



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Modelo de comunicación de apoyo a la gestión de la calidad en  
una universidad privada de Trujillo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Comunicación Social**

**AUTORA:**

Velasquez Galvez, Janneth Elizabeth (orcid.org/0000-0003-0741-6271)

**ASESOR:**

Dr. Grados Vasquez, Martin Manuel (orcid.org/0000-0002-8620-7859)

**CO-ASESOR:**

Dr. Neciosup Obando, Jorge Eduardo (orcid.org/0000-0002-4605-5475)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos y Estructuras Comunicacionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus  
niveles

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedicado al Padre Bueno y a mi amada familia.

## **Agradecimiento**

Gratitud a las autoridades de la unidad de Postgrado de la Universidad Privada César Vallejo, al Dr. Grados Vásquez por su asesoría y a mi compañero de trabajo y de estudios.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vii
Abstrac .....	viii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV.RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIA .....	45
ANEXOS .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<i>Tabla 1: Establecimiento de un modelo formal de comunicación de apoyo a la gestión de la calidad</i> .....	12
<i>Tabla 2: Lineamientos establecidos en el modelo</i> .....	12
<i>Tabla 3: Motivos para no establecer un modelo de comunicación para apoyo de la gestión de la calidad</i> .....	13
<i>Tabla 4: Existencia de un responsable en la oficina de calidad del sistema de información y comunicación.</i> .....	13
<i>Tabla 5: Persona encargada de las funciones del responsable en la oficina de calidad del sistema de información y comunicación</i> .....	14
<i>Tabla 6: Conocimiento de las funciones de un responsable del sistema de información y comunicación relacionada con la calidad</i> .....	14
<i>Tabla 7: Funciones desempeñadas cuando hay tareas de comunicación e información</i> .....	15
<i>Tabla 8: Persona que asume la responsabilidad cuando se comete un error</i> .....	15
<i>Tabla 9 Medios que se utiliza prioritariamente en su labor de información y comunicación relacionada con el SGC al interno de la institución</i> .....	16
<i>Tabla 10 Motivo de uso de medios en las labores de información y comunicación del SGC</i> .....	16
<i>Tabla 11 Cantidad de medios para la tarea de información y comunicación del SGC</i> .....	17
<i>Tabla 12 Valoración del sistema de información y comunicación</i> .....	17
<i>Tabla 13 Propósito de la información y comunicación del SGC de la institución</i> .....	18
<i>Tabla 14 Tipo de información del SGC proveniente de los organismos reguladores que comparten con el público interno de su institución</i> .....	18
<i>Tabla 15 Destino de la información compartida</i> .....	19
<i>Tabla 16 Tiempo transcurrido para compartir la información con las oficinas internas</i> .....	19

Tabla 17 <i>Frecuencia de actividades de monitoreo del sistema de información y comunicación del SGC</i> .....	20
Tabla 18 <i>Valoración de la comunicación de su oficina con las demás dependencias de su institución</i> .....	20
Tabla 19 <i>Procesamiento de la información de la calidad</i> .....	21
Tabla 20 <i>Grado de importancia del modelo de comunicación e información de soporte al SGC de la institución</i> .....	21

## Resumen

El presente trabajo de investigación buscó elaborar un modelo de comunicación de apoyo a la gestión de la calidad en una universidad privada de Trujillo, 2022. Esta investigación no experimental – descriptivo y de tipo básica, utilizó una muestra censal de 12 trabajadores de la oficina de la gestión de la calidad de la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO). La técnica fue la encuesta y como instrumento se aplicó a los participantes el cuestionario diagnóstico de comunicación para la calidad, el cual fue diseñado en escala de medición nominal. Los resultados muestran que, los lineamientos estratégicos que se deben de diseñar en un modelo de comunicación para la gestión de la calidad, es el perfil del encargado del proceso, estableciendo los roles y funciones de cada integrante del equipo; una combinación de medios para asegurar su efectividad; personalización de la información de acuerdo a las necesidades de cada área; y su objetivo se describirá con claridad, y se establecerán criterios para uniformizar el tratamiento de la información. Concluyendo que, en un modelo de comunicación de apoyo a la gestión de la calidad en una universidad privada de Trujillo, se considerará las dimensiones de roles, medios, información y objetivos.

**Palabras clave:** Comunicación, calidad, gestión, roles, medios, información.

## **Abstract**

The present research work sought to develop a communication model to support quality management at a private university in Trujillo, 2022. This non-experimental research - descriptive and of a basic type, obtained a census sample of 12 workers from the quality management office of the Antenor Orrego Private University (UPAO). The technique was the survey and as an instrument the communication diagnostic questionnaire for quality was applied to the participants, which was designed on a nominal measurement scale. The results show that the strategic guidelines that must be designed in a communication model for quality management, is the profile of the person in charge of the process, presenting the roles and functions of each team member; a combination of media to ensure its effectiveness; personalization of information according to the needs of each area; and its objective will be clearly described, and criteria will be established to standardize the treatment of information. Concluding that, in a communication model to support quality management at a private university in Trujillo, the dimensions of roles, means, information and objectives will be considered.

**Keywords:** Communication, quality, management, roles, media, information





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MARTIN MANUEL GRADOS VASQUEZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "MODELO DE COMUNICACIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO", cuyo autor es VELASQUEZ GALVEZ JANNETH ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 01 de Febrero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MARTIN MANUEL GRADOS VASQUEZ <b>DNI:</b> 18206812 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8620-7859	Firmado electrónicamente por: MMGRADOSV el 01- 02-2023 23:44:42

Código documento Trilce: TRI - 0530409