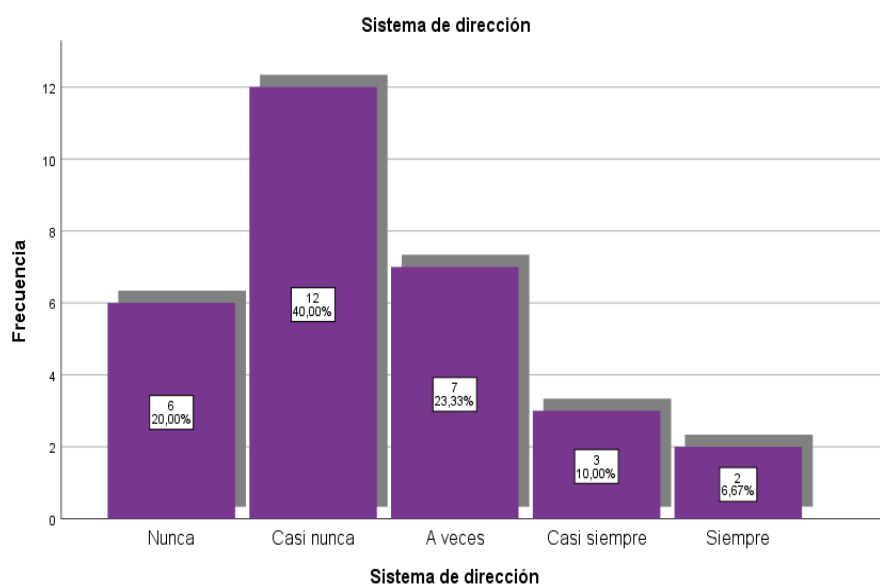
**Interpretación:** Para los 30 trabajadores encuestados, 6 encuestados marcaron la alternativa de nunca, 11 encuestados marcaron casi nunca, 8 encuestados marcaron a veces, 3 encuestados marcaron casi siempre y 2 encuestado marco siempre, por lo que podemos mencionar que de acuerdo a la respuesta de la mayoría: el control estadístico de calidad es deficiente dentro del Módulo Defensorial de Tingo María.

Tabla 13  
Dimensión sistema de dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	20,0
	Casi nunca	12	40,0
	A veces	7	23,3
	Casi siempre	3	10,0
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Figura 13  
Diemnsión sistema de dirección



**Interpretación:** Para los 30 trabajadores encuestados, 6 encuestados marcaron la alternativa de nunca, 12 encuestados marcaron casi nunca, 7 encuestados marcaron a veces, 3 encuestados marcaron casi siempre y 2 encuestados marcaron siempre, por lo que podemos mencionar que de acuerdo a la respuesta de la mayoría: la dirección es deficiente dentro del Módulo Defensorial de Tingo María.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

Tabla

*Escala de correlación*

14

-1	Relación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Relación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Relación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Relación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Relación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Relación negativa muy baja
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Relación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Relación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Relación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Relación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Relación positiva muy alta
1	Relación positiva grande y perfecta

### 5.2.1 Hipotesis general

**H<sub>G</sub>:** Existe relación directa entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación directa entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho=0$

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

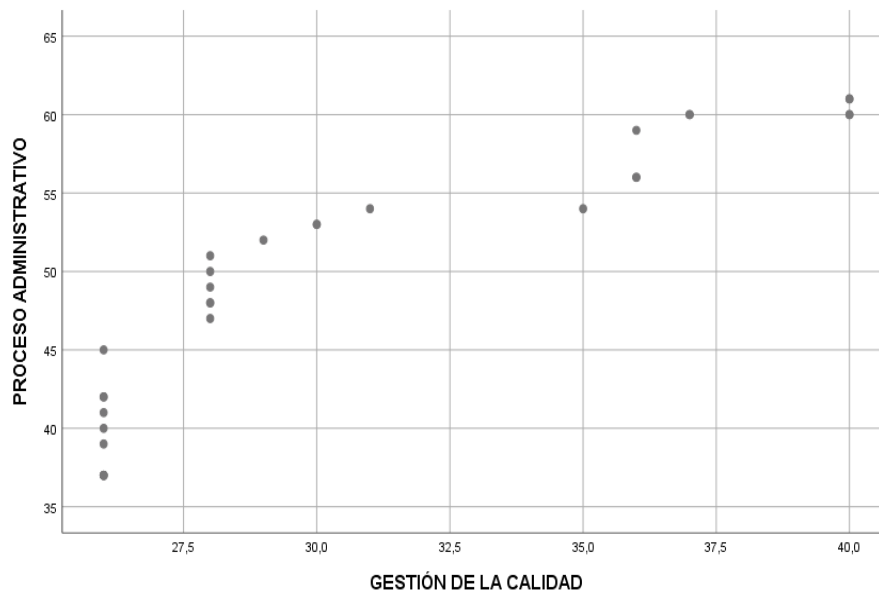
Tabla 15  
*Correlación entre el proceso administrativo y la gestión de calidad*

				PROCESO ADMINISTRATIVO	GESTIÓN DE LA CALIDAD
Rho de Spearman	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000		,975**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	30		30
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coefficiente de correlación	,975**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	30		30

Fuente: SPSS 25

**Interpretación:** “Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : Existe relación directa entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020. Consiguientemente se observa una correlación positiva muy alta con un  $r = 0,975$ , lo cual nos permite aseverar que, mientras exista un adecuado proceso administrativo, habrá una buena gestión de la calidad, lo cual beneficiara al módulo defensorial”.

