



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y resolución de denuncias en materia de
protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Membrillo Nina, José Alonso (ORCID: 0000-0002-5998-4062)

ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, ante todo. A mi familia por el soporte incondicional, a mis padres y hermanos por ser mi constante motivación y mi fortaleza durante el trayecto de mi vida.

José

Agradecimiento

A mis compañeros de trabajo y docentes de la Universidad Cesar Vallejo por compartir sus conocimientos y experiencias en la elaboración de este proyecto, cuyos resultados se plasman en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra, muestreo,	22
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
3.5. Procedimiento.....	25
3.6. Método de análisis de información.....	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	27
4.1. Gestión administrativa en el ORPS INDECOPI, San Martín-2021.....	27
4.2. Resolución de denuncias en el ORPS INDECOPI, San Martín-2021.....	29
4.3. Gestión administrativa y resolución de denuncias en el consumidor del ORPS INDECOPI, San Martín – 2021.....	31
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1.	Validez de expertos de instrumentos de investigación.....	25
Tabla 2.	Nivel de dimensiones de la gestión administrativa.....	27
Tabla 3.	Niveles de la dimensión planificación.....	28
Tabla 4.	Niveles de la dimensión organización.....	28
Tabla 5.	Niveles de la dimensión dirección.....	29
Tabla 6.	Niveles de la dimensión control.....	29
Tabla 7.	Nivel de dimensiones de la resolución de denuncias	30
Tabla 8.	Grado de valoración de eficiencia	30
Tabla 9.	Grado de valoración de eficacia.....	31
Tabla 10.	Correlación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias.....	32
Tabla 11.	Correlación entre planificación y resolución de denuncias.....	33
Tabla 12.	Correlación entre organización y resolución de denuncias.....	34
Tabla 13.	Correlación entre dirección y resolución de denuncias.....	35
Tabla 14.	Correlación entre control y resolución de denuncias.....	36

Resumen

La investigación tuvo como propósito determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor. El estudio fue de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 usuarios. Los instrumentos aplicados fueron las encuestas. En cuanto a la gestión administrativa y sus dimensiones, se obtuvieron los resultados siguientes: el 73% considera que el nivel de planificación es alto, el 73% considera que el nivel de organización es alto, el 80% considera que el nivel de dirección es alto, el 87% considera que el nivel de control es alto. Concluye que el el nivel de influencia entre la gestión administrativa y la resolución de denuncias, es alto, con una correlación positiva alta (Rho 0.850 y p-valor 0.000).

Palabras clave: Gestión administrativa, resolución, denuncias, consumidor

Abstract

The purpose of the research was to determine the level of relationship between administrative management and the resolution of consumer protection complaints. The study was a basic, non-experimental, descriptive-correlational design. The sample was conformed by 30 users. The instruments applied were surveys. Regarding administrative management and its dimensions, the following results were obtained: 73% consider that the level of planning is high, 73% consider that the level of organization is high, 80% consider that the level of direction is high, 87% consider that the level of control is high. It concludes that the level of influence between administrative management and complaint resolution is high, with a high positive correlation (Rho 0.850 and p-value 0.000).

Keywords: Management administrative, resolution, complaint, consume

I. INTRODUCCIÓN

El estudio aborda un problema de ausencia o aplicación mínima de la gestión administrativa en los diferentes procesos que existen en la administración pública, siendo uno de ellos el procedimiento de denuncia en materia de consumo, generado por las deficiencias en la función pública que refleja los bajos niveles de confianza en el Estado. Es indiscutible la trascendencia que viene protagonizando la gestión administrativa y su vinculación en el proceso de modernización del aparato estatal e implica una influencia positiva de la gestión y trámites de procedimientos administrativos que regulan las conexiones entre la administración pública y la ciudadanía en general. Según Gavilánez et al. (2018), una adecuada gestión administrativa se construye en un concurso permanente de acciones en busca de un mejor uso de los recursos, los mismos que por su naturaleza son escasos, razón por la cual, sólo generan un impacto positivo aquellas decisiones apropiadas y oportunas, siendo necesario que la multiplicidad y heterogeneidad de los procedimientos existentes en el marco del sector público, sean abordados bajo un enfoque de gestión a fin de romper los paradigmas negativos de la actuación pública, percibida como lenta burocrática y desorganizada.

A nivel nacional, la PCM (2021) ha detectado serias debilidades y deficiencias en el rol que viene cumpliendo la administración pública en relación a los servicios que brinda a la comunidad, lo que repercute desfavorablemente en el desempeño estatal en general; por lo que, se debe priorizar la consecución de una gestión sustentada en procesos en aras de una verdadera simplificación burocrática en todos los niveles del aparato estatal a fin lograr la consecución de resultados alentadores en el mejoramiento del trámite de los procedimientos y la ejecución de los diferentes servicios en beneficio de los administrados, sean personas naturales o empresas.

La Asociación Civil Transparencia (2009), previa evaluación del panorama del sector público en nuestro país, acuña la denominación de la nueva gestión pública con tendencia a satisfacer las expectativas de la ciudadanía mediante

una gestión eficiente y eficaz, siendo prioritario el incremento de servicios de mejor y mayor calidad dentro de los parámetros de un adecuado sistema de control que habilite la adopción de procesos productivos con resultados y transparencia.

En ese sentido, es necesario que los procedimientos administrativos, incluyendo la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor sean abordadas bajo un enfoque de gestión, estableciéndose márgenes de planificación, organización, dirección y control a fin de garantizar una eficiente y eficaz resolución de denuncias, y de esta manera, romper los paradigmas negativos de la gestión pública percibida como lenta, burocrática y desorganizada. La implementación de la gestión por procesos, lo que a su vez implica la gestión administrativa, se ha convertido en una política de Estado que debe ser generalizada a todo nivel del aparato público, pues es latente y justificada la preocupación por mejorar el servicio público percibido como ineficiente e ineficaz, lo que debe significar la mejora continua y modernización de los procedimientos administrativos existentes en beneficio de los administrativos, quienes buscan respuestas rápidas a las diferentes incertidumbre o controversias que se puedan presentar.

De acuerdo a la Política Nacional, se resalta un considerable robustecimiento de las instituciones destinadas a la tutela del consumidor en relación a otros años. Actualmente, existe un Código de consumo, legislación especial y sistematizada que enumera taxativamente los derechos que atañen al consumidor y marca las directrices sobre su regulación en el mercado, considerando los sectores más dinámicos y complejos; asimismo, se establecen los mecanismos procedimentales tendientes a una protección eficiente y eficaz del consumidor peruano, entendiéndose como herramientas expeditivas en la resolución de controversias de consumo. Sin embargo, después de medir el panorama situacional del consumidor en la experiencia de consumo, reclamo y denuncia, se han encontrado hallazgos que evidencian que el 28% de los consumidores encuestados reportó problemas de consumo; empero, sólo el 51% llegó a presentar un reclamo; y la otra

mitad que no lo hizo, por considerar que dicha acción era una pérdida de tiempo (Congreso de la República, 2010).

En la región San Martín se evidencia los niveles de desconfianza en los procedimientos en materia de consumo, según IPSOS (2015) en la encuesta nacional urbana, señala que solo seis de cada diez consumidores confirmaron conocer la existencia de un Código de Consumo, indicador que se vincula directamente al nivel socio económico y a las zonas urbanas de cada región. Tal información permite contar con un panorama general de la situación de los consumidores, respecto al conocimiento que poseen sobre sus derechos y sistemas de tutela efectiva, lo que se agrava en nuestra región, debido a los índices poco alentadores de desarrollo económico, informalidad y nivel educativo; factores que preparan el terreno para la vulnerabilidad del consumidor, esto se refleja en que la mayoría de personas que se sienten afectadas por las vulneraciones en su condición de consumidor, desconocen de los mecanismos existentes para su tutela y si los conocen no recurren a estos mecanismos, al tener una percepción negativa de la gestión pública.

Con el propósito de modificar la percepción de los consumidores respecto a la presentación y resolución de denuncias, el ORPS en su condición de autoridad a cargo de tales procedimientos debe aplicar una adecuada gestión administrativa a fin de lograr que tal mecanismo de protección sea eficiente y eficaz.

A partir de lo señalado anteriormente, se planteó el problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021?; así como los específicos a) ¿cuál es el nivel de relación entre planificación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021? b) ¿Cuál es el nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021? c) ¿cuál es nivel de

relación entre la dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021? d) ¿cuál es el nivel de relación entre el control de la gestión administrativa en la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021?.

La justificación del estudio se sustenta por **conveniencia**, pues permitió conocer y explorar la vinculación de variables gestión administrativa y resolución de denuncias, para responder a los diversos problemas de gestión pública en el trámite eficiente y eficaz de los procedimientos administrativos. **Relevancia social**, debido al auge económico que viene experimentando la región San Martín en estos últimos años, donde se evidenció un incremento significativo de emprendimientos privados en diferentes rubros del mercado, lo que generó una mayor oferta; y, por consiguiente, un aumento potencial de problemas de consumo, que merecen ser solucionados por la autoridad competente. **Valor teórico**, con el desarrollo de la investigación se trató de disminuir el nivel de desconocimiento que tienen un porcentaje de consumidores en la región sobre la herramienta de la denuncia como un mecanismo eficaz y eficiente para resolución de controversias de consumo; asimismo, en base al conocimiento de los resultados, se promoverá fortalecer las estrategias de difusión que permitan que el consumidor conozca y acceda al mecanismo del procedimiento sumarisimo en caso se presenten conflictos de consumo. **Implicancia práctica**, encontró su razón de ser en los resultados, que serán considerados y tomados en cuenta por las diferentes autoridades e instituciones involucradas en el sector consumo, especialmente por el Indecopi a fin de fortalecer los mecanismos protección al consumidor y su empoderamiento. **Utilidad metodológica**, la investigación se basó en un enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, dentro de un diseño no experimental y se justifica por el empleo instrumentos, tales como las encuestas, que pueden servir de referencia en investigaciones similares sobre gestión pública. Además, los instrumentos tuvieron la validación de expertos y fue respaldado por una confiabilidad alta, cuyos resultados de la información fueron procesados por paquete estadístico.