Figura 14  
*Dispersión el proceso administrativo y la gestión de calidad*



## 5.2.2 Hipótesis Específicas

### Hipótesis Específica 1

**H<sub>G</sub>:** Existe relación directa entre la planeación y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación directa entre la planeación y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho=0$

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre la planeación y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05



Tabla 16  
Correlación entre la planeación y la gestión de calidad

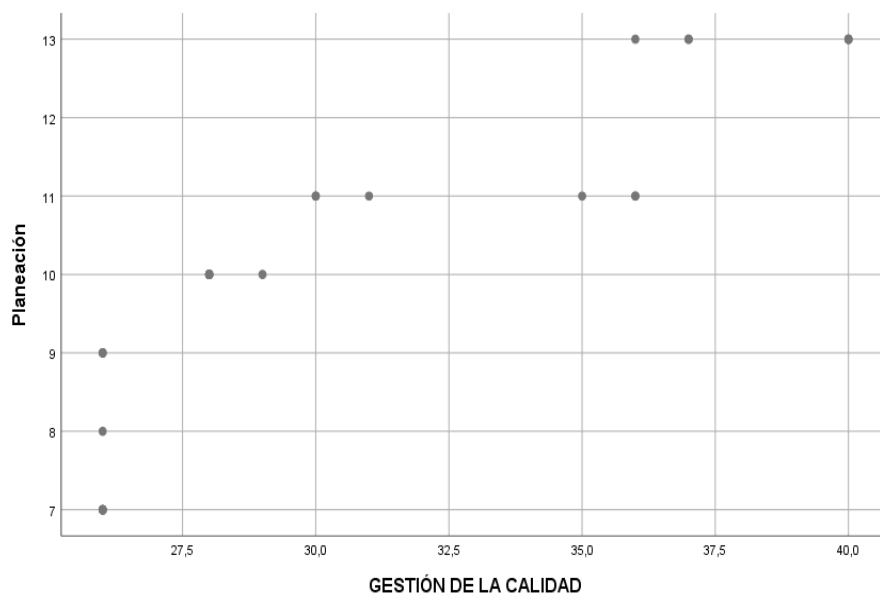
		GESTIÓN DE LA CALIDAD	
Rho Spearman	de Planeación	Coefficiente de correlación	de 1,000 ,935**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	30 30
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coefficiente de correlación	de ,935** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	30 30

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** “Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : Existe relación directa entre la planeación y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un  $r = 0,935$ , lo cual nos permite aseverar que, al existir una buena planeación, existirá mayor gestión de la calidad dentro del módulo defensorial de Tingo Maria”.

Figura  
Dispersión la planeación y la gestión de calidad

15



### Hipótesis Específica 2

**H<sub>G</sub>:** Existe relación directa entre la organización y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación directa entre la organización y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho=0$

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre la organización y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho\neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 17  
*Correlación entre la organización y la gestión de calidad*

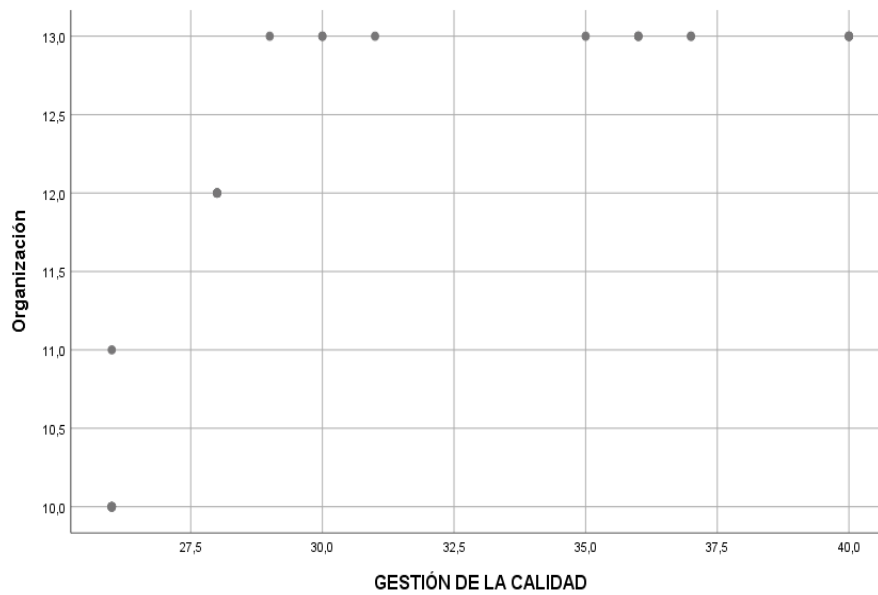
		<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
		<b>Organización</b>		
Rho Spearman	de Organización	Coefficiente de correlación	de 1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coefficiente de correlación	de ,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** “Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : Existe relación directa entre la organización y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020. Consiguientemente se observa una correlación positiva muy alta con un  $r = 0,876$ , lo cual nos permite aseverar que, cuando exista una organización, habrá una buena gestión de la calidad”.

Figura  
 Dispersión la organización y la gestión de calidad

16



### Hipótesis Especifica 3

**H<sub>G</sub>:** Existe relación directa entre la dirección y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación directa entre la dirección y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho=0$

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre la dirección y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 18  
Correlación entre la dirección y la gestión de calidad