Por lo expuesto, se han planteado los siguientes objetivos, el objetivo general es: determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021; y, los objetivos específicos: a) determinar el nivel de relación entre la planificación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021, b) establecer el nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021, c) identificar el nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021, d) establecer el nivel de relación entre el control de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021.

En relación a la hipótesis general de la investigación, consideramos que el nivel de relación entre la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021, es alto. En cuanto a las hipótesis específicas: **H1:** el nivel de relación entre la planificación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín, es alto. **H2:** el nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021, es alto. **H3:** el nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021, es alto. **H4:** el nivel de relación entre el control de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021, es alto.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a la presente investigación, no se encontraron trabajos que tengan una relación directa con las variables de estudio; no obstante, se recopilaron investigaciones en plano internacional, nacional y regional que sirvieron como referencia y fueron utilizados como antecedentes investigativos.

En el plano internacional, Riffo (2019). Estudio con enfoque cuantitativo, tipo básica, con un diseño no experimental – transversal de nivel explicativo, donde se empleó un instrumento, a dos escalas de opinión, a 80 docentes. El estudio concluyó que la labor que desempeñan los responsables de la gestión administrativa tiene que ser reforzado a través de la ejecución de mecanismos que maximicen su rendimiento en el ámbito de su actividad educativa.

En esa línea, Valdivia & Sánchez (2021). Estudio de tipo exploratorio. Se utilizó la investigación bibliográfica, análisis de casos, entrevistas a expertos en la materia y consultas a información pública. El método utilizado fue el inductivo. Concluyó afirmando la ausencia de una protección sistematizada del consumidor chileno; asimismo, advierte que el tema consumidor, se desarrolla en un campo de permanente cambio y transformación, donde se observa una vertiginosa evolución de los mercados con tendencia a una reducida sostenibilidad del sistema a mediano plazo, marcado por la incertidumbre generada por la inevitable digitalización de la sociedad.

World Economic Forum (2018). La competitividad en Latinoamérica sigue siendo frágil en lo que respecta al pilar instituciones, donde nuestro país ocupa la posición 6 en América Latina, debido a la debilidad por la falta de eficiencia y eficacia en la resolución de conflictos. Tales debilidades tienen una influencia negativa en la satisfacción de las expectativas del consumidor, quien percibe que los mecanismos de protección existentes para la resolución de denuncias no logran satisfacerlo a plenitud. En efecto, cuando se analiza los factores elementales que sustentan la percepción de confianza del consumidor en los diferentes sectores económicos, se concluye que ninguno

transmite con certeza un nivel de confianza sólido al consumidor en América Latina; es más, según el indicador de confianza ningún rubro sobrepasa los ocho puntos de los diez posibles, lo que demuestra un panorama de desconfianza hacia los proveedores, indicativo inequívoco de que hay un trayecto que recorrer en el fortalecimiento de los niveles de confianza del mercado latinoamericano.

Por otro lado, Mojica (2019). Analizó si las instancias judiciales asumen con efectividad la tutela del consumidor. El estudio concluyó que, a pesar de la existencia de normas sustantivas para la protección de los consumidores, se cuestiona su materialización en la realidad, debido a la naturaleza compleja del mecanismo jurisdiccional existente; tal es así que, entre los años 2018 al 2019, 32.300 procedimientos de consumo no recibieron respuesta de fondo a pesar de los denodados esfuerzos por parte de la autoridad de consumo colombiana en la orientación y facilitación del trámite ante las instancias judiciales.

En ese contexto, a nivel latinoamericano todavía existe niveles desconfianza de los consumidores respecto al desempeño de los proveedores en el mercado, generándose niveles de insatisfacción, lo que conlleva a la necesidad de implementar mecanismos de tutela por parte del Estado a fin de garantizar que la resolución de denuncias sea eficiente y eficaz. Por otro lado, se hace una crítica a los mecanismos procesales de protección al consumidor por parte de las instancias judiciales, pues no llegan a satisfacer las expectativas de los consumidores al implantarse mecanismos jurídicos complejos y engorrosos; a ello se suma la demora en la capacidad de respuesta que genera que los administrados no tengan certidumbre sobre las controversias de consumo presentadas, todas estas deficiencias justifican enormemente la vigencia de tuitividad jurídica a través de herramientas de protección efectivas a favor de los consumidores, sobre todo aquellos calificados como vulnerables.

A nivel nacional destaca el estudio de Avalos (2020). Estudio desarrollado bajo el enfoque cualitativo, de tipo básico y con el diseño de la teoría fundamentada, la muestra se conformó por 5 especialistas, se usó a la entrevista y el análisis documental. Concluyó que la interposición de la denuncia tuvo una incidencia favorable en los estudiantes universitarios; no obstante, se advierten algunos aspectos a mejorar, como es el caso, de la demora y lentitud en la resolución de la denuncia administrativa, retardo en la actualización de la información, ambigüedad en la definición de competencias entre el Indecopi y la SUNEDU, lo que implica una ausencia de asesoría para delimitar las atribuciones de cada institución, centralización en la atención; y, insuficiente profesional especializado para una atención adecuada y oportuna.

Asimismo, Reyes (2021). Estudio de enfoque cualitativo, con diseño etnográfico, la técnica fue la entrevista y el instrumento, la guía de entrevista aplicada a cinco conciliadores de consumo y cinco reclamantes. Se concluyó que la gestión de reclamos contribuye a los niveles de satisfacción de los usuarios, por las gestiones que efectúan a fin de solucionar las controversias de consumo presentadas.

Por otro lado, Pacheco (2018). Estudio de diseño descriptivo, del procedimiento sumarísimo, es eficaz, al constituirse en una herramienta que puede ser utilizada por el consumidor, siendo posible la obtención de una resolución en un menor tiempo, en comparación con otros procedimientos que se abocan a la misma materia, como el ordinario. Agrega que, la evaluación que se realiza antes del inicio del procedimiento sancionador, coadyuva favorablemente en la gestión de denuncias, síntoma positivo en su correlación con la eficacia de la autoridad administrativa, al posibilitar se efectúe una revisión, evaluación y análisis de los hechos denunciados y los medios probatorios presentados; y de esta manera sustentar un resultado positivo al finalizar el procedimiento.

Sobre el particular, Huaccha (2020). Estudio de tipo propósito para evidenciar la mejora en la protección al consumidor a través de la implementación del

ORPS – Lambayeque. Durante el periodo 2010 – 2018, se han tramitado 6081 procedimientos. Sobre el particular, se destaca la resolución de un número considerable de denuncias en un lapso de nueve años. Además, se precisa que el OPS cumplió con emitir pronunciamientos sobre controversias de consumo dentro del plazo legal establecido, existiendo denuncias dilucidadas, incluso en un menor tiempo.

En el ámbito regional, se hace referencia al trabajo de Paye (2018). Estudio fue de tipo básica, con un diseño pre – experimental. Se utilizó el instrumento de entrevista y una guía de análisis, donde la muestra se conformó por 50 personas, 10 reclamos y 10 denuncias. La tesis destaca un nivel de eficacia de la norma especial que protege y defiende al consumidor, pero que se enmarca en el ámbito del procedimiento de reclamo de naturaleza conciliatoria; y, no en la esfera de la denuncia que se subsume en un procedimiento de carácter administrativo con principios, normas y trámites de estricto cumplimiento. Si bien es cierto, se resalta la eficacia del procedimiento del reclamo; tal condición es perfectamente aplicable a la resolución de denuncias; pues el ejercicio y aplicación de las dimensiones de la gestión administrativa tiene relación directa e influye positivamente en la eficacia y eficiencia en la resolución de denuncias.

En relación a las bases teóricas del estudio, se centra en la **gestión administrativa**, donde Martínez et al (2018), refiere que es el cúmulo de estrategias que desarrollan y ejecutan las organizaciones con el propósito de coadyuvar al cumplimiento de su metas, con lo que se garantiza que sus actuaciones no sean improvisadas o se efectúen en el marco de la arbitrariedad. Pérez (2015), lo define como un mecanismo estratégico que contribuye al control administrativo de una gestión determinada. Para González et al.(2020), la gestión administrativa y su enfoque amasador y sistémico se consolida como la piedra angular de la administración, al ser el fundamento del crecimiento, económico, social y tecnológico del mundo en los últimos tiempos. Se advierte que la gestión se encuentra estrechamente vinculada a la estrategia, que significa la capacidad de diseñar formulas para

buscar soluciones practicas a los problemas que afecten a la organización, partiendo de conocimientos previos y experiencias, acercándola al logro de los objetivos.

La gestión administrativa no se manifiesta como una exclusividad de las organizaciones empresariales o privadas, al contrario, la aplicación de los elementos de la gestión administrativa ha cobrado notorio protagonismo en la gestión pública, contribuyendo a fortalecer instituciones más eficientes, lo que indudablemente repercute en la gestión de los procedimientos, incluyendo la resolución de denuncias. El factor humano se erige como el principal elemento de toda organización pública, donde la administración estatal tiene una connotación especial, al atribuir responsabilidad al servidor público en caso de inobservancia de sus funciones y la imposición del deber en la obtención de los resultados y metas programadas anualmente por parte del ORPS, eliminándose los márgenes de tolerancia respecto a incumplimientos o no conformidades, ya que el procedimiento de resolución de denuncias se encuadra en normas legales, cuyo acatamiento es irrestricto, bajo el apercibimiento de imponerse sanciones a los funcionarios responsables.

Por otro lado, Ferrando (2008) señala que las gestiones administrativas son como una cadena que implican acciones y operaciones de planeación, evaluación y decisión, que nos permiten actuar con una orientación y fijación clara de las metas de crecimiento que queremos alcanzar y así obtener mejores resultados organizacionales.