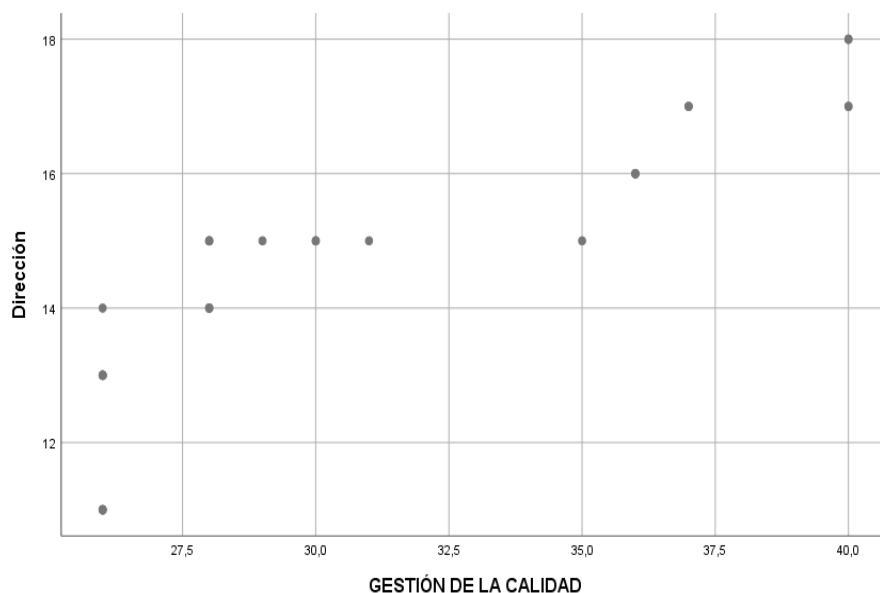
		GESTIÓN DE LA CALIDAD		
		Dirección	de 1,000	
Rho Spearman	de Dirección	Coeficiente de correlación	de 1,000	,928**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	de ,928**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** “Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : Existe relación directa entre la dirección y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un  $r = 0,928$ , lo cual nos permite aseverar que, mientras exista buena dirección, se incrementara la adecuada gestión de la calidad”.

Figura  
Dispersión la dirección y la gestión de calidad

17



#### Hipótesis Especifica 4

**H<sub>G</sub>:** Existe relación directa entre el control y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación directa entre el control y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho=0$

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre el control y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

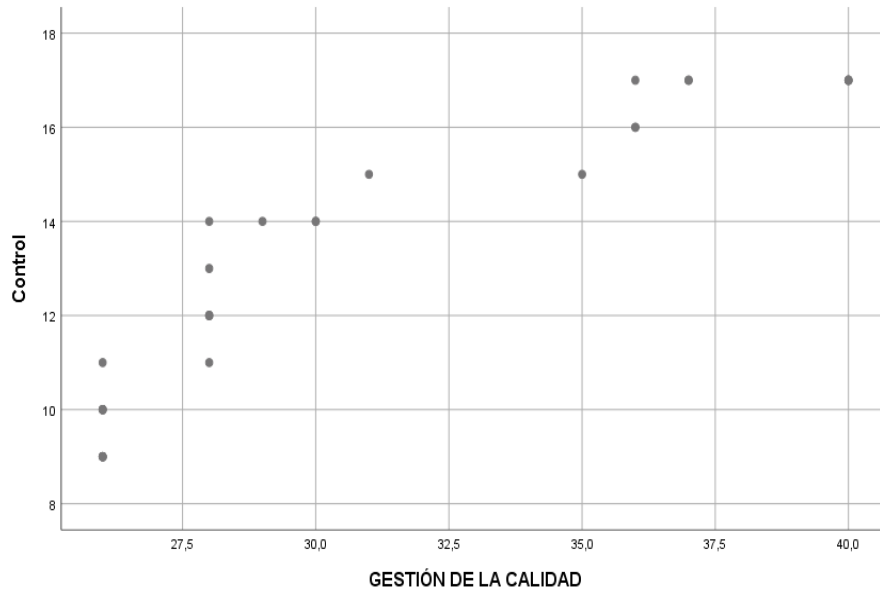
Tabla 19  
*Correlación entre el control y la gestión de calidad*

		<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
Rho Spearman	de Control	Coefficiente de correlación	de 1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coefficiente de correlación	de ,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** “Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : Existe relación directa entre el control y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un  $r = 0,939$ , lo cual nos permite aseverar que, mientras exista un adecuado control, habrá mayor gestión de la calidad dentro del módulo defensorial de Tingo Maria”.

Figura 18  
*Dispersión el control y la gestión de calidad*



## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se ha demostrado con el trabajo de investigación que la práctica del proceso administrativo, incrementara la gestión de calidad del módulo defensorial de Tingo Maria. Luego de haber llevado a cabo el trabajo de campo en la realidad problemática se ha comprobado, que los encuestados no tienen un conocimiento adecuado sobre la importancia de la gestión de calidad ya que según (Camisón et al., 2016), refieren que “Es el que impregna los enfoques pioneros como la inspección y el control estadístico de los procesos que aportan poco mas que una caja de herramientas para el control de calidad y el sistema de dirección” (p.51), y por desconocimiento de ello no se gestiona adecuadamente.

Con la investigación realizada se logra alcanzar el objetivo general de investigación que fue “determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria”, siendo corroborado con la hipótesis genral donde demuestra una correlación de 0.976, demostrando así el logro del objetivo general alcanzado.

Asimismo, el objetivo específico 1 que fue “determinar la relación que existe entre la planeación y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria”, también es corroborado con la hipótesis específica 2 donde demuestra una correlación de 0.971, lo cual demuestra que el objetivo específico 1 es alcanzado.

También el objetivo específico 2 que fue “determinar la relación que existe entre la organización y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria”, es corroborado por la hipótesis específica 2, donde demuestra una correlación de 0.942, quedando demostrado que el objetivo específico 2 fue alcanzado.

Por otro lado el objetivo específico 3 que fue “determinar la relación que existe entre la dirección y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria”, fue

corroborado por la hipótesis específica 3 donde demuestra una correlación de 0.959, demostrando así que el objetivo específico 3 también fue alcanzado.

Finalmente el objetivo específico 4 que fue “determinar la relación que existe entre el control y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo María”, fue corroborado por la hipótesis específica 4 donde demuestra una correlación de 0.969, quedando finalmente corroborado que todos los objetivos tanto general como específicos fueron alcanzados con la presente investigación.