La gestión administrativa contribuye en su conjunto a la eficiencia, al influir positivamente en la gestión y trámite de procedimientos, logrando que estos se resuelvan dentro de los plazos legalmente establecidos, cumpliendo las expectativas de los administrados; sin embargo, es importante fortalecer el recurso humano pues la carga laboral se ha incrementado ostensiblemente por la mayor cantidad de denuncias que se presentan ante el órgano resolutorio. Para entender el fenómeno de la gestión administrativa, es

importante desarrollar sus dimensiones e indicadores, a fin de rescatar sus atributos y aportar en la gestión de denuncias.

Según Reyes (2015) la planificación, organización, dirección y control constituyen los procesos de la gestión administrativa. En esa línea Chiavenato (2014), sostiene que la gestión va más allá de los elementos antes referidos, pues importa la determinación firme de acciones precisas aplicables a una variedad de circunstancias y situaciones que suelen presentarse en toda organización.

Para Chiavenato (2012), la planificación es establecer logros y objetivos que deben concretizarse en el futuro, precisando espacios temporales permisibles para que esos objetivos se hagan realidad. La planeación se sustenta en objetivos, propósitos que son las aspiraciones que persiguen las organizaciones, donde el cumplimiento de los objetivos materializado en resultados se enmarca en plazos y en números medibles; para ello, es necesario conocer e interiorizar las estrategias institucionales implementadas por la organización. La planificación es un factor de vital importancia en cualquier organización, al contribuir a lograr una visión real de las acciones y actividades que se deben efectuar y lograr los resultados previstos. Para el caso de la gestión de denuncias, es imprescindible en merito a que sus procedimientos son autorizados, si anticipadamente fueron planificados y se aplican en cumplimiento riguroso de los trámites que la ley ha previsto taxativamente. Con la planificación es factible la comparación de resultados del momento con aquellos que se programen de manera predeterminada en el futuro, facilitando el control efectivo y subsanar errores que se detecten, generando información útil para determinar estándares mínimos de calidad que sirvan de fundamento para la comparación de esos resultados.

La dimensión organización, según Chiavenato (2012), reside en aprovechar el recurso humano para la búsqueda de objetivos y metas para la organización, siendo necesario la fijación de las actividades a ejecutar, estableciendo a los responsables de las mismas, tomando las decisiones adecuadas e

identificando a las personas a quienes informar sobre el trabajo desplegado. Para lograr los resultados esperados, es necesario dar cumplimiento a la planificación anual aprobada por la organización. La programación basada en la planeación debe contar con el recurso presupuestal respectivo que viabilice concretizar las acciones programadas; para tal cometido se tienen que organizar los procesos e identificar a los responsables, determinando puntualmente funciones y responsabilidades. La organización es amalgamar una estructura para una eficiente distribución de los recursos con los que cuenta una institución, ya sean estos, humanos, financieros o tecnológicos para realizar su trabajo y cumplir los objetivos planeados. La idea de organización ha sido redefinida por los cambios presentados en este nuevo siglo; pues los nuevos tiempos exigen organizaciones sustentadas en conocimiento y tecnología de la información. En efecto, la organización en la resolución de denuncias implica una adecuación constante a esos cambios, pues, al margen de una adecuada estructura orgánica, la asignación de tareas y la coordinación se realiza a través de otros medios no convencionales, siendo imprescindible la utilización de plataformas digitales como el internet y los aplicativos móviles.

Sobre la dimensión dirección, Chiavenato (2012) lo identifica como la ejecución de todo lo planificado por intermedio de una persona conferida de autoridad para la dirección y toma de decisiones en una organización. Esta dimensión implementa la estructura y jerarquía de los colaboradores que forman parte del equipo de trabajo, naciendo la importancia de contar con un jefe que asuma su función con liderazgo, ello se muestra con una correcta dirección de los equipos de trabajo a su cargo, quienes interiorizaran el cumplimiento de los objetivos institucionales y motivaran positivamente su sentido de pertenencia a la institución, organizándose para el logro de los resultados esperados a través de una comunicación efectiva.

La dimensión control, según Chiavenato (2012) es un proceso que involucra todas las acciones que se generan a fin de asegurar la coherencia entre lo realizado y lo planificado, se encamina al seguimiento, supervisión de las

actividades y actuaciones de las instituciones públicas con el propósito de verificar el cumplimiento de sus funciones. El control tiene como finalidad primordial detectar los incumplimientos y los errores que se presentaron a lo largo de la tramitación de los procedimientos asignados; y, de esta manera, reorientar la dirección y establecer acciones de mejora concretas y comprobables en el futuro, para que tales errores no se vuelvan a repetir; siendo imprescindible tener a disposición herramientas de control, como los formatos de producto no conforme, la realización de auditorías y el control posterior. Se debe destacar que caso se verifique la existencia de faltas, es factible incoar procesos administrativos disciplinarios contra los que resulten responsables.

Asu vez, Vega et al (2017) manifiestan que el control administrativo abarca aquellas actuaciones dirigidas a verificar que la organización está cumpliendo las políticas y normas establecidas para el ejercicio adecuado de sus funciones, implica la adopción de acciones concretas concernientes al control de los procesos que se desarrollan en una entidad pública, lo que incluye el monitoreo y seguimiento periódico de la actuación del recurso humano para la contribución de una adecuada gestión institucional, que suma al logro de los objetivos en provecho de la ciudadanía.

Para el desarrollo de la variable resolución de denuncias, es necesario esbozar el ámbito normativo de la protección al consumidor. De la revisión del artículo 65° de la Constitución Política, se desprende que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, enfatizando primordialmente a la información como el derecho de mayor importancia, también hace referencia a la salud y la seguridad de la población. (Constitución Política del Perú, 1993). A criterio de Donayre (2015), opta por un enfoque dicotómico de las relaciones de consumo, donde el proveedor se consolida como la parte fuerte en relación al consumidor, quien automáticamente asume una posición débil, con rasgos notorios de desigualdad y desventaja. Lo que, desde una perspectiva de economía social de mercado, obliga al Estado a emprender una función protectora al sujeto más débil. Todo ello, sirve de fundamento

para la creación de medidas específicas de garantía, lo que se ve reflejado en el nacimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) y la creación del Indecopi.

De acuerdo a lo citado, desde el enfoque jurídico, la defensa del consumidor se encamina desde dos perspectivas; la determinación de la actuación del Estado como argumento rector y el reconocimiento de un derecho subjetivo. En efecto, según la primera perspectiva, la Constitución consagra el axioma orientador del Estado con relación a la diversidad de actividades económicas que se puedan desarrollar en el mercado. Por otro lado, en el ámbito del derecho subjetivo, se plasma en la vigencia jurídica de los derechos del consumidor y la facultad protectora de los mismos, en los casos de afectación de sus expectativas legítimas, exigiendo una determinada actuación cuando se concrete algún riesgo o trasgresión efectiva a sus derechos, lo que incluye el ejercicio de la potestad punitiva contra aquel proveedor infractor.

Según la norma específica la Ley (29571), se entiende por consumidor, al receptor final de los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, enfatizando que estos solo deben ser disfrutados o utilizados en su provecho individual o de su entorno inmediato, excluyendo a quienes desarrollan actividades empresariales. El término consumidor tiene un concepto dinámico y flexible que hace referencia a cualquier persona, generalmente física, que accede a los diversos productos y servicios que se ofertan en el mercado con fines personales, domésticos o familiares, soslayando de la condición de consumidor a los empresarios a excepción de los microempresarios por un producto o servicio no destinado a sus fines como proveedor o vinculado directamente al giro de su negocio.

El consumidor acertadamente es calificado como el soberano del mercado, su participación en el mismo es de vital trascendencia, pues todas las decisiones comerciales que adopten las empresas pasan por el estudio de su comportamiento y la satisfacción de sus necesidades; empero, paradójicamente se constituye en el sujeto más frágil de la estructura

productiva debido a su condición de desventaja o desigualdad en la gran mayoría de transacciones comerciales al limitarse severamente su poder de negociación, pues no se encuentra en la capacidad de establecer condiciones contractuales favorables, particularmente en servicios complejos como los financieros o los de telecomunicaciones donde se rigen por contratos por adhesión que fomentan la contratación en masa.

Ante esta situación de desventaja, es necesario la entrada en vigencia de un marco jurídico de carácter especial que reconozca expresamente los derechos del consumidor, norma que debe tener la capacidad de responder a los constantes avances e innovaciones que se producen en el mercado, para lo cual, deberá regular todos los supuestos de hecho posible evitando lagunas, vacíos o ambigüedades de la norma. Los derechos de consumidor son producto de un proceso de conceptualización histórica, pues siempre existe la posibilidad del reconocimiento de nuevos derechos que nacen de acuerdo a las circunstancias del momento.

Según la norma especial, se deben instaurar procedimientos eficaces y rápidos para la gestión y trámite de denuncias por parte de la autoridad de consumo, evitando ostensiblemente formalismos innecesarios y el traslado de costos al usuario y referente al Artículo 1, de la Ley (25971); la necesidad de tutelar los derechos del consumidor ha ido cobrando mayor importancia en la actualidad, siendo motivado por el dinamismo y apertura de los mercados que generaron la producción en masa; a ello, se suma, las nuevas formas de contratación electrónica no convencional caracterizado por el uso de innovaciones tecnológicas sofisticadas que colocan al consumidor en una posición de desventaja o asimetría informativa en relación con los proveedores; por lo que, se exige la implementación de mecanismos de protección a través de procedimientos administrativos eficaces y ágiles que cumplan una adecuada función tuitiva al sujeto más débil de la cadena productiva, los consumidores.

Durand (2007) refiere que la adecuada defensa del consumidor, no se restringe a la imposición de sanciones por parte de la autoridad de consumo, sino también, se requiere el cumplimiento y ejecución de las normas de responsabilidad civil consagradas en derecho privado por parte de la instancia jurisdiccional y que los daños concretos que sufre el consumidor, generados por productos y servicios defectuosos, sean razonablemente indemnizados a través del resarcimiento o la reparación; de forma tal, que la protección jurídica del consumidor no solo sea exclusividad del ámbito administrativo, sino que se desplace a la esfera judicial; para lo cual, una labor eficiente de los jueces en materia de consumo contribuirían a fortalecer el sistema de protección.