Es así que dentro de los antecedentes encontrados para la presente investigación podemos discutir con los resultados que encontraron aquellos investigadores en un ámbito nacional e internacional como es la investigación de Fernández, (2017) quien sustentó para optar el grado de maestra en gestión pública, en la Universidad César Vallejo, la tesis **“Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017”**, “concluye que, existe relación alta entre ambas variables de estudio. Lo cual significa que el tratamiento de los procesos administrativos mejora la gestión de la calidad de la entidad, es por ello que se relaciona con nuestra investigación porque se demostró la relación que existe entre las variables estudiadas”. Asimismo, a nivel internacional tenemos a González, (2018), sustentó para optar el grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, en la Universidad de Chile, la tesis **“El Debido Proceso En El Procedimiento Administrativo Migratorio”**, “concluye que, el procedimiento administrativo es que mecanismo que permite a la administración realizar aquellos fines que están determinados en la ley. Si bien es cierto no estudia ambas variables de estudio, pero resulta la importancia del proceso administrativo, lo que aporta a nuestra investigación”.



En concordancia con la V1, los resultados obtenidos de acuerdo a los 30 trabajadores encuestados, el 53,3% (16), siendo la mayoría de los encuestados mencionaron que a veces se realiza un proceso administrativo adecuado en el Módulo Defensorial de Tingo María. En concordancia con la V2, los resultados obtenidos de acuerdo a los 30 trabajadores encuestados el 86,7% (26) siendo la mayoría manifestaron que casi nunca se realiza una adecuada gestión de calidad dentro del módulo defensorial de Tingo María, es decir, que no hay herramientas para el logro de los objetivos.

Finalmente, considero que la investigación será de guía para muchas investigaciones que tienen como método el científico de enfoque cuantitativo.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación directa entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020. Consiguientemente se observa una correlación positiva muy alta con un  $r = 0,975$ , lo cual nos permite aseverar que, mientras exista un adecuado proceso administrativo, habrá una buena gestión de la calidad, lo cual beneficiara al módulo defensorial.
2. Existe relación directa entre la planeación y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un  $r = 0,935$ , lo cual nos permite aseverar que, al existir una buena planeación, existirá mayor gestión de la calidad dentro del módulo defensorial de Tingo Maria.
3. Existe relación directa entre la organización y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020. Consiguientemente se observa una correlación positiva muy alta con un  $r = 0,876$ , lo cual nos permite aseverar que, cuando exista una organización, habrá una buena gestión de la calidad.
4. Existe relación directa entre la dirección y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un  $r = 0,928$ , lo cual nos permite aseverar que, mientras exista buena dirección, se incrementara la adecuada gestión de la calidad.
5. Existe relación directa entre el control y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con

un  $r = 0,939$ , lo cual nos permite aseverar que, mientras exista un adecuado control, habrá mayor gestión de la calidad dentro del módulo defensorial de Tingo Maria.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia solicitar a la Sub gerencia de recursos humanos, contratar personal calificado que aporten a la buena gestión de la calidad, asimismo se le sugiere la aplicación de la investigación y de ser el caso en beneficio para la Defensoria, realizar la publicación de la investigación para que así otras entidades también puedan utilizarlo, como modelo de solución ante una mala gestión de calidad.
2. Se recomienda a la gerencia general realizar pasos adecuados para llegar al cumplimiento de los objetivos y metas a través de la planeación adecuada dentro del módulo defensorial, asimismo se le sugiere mejorar los métodos empleados en la presente investigación de acuerdo a su criterio para que pueda ayudarlo también en otras áreas que se encuentren débiles.
3. Se recomienda realizar capacitaciones respecto a los procesos administrativos a fin de mejorar la gestión de calidad dentro del Módulo de Defensoria.
4. Se recomienda al jefe de cada área administrativa realizar toma de decisiones en conjunto con su personal para que la idea sea integral y sólida, y que cumpla con los objetivos del módulo defensorial, asimismo se le sugiere aplicar de manera adecuada los resultados de la investigación para que así no tengan inconvenientes al momento de su aplicación.
5. Se recomienda a los trabajadores administrativos trabajar en el proceso administrativo con responsabilidad, siguiendo los lineamientos de planificación, organización, dirección y control, también se les sugiere aplicar el método de otras investigaciones que puedan tener mejores resultados al comparar diferentes métodos y aplicar el que más les sea conveniente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blandez, R., Maria de Guadalupe. (2016). *PROCESO ADMINISTRATIVO*. Comite Editorial.  
<https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+administrativo+2022&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwia2IPmhJr5AhUfGLkGHWTmDUcQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false>
- Burgo, C. O. L., & Cervera, O. A. (2017). *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipan.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2016). *GESTION DE CALIDAD*. Pearson Educación S.A. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (Pearson Educación).
- Carrasco, D. S. (2016a). *Metodología de la Investigación Científica* (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Carrasco, D. S. (2016b). *Metodología de la Investigación Científica* (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Dulanto, F. K. D. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN.
- Férrnandez, M. D. D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*. Universidad César Vallejo.
- González, B. J. (2019). *Propuesta de implemetación de un sistema de gestión de calidad en la empresa «Sociedad Inmobiliario Hurtado Limitada» najo la normativa ISO 9001: 2015*. Universidad Austral de Chile.

- González, O. Ó. C., & Arciniegas, O. J. A. (2015). *SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD*. ECOE Ediciones.
- González, P. J. (2018). *EL DEBIDO PROCESO EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO MIGRATORIO*. Universidad de Chile.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Koontz, A., & O'Donell, R. (2013). *PROCESO ADMINISTRATIVO*.
- Lara, A. J. L. (2019). *El procedimiento administrativo en Chile y su efectividad en el resguardo de los derechos de las personas*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE.
- Meza, U. A. (2019). *GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE-JUANJUÍ, SAN MARTÍN, 2019*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Nieto, R., Nancy. (2018). *Teoria del proceso administrativo*.  
<https://es.slideshare.net/NancyNieto/teorias-del-proceso-administrativo>
- Rosero, R., Keren L., & Trauco, M. (2019). *ANÁLISIS DEL SISTEMA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN INDECOPI, LORETO-2017*. Universidad Privada de la Selva Peruana.
- Salazar, P., Alexndra M. (2016). *Evaluacion y propuesta de mejorameinto de los procesos administrativos de la Fcaultad de Contabilidad y Auditoria de la Universidad Tecnica de Ambato*. Universidad Tecnica particular de Loja.
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación* (Tercera). Prentice-Hall.
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009a). *Metodología y Diseño en la Investigacion Científica* (Cuarta). Visión Universitaria.

Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009b). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* (Cuarta). Visión Universitaria.

Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009c). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* (Cuarta). Visión Universitaria.

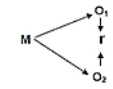
Sanchez, R. H. G. (2016). *DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL COLEGIO POPULAR BOLIVARIANO*.  
Universidad Libre.

Valderrama, M. S. (2017). *Metodología del trabajo universitario* (2°). Editorial San Marcos EIR.

## **Anexos**



### Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020?	Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.	Existe relación directa entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.	<b>Variable X:</b> <b>Proceso administrativo</b> D1: Planeación D2: Organización D3: Dirección D4: Control <b>Variable Y:</b> <b>Gestión de calidad</b> D1: Control de calidad D2: Inspección D3: Control estadístico de la calidad D4: Sistema de dirección	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método de investigación:</b> Científico <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional <b>Diseño de investigación:</b> No experimental  <b>Esquema:</b>  Donde: M = Muestra O <sub>1</sub> = Observación de la V.1. O <sub>2</sub> = Observación de la V.2 r = Correlación entre dichas variables.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		
¿Qué relación existe entre la planeación y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020?	Determinar la relación que existe entre la planeación y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.	Existe relación directa entre la planeación y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.		
¿Qué relación existe entre la organización y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020?	Determinar la relación que existe entre la organización y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.	Existe relación directa entre la organización y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.		
¿Qué relación existe entre la dirección y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020?	Determinar la relación que existe entre la dirección y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.	Existe relación directa entre la dirección y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.		

<p>¿Qué relación existe entre el control y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el control y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.</p>	<p>Existe relación directa entre el control y la gestión de calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020.</p>		<p>Encuesta.  <b>Instrumentos:</b>  Cuestionario.  <b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b>  <b>Estadística descriptiva:</b>  Medida de tendencia central y dispersión.  <b>Estadística inferencial:</b>  prueba T de una muestra para la correlación:</p>
--	---	---	--	---

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Proceso Administrativo	Koontz & O'Donnell, (2013), refieren que Es un conjunto de fases o procesos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible. (p.23)	Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 16 ítems para medir las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, dirección y control.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serie de acciones</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> </ul>	Cuestionario	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de personas</li> <li>• Logro de objetivos</li> </ul>		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos de una compañía</li> <li>• Objetivos de la gerencia</li> </ul>		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión administrativa</li> <li>• Evaluación de procesos</li> </ul>		

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Gestión de Calidad	(Camisón et al., 2006), refieren que “Una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de los principios, prácticas y técnicas, asimismo es como un sistema de dirección que conlleva a dirección adecuada” (p.50).	Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 16 ítems para medir las siguientes dimensiones: control de calidad, inspección, control estadístico de la calidad y sistema de dirección.	Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de esfuerzos</li> <li>• Mejora de calidad</li> </ul>	Cuestionario	Ordinal
			Inspección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del producto</li> <li>• Conformidad del producto</li> </ul>		
			Control estadístico de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto no defectuoso</li> <li>• Control estricto</li> </ul>		
			Sistema de dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conjunto de acciones</li> <li>• Calidad de la empresa</li> </ul>		

**Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ÍTEMS	ESCALA DE LIKERT
<b>Variable 1: Proceso administrativo</b>	<b>Planeación</b>	Serie de acciones	¿Los servicios que brindan en el módulo de la defensoría son fiables?	1	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
			¿Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente?	2	
		Cumplimiento de objetivos	¿La entidad cuenta con un horario flexible que permite una atención adecuada?	3	
			¿Ud., sabe si llegan a cumplir los objetivos de la entidad?	4	
	<b>Organización</b>	Relación de personas	¿El personal de la entidad se encuentra capacitado para brindar un servicio que usted requiere?	5	
			¿El personal de la entidad brinda una atención personalizada a sus clientes por el caso que pretenda el usuario?	6	
		Logro de objetivos	¿En la entidad existen rangos jerárquicos los cuales ayudan a los procesos?	7	
			¿Considera Ud., que la entidad logra los objetivos y las metas plasmadas?	8	
	<b>Dirección</b>	Recursos de una compañía	¿Es útil el uso de nuestros servicios online para usted?	9	
			¿El personal de la entidad muestra preocupación por atender los intereses de los usuarios?	10	
		Objetivos de la gerencia	¿El personal asumen con responsabilidad sus funciones de atención?	11	
			¿Para Ud., los objetivos de la gerencia son planificadas por la dirección?	12	

	<b>Control</b>	Gestión administrativa	¿Le parecen los trabajadores están actualizados en todos los procesos de su entidad?	13	
			¿Para usted es mejor que en la atención que le brindan envíen correo o una llamada telefónica?	14	
		Evaluación de procesos	¿Cree usted que el personal está en constante evaluación para sus funciones?	15	
			¿Se tiene un control adecuado de los procesos administrativos de la institución?	16	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ÍTEMS	ESCALA DE LIKERT
<b>Variable 1: Gestión de la calidad</b>	<b>Control de calidad</b>	Integración de esfuerzos	¿Considera usted que recibe atención de un profesional competitivo?	1	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
			¿Considera usted que el personal que atiende es empático a sus requerimientos?	2	
		Mejora de calidad	¿Considera usted que la infraestructura de las entidades es la más adecuada?	3	
			¿Para Ud., la gestión de calidad mejora la calidad organizacional del módulo defensorial?	4	
	<b>Inspección</b>	Calidad del producto	¿La entidad le atiende en forma oportuna?	5	