En el Perú, se ha implementado un Sistema de Protección al Consumidor que establece los mecanismos procedimentales para tutelar a los consumidores en caso existan indicios o evidencias de la vulneración de alguno de sus derechos, nos referimos al procedimiento de denuncia administrativa a través de los ORPS. Tal autoridad se encuentra a cargo de procedimientos especiales de carácter célere y ágil para conflictos o controversias de consumo que no superen las tres UIT, casos relacionados con pedidos de información, métodos de cobranza y retardo en la entrega de productos y los incidentales que se generan por el incumplimiento de lo ordenado en las resoluciones respectivas.

Se entiende por denuncia, a la solicitud presentada por cualquier persona afectada o potencialmente afectada, o una asociación de consumidores mediante la cual pone en conocimiento del ORPS. Dicha solicitud debe cumplir con las exigencias requeridas por el (TUPA) de la entidad. Según Guzmán (2013), la figura de la denuncia puede ser entendida como la comunicación a la autoridad, de hechos que afectan el ordenamiento jurídico y que debe ser de conocimiento de la misma en el marco de su competencia y funciones. Desde un enfoque pragmático, el poner en conocimiento de la autoridad, la existencia de hechos infractores o contrarios al orden jurídico, determina que luego de la evaluación correspondiente, el inicio de

procedimientos a instancia de parte o por propia decisión de la administración (de oficio); de ahí, se suele afirmar que la denuncia en cuanto a su naturaleza, es híbrida debido a esta doble connotación. Según la opinión de Morón (2021), reafirma lo sostenido por Guzmán, al considerar a la denuncia como el hecho, a través del cual, se informa a la autoridad alguna circunstancia administrativa que no va en armonía con el ordenamiento o el derecho.

Ante la diversidad y el incremento exponencial de las relaciones de consumo, es posible que se presenten amenazas, riesgos y vulneraciones concretas al derecho de los consumidores; en otras palabras, se generen supuestos hechos infractores, para lo cual, la persona afectada tiene expedito los mecanismos tuitivos establecidos por la autoridad de consumo y comunicar un presunto hecho infractor a través de la herramienta de la denuncia administrativa, para ello, deberá presentar un escrito narrando los hechos suscitados y ofrecer los medios probatorios suficientes a fin de evidenciar lo alegado; esta comunicación origina la actuación estatal del Indecopi, pues tiene el deber de evaluar, revisar y pronunciarse sobre la materia denunciada dentro de los plazos establecidos.

Según el Artículo 253 del TUO de la Ley N° 27444, se colige que todo procedimiento de naturaleza sancionadora tiene por lo menos dos partes intervinientes: la autoridad administrativa atribuida taxativamente de la facultad sancionadora y el administrado a quien se le imputa una supuesta infracción (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017). La resolución sancionadora tiene un carácter esencialmente instrumental; empero, en el ámbito de un procedimiento administrativo sancionador posee una escasa regulación. La normatividad administrativa no expresa una definición puntual de la institución de la resolución, limitándose a resaltar algunas características relacionadas con su naturaleza, ejecución y su carácter recurrible. La resolución debe reunir determinadas condiciones; en primer lugar, sólo debe pronunciarse por los hechos imputados oportunamente; una actuación contraria, afectaría el principio de congruencia procesal y el derecho de defensa con el que goza cualquier administrado involucrado en un

procedimiento sumarísimo de consumo. Asimismo, una resolución que adquiere la condición de firme debe contar con mecanismos adecuados que garanticen su ejecución y cumplimiento; lo que no impide que se emitan medidas cautelares antes de la resolución final que aseguren su eficacia. Por último, la Ley reconoce que no todo pronunciamiento es infalible, existiendo la posibilidad del error del contenido de la resolución; para lo cual, es viable la interposición de los recursos impugnatorios prescritos, tales como: la reconsideración, apelación y revisión.

Según Chiavenato (2012) eficiencia implica el uso correcto de los recursos disponibles. En tanto, Rueda (2011), la eficiencia exige maximizar la producción de recursos dados y disminuir a lo mas mínimo el uso de los recursos a fin obtener resultados productivos. Se infiere que la eficiencia está presente en toda acción que se realice, ya que toda acción busca algún resultado. Llevando esta definición al ámbito del consumo, por ejemplo, podríamos decir, que los servicios se hacen más eficientes cuando existen menos consumidores inconformes. Desde un enfoque de economía de mercado, se colige que la eficiencia es un elemento previo para el óptimo funcionamiento de cualquier sistema, incluyendo las organizaciones públicas.

El término eficiencia hace referencia inexorablemente a la maximización de los resultados con un aprovechamiento racional de los recursos con los que se cuenta; los mismos que generalmente son escasos. Si bien es cierto, esta es una figura tiene una presencia generalizada en el ámbito privado o empresarial, no es impedimento para que no se aplique en ámbito de la gestión pública; pues en la actualidad, la eficiencia en la función pública debe ser un elemento imprescindible a fin de garantizar un adecuado servicio público en beneficio de la ciudadanía.

Lo anteriormente señalado, nos permite sustentar que la eficiencia en el plano administrativo tiene su propia significación, imponiendo a la administración la observancia de determinadas maneras de actuar y el acatamiento de fines preestablecidos en el ordenamiento jurídico. Naturalmente, al estar sometido

a un orden normativo, existe una concesión de un paquete de atribuciones y funciones; y, como consecuencia lógica, se proscribe que la actuación de la administración adopte comportamientos contraproducentes, como la inercia, la falta de proactividad, prácticas omisivas o ausencia de compromiso.

La resolución de denuncias, acoge la dimensión eficiencia como elemento inherente en este procedimiento, reconociendo su importancia y necesidad de aplicación práctica permanente en su desarrollo desde su inicialización hasta su culminación, para lo cual, la autoridad deberá estar debidamente preparada para asumir su trabajo de forma competente de acuerdo a los perfiles exigidos para el cargo; asimismo, debe estar investido del conocimiento especializado y técnico de las competencias asignadas, donde la capacitación se consolida como insumo vital para lograr ese conocimiento; y, finalmente, se complementa con el buen desempeño laboral que se debe caracterizar por la proactividad, el compromiso y celeridad en su actuación.

Seguidamente, Andrade (2005) sostiene que la eficacia es la acción para lograr la consecución de los objetivos programados, es una expresión o presupuesto de la eficiencia. La eficacia es la antesala, sin la intención de minimizarla, de la eficiencia la que se muestra como una condición para alcanzarla. La eficacia está ligada a la obtención de resultados, por lo que no necesariamente se relaciona con la optimización de los recursos y el tiempo en que se consiguen.

La eficacia tiene plena vigencia en la gestión de procedimientos administrativos, pues estos, se caracterizan por su carácter instrumental al garantizar derechos sustantivos particulares o la defensa del interés general. En el caso de la resolución de denuncias, el valor de eficacia tiene mayor influencia en el cumplimiento de la finalidad de tal acto, evitando formalismos y dilaciones innecesarias, a fin de procurar el cumplimiento de los plazos previstos; y, por consiguiente, con el mandato de la norma legal. En ese sentido, hablamos de eficacia en la resolución de denuncias cuando su tramitación es realizada respetando los plazos establecidos para cada una de

sus etapas y logrando que el acto de denuncia, obtenga un pronunciamiento célere.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

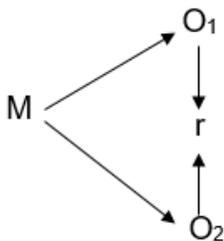
Tipo de investigación

Investigación de tipo básica, porque se recopiló y desarrolló fundamentación teórica relevante sobre las variables, tal como lo señala la CONCYTEC (2018), su principal propósito es recopilar información teórica sobre las variables, de tal manera, que se pueda evaluar su comportamiento dentro de un ámbito o contexto específico.

Diseño de investigación

El estudio presentó un **diseño no experimental**, dado que durante todo el proceso de la investigación se efectuó un análisis sin la necesidad de manipular las variables, asimismo, es de **corte transversal**, los estudios con diseños no experimentales de corte transversal buscan analizar los sucesos y fenómenos de una determinada realidad (Arbaiza, 2019). Asimismo, fue de tipo **descriptivo-correlacional**, debido a que se logró resaltar las características y cualidades con relación a la gestión administrativa y la resolución de denuncias.

Esquema de diseño correlacional:



Dónde:

M = Muestra

O1= Gestión administrativa

O2 = Resolución de denuncias

r = Indica la relación entre ambas variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Resolución de denuncias

Nota: La matriz de operacionalización se ubica en anexos del estudio.

3.3 Población, muestra, y muestreo

Población

Estuvo conformada por 144 usuarios del ORPS, durante el 2021.

Criterios de inclusión

- Estuvo conformada por las personas que presentaron su denuncia ante el ORPS.
- Abogados y denunciantes.

Criterios de Exclusivos

- Personas que presentaron otro tipo de solicitudes que no sean denuncias.
- Personas que sólo se limitaron a efectuar consultas.

Muestra

La muestra no probabilística a discreción del autor se conformó por 30 usuarios, durante el período 2021.

Unidad de análisis

usuario que presentó su denuncia ante el ORPS durante el 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se empleó en la investigación es la encuesta, técnica que sirvió para recabar la opinión de un grupo de usuarios del ORPS, quienes

calificaron el nivel de relación entre gestión administrativa y resolución de denuncias.

Instrumentos

Los instrumentos fueron los cuestionarios creados por el investigador, considerando las teorías de los autores que evaluaron las variables que fueron aplicadas a la muestra objeto de estudio de ambas variables (gestión administrativa y resolución de denuncias). El cuestionario para la variable gestión administrativa estuvo conformado por 20 preguntas, cuyas alternativas de respuestas fueron múltiples acorde a la escala de Likert con 3 respuestas ordenadas de menor a mayor (bajo, regular y alto). Asimismo, el cuestionario para resolución de denuncias estuvo conformado por 10 preguntas, donde se aplicó la escala de Likert con 3 respuestas ordenada de mayor a menor (eficiente, deficiente y aceptable).

La gestión administrativa comprende las dimensiones: Planificación 1-5 ítems, Organización 6-10 ítems, Dirección 11-15 ítems y Control 16-20 ítems, el nivel se calculará de la siguiente manera:

Bajo = 20 - 46

Medio = 47- 72

Alto = 73 – 100

La resolución de denuncias comprende las dimensiones: eficiencia 1-5 ítems y eficacia 6-10 ítems, el nivel se calculará de la siguiente manera:

Deficiente = 20 - 46

Aceptable = 47 – 72

Eficiente = 73 - 100

Validez

Los instrumentos fueron validados bajo la técnica de juicios de expertos, quienes dieron credibilidad a la aplicación de los instrumentos mediante sus respectivas calificaciones. Para ello se tuvo en cuenta a los expertos siguientes:

Tabla 1*Validez de expertos de instrumentos de investigación*

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Docente de investigación	46	El instrumento es valido, puede ser aplicado
	2	Maestro en Gestión Publica	46	El instrumento es valido, puede ser aplicado
	3	Maestro en Gestión Publica	45	El instrumento es valido, puede ser aplicado
Resolución de denuncias	1	Docente de investigación	48	El instrumento es valido, puede ser aplicado
	2	Maestro en Gestión Publica	46	El instrumento es valido, puede ser aplicado
	3	Maestro en Gestión Publica	47	El instrumento es valido, puede ser aplicado

Como se demuestra en la tabla, los resultados establecieron un promedio de 46,3 el mismo que representó un 92% de concordancia entre los especialistas; lo que determina que los instrumentos tienen alta validez; por lo tanto, reúne las condiciones metodológicas para ser utilizado en el desarrollo de la investigación.

Confiabilidad

Se obtuvo la confiabilidad de la investigación a través de la escala Alfa de Cronbach, con un resultado mayor a 0.70, lo que expresa la confiabilidad.

Análisis de confiabilidad: Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,817	20

Análisis de confiabilidad: Resolución de denuncias

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,713	10

3.5 Procedimiento

El estudio tuvo diversas etapas, iniciando por la identificación de los posibles participantes en la investigación y sus instituciones, y luego se envió una solicitud para realizar la investigación. Luego, con la respuesta de la institución proporcionada, autorizo la recopilación de los datos pertinentes del estudio. Posterior a ello, se identificó a los participantes y se obtuvo su consentimiento para participar, también se mencionó que los datos divulgados son solo para fines académicos, y también se enfatizó que los datos divulgados son confidenciales. De la misma manera, se les recuerdo que sus respuestas deben ser verdaderas para evitar sesgos en la investigación.

3.6 Método de análisis de información

Se procesaron y ordenaron los datos cuantitativos obtenidos por la aplicación de las encuestas según programa SPSS V22. Para determinar los niveles de correlación entre variables y responder a los objetivos y probar las hipótesis, se utilizó la prueba paramétrica correlacional de Rho de Spearman (por que las variables son ordinales) y las correlaciones entre las dimensiones del estudio, por ser inferiores al alfa de 0.05. Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total.

3.7 Aspectos éticos

Se cumplió con las precisiones y líneas de investigación establecidas por la Universidad César Vallejo, además, la cita de la información recopilada se realizó considerando las Normas APA séptima edición. Del mismo modo, el estudio cumplió con los principios o criterios éticos: primero, no maleficencia porque no generó daño patrimonial o moral a algún usuario o colaborador de la institución; segundo, confidencialidad, en tanto, la información recopilada se mantuvo en reserva y aplicada sólo para fines

académicos, además, porque la información de los participantes voluntarios se mantuvo en el anonimato; tercero, beneficencia, pues a través de las recomendaciones efectuadas se aportó en el mejoramiento de las debilidades encontradas. Por último, autonomía, al haberse respetado intervención libre e informada de las personas encuestadas.

IV. RESULTADOS

4.1. Gestión administrativa en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021.

Tabla 2
Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en la ORPS INDECOPI, 2021

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Planificación	Bajo	20 - 46	0	0 %
	Regular	47 - 72	8	27 %
	Alto	73 - 100	22	73 %
	Total		30	100%
Organización	Bajo	20 - 46	0	0 %
	Regular	47 - 72	8	27 %
	Alto	73 - 100	22	73 %
	Total		30	100%
Dirección	Bajo	20 - 46	0	0 %
	Regular	47 - 72	6	20 %
	Alto	73 - 100	24	80 %
	Total		30	100%
Control	Bajo	20 - 46	0	0 %
	Regular	47 - 72	4	13 %
	Alto	73 - 100	26	87 %
	Total		30	100%

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del ORPS

Interpretación

En la tabla 2, de las opiniones de los 30 usuarios del ORPS sobre la Gestión Administrativa que se practica en el ámbito institucional. En cuanto a la primera dimensión, el 73% (22) considera que el nivel de planificación es alto. Respecto a la segunda dimensión, el 73% (22) considera que el nivel de organización es alto. En cuanto a la tercera dimensión, el 80% (24) considera que el nivel de dirección es alto. Respecto a la cuarta dimensión, el 87% (26) considera que el nivel de control es alto.

Seguidamente se aborda las dimensiones de la variable Gestión administrativa.

Tabla 3

Nivel de Planificación de la gestión administrativa en el ORPS INDECOPI, 2021

Escala	Intervalo	N°	Porcentaje
Bajo	20-46	0	0%
Regular	47-72	8	26.7%
Alta	73-100	22	73.3%
Total	100	30	100%

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del ORPS

Interpretación

La tabla 3 muestra que el 73.3% (22) de los encuestados califican como alta el nivel de planificación de la gestión administrativa y el 26.7% (8) consideran que el nivel de planificación es regular.

Tabla 4

Nivel de Organización de la gestión administrativa en el ORPS INDECOPI, 2021

Escala	Intervalo	N°	Porcentaje
Bajo	20-46	0	0%
Regular	47-72	8	26.7%
Alta	73-100	22	73.3%
Total		30	100%

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del ORPS

Interpretación

En la tabla 4, los resultados de la encuesta demuestran que el 73.3% (22) de los encuestados califican como alto el nivel de organización de la gestión administrativa y el 26.7% (8) mencionan que el nivel de organización es regular.

Tabla 5*Nivel de Dirección de la gestión administrativa en el ORPS INDECOPI, 2021*

Escala	Intervalo	N°	Porcentaje
Bajo	20-46	0	0%
Regular	47-72	6	20%
Alta	73-100	24	80%
Total		30	100%

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del ORPS**Interpretación**

La tabla 5, muestra que el 80% (24) de los usuarios encuestados afirman que es alto el nivel de la dirección de la gestión administrativa y el 20% (6) creen que el nivel de la dirección es regular.

Tabla 6*Nivel de Control de la gestión administrativa en el ORPS INDECOPI, 2021*

Escala	Intervalo	N°	Porcentaje
Bajo	20-46	0	0%
Regular	47-72	4	13.3%
Alta	73-100	26	86.7%
Total		30	100%

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del ORPS**Interpretación**

En la tabla 6, se observa que el 86.7% (26) de los encuestados califican como alta el nivel del control de la gestión administrativa y el 13.3% (4) consideran que el nivel de planificación es regular.

4.2. Resolución de denuncias en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021.**Tabla 7***Nivel de resolución de denuncias en la ORPS INDECOPI, San Martín - 2021.*

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Eficiencia	Deficiente	20 - 46	0	0 %
	Aceptable	47 - 72	5	16.7 %
	Eficiente	73 - 100	25	83.3 %
	Total		30	100 %
	Deficiente	20 - 46	3	0 %
	Aceptable	47 - 72	27	10 %
	Eficiente	73 - 100	0	90 %
	Total		30	100 %

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del ORPS

Interpretacion

En la tabla 7 se observa que el 90% (27) de los encuestados afirman que es eficiente la resolución de denuncias materia de protección al consumidor del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín y el 10% (3) cree que está en un nivel aceptable.

Seguidamente se aborda los niveles de las dimensiones de la variable resolución de denuncias.

Tabla 8

Nivel de la dimensión eficiencia en el ORPS INDECOPI, 2021.

Escala	Intervalo	N°	Porcentaje
Deficiente	20-46	0	0 %
Aceptable	47-72	5	16.7 %
Eficiente	73-100	25	83.3 %
Total		30	100 %

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del ORPS

Interpretacion

De los resultados podemos describir que el porcentaje mayoritario se observa en el nivel eficiente con 83.3 %, también se evidencia el nivel aceptable con el 16,7%.

Tabla 9

Nivel de la dimensión eficacia en el ORPS INDECOPI, 2021.

Escala	Intervalo	N°	Porcentaje
Deficiente	20-46	0	0%
Aceptable	47-72	3	10 %
Eficiente	73-100	27	90 %
Total		30	100 %

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del ORPS

Interpretación

De los resultados podemos describir que el porcentaje mayoritario se observa en el nivel eficaz con un 83.3 %, también se evidencia el nivel aceptable con el 16,7%.

4.3. Gestión administrativa y resolución de denuncias en el consumidor del ORPS INDECOPI, San Martín - 2021

Resultados correlacionales

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS – INDECOPI, San Martín - 2021.

H1: El nivel de relación entre la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS – INDECOPI, San Martín – 2021, es alto.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 10

Correlación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en la ORPS INDECOPI, 2021.

Correlación Rho de Spearman		Resolución de denuncias
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	0,850*
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	30

correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 10, se determina la relación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias, con una probabilidad de error del 0,000 existe correlación positiva alta ($r = 0,850$). Por tanto, podemos afirmar que la variable gestión administrativa tiene alta influencia en la resolución de denuncias.

Hipótesis específica N^a 1.

Ho: No existe un alto nivel de relación entre la planificación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021.

H1: El nivel de relación entre la planificación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021, es alto.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 11

Correlación entre planificación de la gestión administrativa y resolución de denuncias en la ORPS INDECOPI, 2021.