		Conformidad del producto	¿Considera usted que recibe atención de un profesional competitivo?	6		
			¿Considera usted que la infraestructura de las entidades es la más adecuada?	7		
			¿Ud., está conforme con la inspección que se realiza?	8		
	<b>Control estadístico de la calidad</b>	Producto defectuoso	no	¿Ud., cree que la estructura de las organizaciones públicas es la más adecuada?		9
				¿Ud. cree que las entidades públicas cuentan con un procedimiento de gestión?		10
		Control estricto	¿Considera usted que las entidades realizan un seguimiento de mejora continua?	11		
			¿El control es debidamente estricto para todos los productos?	12		
	<b>Sistema de dirección</b>	Conjunto de acciones	¿Considera usted que existe un monitoreo a su trámite administrativo?	13		
			¿Considera usted que las supervisiones benefician a los administrados?	14		
		Calidad de la empresa	¿Considera usted que el resultado de la evaluación de calidad mejora el servicio?	15		
			¿La empresa se caracteriza por tener calidad en sus productos?	16		

## Anexo 4: Instrumento de investigación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**CUESTIONARIO:** “Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020”

### PRESENTACIÓN:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de datos sobre “**Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en el Módulo Defensorial de Tingo Maria – 2020**”. La confidencialidad de sus respuestas será respetada, no escriba su nombre en ningún lugar del cuestionario. Evite dejar preguntas sin contestar.

### INSTRUCCIONES:

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las 5 alternativas, la que sea más apropiada a tu opinión, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponda a la respuesta que escogiste según tu convicción. Marca con un aspa el número, no existen respuestas buenas o malas, asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

1: NUNCA	2: CASI NUNCA	3: AVECES	4: CASI SIEMPRE	5: SIEMPRE
----------	---------------	-----------	-----------------	------------

N o	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
<b>V: PROCESO ADMINISTRATIVO</b>						
1.	¿Los servicios que brindan en el módulo de la defensoría son fiables?					
2.	¿Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente?					
3.	¿La entidad cuenta con un horario flexible que permite una atención adecuada?					
4.	¿Ud., sabe si llegan a cumplir los objetivos de la entidad?					
5.	¿El personal de la entidad se encuentra capacitado para brindar un servicio que usted requiere?					
6.	¿El personal de la entidad brinda una atención personalizada a sus clientes por el caso que pretenda el usuario?					
7.	¿En la entidad existen rangos jerárquicos los cuales ayudan a los procesos?					
8.	¿Considera Ud., que la entidad logra los objetivos y las metas plasmadas?					



9.	¿Es útil el uso de nuestros servicios online para usted?					
10.	¿El personal de la entidad muestra preocupación por atender los intereses de los usuarios?					
11.	¿El personal asumen con responsabilidad sus funciones de atención?					
12.	¿Para Ud., los objetivos de la gerencia son planificadas por la dirección?					
13.	¿Le parecen los trabajadores están actualizados en todos los procesos de su entidad?					
14.	¿Para usted es mejor que en la atención que le brindan envíen correo o una llamada telefónica?					
15.	¿Cree usted que el personal está en constante evaluación para sus funciones?					
16.	¿Se tiene un control adecuado de los procesos administrativos de la institución?					
<b>V: GESTION DE CALIDAD</b>						
17.	¿Considera usted que recibe atención de un profesional competitivo?					
18.	¿Considera usted que el personal que atiende es empático a sus requerimientos?					
19.	¿Considera usted que la infraestructura de las entidades es la más adecuada?					
20.	¿Para Ud., la gestión de calidad mejora la calidad organizacional del módulo defensorial?					
21.	¿La entidad le atiende en forma oportuna?					
22.	¿Considera usted que recibe atención de un profesional competitivo?					
23.	¿Considera usted que la infraestructura de las entidades es la más adecuada?					
24.	¿Ud., está conforme con la inspección que se realiza?					
25.	¿Ud., cree que la estructura de las organizaciones públicas es la más adecuada?					
26.	¿Ud. cree que las entidades públicas cuentan con un procedimiento de gestión?					
27.	¿Considera usted que las entidades realizan un seguimiento de mejora continua?					
28.	¿El control es debidamente estricto para todos los productos?					
29.	¿Considera usted que existe un monitoreo a su trámite administrativo?					
30.	¿Considera usted que las supervisiones benefician a los administrados?					
31.	¿Considera usted que el resultado de la evaluación de calidad mejora el servicio?					
32.	¿La empresa se caracteriza por tener calidad en sus productos?					

**Gracias**

## Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento

**Confiabilidad:** Se corrobora mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*, el cual serán aplicado nuestros dos instrumentos de medición. Dichos cuestionarios serán medidos en la escala ordinal de tipo *Likert*. Con la ayuda del software estadístico SPSS25.

### *Estadísticas de fiabilidad proceso administrativo*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa	de N	de
Cronbach	elementos	
,962	16	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

### *Estadísticas de fiabilidad gestión de calidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa	de N	de
Cronbach	elementos	
,955	16	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