Correlación Rho de Spearman		Resolución de denuncias
	Coefficiente de correlación	0,553*
Planificación	Sig. (bilateral)	0,002
	N	30

correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 11 se determina la relación de la planificación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias, con una probabilidad de error del 0,002, existe correlación positiva moderada ($r = 0,553$). Por tanto, podemos afirmar que la planificación de la gestión administrativa demuestra una influencia moderada en la resolución de denuncias. En consecuencia, el nivel de relación entre planificación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias, es alto.

Hipótesis específica N^o 2.

Ho: No existe un alto nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021.

H1: El nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021, es alto.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 12

Correlación entre la organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en la ORPS INDECOPI, 2021.

Correlación Rho de Spearman		Resolución de denuncias
	Coefficiente de correlación	0,553*
Organización	Sig. (bilateral)	0,002
	N	30

correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 12 se realizó análisis de relación de la organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias, con una probabilidad de error del 0,002, existe correlación positiva moderada ($r = 0,553$). Por tanto, podemos afirmar que la organización de la gestión administrativa tiene influencia moderada en la resolución de denuncias. En consecuencia, el nivel de relación entre organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias, es alto.

Hipótesis específica N° 3.

Ho: No existe un alto nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021.

H1: El nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021, es alto.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 13

Correlación entre la dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en la ORPS INDECOPI, 2021.

Correlación Rho de Spearman		Resolución de denuncias
	Coefficiente de correlación	0,663*
Dirección	Sig. (bilateral)	0,000
	N	30

correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 13 se determina la relación de la dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias, con una probabilidad de error del 0,000 existe correlación positiva moderada ($r = 0,663$). Por tanto, podemos afirmar que la dirección de la gestión administrativa influye moderadamente en la resolución de denuncias. En consecuencia, el nivel de relación entre dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias, es alto.

Hipótesis específica N^a 4.

Ho: No existe un alto nivel de relación entre el control de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021.

H1: El nivel de relación entre el control de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021, es alto.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 14

Correlación del control de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en la ORPS INDECOPI, 2021.

Correlación Rho de Spearman		Resolución de denuncias
	Coefficiente de correlación	0,850*
Control	Sig. (bilateral)	0,000
	N	30

correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

En la tabla 14 se determina la relación del control de la gestión administrativa y la resolución de denuncias, con una probabilidad de error del 0,000 existe correlación positiva alta ($r = 0,850$). Por tanto, podemos afirmar que el nivel de relación entre control de la gestión administrativa y la resolución de denuncias, es alto.

V. DISCUSIÓN

El estudio resalta los resultados basados en las dimensiones estudiadas, donde la gestión administrativa en la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor.

La planificación de la gestión administrativa es un componente muy importante; en esta dimensión, el 73% de los encuestados manifestaron que el nivel de relación con la resolución de denuncias, es alto. Es necesario que las organizaciones establezcan metas y los medios para lograr tales metas; herramientas que tienen repercusión fundamental en el proceso administrativo. En efecto, es necesario contar con un manual de procesos que permita gestionar los procedimientos desde el inicio hasta el final, conociendo los recursos con los que se cuentan y las actividades a desarrollar. Asimismo, implementar y ejecutar un plan operativo anual, donde se establezcan objetivos, metas anuales y porcentajes de tolerancia en caso de desviaciones e incumplimientos; no obstante, ello, también es necesario resaltar la existencia de algunas limitaciones o carencias que afectan a las organizaciones, determinando, en algunos casos, que los procedimientos no sean eficientes y eficaces de todo, nos referimos a los presupuestos asignados, los mismos que no lograr cubrir todas la necesidades institucionales, impidiendo contar con una adecuada infraestructura y recurso humano suficiente para el logro de los objetivos; empero, tal carencia puede ser mitigada con el uso de los recursos tecnológicos, herramienta que contribuye a racionalizar recursos y tiempo en la gestión administrativa.

Las ideas fuerza de Chiavenato (2012) se aplican perfectamente en la gestión administrativa en la resolución de denuncias; pues en estos procedimientos se establecen objetivos, metas y tiempos que se deben cumplir; más allá de las limitaciones presupuestales y de recurso humano que se presenten en la organización, siendo necesario el uso racional y eficiente de tales recursos.

Respecto a la dimensión de organización, el 80% de los encuestados la calificaron como alta y el 20% restante como regular; es decir, que la relación

entre organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias. Es importante tener en cuenta los indicadores que sustentan tal nivel de influencia; en primer lugar, se requiere que la organización implemente una estructura orgánica que permita definir las funciones, atribuciones y competencias del área encargada de gestionar los procedimientos, la misma que debe estar dotada de independencia y autonomía al emitir sus decisiones; más aún, si la percepción ciudadana sobre este aspecto es negativa. A ello se suma una adecuada asignación de tareas de acuerdo a las capacidades y competencias del recurso humano. Por último, contar con una estructura orgánica y la asignación de tareas, no es suficiente sin la presencia del factor coordinación, como ente articulador en la organización de la gestión.

Sobre la dimensión organización, el aporte de Chiavenato (2012) sostiene que este elemento consiste en utilizar el trabajo en busca de objetivos y metas para la empresa, incluye fijar las tareas a realizar, quién las va a hacer, dónde se toman las decisiones y a quién deben rendir cuentas. Al respecto, si bien es cierto, se hace referencia al ámbito empresarial; tal aporte es aplicable a la gestión pública; y, en específico, a los procedimientos administrativos tendientes a la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor. En ese sentido, la dirección en la gestión pública debe estar dotada de estos tres elementos (estructura orgánica, asignación de tareas y coordinación) para así lograr un alto nivel de influencia en la resolución de denuncias; indicadores que también contribuyen a la eficiencia y eficacia en la resolución de denuncias.

Asimismo, la investigación reporta un alto nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor; en esta dimensión el 27% de los encuestados califican tal relación como regular y un 73% restante precisa una calificación alta. La dirección como dimensión de la gestión administrativa, sin duda alguna influye positivamente en la resolución de denuncias, lo que implica la capacidad de tomar decisiones de manera permanente, asumiendo los

riesgos y las consecuencias de tales decisiones; para lo cual es importante, el conocimiento especializado y la experiencia de las personas que asumen tal dirección; contrario sensu, las decisiones adoptadas sin conocimiento previo y falta de experiencia incrementará los riesgos y no contribuirá a una gestión eficiente y eficaz en los procedimientos de resolución de denuncias; para lo cual, es importante la capacitación constante en las competencias asignadas. Por otro lado, la dirección se enfoca en niveles de motivación aceptables que permitan un adecuado ambiente de trabajo y un clima laboral aceptable. Asimismo, un aspecto primordial en la dirección es el trabajo en equipo, donde los integrantes del órgano resolutorio asuman un sentido de pertenencia que coadyuve a la consecución de los objetivos trazados y concretización de lo planificado; para lo cual, cada integrante deberá asumir con responsabilidad las tareas asignadas; tal cohesión no sería posible sin una comunicación efectiva, entendida en trasladar el mensaje de manera clara y entendible, aunado a la capacidad de escuchar y entender el lenguaje no verbal.

Dada la naturaleza de los procedimientos en materia de consumo, que se caracteriza por su especialidad y carácter técnico jurídico, hace que la toma de decisiones por parte de la dirección sea compleja y en muchos casos reactiva ante las contingencias que se podrían presentar. Por otro lado, la dirección en la resolución de denuncias, exige, además, niveles aceptables de motivación, cohesión del trabajo en equipo y una adecuada comunicación efectiva.

Finalmente, en cuanto a la dimensión de control, un 80% de los entrevistados lo ha calificado como alta, y solo un 20% como regular; en otras palabras, el control como dimensión de la gestión administrativa, sin duda alguna, influye positivamente en la resolución de denuncias. Para tal cometido, es importante la presencia de dos elementos: evaluación de competencias y producto no conforme. Respecto al primer elemento, la organización debe implementar evaluaciones periódicas para medir el nivel de competencia de los cargos de dirección. Asimismo, el control de actividades a través de herramientas prácticas de gestión, siendo una de ellas, el denominado producto no

conforme, instrumento que permite hacer un seguimiento mensual del cumplimiento de metas y plazos en la gestión de procedimientos para la resolución de denuncias y encontrar hallazgos de incumplimiento o no conformidad, insumo que sirve para la implementación de acciones correctivas de mejora.

En esa línea, la evaluación de competencias y el instrumento del producto no conforme, constituyen elementos que contribuyen al fortalecimiento de las competencias, conocimiento y desempeño laboral del recurso humano; asimismo, se erigen como incentivos para el cumplimiento del POA y estándares de calidad en la gestión administrativa en la resolución de denuncias.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación directa entre la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021, existiendo una correlación positiva alta (Rho 0.850 y p-valor 0.000).
- 6.2.** Existe relación directa de la planificación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias; con un coeficiente de correlación de 0,553, lo que corresponde a una incidencia moderada, con un nivel de significancia de 0,002 (menor que 0,01).
- 6.3.** Existe relación directa de la organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias; con un coeficiente de correlación de 0,553, lo que corresponde a una incidencia moderada, con un nivel de significancia de 0,002 (menor que 0,01).
- 6.4.** Existe relación directa de la dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias; con un coeficiente de correlación de 0,663, lo que corresponde a una correlacion positiva alta, con una probabilidad de error del 0,000.
- 6.5.** Existe relación directa del control de la gestión administrativa y la resolución de denuncias; con un coeficiente de correlación de 0,850, lo que corresponde a una correlacion positiva alta, con una probabilidad de error del 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** A la jefatura de INDECOPI, fortalecer las plataformas tecnológicas con los que cuenta el ORPS e implementar sistemas rápidos, actualizados y seguros, lo que permitirá una mayor y mejor planificación de la gestión.
- 7.2.** A la jefatura y equipo de trabajo de INDECOPI, consolidar la autonomía e independencia de los ORPS en la estructura orgánica del Indecopi que permita una organización de la gestión administrativa adecuada para procedimientos eficientes y eficaces en materia de protección al consumidor.
- 7.3.** A la jefatura del ORPS San Martín, integrar a sus colaboradores, promoviendo acciones de reconocimiento que motive el desarrollo de sus acciones y actividades, generando espacios de comunicación efectiva y toma decisiones en la dirección de la gestión administrativa en la resolución de denuncias.
- 7.4.** A la jefatura de INDECOPI, mediante la Oficina de Control Institucional, fortalecer los mecanismos de control interno de manera preventiva, para verificar el cumplimiento de las actividades planificadas a través de instrumentos de gestión estandarizados que permitan la implementación de las acciones correctivas y de mejora comprobables en el tiempo.