**Validez:** La validez fue determinada por el juicio de expertos el cual se acompaña en el anexo N° 5 de la presente.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
PROCESO ADMINISTRATIVO**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Planeación</b>								
01	¿Los servicios que brindan en el módulo de la defensoría son fiables?	X		X		X		
02	¿Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente?	X		X		X		
03	¿La entidad cuenta con un horario flexible que permite una atención adecuada?	X		X		X		
04	¿Ud., sabe si llegan a cumplir los objetivos de la entidad?	X		X		X		
<b>Organización</b>								
05	¿El personal de la entidad se encuentra capacitado para brindar un servicio que usted requiere?	X		X		X		
06	¿El personal de la entidad brinda una atención personalizada a sus clientes por el caso que pretenda el usuario?	X		X		X		
07	¿En la entidad existen rangos jerárquicos los cuales ayudan a los procesos?	X		X		X		
08	¿Considera Ud., que la entidad logra los objetivos y las metas plasmadas?	X		X		X		
<b>Dirección</b>								
09	¿Es útil el uso de nuestros servicios online para usted?	X		X		X		
10	¿El personal de la entidad muestra preocupación por atender los intereses de los usuarios?	X		X		X		
11	¿El personal asumen con responsabilidad sus funciones de atención?	X	X			X		
12	¿Para Ud., los objetivos de la gerencia son planificadas por la dirección?	X						
<b>Control</b>								
13	¿Le parecen los trabajadores están actualizados en todos los procesos de su entidad?		X	X		X		
14	¿Para usted es mejor que en la atención que le brindan envíen correo o una llamada telefónica?	X		X		X		
15	¿Cree usted que el personal está en constante evaluación para sus funciones?	X		X		X		
16	¿Se tiene un control adecuado de los procesos administrativos de la institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir (✓) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del Juez Validador**

..... Barja Huayta Cristian ..... DNI. 44696289

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....20..... de .....01..... de 2022.....

  
 Mg. Christian Barja Huayta  
 REG. COLEGIO DE LEGIS  
 DOCENTE UPLA - FRIAL CHANCHAMAYO

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

N°	Preguntas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Control de calidad</b>								
01	¿Considera usted que recibe atención de un profesional competitivo?	X		X		X		
02	¿Considera usted que el personal que atiende eres empático a sus requerimientos?	X		X		X		
03	¿Considera usted que la infraestructura de las entidades es la más adecuada?	X		X		X		
04	¿Para Ud., la gestión de calidad mejora la calidad organizacional del módulo defensorial?	X		X		X		
<b>Inspección</b>								
05	¿La entidad le atiende en forma oportuna?		X		X	X		
06	¿Considera usted que recibe atención de un profesional competitivo?	X		X		X		
07	¿Considera usted que la infraestructura de las entidades es la más adecuada?	X		X		X		
08	¿Ud., está conforme con la inspección que se realiza?		X	X		X		
<b>Control estadístico de la calidad</b>								
09	¿Ud., cree que la estructura de las organizaciones públicas es la más adecuada?	X		X		X		
10	¿Ud. cree que las entidades públicas cuentan con un procedimiento de gestión?	X		X		X		
11	¿Considera usted que las entidades realizan un seguimiento de mejora continua?							
12	¿El control es debidamente estricto para todos los productos?	X		X		X		
<b>Sistema de dirección</b>								
13	¿Considera usted que existe un monitoreo a su trámite administrativo?	X		X		X		
14	¿Considera usted que las supervisiones benefician a los administrados?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el resultado de la evaluación de calidad mejora el servicio?	X		X		X		
16	¿La empresa se caracteriza por tener calidad en sus productos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir (↷) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del Juez Validador**

..... Barja Huayta Christian ..... DNI. 44696289

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....20..... de .....01..... de 2022.....

  
  
 Mg. Christian Barja Huayta  
 Reg. COBACD Nº 15028  
 DOCENTE UPLA - FIEAL CHANCHAMARO

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
PROCESO ADMINISTRATIVO**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Planeación</b>								
01	¿Los servicios que brindan en el módulo de la defensoría son fiables?	X		X		X		
02	¿Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente?	X		X		X		
03	¿La entidad cuenta con un horario flexible que permite una atención adecuada?	X		X		X		
04	¿Ud., sabe si llegan a cumplir los objetivos de la entidad?	X		X		X		
<b>Organización</b>								
05	¿El personal de la entidad se encuentra capacitado para brindar un servicio que usted requiere?	X		X		X		
06	¿El personal de la entidad brinda una atención personalizada a sus clientes por el caso que pretenda el usuario?	X		X		X		
07	¿En la entidad existen rangos jerárquicos los cuales ayudan a los procesos?	X		X		X		
08	¿Considera Ud., que la entidad logra los objetivos y las metas plasmadas?	X		X		X		
<b>Dirección</b>								
09	¿Es útil el uso de nuestros servicios online para usted?	X		X		X		
10	¿El personal de la entidad muestra preocupación por atender los intereses de los usuarios?	X		X		X		
11	¿El personal asumen con responsabilidad sus funciones de atención?	X	X			X		
12	¿Para Ud., los objetivos de la gerencia son planificadas por la dirección?	X						
<b>Control</b>								
13	¿Le parecen los trabajadores están actualizados en todos los procesos de su entidad?		X	X		X		
14	¿Para usted es mejor que en la atención que le brindan envíen correo o una llamada telefónica?	X		X		X		
15	¿Cree usted que el personal está en constante evaluación para sus funciones?	X		X		X		
16	¿Se tiene un control adecuado de los procesos administrativos de la institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir (w) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez Validador

*Cándamo Tapia Víctor Roque*

DNI: *99636251*

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....21..... de .....01..... de 2022