REFERENCIAS

- Avalos, V. (2020) *El impacto de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71563>
- Asociación Civil Transparencia & Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional, (2009). *Gestión Pública Material de Trabajo*.
<https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/>
- Andrade, S. (2005). Diccionario de economía (3ra. ed.). México: Ed. Andrade.
<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico, Mexico: Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2012). *Planeación estratégica - Fundamentos y Aplicaciones* . Mexico: McGraw – Hill Interamericana de México S.A.
- Chiavenato, I. (2012). *Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones* . Mexico: McGraw - Hill Interamericana de Mexico S.A. .
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Novena ed.). Mexico, Mexico: Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Congreso de la República. (2010). *Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima: Diario Oficial el Peruano.
- Constitución Política del Perú . (1993).
- Decreto Supremo N° 006-2017-PCM, Decreto que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor. Diario Oficial el Peruano. Lima, 27 de enero de 2017.
- Decreto Supremo N° 024-2017-PCM, Decreto que aprueba el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020. Diario Oficial el Peruano. Lima, 15 de marzo de 2017.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Diario Oficial el Peruano. Lima, 25 de enero de 2019.
- Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de

- Protección y Defensa del Consumidor. Diario Oficial el Peruano. Lima, 1 de mayo de 2021.
- Donayre, Christian. (2015). *La protección del consumidor desde una perspectiva constitucional. Fundamentos, garantías y mecanismos de protección*. Praeceptum, volumen N° 3
- Durand, J. (2007) *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Lima, Universidad San Martín de Porres.
- Fayol, H. (1980). *Gestión administrativa* (Primera ed.). Penguin Random House.
- Ferrando, J. (2008) *Gestión administrativa*. España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Gavilánez, Espín, & Arévalo. (2018). "Impacto de la Gestión Administrativa las PYMES de Ecuador, *Revista Observatorio de la Economía Latino Americana*.<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guzman, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General* (Primera ed.). Lima: Instituto Pacifico S.A.C.
- Hernández R.; Fernández C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. McGraw-Hill
- Huaccha, V (2020). *La Protección al Consumidor Lambayecano en el Procedimiento Sumarísimo del Indecopi*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3273459>.
- IPSOS (2015) Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor, 2015. <https://studylib.es/doc/8356222/estado-de-la-rotecci%C3%B3n-de-los-consumidores-en-el-per%C3%BA>

- Larousse. *Diccionario enciclopédico Larousse 2012*. Argentina: Larousse Argentina S.A.I.C.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. 2 de septiembre de 2010.
- Martínez, D. (2015). *Protección jurídica al consumidor y su alternativa: el arbitraje de consumo* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Quito. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10644/2470>
- Martínez, J., Expósito, A., Quesada, E. y López, F. (2018). *Gestión administrativa y administración pública sanitaria*. ACCI Ediciones
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador* (Segunda ed.). Lima.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018). *Código de Protección y Defensa al Consumidor* (Segunda ed.). Lima, Perú: Colección jurídica. Recuperado el 18 de mayo de 2019, de http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/CODIGO-CONSUMIDOR.pdf
- Mundial, F. E. (2018). *Informe Global de Competitividad* . Ginebra .
- Morón, J. (2021). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Edición conmemorativa por los 20 años de vigencia de la LPAG* (16° edición). Lima: Gaceta Jurídica.
- Mojica, J (2019). *¿PUEDE ENTRAR EL CONSUMIDOR POR LAS PUERTAS DE LA LEY? Análisis de la efectividad de la acción jurisdiccional de protección al consumidor* (Tesis de grado, Universidad de los Andes, Colombia) <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/44096>
- Pacheco, R. (2018). “*Corre Indecopi, corre; ¿resulta eficaz del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor?*”, [Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima] Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8107>
- Paye, L. (2018). *Nivel de Eficacia del Código de protección y defensa del consumidor, que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la Oficina de Indecopi Tarapoto* [Tesis ,Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25455>
- Pérez, R. (2015). *Gestión administrativa de los procedimientos sancionador y de*

- revision*. Editorial Elearning S.L
- Vega, L., Pérez, M. & Nieves, A. (2017). *Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno*. Revista Científica Visión del Futuro. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446006.pdf>
- Reyes, A. (2015). *Administración de Empresas: Teoría y Práctica* (Quinta ed.). Mexico: Limusa.
- Reyes, S (2021). *Gestión de reclamos y satisfacción del usuario en el servicio de atención al ciudadano del INDECOPI, 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo)
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56991>
- Riffo, Rocío (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Cientific*.
<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/563662173010.pdf>
- Rivera, M. (2019). *La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05 (Tesis de grado, Universidad del País Vasco) Repositorio institucional:*
https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/26691/TESIS_RIVERA_PEGUE RO_ALFREDO.pdf?sequence=1
- Rueda, N. (2011) *La eficiencia y su importancia en el sector público*. Revista Xtoikos. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública* . Lima.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Valdes, A. (1984). *Administración Logística* (Primera ed.). Lima: A.V.F.
- Valdivia, M & Sánchez. *¿existe un sistema integrado de protección a los consumidores en Chile?* [Tesis de licenciatura, Universidad de Humanismo Cristiano]
<http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/4534>
- World Economic Forum. (2018). *The Global Competitiveness Report 2018*. Genève: World Economic Forum.
<https://www3.weforum.org/docs/GCR2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2018.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión administrativa y resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿cuál es el nivel de relación entre planificación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿cuál es el nivel de relación entre la planificación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021?</p> <p>¿Cuál es nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021? f)</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el control de la gestión administrativa en la resolución de denuncias materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San</p>	<p>Objetivo general</p> <p>determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la planificación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021.</p> <p>Establecer el nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021.</p> <p>Identificar el nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021.</p> <p>Establecer el nivel de relación entre el control de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín - 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: El nivel de relación entre la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021, es alto.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: el nivel de relación entre la planificación de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín, es alto.</p> <p>H2: El nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021, es alto.</p> <p>H3: el nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021, es alto.</p> <p>H4: El nivel de relación entre el control de la gestión administrativa y la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021.</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica empleada en el estudio, es la encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>El instrumento empleado es el cuestionario.</p> <p>Cuestionario: Gestión administrativa</p> <p>Cuestionario: Resolución de denuncias</p>

Martín - 2021?													
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Dimensiones e indicadores											
Investigación básica y diseño correlacional no experimental	<p>Población La población objeto de estudio, estará constituido 144 usuarios, los mismos que participaron de los servicios del ORPS Indecopi San Martín en el periodo 2021.</p> <p>Muestra La muestra del estudio estará conformada por 30 usuarios del ORPS Indecopi, San Martín.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Gestión administrativa</td> <td> Planificación Indicadores - Manual de Procesos del ORPS. - Plan Operativo Anual - Presupuesto - Recursos Tecnológicos </td> </tr> <tr> <td> Organización - Estructura orgánica - Asignación de tareas - Coordinación </td> </tr> <tr> <td> Dirección - Toma de decisiones - Grado de Motivación - Trabajo en equipo - Comunicación efectiva </td> </tr> <tr> <td> Control - Producto no conforme - Evaluación de competencia </td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Resolución de denuncias</td> <td> Eficiencia - Capacitación especializada - Conocimiento de los instrumentos de gestión. </td> </tr> <tr> <td> Eficacia - Cumplimiento del POA - Estándares de calidad. </td> </tr> </tbody> </table>	Categorías	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación Indicadores - Manual de Procesos del ORPS. - Plan Operativo Anual - Presupuesto - Recursos Tecnológicos	Organización - Estructura orgánica - Asignación de tareas - Coordinación	Dirección - Toma de decisiones - Grado de Motivación - Trabajo en equipo - Comunicación efectiva	Control - Producto no conforme - Evaluación de competencia	Resolución de denuncias	Eficiencia - Capacitación especializada - Conocimiento de los instrumentos de gestión.	Eficacia - Cumplimiento del POA - Estándares de calidad.	
Categorías	Dimensiones												
Gestión administrativa	Planificación Indicadores - Manual de Procesos del ORPS. - Plan Operativo Anual - Presupuesto - Recursos Tecnológicos												
	Organización - Estructura orgánica - Asignación de tareas - Coordinación												
	Dirección - Toma de decisiones - Grado de Motivación - Trabajo en equipo - Comunicación efectiva												
	Control - Producto no conforme - Evaluación de competencia												
Resolución de denuncias	Eficiencia - Capacitación especializada - Conocimiento de los instrumentos de gestión.												
	Eficacia - Cumplimiento del POA - Estándares de calidad.												

Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables

Variables De estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Es el conjunto de actividades estratégicas que tienen como finalidad coadyuvar al cumplimiento de las metas y objetivos de una determinada entidad. (Martinez et ál., 2018)	Es el conjunto de actividades que facilitan a los colaboradores del ORPS un adecuado manejo y control de los procesos administrativos, garantizando de este a través del empleo de las dimensiones de la gestión administrativa. Se midió a través de un cuestionario.	Planificación	Manual de Procesos del ORPS. Plan Operativo Anual Presupuesto Recursos Tecnológicos	Ordinal
			Organización	Recursos Tecnológicos Estructura orgánica Asignación de tareas Coordinación	
			Dirección	Toma de decisiones Grado de Motivación Trabajo en equipo Comunicación efectiva	
			Control	Calidad de gestión-Producto No Conforme Evaluación de Competencias	
Resolución de denuncias	Pronunciamiento de las solicitudes presentadas por las personas afectadas o potencialmente afectadas en sus derechos como consumidor. Guzmán, C. (2013),	Son acciones institucionales que tienen como propósito perfeccionar la gestión de resolución de denuncias, a fin que se enfoquen en un marco de eficiencia y eficacia. Se midió a través de un cuestionario.	Eficiencia	Conocimientos Competencias Desempeño Laboral	Ordinal
			Eficacia	Cumplimiento del POA Estándares de calidad.	

Instrumentos de investigación

Cuestionario: Gestión administrativa

Dirigido a los clientes internos y externos del ORPS INDECOPI, San Martín – 2021

INSTRUCCIONES: Estimado (a), la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la Gestión Administrativa. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD EN SU RESPUESTA.

Gracias por su amabilidad.

ESCALA DE VALORACIÓN:

BAJA	REGULAR	ALTA
1	2	3

DESCRIPCIÓN	1	2	3
PLANIFICACIÓN			
1. ¿ es importante contar con un Manual de procesos en el trámite de procedimientos seguidos por el ORPS INDECOPI, San Martín?			
2. ¿Existe relación en conocer las políticas establecidas en el Manual de procesos del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos para la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor?			
3. ¿Cuán importante es contar con un Plan Operativo Anual que permita establecer metas al ORPS en el trámite de denuncias en materia de protección al consumidor?			
4. ¿Cómo califica usted los programas de difusión e instrucción sobre las políticas y cumplimiento de metas institucionales?			
5. ¿Como califica Ud. los presupuestos asignados para que el ORPS cumpla con los resultados esperados?			
ORGANIZACIÓN			
6. La separación de las actividades desarrolladas con el propósito de dar mayor eficacia y eficiencia en el ORPS INDECOPI, San Martín, son para Usted:			
7. Contar con personal especializado en el área de trabajo del ORPS INDECOPI, San Martín, son para Usted:			
8. ¿Cómo califica usted la coordinación de los recursos			

realizada con el fin de mejorar la eficiencia de una tarea?			
9. ¿Cómo califica usted los recursos asignados para el cumplimiento de los resultados esperados?			
10. Las actividades desarrolladas para el área asignada, usted las califica como:			
DIRECCIÓN			
11. ¿Cuál es el nivel en la toma de decisiones realizadas por el jefe del ORPS INDECOPI, San Martín?			
12. ¿Cómo califica Usted al jefe del Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo de San Martín (ORPS) en la motivación extrínseca a los colaboradores; es decir, cuando brindan incentivos tangibles?			
13. ¿Cómo califica Usted al jefe del Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo de San Martín (ORPS) en la motivación intrínseca a los colaboradores; es decir, cuando brindan incentivos intangibles?			
14. ¿Cómo califica nivel de comunicación entre los colaboradores del ORPS INDECOPI, San Martín?			
15. ¿Cómo califica usted que la institución debe motivar al personal a proponer propuestas de mejoras para el logro de objetivos?			
CONTROL			
16. ¿Cuál es nivel de relación entre el seguimiento de las tareas asignadas a cada colaborador del ORPS INDECOPI, San Martín y el cumplimiento de metas?			
17. La implementación de la tecnología para ejercer un mayor control de los colaboradores para el cumplimiento de las metas institucionales establecidas tiene una incidencia:			
18. El establecimiento de medidas de desempeño laboral que contribuye a un control eficiente en la institución tiene una incidencia para usted:			
19. La ética de la administración como guía para la conducta apropiada, es para usted:			
20. El grado de idoneidad del mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los colaboradores de la institución es para usted:			

Cuestionario: Resolución de denuncias

Dirigido a los clientes internos y externos de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi.

INSTRUCCIONES: Estimado (a), la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD EN SU RESPUESTA.

Gracias por su amabilidad.

ESCALA DE VALORACIÓN:

DEFICIENTE	ACEPTABLE	EFICIENTE
1	2	3

DESCRIPCIÓN	1	2	3
EFICIENCIA			
1. ¿La institución cuenta con colaboradores capacitados para desempeñar sus funciones en el área el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín?			
2. ¿Qué nivel de conocimiento sobre el Manual de procesos del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos y la Directiva N° 001-2021-Cod-Indecopi para la resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en dicha dependencia cuentan los colaboradores?			
3. ¿Cómo calificaría la repercusión de la infraestructura de su módulo para el buen desempeño de su labor?			
4. La estabilidad laboral influye en el rendimiento de las labores establecidas para cada colaborador de manera:			
5. ¿Cómo califica usted su grado de eficiencia y el de sus compañeros en el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos?			
EFICACIA			
6. Cumple con las metas fijadas por el plan anual en el desarrollo de sus funciones en el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de San Martín de manera:			
7. ¿De qué manera influyen los ítems que marcan los estándares de calidad del producto no conforme de la institución establecidos para la resolución de expedientes en el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de San Martín?			
8. ¿Se siente comprometido(a) con su trabajo e identificado(a) con el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de San Martín para el cumplimiento de la misión visión y valores?			

9. ¿Cómo califica la valoración de los niveles de desempeño laboral la Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de San Martín?			
10. ¿De qué manera ha influido la relación con sus compañeros de labores en el desempeño laboral la Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de San Martín?			

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramos Guevara, René Felipe
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto
 Especialidad : Docente – Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : José Alonso Membrillo Nina

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Administrativa, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable: Gestión administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 20 de noviembre de 2021



Mg. René Felipe Ramos Guevara
 ABOGADO
 Reg. CAAN° 02197

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramos Guevara, René Felipe
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto
 Especialidad : Docente – Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable resolución de denuncias
 Autor (s) del instrumento (s) : José Alonso Membrillo Nina

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Resolución de denuncias, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Resolución de denuncias.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable: Resolución de denuncias, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Resolución de denuncias.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

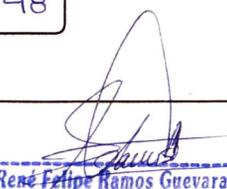
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 20 de noviembre de 2021


Mg. René Felipe Ramos Guevara
ABOGADO
Reg. CAA N° 02197

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Flores Canta, Bethel Clanyer
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : José Alonso Membrillo Nina

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Administrativa, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable: Gestión administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 20 de noviembre de 2021


 Mg. CPC. BETHEL CLANYER FLORES CANTA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Flores Canta, Bethel Clanyer
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable resolución de denuncias
 Autor (s) del instrumento (s) : José Alonso Membrillo Nina

ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Administrativa, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Resolución de denuncias.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable: Gestión administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Resolución de denuncias.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 20 de noviembre de 2021


 Mg. CPC. BETHEL CLANYER. FLORES CANTA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Huaita Rocha, Christofer
 Institución donde labora : Asesor en Gestión Pública
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : José Alonso Membrillo Nina

ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Resolución de denuncias, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable: Gestión administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

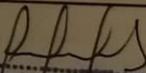
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 20 de noviembre de 2021



 Christofer Huaita Rocha
 M.D. GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Huaita Rocha, Christofer
 Institución donde labora : Asesor en Gestión Pública
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir variable Resolución de denuncias
 Autor (s) del instrumento (s) : José Alonso Membrillo Nina

ASPECTOS DE VALIDACIÓN
 DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) EFICIENTE (3)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Resolución de denuncias, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Resolución de denuncias.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable: Gestión administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Resolución de denuncias.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

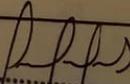
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 20 de noviembre de 2021



 Christofer Huaita Rocha
 MG. GESTIÓN PÚBLICA

Índice de confiabilidad Alfa de Crombach para las dos variables

ID	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8
1.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00
2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00
3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00
4.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00
5.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00
6.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00
7.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00
8.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
9.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00
10.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
11.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
12.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00
13.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00
14.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00
15.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
16.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
17.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
18.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
19.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
20.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00
21.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
22.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	3.00	1.00
23.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00
24.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
25.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
26.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
27.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
28.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
29.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
30.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00

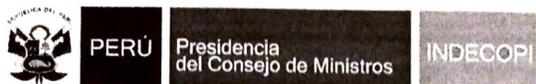
G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	G16	G17
1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00
2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00
3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
1.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00
3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00
2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	1.00
3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00
2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00

Base de datos de la variable 1 y 2

Encuestado	Items de Gestión														
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15
Encuestado 1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2
2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
4	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2
5	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3
6	3	1	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
7	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
8	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
9	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
10	3	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3
11	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2
13	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
14	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	2	2	1	2	3
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
16	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
17	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
18	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
20	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
22	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2
23	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3
24	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
25	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
26	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
28	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
29	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
30	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2

					Items de Resolución									
G16	G17	G18	G19	G20	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	10
3	1	3	2	1	3	2	1	2	2	2	1	3	2	2
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
2	2	1	3	2	3	2	1	1	3	3	2	2	1	2
2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 076-2021/PS0-INDECOPI-SAM

Tarapoto, 06 de diciembre de 2021

Señor:

JOSE ALONSO MEMBRILLO NINA
Pasaje los Pinos 147 – Morales, San Martín, San Martín
Josserand23@hotmail.com

Referencia: escrito presentado de fecha 24 de noviembre de 2021 (Solicito acceso a efectos para aplicar instrumentos en el ORPS del INDECOPI, San Martín).

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su escrito presentado de fecha 24 de noviembre de 2021, a fin de informarle que en representación de la jefatura del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín da la autorización para el acceso y aplicación de los instrumentos de investigación respecto a usuarios y documentos del ORPS INDECOPI, San Martín - 2021.

Sin otro particular, quedo a su disposición para cualquier aclaración que le merezca la presente.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Samamé', written over a faint circular stamp.

VICTOR EDUARDO SAMAMÉ PINEDO

Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
Oficina Regional del INDECOPI de San Martín



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20133840533
ORPS INDECOPI SAN MARTIN	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: José Alonso Membrillo Nina	DNI: 42917005

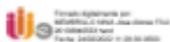
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la Investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y resolución de denuncias en materia de protección al consumidor en el ORPS INDECOPI, San Martín – 2021.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos José Alonso Membrillo Nina	DNI: 42917005

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 21 de febrero de 2022

Firma:  _____
José Alonso Membrillo Nina

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " F " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.