  
 Mg. Lic. Mgr. Víctor Roque Cándamo Tapia  
 CLAD OI 0143

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

N°	Preguntas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Control de calidad</b>								
01	¿Considera usted que recibe atención de un profesional competitivo?	X		X		X		
02	¿Considera usted que el personal que atiende eres empático a sus requerimientos?	X		X		X		
03	¿Considera usted que la infraestructura de las entidades es la más adecuada?	X		X		X		
04	¿Para Ud., la gestión de calidad mejora la calidad organizacional del módulo defensorial?	X		X		X		
<b>Inspección</b>								
05	¿La entidad le atiende en forma oportuna?		X		X	X		
06	¿Considera usted que recibe atención de un profesional competitivo?	X		X		X		
07	¿Considera usted que la infraestructura de las entidades es la más adecuada?	X		X		X		
08	¿Ud., está conforme con la inspección que se realiza?		X	X		X		
<b>Control estadístico de la calidad</b>								
09	¿Ud., cree que la estructura de las organizaciones públicas es la más adecuada?	X		X		X		
10	¿Ud. cree que las entidades públicas cuentan con un procedimiento de gestión?	X		X		X		
11	¿Considera usted que las entidades realizan un seguimiento de mejora continua?							
12	¿El control es debidamente estricto para todos los productos?	X		X		X		
<b>Sistema de dirección</b>								
13	¿Considera usted que existe un monitoreo a su trámite administrativo?	X		X		X		
14	¿Considera usted que las supervisiones benefician a los administrados?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el resultado de la evaluación de calidad mejora el servicio?	X		X		X		
16	¿La empresa se caracteriza por tener calidad en sus productos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir (✓) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del Juez Validador**

*Cándamo Tapia Victor Rony* ..... DNI. *44636251*

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....21..... de .....01..... de 2022

  
 Sr. Lic. Mtro. Victor Rony Córdamo Tapia  
 CLAD Q 1443

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
PROCESO ADMINISTRATIVO**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Planeación</b>								
01	¿Los servicios que brindan en el módulo de la defensoría son fiables?	X		X		X		
02	¿Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente?	X		X		X		
03	¿La entidad cuenta con un horario flexible que permite una atención adecuada?	X		X		X		
04	¿Ud., sabe si llegan a cumplir los objetivos de la entidad?	X		X		X		
<b>Organización</b>								
05	¿El personal de la entidad se encuentra capacitado para brindar un servicio que usted requiere?	X		X		X		
06	¿El personal de la entidad brinda una atención personalizada a sus clientes por el caso que pretenda el usuario?	X		X		X		
07	¿En la entidad existen rangos jerárquicos los cuales ayudan a los procesos?	X		X		X		
08	¿Considera Ud., que la entidad logra los objetivos y las metas plasmadas?	X		X		X		
<b>Dirección</b>								
09	¿Es útil el uso de nuestros servicios online para usted?	X		X		X		
10	¿El personal de la entidad muestra preocupación por atender los intereses de los usuarios?	X		X		X		
11	¿El personal asumen con responsabilidad sus funciones de atención?	X	X			X		
12	¿Para Ud., los objetivos de la gerencia son planificadas por la dirección?	X						
<b>Control</b>								
13	¿Le parecen los trabajadores están actualizados en todos los procesos de su entidad?		X	X		X		
14	¿Para usted es mejor que en la atención que le brindan envíen correo o una llamada telefónica?	X		X		X		
15	¿Cree usted que el personal está en constante evaluación para sus funciones?	X		X		X		
16	¿Se tiene un control adecuado de los procesos administrativos de la institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez Validador

Alciga Tabara Wilmer A. ..... DNI. 19986746 .....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....22..... de .....01..... de 2022

INSTITUTO NAC. DE RADIO Y TV. DEL PERU  
HUANCAYO  
22/01/2022  
*Lic. Adm. Wilmer A. Alciga Tabara*  
Administrador

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

N°	Preguntas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Control de calidad</b>								
01	¿Considera usted que recibe atención de un profesional competitivo?	X		X		X		
02	¿Considera usted que el personal que atiende eres empático a sus requerimientos?	X		X		X		
03	¿Considera usted que la infraestructura de las entidades es la más adecuada?	X		X		X		
04	¿Para Ud., la gestión de calidad mejora la calidad organizacional del módulo defensorial?	X		X		X		
<b>Inspección</b>								
05	¿La entidad le atiende en forma oportuna?		X		X	X		
06	¿Considera usted que recibe atención de un profesional competitivo?	X		X		X		
07	¿Considera usted que la infraestructura de las entidades es la más adecuada?	X		X		X		
08	¿Ud., está conforme con la inspección que se realiza?		X	X		X		
<b>Control estadístico de la calidad</b>								
09	¿Ud., cree que la estructura de las organizaciones públicas es la más adecuada?	X		X		X		
10	¿Ud. cree que las entidades públicas cuentan con un procedimiento de gestión?	X		X		X		
11	¿Considera usted que las entidades realizan un seguimiento de mejora continua?							
12	¿El control es debidamente estricto para todos los productos?	X		X		X		
<b>Sistema de dirección</b>								
13	¿Considera usted que existe un monitoreo a su trámite administrativo?	X		X		X		
14	¿Considera usted que las supervisiones benefician a los administrados?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el resultado de la evaluación de calidad mejora el servicio?	X		X		X		
16	¿La empresa se caracteriza por tener calidad en sus productos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez Validador

..... *Alfaga Tabraç Wilmer A.* ..... DNI. *19986746* .....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....22..... de .....01..... de 2022

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA Y TV DEL PERU  
HUANCAYO  
22/01/2022  
*Lic. Adm. Wilmer A. Alfaga Tabraç*

Firma del experto





## Anexo 7: Consentimiento informado

**25 años** |  **Defensoría del Pueblo**  
En acción por tus derechos

*“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”  
«Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres»*

Tingo María, 06 de diciembre de 2021

**Carta N.º 01-2021-DP/OD-HNCO/M-TM**

Bachiller: Lizbeth Karol Calzada Santiago

Presente. -

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DEL TRABAJO DE TESIS**


---

Es grato dirigirme a usted, para expresarle el saludo cordial a nombre del Módulo Defensorial de Tingo María, asimismo de acuerdo al documento de referencia se autoriza para el desarrollo del trabajo de tesis titulado “Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en el Módulo Defensorial de Tingo María – 2020”.

Agradeciéndole por anticipado la atención que le brinde al presente, reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

  
JORGE MENDOZA ARGOMEDO  
COORDINADOR  
MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL TINGO-MARIÁ

**Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento**