



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Proceso Administrativo y Gestión de la Calidad en una
Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Ontiveros Surco, Sandra Katherine (ORCID: 0000-0002-4562-7144)
Vargas Viza, Claudia Paola (ORCID: 0000-0002-9514-4263)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

En primer lugar, dedicarlo a nuestro creador por brindarnos salud y vida para el logro de nuestro esperado objetivo. En segundo lugar, a nuestra familia, en especial a nuestros padres, por su esfuerzo incansable, siendo un ejemplo, en nuestra vida personal.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestros docentes que han aportado a nuestra formación, en especial a nuestro asesor del curso por todas sus enseñanzas, orientaciones y asesoramiento, permitiendo la culminación de nuestra investigación.

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	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	155
3.5. Procedimientos	166
3.6. Método de análisis de datos.....	166
3.7. Aspectos éticos	166
IV. RESULTADOS	177
V. DISCUSIÓN.....	222
VI. CONCLUSIONES.....	266
VII. RECOMENDACIONES	277
REFERENCIAS	288
ANEXOS	322

Índice de Tablas

Tabla 1 Variable Proceso administrativo	323
Tabla 2 Variable Gestión de calidad.....	324
Tabla 3 Tabla cruzada entre el proceso administrativo vs la toma de decisiones	17
Tabla 4 Tabla cruzada entre Proceso administrativo vs auditorías internas.....	18
Tabla 5 Tabla cruzada entre Proceso Administrativo vs enfoque hacia el usuario	19
Tabla 6 Tabla cruzada entre Proceso Administrativo vs Proceso de mejora continua	200
Tabla 7 Tabla cruzada entre el Proceso Administrativo vs Gestión de la calidad	211

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación entre el Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios múltiples industriales, Arequipa – 2022. Estableciendo una metodología de tipo aplicada, de nivel correlacional, cuantitativo y con un diseño no experimental. Se estableció como población y muestra a 45 trabajadores. La técnica empleada para recolectar los datos fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, la cual consto de 24 preguntas para la variable proceso administrativo y 23 para la variable gestión de la calidad, los mismos que fueron debidamente validados a través de un juicio de expertos y determinado la confiabilidad a través del estadístico mediante el Alpha de Cronbach con un 0,907 y 0,904. Finalmente se aplicó el paquete estadístico SPSS-Versión 6, permitiendo discutir los resultados para luego concluir y recomendar. Se llegó a concluir que existe un grado de correlación positiva muy alta entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, alcanzando un $r=0,977$, y un Sig. Bilateral es 0.000, permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula.

Palabras clave: proceso administrativo, gestión de la calidad, trabajadores.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the administrative process and quality management in a multiple industrial services company, Arequipa - 2022. Established an applied methodology, correlational, quantitative and with a non-experimental design. It was established as a population and shows 45 workers. The technique used to collect the data was the survey and the questionnaire was used as an instrument, which consisted of 24 questions for the administrative process variable and 23 for the quality management variable, the same ones that were duly validated through a trial. of experts and determined reliability through the statistic using Cronbach's Alpha with 0.907 and 0.904. Finally, the SPSS-Version 6 statistical package was applied, allowing the results to be discussed and then concluded and recommended. It was concluded that there is a very high degree of positive correlation between the administrative process and quality management in a Multiple Industrial Services Company, Arequipa, reaching $r = 0.977$, and a Sig. Bilateral is 0.000, allowing the hypothesis to be accepted. toggles and reject the null.

Keywords: administrative process, quality management, workers.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones le están dando mucha importancia a la gestión administrativa, la misma que es uno de los procesos claves y sirve como base para ejecutar y potencializar cada tarea, permitiendo cumplir con cada objetivo propuesto, contribuyendo al crecimiento empresarial; lo anteriormente descrito ayudara a los negocios a optimizar de manera eficiente la calidad.

Barrera & Ysuiza, (2018). Con el artículo Gestión administrativa y calidad de servicio en un Municipio de la provincia de alto Amazonas: el propósito del estudio fue ver la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio. Concluyo que un 23% de cada colaborador administrativo indica que la gestión administrativa no se está desarrollando de manera adecuada, asimismo en referencia a la dimensión planificación el 41% indica que está de acuerdo, el 25% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 35% se mostró indiferente.

Gonzales, Solorzano y Reynosa, (2021). En su artículo de Impacto de la automatización del proceso administrativo. Tuvo como finalidad primordial demostrar cómo se vincula la gestión e iniciativa de la institución con la ciencia, tecnología y medio ambiente con eficiencia e inmediatez del servicio. Su resultado indica que el consolidar el servicio con los procesos hace que se viabilice y mejore la gestión de tiempo, así como cada costo publicitario al adquirir una herramienta y recursos digitales que permita la adecuación bajo la modalidad virtual.

Bravo y Avilés, (2020). En su artículo como influye el proceso administrativo en la calidad productiva de instituciones de educación superior universitarias. El propósito fue analizar el impacto de la gestión administrativa en el servicio académico de la extensión universitaria estatal. El trabajo llego a concluir que, bajo un estudio documentado a través de las revisiones bibliográficas, se permite el análisis de cada proceso administrativo de la institución estatal, así como su influencia en la calidad de las entidades educativas.

Romero, (2016). En su artículo Planeación estratégica y su influencia en la calidad de gestión educativa. El propósito del trabajo se convirtió actualmente en una parte esencial para lograr la disminución, atenuando y previniendo una dificultad o problema, donde la relación de la planificación incide en la calidad de gestión educativa permitiendo desarrollar el nivel educativo, administrativo,

financiero y coordinación de los sectores, y cadenas de valor en el proceso de planificación. Cada consecuencia nos ayudara a lograr el objetivo deseado.

Ruiz, et. al. (2015) en su estudio Revisión de la literatura de la gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. Su finalidad del trabajo fue demostrar las revisiones de investigación de la administración de la calidad de revistas de España del 2005 al 2013. Al analizar se demostró la existencia de un interés por los estudios, los mismos que estas normados e implementados por un sistema de calidad, sin embargo, en temática relacionada al sistema de calidad basados bajo el método Seis Sigma ha recibo poca atención. Finalmente, el trabajo concluyo que los estudios o han significado suficiente discusión en el ámbito académico.

En Ecuador el autor Becerra, et. al, (2019). Con el trabajo Sistema de gestión de calidad para en los procesos de investigaciones: Universidad de Otavalo. El propósito primordial del trabajo fue proponer un sistema de Gestión de la Calidad. Se llegó a concluir que al analizar cada resultado que tiene que ver con implementar los diversos modelos para gestionar la calidad, la institución educativa en estudio selecciono la famosa normatividad conocidas como ISO 9001:2015 para diseñar e implementar la SGC y cada proceso que integra las áreas.

El trabajo se realizará en una empresa de Servicios Múltiples Industriales, la cual se ubica geográficamente en la ciudad de Arequipa. Asimismo, se ha venido percibiendo que en la entidad en mención no se tiene establecido un proceso administrativo eficiente, el mismo que estaría causando deficiencias y por ende insatisfacción en los usuarios finales, asimismo se aprecia que la institución no tiene un procedimiento administrativo que este plasmado en una guía o manual el cual sirva de ayuda para el personal operativo que elabora y ejecuta las actividades diarias, causando que la calidad del servicio no se la más apropiada. Teniendo en cuenta lo mencionado, esta investigación busca determinar una existente relación del cada una de nuestras variables, permitiendo dar alternativas de solución a la entidad y de esa manera mejorar su calidad de servicio.

Problema general: ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y gestión de la calidad en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022?

Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y la toma

de decisiones en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022?; ¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y las auditorías internas en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022?; ¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y el enfoque hacia el usuario en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022?; ¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y el proceso de mejora continua en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022?

El trabajo tiene una **Justificación teórica**; nos amparamos en revistas científicas, investigaciones y libros en referencia a las variables, en donde los resultados podrán sistematizarse para incorporarse al conocimiento de la administración, mejorando los procesos administrativos de las instituciones; a nivel **práctico**, ya que, a través de los resultados, permitirá la identificación de alguna deficiencia permitiendo una alternativa para solucionarla. Finalmente, a nivel **social**, ya que nos permitirá comprender su importancia y de esa manera ayudar con su problemática en primer lugar a la institución en estudio dando alternativas de solución, asimismo ayudar a los colaboradores a través de un proceso eficiente, a la vez permitirá mejorar nuestra calidad de servicio en favor de los usuarios y finalmente servirá para otros investigadores de deseen profundizar en la temática.

Objetivo General: Determinar la relación entre el Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios múltiples industriales, Arequipa – 2022.

Objetivos específicos: Determinar la relación del proceso administrativo y la toma de decisiones en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022; Determinar la relación del proceso administrativo y las auditorías internas en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022; Determinar la relación del proceso administrativo y el enfoque hacia el usuario en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022; Determinar la relación del proceso administrativo y el proceso de mejora continua en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

Hipótesis General: H₁: Existe relación entre el Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios múltiples industriales, Arequipa – 2022;

H₀: No Existe relación entre el Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios múltiples industriales, Arequipa – 2022

II. MARCO TEÓRICO

En relación a nuestra investigación internacional se considera: Pérez, Cuarezma y García, (2021). En su estudio Gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones. Nicaragua. Cuyo propósito fue asegurar la calidad del proceso, producto o servicio. El propósito primordial fue mostrar el papel que desempeña la gestión de la calidad a través del trabajo científico para el proceso administrativo y la toma de decisiones. Su trabajo se desarrolló bajo un análisis documental, empleándose documentos oficiales como información certera, siendo estos seleccionados y recopilados con la lectura y análisis usando un enfoque interpretativo. Se menciona que este trabajo se realizó teniendo presente las normas APA, considerando la normativa del APA para presentar apropiadamente esta investigación.

Gómez, (2021). En su estudio Análisis de la gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. El propósito primordial fue analizar la gestión administrativa y la calidad de servicio en la entidad estudiada. Su método realizado fue transversal exploratorio, descriptiva, no experimental, cuantitativo y cualitativo, involucrando a 250 pacientes; la muestra fue de 150 pacientes, más 5 médicos, enfermera. Entre sus técnicas para buscar datos utilizaron la entrevista, la observación y la encuesta Serqval. El resultado indico que un 26,7% está de acuerdo que las enfermeras realizan bien el servicio de atención, a la vez, un 46,7% no se encontraban ni en acuerdo ni en desacuerdo con respecto al tiempo que se espera para obtener un servicio debido al escaso personal que existe, el 60% se encontraban en desacuerdo que la atención se brinde en un tiempo específico debido a los obstáculos que se daban cada día. El 50% se encontraban de acuerdo con la afabilidad y el buen trato que brindaban los trabajadores de salud, el 26.7% se encontraban en desacuerdo y desacuerdo con respecto a las instalaciones y que están sean llamativas y, por último, el 53% se encontraba de acuerdo con que se cuente con equipos aparentemente modernos. Concluyendo que al generar un adecuado nivel administrativo es necesario entregar un servicio de calidad.

Pilligua, (2019). Con su trabajo Modelo de Gestión de Calidad Aplicada al proceso administrativo de la empresa Agentradimex S.A., cuyo objetivo fue crear un modelo para gestionar la calidad, aplicando el proceso administrativo de la Empresa AGENTRADIMEX S.A. Se empleó un método descriptivo, siendo un trabajo cualitativo y cuantitativo, a la vez se desarrolló un análisis documental. Al analizar la información recopilada se obtuvo que los trabajadores no poseían el conocimiento acerca del grado de relevancia de los procesos administrativos; ante ello se llegó a la conclusión que si se establecieran procesos estandarizados para el tratado de la documentación para el desarrollo de los servicios permitiría disminuir los tiempos en los trámites, por lo que se generaría un incremento de la satisfacción a los usuarios y, por lo mismo se aumentaría los despachos mensuales generando incremento en los ingresos y resultados financieros.

Entre los estudios nacionales tenemos: Calero, (2017). Con el trabajo Gestión administrativa y calidad de servicio del Municipio de la provincia Huaral, 2015, cuyo objetivo fue determinar una relación existente entre la Gestión Administrativa y Calidad en un municipio en la provincia de Huaral. Buscando identificar las particularidades más relevantes de la calidad en el servicio, así como de la gestión en de la municipalidad estudiada. Buscando instaurar una estrategia con la finalidad de lograr un mejoramiento de la calidad de servicio, en la que busco cambiar el pensar antiguo, con la intención de aceptar aquel cambio que se están dando en la organización, debido a que brindar una buena gestión administrativa generara lograr la meta organizacional, brindando así un adecuado servicio a la comunidad, siendo este la razón de existir de los municipios.

Fernández, (2017). Con el estudio relación del Proceso administrativo y la gestión de calidad del municipio de la provincia de Huaraz. Su propósito primordial de trabajo es demostrar una existente correlación entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en que ocurre al interior del municipio. Con una metodología no experimental, correlacional. Trabajando con 170 colaboradores de la institución estudiada, se consideró un muestreo no probabilístico, trabajándose con toda la población. Empleándose un instrumento y una técnica que sirvieron para evaluar el proceso administrativo y gestión de calidad. Los resultados indicaron una existente correlación alta entre las variables estudiadas ($r=0.751$). Llegando como conclusión

que la institución estudiada se encuentra utilizando de forma eficiente la gestión de los procesos administrativos, por lo mismo generara impacto en la gestión de calidad en los clientes, aceptándose la hipótesis alternativa y posteriormente rechazar la nula.

Rodríguez, (2021). En su estudio Gestión de calidad y eficacia del proceso administrativo de las Mypes de un rubro de servicio, en una agencia de publicidad –Callería. Su propósito primordial es determinar cómo se relaciona la gestión de calidad y del proceso administrativo. Investigación descriptiva-cuantitativa, descriptivo, con un diseño transversal, no experimental. Este trabajo facultó comprender cada aspecto que poseían las agencias de publicidad con respecto a la gestión de calidad y su proceso administrativo. Generando la aplicación de cuestionarios con 22 ítems. Obteniendo como resultado que los que representan las agencias de publicidad son hombres (75%), que poseen un plan de mejora (37.5%), se implementó la visión y misión y sus valores en las organizaciones (87.5%), y si poseen una planificación de gestión de calidad dirigido al proceso administrativo (37.5%), poseen objetivos empresariales (100%), plantearon el manual de operación y funciones (62.5%), emplean incentivos en el mejoramiento del desempeño en sus trabajadores (87.5%), poseen sistemas para identificar la satisfacción de los usuarios (37.5%). Concluyendo que las Mypes del sector servicios poseen deficientes procesos administrativos, no enfocándose a la gestión de calidad.

Calle, (2020), en su estudio Propuesta para mejorar el proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán, Chulucanas. El propósito primordial de estudio fue elaborar una propuesta para la mejorar el proceso administrativo, orientando a la gestión de calidad objeto de estudio. El estudio plasmado fue básico bajo el nivel descriptivo, el mismo que se basó en los diseños no experimentales, con cortes transversales, asimismo considero a una población de 20 trabajadores, así como de 25 clientes en organización piurana. Asimismo, el presente trabajo se analizó a través del muestreo no probabilístico el mismo que se estableció por conveniencia, para lo cual utilizaron 17 interrogantes de un cuestionario, aplicado a cada trabajador, así como 10 interrogantes a cada cliente potencial. Se llegó a concluir que la característica de planificación, el 80%

de los trabajadores se encuentra en total acuerdo ya que conocen la visión y misión empresarial, sin embargo, un 20% también respondió en total acuerdo ya que conoce los objetivos y finalmente un 35% indica que se mantiene un eficiente manejo del recurso financiero.

Roque, (2021). En su estudio Diseño de sistemas de control a través del uso de una herramienta para la calidad para los procesos administrativos de cotizaciones menores del Municipio de Cayma, Arequipa, cuyo objetivo es diseñar sistemas de control a través de usar una herramienta de calidad, para el proceso administrativo de cotizaciones menores. Para obtener información que procedió a realizar una encuesta a los clientes, los mismos que respondieron que el proceso administrativo era deficiente. A la vez se empleó la definición del ciclo Deming logrando una planificación y diseño del sistema de control. Y para simular la implementación del sistema de control utilizaron el software BSC DESIGNER ONLINE, el mismo que obtuvo los resultados del progreso con un 87.47%, lo que indica que existe una mejora en los procesos para analizar los controles de los procesos administrativos de cotizaciones menores.

Gutiérrez, (2021). En su estudio Proceso administrativo y administración empresarial en una empresa JC Stock S.A.C. – Arequipa, cuyo objetivo es determinar cómo se relaciona los procesos administrativos y la gestión de la empresa JC STOCK S.A.C. Basado este trabajo en una investigación cuantitativa, no experimental-transversal, descriptivo correlacional, trabajando con 50 trabajadores de la compañía, considerando a la totalidad de la población para el estudio. Se empleó dos encuestas como técnica, aplicando un instrumento con 30 interrogantes. Para obtener el resultado se aplicó el Rho de Spearman ($=0.864$). Hallando que los procesos administrativos y la gestión empresarial se relacionan de forma positiva y significativa, con un p valor $=0.000$. Concluyendo que el trabajo obtuvo una existente relación de forma positiva y significativa.

A continuación, se describe la teoría de la variable proceso administrativo

Chiavenato (2014). Refirió que la gestión administrativa va más allá de la acción de planear y sus otros elementos, sino que se debe considerar el asumir decisiones y acciones que se suelen administrar en diversas empresas; así mismo

se debe considerar la coordinación de los recursos humanos, económicos, materiales y tecnológicos, con el fin de lograr los objetivos, en donde lideran y dirigen las acciones de la empresa. Es decir, se puede considerar como un conjunto de procesos que planean, acomodan y examinan.

Robbins y Coulter (2014). Refirieron a la gestión administrativa como el proceso que coordina, supervisa las acciones del trabajo de los colaboradores, con la intención de que se ejecuten de forma eficiente y eficaz.

Cano (2017). Refiere que el proceso administrativo se refiere a la gestión administrativa, debido a que se dirige a que se cumplan la misión y visión y, alcanzar la meta planteada, empleando apropiadamente los recursos que posee la organización.

Funciones: Chiavenato (2019). Especifico que el administrador posee una serie de funciones, de donde entre ello se encuentra la planeación, organización, coordinación, control y dirigir y, en la actualidad se podría denominar como el proceso administrativo. La administración pública posee elementos que han evolucionado, con la finalidad de mejorar el desarrollo económico y social del estado, tendiendo a reforzarse e impregnándose de las funciones que están planteadas en el aspecto privado.

Fases: Munch (2014). Especifica que el proceso administrativo posee varios pasos o fases, los cuales son destinados a producir recursos cognitivos, los cuales son indispensables para el desarrollo del modelo, sus lineamientos, procesos y métodos orientados para mejorar sus resultados de gestión. Poniendo como evidencia a la administración del recurso humano, ya que actualmente se constituye como un área de administración moderna, la cual se concibe como el ambiente que maneja al personal de forma eficiente. Por lo mismo este proceso influye en la empresa para el logro de aspectos positivos o negativos, teniendo en cuenta la calidad de los productos que brinda. Por lo mismo posee un carácter universal el cual surgió de la experiencia, siendo comprobados. Administrándose con un margen de error mínimo (Louffat, 2015).

Etapas: Según Munch, (2014). El proceso de administración de las organizaciones se compone por etapas que se brinda de forma sucesiva, dándose

de esa manera la administración de la misma; de donde se interrelaciona en pro de alcanzarlas metas planteadas y deseadas.

Dimensiones: de acuerdo a Cano (2017) planteo 4 de ellas:

Planeación: Acción en donde el encargado de la dirección de una organización delimita la meta a llegar y lo diseña, conllevándolo a lograr los objetivos organizacionales, teniendo en consideración la misión y visión de la empresa. Por lo mismo esta etapa es crucial debido a que se generan las estrategias para alcanzar el objetivo de forma eficiente, en este proceso se debe tener mucho cuidado, ya que, de diseñar una mala estrategia se pondrá en riesgo la permanencia en el tiempo de la empresa.

Organización: Es donde se organiza las acciones, funciones, nivel que los integrantes (Tanto materiales como humanos) deben poseer de una misma empresa, en donde se busca la consolidación eficaz e intrínseca del plan y objetivo organizacional. En este apartado se debe considerar que las acciones son brindadas y delegadas de acuerdo a la jerarquía de la empresa.

Dirección: Componente fundamental para la empresa, ya que lo conforma el poder más influyente de forma interpersonal, de donde y en conjunto con los subordinados se logra los objetivos planteados, todo ello a través de la comunicación y motivación. En esta dimensión se encuentra el liderazgo que debe poseer cada director de departamento, considerando que la motivación es un eje principal de donde parten para que se cumplan las metas y/o objetivos.

Control: Aspecto en donde se tiene en cuenta el cumplir con el propósito y las políticas organizacionales y, que los recursos que se requieren para el cumplimiento se estén empleando de forma adecuada en términos de eficacia y eficiencia.

A continuación, se describe la teoría de la variable Gestión de la calidad

Es definida como un modelo básico de donde la empresa lo asume como una guía para continuar mejorando de forma continua, planteado en un tiempo específico, prestando suma atención a los usuarios, con la intención de conocer carencias que poseen, en cuanto a las dimensiones que posee son: Liderazgo, enfoque a los usuarios, enfoque al proceso, mejora continua, enfoque hacia los sistemas de gestión (Velasco, 2015).

Camisón, Cruz y Gonzales (2006). Refieren que es conjunto de una técnica, o paradigma nuevo de una forma de dirección, una gestión que posee una filosofía en particular para direccionar, una nueva estrategia o una acción directiva.

Mejías, Gutiérrez, Duque, D'Armas y Cannarozzo (2018). Describen a la gestión de calidad como una diversidad de acciones que son coordinadas para orientar y observar a una empresa con respecto a la calidad que otorga. De donde se ha ido generando a lo largo del tiempo, considerándola una ideología y técnicas que se aplican en la práctica, con la intención de generar métodos de afronte a los problemas complejos en la gestión de una empresa.

Características: A continuación, se exponen algunos datos que se relacionan con la gestión de calidad, las cuales se deben establecer como una característica, modelos de actuación y objetivos a lograr (Cuatrecasas y González, 2017): Instauración de calidad y nivel; información, educación y motivación, liderazgo activo de la más alta jerarquía, ventaja para competir, involucramiento del recurso humano, proveedor y ética de calidad.

Importancia: Hablar de gestión de calidad nos remonta a que sus inicios son japonés y estadounidense, que ante el gran desenvolvimiento que se realizó, se expandió a otras organizaciones alrededor del mundo y, siendo aplicado de acuerdo a sus características culturales de cada país. La exactitud que posee es una de sus características principales, destacando la relevancia en dar seguimiento y acompañar el proceso, como ejemplo tenemos que este proceso puede iniciar con la investigación de mercado y finalizar con potencializar las debilidades halladas y el monitoreo permanente que se realiza. Prieto (2014). Describe que la razón de una organización son sus usuarios, por lo mismo se requiere de hacer todos los esfuerzos para fidelizar al usuario existente y generar atracción a los potenciales, a través de un servicio de calidad y relaciones significativas; ya que se debe tener en cuenta que cada integrante o trabajador de la organización es un representante de la misma, por lo que debe ser capacitado con la finalidad de brindar un trato amable, comprensible, honesto, generando un clima armonioso en el momento que el usuario genere su compra.

Dimensiones: Al elegir las mismas se estableció las descritas:

Toma de decisiones; se considera cuando se selecciona una acción dentro de otras, es decir existe un acuerdo por parte de los titulares de la empresa o notoriedad del mismo. Empleando un liderazgo básico, debido a que en el tiempo se seleccionan las actividades a realizar, quienes lo realizan, cuándo, dónde e incluye la finalización del mismo (Calvo, Criado y Periañez, 2021).

Auditoría Interna: referida a una acción que se ejecuta de manera independiente, en donde se tiende a controlar es aspecto contable, las operaciones bancarias y procesos diversos que poseen la organización, desde el aspecto financiero y de gestión de la empresa. Por lo mismo se genera un control administrativo con la finalidad de estimar y evaluar la viabilidad del manejo de la empresa (Sánchez y Enriquez, 2016).

Enfoque hacia el Usuario: es la persona o establecimiento que asiste a los clientes que obtendrá el producto o servicio empresarial. Asimismo, los usuarios pueden ser interno o externo. Cada organización tiene la necesidad de definir a que sectores de la población que va a atender, cuál es su característica o necesidad y expectativa deseada, con la intención de conocer qué tipo de mercadería brindar y como ofertarla. La presente expectativa, necesidad por lo general se da de forma verbal y/o no verbal, entre ellas tenemos a las encuestas, sugerencias, observaciones), la misma que permite conocer el pensamiento del cliente acerca de la mercadería que se brinda y ofrece. (Diaz, 2015)

Procesos de mejora continua: este proceso se caracteriza por lograr la obtención de mejorar la producción y servicios, incrementando la calidad, todo ello con la mejora de los procesos en la organización. Las organizaciones que suelen emplear este proceso tienden a ser las manufactureras, buscando reducir precios y mejorar el margen de utilidad, de donde se suele aplicar el ciclo PHVA (Zurita, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Se estableció como aplicada, siendo así Bernal (2016) menciona que se centra en brindar alguna solución a una problemática debidamente identificada; esto quiere decir, que se hará uso de los conocimientos ya existentes en las diversas áreas con el propósito de ponerlos en práctica (p. 123).

Diseño: Fue no experimental. El mismo que no se manipula cada variable estudiada y solo se observa la situación existente, indican que este diseño se enfoca en la observación solamente, sin intervenciones ni participación que afecte el fenómeno observado, por eso, no existe un control sobre estas y los resultados son superficiales. (Arias (2016), a la vez será transversal, porque la investigación se dio en un momento determinado, que representa solo a ese escenario concreto y no se extiende al largo plazo ni expresa representatividad en el tiempo. (Hernández et al., 2014, p. 120).

A la vez, el trabajo fue correlacional. El mismo que pretendió describir la relación entre cada variable y dimensiones de estudio. (Hernández et al., 2018, p. 120).

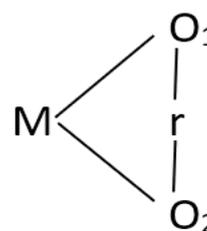
Siendo el esquema el siguiente:

M = Muestra: 30 trabajadores

O1 = Observación V1 –Proceso Administrativo

O2 = Observación V2 –Gestión de la calidad.

r = Correlación entre variables O1 y O2



3.2. Variables y operacionalización

Variable 01: Proceso Administrativo

Variable 02: Gestión de la calidad

Variable 01: Proceso Administrativo

Definición Conceptual

Robbins y Coulter (2014). Refirieron a la gestión administrativa como el proceso que coordina, supervisa las acciones del trabajo de los colaboradores, con la intención de que se ejecuten de forma eficiente y eficaz.

Definición operacional

El trabajo fue medido a través de un instrumento el mismo que está basado de 4 dimensiones tal como se describe,

Dimensiones

1. Planeación

Indicadores

- Mecanismos para el logro de objetivos.
- Programa de actividades
- Planeación funcional

2. Organización

Indicadores

- Manual (MOF Y ROF)
- División de trabajo
- Organigrama

3. Dirección

Indicadores

- Sistemas de comunicación
- Aspectos motivacionales
- Delegación de funciones

4. Control

Indicadores

- Evaluación de desempeño
- Retroalimentación
- Supervisión de funciones

Escala de medición

- Ordinal.

Variable 02: Gestión de la calidad

Definición Conceptual

Camisón, Cruz y Gonzales (2006). Refieren que es conjunto de técnicas, un paradigma nuevo o una forma de dirigir, una gestión que posee una filosofía en particular para direccionar, una nueva estrategia o una acción directiva.

Definición operacional

El estudio se midió a través de un instrumento el mismo que está basado de 4 dimensiones tal como se describe,

Dimensiones

1. Toma de decisiones

Indicadores

- Identificación de criterios
- Capacidades analíticas

2. Auditorías internas

Indicadores

- Sistemas de supervisión
- Cumplimiento de normas
- Fiabilidad e integración de la información

3. Enfoque hacia el usuario

Indicadores

- Identificación de las necesidades
- Sistemas de comunicación
- Empatía

4. Procesos de mejora continúa

Indicadores

- Evaluación de riesgos
- Sistemas de medición
- Trabajo en equipo

Escala de medición

Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: El autor Ríos, (2017), la describe como el universo de la investigación. Guerrero y Guerrero, (2014) Es el grupo ya sea de elementos u personas, las cuales presentar características similares en un determinado periodo, y convirtiéndose así en objeto de estudio, sobre el cual se basarán los resultados. Por ello, en este caso la población considerada será de 45 trabajadores de la empresa, sobre todo del área responsable o que se relacione con ella

Muestra: constituye un subconjunto de la población, en donde se recopilará datos, por lo que es fundamental ser delimitada con claridad y mucha exactitud, (Caballero, 2014). Por lo expuesto y por poseer una población finita se consideró a la misma población como muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Utilizamos una Encuesta. Los autores indican que es empleada para recolectar datos más empleada, sin embargo, cada vez tiene menor credibilidad a causa del sesgo de los sujetos encuestados. (Pimienta y De la Orden (2017, p. 315)

Instrumento: Se empleó como instrumento el cuestionario el cual fue definido por Fábregas, et. al (2016). quienes expusieron que se realiza de forma escrita a través de una lista de interrogantes. En base a ello en el actual estudio se empleó un instrumento basado en 47 preguntas para ambas variables en estudio

Validez: Creswell & Creswell (2018) expresaron que la validez se asocia a la capacidad de medición que un instrumento tiene en relación a la variable que se pretende estudiar y así poder dar cumplimiento al objetivo que se ha previsto. En otras palabras, es aquella capacidad que permite medir una determinada variable para la cual el instrumento fue realmente diseñado. En la investigación para poder validar el instrumento se acudirá a solicitar el apoyo de expertos en los temas a tratar, y cual cuales deben poseer algunos requisitos como son: grado de magister.

Confiabilidad: Sánchez, Reyes y Mejía, (2018) Se refiere a la capacidad que posee el instrumento para mantener cierta exactitud en los resultados obtenidos, los cuales suelen realizarse al mismo objeto, pero en diferentes momentos. Se hará una prueba piloto y para saber la confiabilidad se hará uso del Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Según Arias (2020) En la recolección de datos estadísticos se aplicó una encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento compuesto por la escala de Likert del 0 al 4 donde 0= nunca, 1 = casi nunca, 2 = algunas veces, 3= Casi siempre y 4 = siempre, instrumento que será validado por el juicio de expertos con conocimientos en el tema, para después ser aplicada a una prueba piloto para medir su nivel de confiabilidad y después ser aplicada a todos los colaboradores

3.6. Método de análisis de datos

El autor Guiaja, (2019). Es el antecedente adquirido por medio de una aplicación e instrumento para analizar los datos recolectados se empleó el Microsoft Excel y estadígrafo SPSS para su debido procesamiento, donde las preguntas serán agrupadas por dimensiones mediante baremos para una mejor interpretación, además los datos recopilados serán sometidos a una prueba de normalidad la cual definirá con que coeficiente trabajar la correlación si con el Rho de Spearman o Pearson, asimismo se emplearán tablas y gráficos para la interpretación del resultado.

3.7. Aspectos éticos

Los autores Rodríguez & Huamanchumo (2015): estableció lo siguiente.

Son los estudios de la moral y ética, la misma que se conoce como una filosofía práctica, cuyo propósito es precisamente la resolución de controversias. A la vez, en autor indica que ni la teoría de la justicia, ni sobre todo la ética comunicativa son indicadores del camino seguro hacia la sociedad bien ordenada, con el consentimiento de la población a estudiar, con participación voluntaria y aplicada en la encuesta preparada.

- a) se respetó el derecho a la propiedad intelectual de los diversos autores
- b) se respetó la confidencialidad, el anonimato de los informantes, la participación voluntaria
- c) no se modificó, ni se manipulo los datos obtenidos para otro fin.

IV. RESULTADOS

A continuación, se describe cada resultado obtenido en base a nuestras encuestas

Objetivo específico 01: Determinar la relación del proceso administrativo y la toma de decisiones en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

H₁: Existe relación entre el proceso administrativo y la toma de decisiones en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

H₀: No Existe relación entre el proceso administrativo y la toma de decisiones en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

Tabla 1

Tabla cruzada entre el proceso administrativo vs la toma de decisiones

		Toma de decisiones			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Proceso Administrativo	Bajo	11,3%	23,7%	0,0%	35,1%	Rho de Spearman 0.808** Sig. (bilateral) 0.000
	Medio	0,0%	56,7%	0,0%	56,7%	
	Alto	0,0%	0,0%	8,2%	8,2%	
Total		11,3%	80,4%	8,2%	100,0%	

Nota: en relación a la tabla 03, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de la variable proceso administrativo y la dimensión toma de decisiones de un $r = 0,808$, asegurando una existente correlación positiva alta, de acuerdo a la escala de correlación de Hernández (2014) entonces el proceso administrativo influye directamente con la toma de decisiones.

Para aceptar o rechazar la hipótesis 01, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral de 0,000, menor a 0,05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, la cual se sustenta en el cruce de porcentajes, corroborando que el proceso administrativo influye medianamente con la toma de decisiones en un 56,7%.

Se indica que a través del análisis inferencial la Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, debe poner un mayor énfasis en el proceso administrativo y de esa forma optimizar la toma de decisiones.

Objetivo específico 02: Determinar la relación del proceso administrativo y las auditorías internas en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

H1: Existe relación entre el proceso administrativo y las auditorías internas en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

H0: No Existe relación entre el proceso administrativo y las auditorías internas en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

Tabla 2

Tabla cruzada entre Proceso administrativo vs auditorías internas

		Auditorías internas			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Proceso Administrativo	Bajo	11,3%	4,1%	0,0%	15,5%	Rho de Spearman 0.878** Sig. (bilateral) 0.000
	Medio	0,0%	54,6%	0,0%	54,6%	
	Alto	0,0%	21,6%	8,2%	29,9%	
Total		11,3%	80,4%	8,2%	100,0%	

Nota: en referencia a la tabla 04, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de la variable-dimensión proceso administrativo y auditorías internas con un $r= 0,878$, asegurando una existente correlación positiva alta, es decir el proceso administrativo influye directamente en las auditorías internas.

Para aceptar o rechazar la hipótesis 02, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral de 0.000, menor a 0,05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, la cual está sustentada por el cruce de porcentajes, corroborando que el proceso administrativo influye medianamente en las auditorías internas con un 54,6%.

Se indica que a través del análisis inferencial la Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, debe poner un mayor énfasis en el proceso administrativo y de esa forma optimizar las auditorías internas.

Objetivo específico 03: Determinar la relación del proceso administrativo y el enfoque hacia el usuario en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

H1: Existe relación entre el proceso administrativo y el enfoque hacia el usuario en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

H0: No Existe relación entre el proceso administrativo y el enfoque hacia el usuario en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

Tabla 3

Tabla cruzada entre Proceso Administrativo vs enfoque hacia el usuario

		Enfoque hacia el usuario			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Proceso Administrativo	Bajo	11,3%	2,1%	0,0%	13,4%	Rho de Spearman 0.503** Sig. (bilateral) 0.000
	Medio	0,0%	49,5%	6,2%	55,7%	
	Alto	0,0%	28,9%	2,1%	30,9%	
Total		11,3%	80,4%	8,2%	100,0%	

Nota: en referencia a la tabla 05, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de la variable proceso administrativo y la dimensión enfoque hacia el usuario con un $r = 0,503$, asegurando una existente correlación positiva moderada, entonces el proceso administrativo influye de forma directa en el enfoque hacia el usuario.

Para aceptar o rechazar la hipótesis 03, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral de 0.000, menor a 0,05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, la cual es sustentada por el cruce de porcentajes, en donde se corrobora que el proceso administrativo influye medianamente en el enfoque hacia el usuario con 49,5%.

Se indica que a través del análisis inferencial la Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, debe poner un mayor énfasis en el proceso administrativo y de esa forma optimizar el enfoque hacia el usuario.

Objetivo específico 04: Determinar la relación del proceso administrativo y el proceso de mejora continua en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

H1: Existe relación entre el proceso administrativo y el proceso de mejora continua en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

H0: No Existe relación entre el proceso administrativo y el proceso de mejora continua en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022

Tabla 4

Tabla cruzada entre Proceso Administrativo vs Proceso de mejora continua

		Proceso de mejora continua			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Proceso Administrativo	Bajo	11,3%	0,0%	0,0%	11,3%	Rho de Spearman 0.489** Sig. (bilateral) 0.000
	Medio	0,0%	70,1%	14,4%	84,5%	
	Alto	0,0%	4,1%	0,0%	4,1%	
Total		11,3%	74,2%	14,4%	100,0%	

Nota: en relación a la tabla 06, se utilizó el Rho de Spearman, logrando una correlación bilateral de la variable-dimensión del proceso administrativo y proceso de mejora continua con un $r = 0,489$, asegurando que existe una correlación positiva moderada, entonces el proceso administrativo influye directamente en el proceso de mejora continua.

Para aceptar o rechazar la hipótesis 04, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral de 0.000, menor a 0,05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, sustentada en el cruce de porcentajes, reconociendo que el proceso administrativo influye medianamente con el proceso de mejora continua con un 70,1%.

Se indica que a través del análisis inferencial la Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, debe poner un mayor énfasis en el proceso administrativo y de esa forma efectivizar el proceso de mejora continua.

Objetivo General: Determinar la relación entre el Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios múltiples industriales, Arequipa – 2022

H1: Existe relación entre el Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios múltiples industriales, Arequipa – 2022

H0: No Existe relación entre el Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios múltiples industriales, Arequipa – 2022

Tabla 5

Tabla cruzada entre el Proceso Administrativo vs Gestión de la calidad

		Gestión de la calidad			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Proceso Administrativo	Bajo	11,3%	0,0%	0,0%	11,3%	Rho de Spearman
	Medio	0,0%	68,5%	0,0%	68,5%	0.977**
	Alto	0,0%	12,0%	8,2%	20,2%	Sig. (bilateral)
Total		11,3%	80,5%	8,2%	100,0%	0.000

Nota: en relación a la tabla 07, se utilizó el Rho de Spearman, logrando una correlación bilateral de las variables proceso administrativo y gestión de calidad con un $r = 0,977$, asegurando una existente correlación positiva muy alta, entonces, el proceso administrativo posee una influencia directa con la gestión de la calidad.

Para lograr aceptar o rechazar la hipótesis general, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral de 0.000, menor a 0,05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, la cual se sustenta por el cruce de porcentajes, en donde se corrobora que el proceso administrativo influye medianamente con la gestión de la calidad con un 68.5%.

Se indica que a través del análisis inferencial la Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, debe poner un mayor énfasis en el proceso administrativo y de esa forma mejorar la gestión de la calidad.

V. DISCUSIÓN

En referencia se procede a discutir los hallazgos encontrados en base a cada objetivo planteado en el presente estudio.

De acuerdo al Objetivo general, se utilizó el Rho de Spearman, logrando una correlación bilateral de las variables proceso administrativo y gestión de calidad con un $r= 0,977$, asegurando una existente correlación positiva muy alta, entonces, el proceso administrativo posee una influencia directa con la gestión de la calidad.

Para lograr aceptar o rechazar la hipótesis general, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral de 0.000, menor a 0,05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, la cual se sustenta por el cruce de porcentajes, en donde se corrobora que el proceso administrativo influye medianamente con la gestión de la calidad con un 68.5%. Los resultados encontrados lo podemos comparar con los estudios del autor Fernández, (2017). Con el estudio Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la empresa Hagape S.A.C. Su propósito primordial de trabajo es demostrar una existente correlación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad en que ocurre al interior del municipio. Con una metodología no experimental, correlacional. Trabajando con 45 colaboradores de la institución estudiada, se consideró un muestreo no probabilístico, trabajándose con toda la población. Empleándose un instrumento y una técnica que sirvieron para evaluar el proceso administrativo y gestión de calidad. Los resultados indicaron una existente correlación alta entre las variables estudiadas ($r=0.751$). Llegando como conclusión que la institución estudiada se encuentra utilizando de forma eficiente la gestión de los procesos administrativos, por lo mismo generara impacto en la gestión de calidad en los clientes, aceptándose la hipótesis alternativa y posteriormente rechazar la nula.

De acuerdo al primer objetivo específico se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de la variable proceso administrativo y la dimensión toma de decisiones de un $r= 0,808$, asegurando una existente correlación positiva alta, de acuerdo a la escala de correlación de Hernández (2014) entonces el proceso administrativo influye directamente con la toma de decisiones. Para aceptar o rechazar la hipótesis 01, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral de 0,000, menor a 0,05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna

y rechazar la nula, la cual se sustenta en el cruce de porcentajes, corroborando que el proceso administrativo influye medianamente con la toma de decisiones en un 56,7%. se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de la variable proceso administrativo y la dimensión toma de decisiones de un $r = 0,808$, asegurando una existente correlación positiva alta, de acuerdo a la escala de correlación de Hernández (2014) entonces el proceso administrativo influye directamente con la toma de decisiones. Los resultados encontrados lo podemos discutir con los estudios de los autores Pérez, Cuarezma y García, (2021). En su estudio Gestión de la calidad en los procesos administrativos y la toma de decisiones. Nicaragua. Cuyo propósito fue asegurar la calidad del proceso, producto o servicio. El objetivo general fue mostrar el papel que desempeña la gestión de la calidad a través del trabajo científico para los procesos administrativos y la toma de decisiones. El trabajo se desarrolló bajo un análisis documental, empleándose documentos oficiales como información certera, siendo estos seleccionados y recopilados con la lectura y análisis usando un enfoque interpretativo. Se menciona que este trabajo se realizó teniendo presente las normas APA, considerando la normativa del APA para presentar apropiadamente esta investigación.

De acuerdo al segundo objetivo específico se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de la variable-dimensión proceso administrativo y auditorías internas con un $r = 0,878$, asegurando una existente correlación positiva alta, es decir el proceso administrativo influye directamente en las auditorías internas. Para aceptar o rechazar la hipótesis 02, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral de 0.000, menor a 0,05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, la cual está sustentada por el cruce de porcentajes, corroborando que el proceso administrativo influye medianamente en las auditorías internas con un 54,6%. Los resultados antes descritos lo podemos comparar con los estudios del autor Rodríguez, (2021). En su estudio Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicio, agencia de publicidad –Callería. Su propósito primordial fue establecer la relación de la gestión de calidad y los procesos administrativos. Investigación descriptiva-cuantitativa, descriptivo, con un diseño transversal, no experimental. Este trabajo

facultó comprender cada aspecto que poseían las agencias de publicidad con respecto a la gestión de calidad y su proceso administrativo. Generando la aplicación de cuestionarios con 22 ítems. Obteniendo como resultado que los que representan las agencias de publicidad son hombres (75%), que poseen un plan de mejora (37.5%), se implementó la visión y misión y sus valores en las organizaciones (87.5%), poseen plan de gestión de calidad dirigido a los procesos administrativos (37.5%), poseen objetivos empresariales (100%), plantearon el manual de operación y funciones (62.5%), emplean incentivos para mejorar el desempeño en sus trabajadores (87.5%), poseen un sistema para identificar la satisfacción de sus usuarios (37.5%). Concluyendo que las Mypes del sector servicios posee un deficiente proceso administrativo, no enfocándose a la gestión de calidad.

De acuerdo al tercer objetivo específico se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de la variable proceso administrativo y la dimensión enfoque hacia el usuario con un $r = 0,503$, asegurando una existente correlación positiva moderada, entonces el proceso administrativo influye de forma directa en el enfoque hacia el usuario. Para aceptar o rechazar la hipótesis 03, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral de 0.000, menor a 0,05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, la cual es sustentada por el cruce de porcentajes, en donde se corrobora que el proceso administrativo influye medianamente en el enfoque hacia el usuario con 49,5%. El resultado antes descrito se puede corroborar con los estudios del autor Gómez, (2021). En su estudio Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. El propósito primordial fue analizar la gestión administrativa y calidad del servicio en la entidad estudiada. Su método realizado fue transversal exploratorio, descriptivo, no experimental, cuantitativo y cualitativo, involucrando a 250 pacientes; la muestra fue de 150 pacientes, más 5 médicos, enfermera. La técnica para recabar la información fue una entrevista, la observación y la encuesta Serqval. El resultado indico que un 26,7% está de acuerdo que las enfermeras realizan bien el servicio de atención, el 46,7% no se encontraban ni en acuerdo ni en desacuerdo con respecto al tiempo que se espera para obtener un servicio debido al escaso personal que existe, el 60% se

encontraban en desacuerdo que la atención se brinde en un tiempo específico debido a los obstáculos que se daban cada día. El 50% se encontraban de acuerdo con la afabilidad y el buen trato que brindaban los trabajadores de salud, el 26.7% se encontraban en desacuerdo y desacuerdo con respecto a las instalaciones y que están sean llamativas y, por último, el 53% se encontraba de acuerdo con que se cuente con equipos aparentemente modernos. Concluyendo que al generar un adecuado nivel administrativo es necesario entregar un servicio de calidad.

Finalmente, acerca del cuarto objetivo específico, se utilizó el Rho de Spearman, logrando una correlación bilateral de la variable-dimensión del proceso administrativo y proceso de mejora continua con un $r= 0,489$, asegurando que existe una correlación positiva moderada, entonces el proceso administrativo influye directamente en el proceso de mejora continua. Para aceptar o rechazar la hipótesis 04, se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral de 0.000, menor a 0,05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, sustentada en el cruce de porcentajes, reconociendo que el proceso administrativo influye medianamente con el proceso de mejora continua con un 70,1%. Los estudios los comparamos con los estudios del autor Calle, (2020), en su estudio Propuesta de mejora de los procesos administrativos para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán, Chulucanas. El propósito primordial de estudio fue elaborar una propuesta para la mejorar el proceso administrativo, orientando a la gestión de calidad objeto de estudio. El estudio plasmado fue básico bajo el nivel descriptivo, el mismo que se basó en los diseños no experimentales, con cortes transversales, asimismo considero a una población de 20 trabajadores, así como de 25 clientes en organización piurana. Asimismo, el presente trabajo se analizó a través del muestreo no probabilístico el mismo que se estableció por conveniencia, para lo cual utilizaron 17 interrogantes de un cuestionario, aplicado a cada trabajador, así como 10 interrogantes a cada cliente potencial. Se llegó a concluir que la característica de planificación, el 80% de los trabajadores se encuentra en total acuerdo ya que conocen la visión y misión empresarial, sin embargo, un 20% también respondió en total acuerdo ya que conoce los objetivos y finalmente un 35% indica que se mantiene un eficiente manejo del recurso financiero.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación a nuestro objetivo general, se concluyó que existe un grado de correlación positiva muy alta entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, alcanzando un $r= 0,977$, asimismo obtuvimos un Sig. Bilateral es 0.000, siendo inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula.
2. En relación a nuestro objetivo 01, se puede concluir que existe un grado de correlación positiva alta entre el proceso administrativo y la toma de decisiones en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, alcanzando un $r= 0,808$, asimismo obtuvimos un Sig. Bilateral de 0.000, siendo inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula.
3. En referencia a nuestro objetivo 02, se puede concluir que existe un grado de correlación positiva alta entre el proceso administrativo y la auditoria interna en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, alcanzando un $r= 0,878$, asimismo obtuvimos un Sig. Bilateral de 0.000, siendo inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula.
4. En relación a nuestro objetivo 03, se puede concluir que existe un grado de correlación positiva moderada entre el proceso administrativo y el enfoque hacia el usuario en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, alcanzando un $r= 0,503$, asimismo obtuvimos un Sig. Bilateral de 0.000, siendo inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula.
5. En referencia a nuestro objetivo 04, se puede concluir que existe un grado de correlación positiva moderada entre el proceso administrativo y el proceso de mejora continua en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, alcanzando un $r= 0,489$, asimismo obtuvimos un Sig. Bilateral de 0.000, siendo inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula.

VII. RECOMENDACIONES

En referencia al objetivo general y debido a una existente correlación positiva muy alta, de las variables proceso Administrativo y gestión de la calidad, se recomienda a los responsables de la Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, la implementación de un plan estratégico institucional, el mismo que incluya la formulación del plan, una eficiente organización, una adecuada dirección por especialistas por áreas y un control y seguimiento de las actividades planificadas, las misma que traería como consecuencia la mejora de la gestión de calidad.

Se recomienda a los responsables de la Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa, la elaboración de una planificación de acuerdo al plan estratégico, estableciendo el logro de objetivos planteados, con un cronograma de actividades, mejorando la toma de decisiones y la calidad del servicio.

Recomendamos a los responsables de la Empresa de Servicios Múltiples Industriales Arequipa, la elaboración de una efectiva organización, de acuerdo al organigrama y MOF, estableciendo divisiones de trabajado según las habilidades de cada trabajador, estableciendo auditorias y de esa manera mejorar la calidad.

Recomendamos a los responsables de la Empresa de Servicios Múltiples Industriales Arequipa, la elaboración dirección eficiente por el responsable de cada área a través de una buena comunicación y motivación, estableciendo un enfoque hacia el usuario permitiendo gestión adecuadamente la calidad.

Se recomienda a los responsables de la Empresa de Servicios Múltiples Industriales Arequipa, la elaboración de procedimiento de control antes y después, dando cumplimiento a los objetivos planteados a través de un proceso de mejora continua, permitiendo mejorar la gestión de calidad en el negocio.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis, guía para la elaboración. Arequipa. Perú. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577.
- Arias, F. (2016) El Proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. Venezuela. Episteme
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Pearson Educación
- Barrera, A. M, & Ysuiza, M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA, 5(1), 91 - 110. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Becerra, F., Andrade, A. & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: universidad de Otavalo, Ecuador. Actualidades Investigativas en Educación, 19(1), 571-604. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Bravo, M. C, y Avilés, V. M, (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. RECIMUNDO, 4(3), 251-266 [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- Calero, J. (2017). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial. Huaral, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles. Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/573>
- Calle, P. (2020). Propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán, Chulucanas – Piura 2019. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47503>
- Camisón, C. Cruz, S. y González, T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Editorial: PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Recuperado de: <https://es.b-ok.lat/book/5830494/538ae9>
- Caballero, A. (2014). Metodología integral para planes y tesis: la metodología del como formularlos. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

- Creswell, J (2017). Desarrollo de un enfoque de métodos mixtos culturalmente específicos para la investigación global. *Colonia Z Soziol* 69, 87-105 (2017). <https://doi.org/10.1007/s11577-017-0453-2>
- Cuatrecasas, LI. y González, J. (2017). Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación. Barcelona: Editorial: Profit Editorial I., S.L.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. Octava edición México. McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2019). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill
- Cano, C. (2017) administración y el proceso administrativo (1era Ed.). Colombia: Editorial Servicios Académicos Intercontinentales.
- Calvo, A. Criado, F. y Periañez, R. (2021). Gestión de la calidad. Ediciones Pirámide
- Díaz, M. (2015) Atención básica al cliente. Editorial Cep
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9116-325-1. DL: B-10.577-2016.
- Fernández, D. (2017). Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11959>
- Guiaja, M. & Guiaja, R. (2019). Metodología de la Investigación científica. Perú. GUIGRAF E.I.R.L.
- González, B. O, Solórzano, R, y Reynosa, E. M. (2021). Impacto de la automatización de los procesos administrativos. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 5(1), 17–30 <https://doi.org/10.36314/cunori.v5i1.149>
- Gómez, M. (2021). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>
- Gutiérrez, K. (2021). Proceso administrativo y gestión empresarial de la empresa JC Stock S.A.C. – Arequipa (Tesis de pregrado). Universidad Católica de

- Santa María. Arequipa. Recuperado de:
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/11215>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: MCGRAW-HILL.
- Louffat, E. (2015). Administración, Fundamentos del proceso Administrativo. (4ta Ed.) Argentina: Cengage Learning editorial.
- Mejías, A. Gutiérrez, H. Duque, D. D'Armas, M. y Cannarozzo, M. (2018). Gestión de la Calidad - Una herramienta para la sostenibilidad organizacional. Venezuela: Editorial: © Universidad de Carabobo. Recuperado de:
<https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Munch, L. (2014). Administración. México: Pearson.
- Pérez, A. Cuarezma, G, y García, I. (2021). Gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Nicaragua. Recuperado de:
<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/14717>
- Pimienta, J. & de la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida. México. Pearson educación.
- Pilligua, J. (2019). El Modelo de gestión de calidad aplicado a los procesos administrativos de la empresa Agentradimex S.A. (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44096>
- Prieto, J. (2014). Gerencia del servicio: La clave para ganar todos. Bogotá: Tercera edición ediciones Ecoe.
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rodríguez, J Huamanchumo, H. (2015). Metodología de la investigación en las Organizaciones. Perú: Summit.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2014) Administración, México Editorial Pearson Educación de México, S.A https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Rodríguez, L. (2021). La Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicio, agencia de publicidad – Callería, 2019. (Tesis de posgrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pucallpa. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/23253>
- Romero, P. (2016), La planificación estratégica y su influencia en la calidad de gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo. Journal of Science and Research: Revista Ciencia E Investigación. ISSN 2528-8083, 1(2), 20-22. <https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol1iss2.2016pp20-22>
- Roque, G. (2021). Diseño de un sistema de control mediante el uso de herramientas de calidad para el proceso administrativo de cotizaciones menores de la Municipalidad de Cayma, Arequipa 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4382>
- Ruiz, A., Ayala, J. Nelson, A. & Acero, J. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *Estudios Gerenciales*, 31(136), 319-334. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.01.004>
- Sánchez, J. y Enríquez, A. (2015). Implantación del sistema de gestión de la calidad. La Norma Iso 9001:2015. FC EDITORIAL; N.º 1 edición
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Peru. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Velasco, S. (2015). Gestión de la calidad Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica. España: Editorial Pirámide.
- Zurita, J. (2019). Estandarización de métodos de trabajo de procesos de producción: Herramientas de levantamientos de procesos, métodos de trabajo y mejora continua. Editorial Académica Española

ANEXOS

Tabla 6
Variable Proceso administrativo

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
PROCESO ADMINISTRATIVO	Robbins y Coulter (2014). Refirieron a la gestión administrativa como el proceso que coordina, supervisa las acciones del trabajo de los colaboradores, con la intención de que se ejecuten de forma eficiente y eficaz.	El trabajo fue medido a través de un instrumento el mismo que está basado de 4 dimensiones tal como se describe,	Planeación Organización Dirección Control	Mecanismos para el logro de objetivos. Programa de actividades Planeación funcional Manual (MOF Y ROF) División de trabajo Organigrama Sistemas de comunicación Aspectos motivacionales Delegación de funciones Evaluación de desempeño Retroalimentación Supervisión de funciones	Ordinal

Tabla 7
Variable Gestión de calidad

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
GESTION DE CALIDAD	Camisón, Cruz y Gonzales (2006). Refieren que es conjunto de técnicas, un paradigma nuevo o una forma de dirigir, una gestión que posee una filosofía en particular para direccionar, una nueva estrategia o una acción directiva.	El estudio se midió a través de un instrumento el mismo que está basado de 4 dimensiones tal como se describe,	Toma de decisiones Auditorías internas Enfoque hacia el usuario Procesos de mejora continua	de Identificación de criterios Capacidades analíticas Sistemas de supervisión Cumplimiento de normas Fiabilidad e integración de la información Identificación de las necesidades Sistemas de comunicación Empatía Evaluación de riesgos Sistemas de medición Trabajo en equipo	Ordinal

1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios múltiples industriales, Arequipa – 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y gestión de la calidad en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios múltiples industriales, Arequipa – 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H₁: Existe relación entre el Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios múltiples industriales, Arequipa – 2022</p> <p>H₀: No Existe relación entre el Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios múltiples industriales, Arequipa – 2022</p>	<p>Proceso Administrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos para el logro de objetivos. - Programa de actividades - Planeación funcional - Manual (MOF Y ROF) - División de trabajo - Organigrama - Sistemas de comunicación - Aspectos motivacionales - Delegación de funciones - Evaluación de desempeño - Retroalimentación - Supervisión de funciones 	<p>Tipo de Inv.</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de Inv.</p> <p>No experimental correlacional</p> <p>Población:</p> <p style="text-align: center;">45</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y la toma de decisiones en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y las auditorías internas</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación del proceso administrativo y la toma de decisiones en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022</p> <p>Determinar la relación del proceso administrativo y las auditorías internas</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>H₁: Existe relación entre el proceso administrativo y la toma de decisiones en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022</p> <p>H₀: No Existe relación entre el proceso administrativo y la toma de decisiones en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022</p> <p>H₁: Existe relación entre el proceso administrativo y las auditorías internas en una</p>	<p>Gestión de la calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Auditorías internas • Enfoque hacia el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de criterios - Capacidades analíticas - Sistemas de supervisión - Cumplimiento de normas - Fiabilidad e integración de la información - Identificación de las necesidades - Sistemas de comunicación - Empatía - Evaluación de riesgos - Sistemas de medición - Trabajo en equipo 	<p>Muestra:</p> <p style="text-align: center;">45</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

<p>en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y el enfoque hacia el usuario en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el proceso administrativo y el proceso de mejora continua en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022?</p>	<p>en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022</p> <p>Determinar la relación del proceso administrativo y el enfoque hacia el usuario en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022</p> <p>Determinar la relación del proceso administrativo y el proceso de mejora continua en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022</p>	<p>Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022</p> <p>H₀: No Existe relación entre el proceso administrativo y las auditorías internas en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022</p> <p>H₁: Existe relación entre el proceso administrativo y el enfoque hacia el usuario en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022</p> <p>H₀: No Existe relación entre el proceso administrativo y el enfoque hacia el usuario en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022</p> <p>H₁: Existe relación entre el proceso administrativo y el proceso de mejora continua en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022</p> <p>H₀: No Existe relación entre el proceso administrativo y el proceso de mejora continua en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de mejora continua 		
---	--	--	--	---	--	--

CUESTIONARIO DE PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION DE LA CALIDAD
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Proceso administrativo y gestión de la calidad en una empresa de Servicios múltiples industriales, Arequipa – 2022” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre _____ Mujer _____

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

PROCESO ADMINISTRATIVO	TA	A	I	D	TD
Planeación	5	4	3	2	1
Mecanismos para el logro de objetivos					
1. ¿Los objetivos laborales establecidos son claros y precisos para los empleados de la empresa?					
2. ¿Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal?					
Programa de actividades					
3. ¿Se elaboran cronogramas de actividades para los planes de corto, mediano y largo plazo en cada jefatura?					
Planeación funcional					
4. ¿Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.					
5. ¿Mensualmente se elaboran planes laborales de acuerdo a los objetivos planteados?					
Organización					
Manual (MOF Y ROF)					
6. ¿Considera que es necesario realizar cambios al manual de organización y funciones de la institución?					
7. ¿El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF?					

División de trabajo					
8. ¿Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?					
9. ¿Considera que existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo?					
Organigrama					
10. ¿Los puestos de trabajo tienen relación con lo estipulado en el organigrama?					
Dirección	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Sistemas de comunicación					
11. ¿Existen mecanismos de comunicación entre las áreas?					
12. ¿Existe comunicación directa entre los jefes inmediatos y los colaboradores?					
13. ¿Existe comunicación efectiva entre los Gerentes y los usuarios?					
Aspectos motivacionales					
14. ¿Se desarrollan planes motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores?					
15. ¿Se valora el buen trabajo realizado por los colaboradores?					
16. ¿Se realizan reconocimientos por el buen desempeño laboral a los empleados?					
Delegación de funciones					
17. ¿Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área?					
18. ¿Se delegan funciones a los empleados teniendo en cuenta las directivas y sus competencias laborales?					
Control					
Evaluación de desempeño					
19. ¿Las evaluaciones de trabajo se realizan de forma periódica?					
20. ¿Los indicadores establecidos por cada área ayudan a realizar las evaluaciones para el desempeño eficientes?					
Retroalimentación					
21. ¿Se detectan los errores administrativos se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño?					
22. ¿Los empleados aplican sus conocimientos adquiridos después de cada capacitación realizada?					
Supervisión de funciones					

23. ¿Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia a los usuarios?					
24. ¿Existe control administrativo para que las áreas cumplan con las metas propuestas?					
GESTION DE CALIDAD	TA	A	I	D	TD
Toma de decisiones	5	4	3	2	1
Identificación de criterios					
25. ¿Al momento de tomar decisiones se consideran todos los criterios de los empleados para las acciones correctivas?					
26. ¿Frecuentemente se llevan a cabo reuniones entre los directivos y los empleados para identificar problemas y tomar conjuntamente decisiones importantes?					
27. ¿A menudo el personal identifica y analiza los problemas internos de su área para tomar decisiones sobre el tema?					
Capacidades analíticas					
28. ¿Los jefes de áreas tienen lógica y racionalidad al tomar la mejor decisión en beneficios del área?					
29. ¿Los trabajadores pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas?					
Auditorías internas					
Sistemas de supervisión					
30. ¿Existen mecanismos de supervisión después de haber desarrollado las auditorías internas?					
31. ¿Las auditorías internas contribuyen a la supervisión de actividades laborales y de atención al usuario?					
Cumplimiento de normas					
32. ¿Se difunde las normas institucionales por parte del auditor interno para salvaguardar la integridad de los documentos solicitados externamente?					
33. ¿Se realizan frecuentemente auditorías internas en las áreas de la empresa en cumplimiento de las normas?					
Fiabilidad e integración de la información					
34. ¿Las informaciones permitidas por las auditorías internas de la empresa son de acceso para el personal?					
35. ¿La seguridad e integración de la información y documentación son de carácter confidencial para las auditorías internas?					
Enfoque hacia el usuario					

Identificación de las necesidades					
36. ¿Es frecuente el asesoramiento ante las necesidades del usuario por parte del personal?					
37. ¿Se solucionan los problemas de ubicación de documentos solicitados por los usuarios?					
Sistemas de comunicación					
38. ¿El servicio brindado en la empresa es rápido ante las necesidades urgentes del usuario?					
39. ¿La tecnología implementada es la adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios?					
Empatía					
40. ¿Existen barreras en el sistema de comunicación entre los trabajadores de la empresa y los usuarios					
41. ¿Cuándo un usuario recurre a realizar un trámite es tratado amablemente por los empleados?					
Procesos de mejora continua					
Evaluación de riesgos					
42. ¿Para mejorar continuamente la empresa realiza evaluaciones de riesgos?					
43. ¿Es necesario un sistema de medición de resultados para los trámites del día, con el fin de brindar y mejorar la atención al usuario?					
Sistemas de medición					
44. ¿La empresa invierte en capacitaciones concernientes al proceso administrativo para la mejora continua?					
45. ¿Se fomenta el trabajo en equipo con el fin de mejorar en la labor cotidiana de las áreas?					
Trabajo en equipo					
46. ¿Los trabajadores actúan cordialmente para la consecución de un objetivo en común?					
47. ¿Las áreas trabajan en forma organizada para brindar la mejor atención posible?					

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los objetivos laborales establecidos son claros y precisos para los empleados de la empresa?	Si		Si		Si		
2	¿Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal?	Si		Si		Si		
3	¿Se elaboran cronogramas de actividades para los planes de corto, mediano y largo plazo en cada jefatura?	Si		Si		Si		
4	¿Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.	Si		Si		Si		
5	¿Mensualmente se elaboran planes laborales de acuerdo a los objetivos planteados?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera que es necesario realizar cambios al manual de organización y funciones de la institución?	Si		Si		Si		
7	¿El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF?	Si		Si		Si		
8	¿Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?	Si		Si		Si		
9	¿Considera que existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo?	Si		Si		Si		
10	¿Los puestos de trabajo tienen relación con lo estipulado en el organigrama?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Existen mecanismos de comunicación entre las áreas?	Si		Si		Si		
12	¿Existe comunicación directa entre los jefes inmediatos y los colaboradores?	Si		Si		Si		
13	¿Existe comunicación efectiva entre los Gerentes y los usuarios?	Si		Si		Si		
14	¿Se desarrollan planes motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores?	Si		Si		Si		
15	¿Se valora el buen trabajo realizado por los colaboradores?	Si		Si		Si		
16	¿Se realizan reconocimientos por el buen desempeño?	Si		Si		Si		

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Toma de decisiones	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Al momento de tomar decisiones se consideran todos los criterios de los empleados para las acciones correctivas?	Si		Si		Si		
2	¿Frecuentemente se llevan a cabo reuniones entre los directivos y los empleados para identificar problemas y tomar conjuntamente decisiones importantes?	Si		Si		Si		
3	¿A menudo el personal identifica y analiza los problemas internos de su área para tomar decisiones sobre el tema?	Si		Si		Si		
4	¿Los jefes de áreas tienen lógica y racionalidad al tomar la mejor decisión en beneficios del área?	Si		Si		Si		
5	¿Los trabajadores pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Auditorías internas	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Existen mecanismos de supervisión después de haber desarrollado las auditorías internas?	Si		Si		Si		
7	¿Las auditorías internas contribuyen a la supervisión de actividades laborales y de atención al usuario?	Si		Si		Si		
8	¿Se difunde las normas institucionales por parte del auditor interno para salvaguardar la integridad de los documentos solicitados externamente?	Si		Si		Si		
9	¿Se realizan frecuentemente auditorías internas en las áreas de la empresa en cumplimiento de las normas?	Si		Si		Si		
10	¿Las informaciones permitidas por las auditorías internas de la empresa son de acceso para el personal?	Si		Si		Si		
11	¿La seguridad e integración de la información y documentación son de carácter confidencial para las auditorías internas?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Enfoque hacia el usuario	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
12	¿Es frecuente el asesoramiento ante las necesidades del usuario por parte del personal?	Si		Si		Si		
13	¿Se solucionan los problemas de ubicación de documentos solicitados por los usuarios?	Si		Si		Si		
14	¿El servicio brindado en la empresa es rápido ante las necesidades urgentes del usuario?	Si		Si		Si		
15	¿La tecnología implementada es la adecuada para satisfacer	Si		Si		Si		

	las necesidades de los usuarios?						
16	¿Existen barreras en el sistema de comunicación entre los trabajadores de la empresa y los usuarios?	Si		Si		Si	
17	¿Cuándo un usuario recurre a realizar un trámite es tratado amablemente por los empleados?	Si		Si		Si	
	DIMENSIÓN 4: Procesos de mejora continua	Sí	No	Si	No	Si	No
18	¿Para mejorar continuamente la empresa realiza evaluaciones de riesgos?	Si		Si		Si	
19	¿Es necesario un sistema de medición de resultados para los trámites del día, con el fin de brindar y mejorar la atención al usuario?	Si		Si		Si	
20	¿La empresa invierte en capacitaciones concernientes al proceso administrativo para la mejora continua?	Si		Si		Si	
21	¿Se fomenta el trabajo en equipo con el fin de mejorar en la labor cotidiana de las áreas?	Si		Si		Si	
22	¿Los trabajadores actúan cordialmente para la consecución de un objetivo en común?	Si		Si		Si	
23	¿Las áreas trabajan en forma organizada para brindar la mejor atención posible?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia

DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración

Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 01 de febrero del 2022.



Firma del Experto

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Los objetivos laborales establecidos son claros y precisos para los empleados de la empresa?	Si		Si		Si		
2	¿Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal?	Si		Si		Si		
3	¿Se elaboran cronogramas de actividades para los planes de corto, mediano y largo plazo en cada jefatura?	Si		Si		Si		
4	¿Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.	Si		Si		Si		
5	¿Mensualmente se elaboran planes laborales de acuerdo a los objetivos planteados?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera que es necesario realizar cambios al manual de organización y funciones de la institución?	Si		Si		Si		
7	¿El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF?	Si		Si		Si		
8	¿Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?	Si		Si		Si		
9	¿Considera que existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo?	Si		Si		Si		
10	¿Los puestos de trabajo tienen relación con lo estipulado en el organigrama?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Existen mecanismos de comunicación entre las áreas?	Si		Si		Si		
12	¿Existe comunicación directa entre los jefes inmediatos y los colaboradores?	Si		Si		Si		
13	¿Existe comunicación efectiva entre los Gerentes y los usuarios?	Si		Si		Si		
14	¿Se desarrollan planes motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores?	Si		Si		Si		
15	¿Se valora el buen trabajo realizado por los colaboradores?	Si		Si		Si		
16	¿Se realizan reconocimientos por el buen desempeño?	Si		Si		Si		

	laboral a los empleados?						
17	¿Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área?	Si		Si		Si	
18	¿Se delegan funciones a los empleados teniendo en cuenta las directivas y sus competencias laborales?	Si		Si		Si	
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Las evaluaciones de trabajo se realizan de forma periódica?	Si		Si		Si	
20	¿Los indicadores establecidos por cada área ayudan a realizar las evaluaciones para el desempeño eficientes?	Si		Si		Si	
21	¿Se detectan los errores administrativos se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño?	Si		Si		Si	
22	¿Los empleados aplican sus conocimientos adquiridos después de cada capacitación realizada?	Si		Si		Si	
23	¿Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia a los usuarios?	Si		Si		Si	
24	¿Existe control administrativo para que las áreas cumplan con las metas propuestas?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 01 de febrero del 2022.



Firma del Experto

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Toma de decisiones							
1	¿Al momento de tomar decisiones se consideran todos los criterios de los empleados para las acciones correctivas?	Si		Si		Si		
2	¿Frecuentemente se llevan a cabo reuniones entre los directivos y los empleados para identificar problemas y tomar conjuntamente decisiones importantes?	Si		Si		Si		
3	¿A menudo el personal identifica y analiza los problemas internos de su área para tomar decisiones sobre el tema?	Si		Si		Si		
4	¿Los jefes de áreas tienen lógica y racionalidad al tomar la mejor decisión en beneficios del área?	Si		Si		Si		
5	¿Los trabajadores pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Auditorías internas	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Existen mecanismos de supervisión después de haber desarrollado las auditorías internas?	Si		Si		Si		
7	¿Las auditorías internas contribuyen a la supervisión de actividades laborales y de atención al usuario?	Si		Si		Si		
8	¿Se difunde las normas institucionales por parte del auditor interno para salvaguardar la integridad de los documentos solicitados externamente?	Si		Si		Si		
9	¿Se realizan frecuentemente auditorías internas en las áreas de la empresa en cumplimiento de las normas?	Si		Si		Si		
10	¿Las informaciones permitidas por las auditorías internas de la empresa son de acceso para el personal?	Si		Si		Si		
11	¿La seguridad e integridad de la información y documentación son de carácter confidencial para las auditorías internas?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Enfoque hacia el usuario	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Es frecuente el asesoramiento ante las necesidades del usuario por parte del personal?	Si		Si		Si		
13	¿Se solucionan los problemas de ubicación de documentos solicitados por los usuarios?	Si		Si		Si		
14	¿El servicio brindado en la empresa es rápido ante las necesidades urgentes del usuario?	Si		Si		Si		
15	¿La tecnología implementada es la adecuada para satisfacer	Si		Si		Si		

	las necesidades de los usuarios?						
16	¿Existen barreras en el sistema de comunicación entre los trabajadores de la empresa y los usuarios	Si		Si		Si	
17	¿Cuándo un usuario recurre a realizar un trámite es tratado amablemente por los empleados?	Si		Si		Si	
	DIMENSIÓN 4: Procesos de mejora continua	Sí	No	Sí	No	Sí	No
18	¿Para mejorar continuamente la empresa realiza evaluaciones de riesgos?	Si		Si		Si	
19	¿Es necesario un sistema de medición de resultados para los trámites del día, con el fin de brindar y mejorar la atención al usuario?	Si		Si		Si	
20	¿La empresa invierte en capacitaciones concernientes al proceso administrativo para la mejora continua?	Si		Si		Si	
21	¿Se fomenta el trabajo en equipo con el fin de mejorar en la labor cotidiana de las áreas?	Si		Si		Si	
22	¿Los trabajadores actúan cordialmente para la consecución de un objetivo en común?	Si		Si		Si	
23	¿Las áreas trabajan en forma organizada para brindar la mejor atención posible?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 01 de febrero del 2022.



Firma del Experto

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Los objetivos laborales establecidos son claros y precisos para los empleados de la empresa?	Si		Si		Si		
2	¿Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal?	Si		Si		Si		
3	¿Se elaboran cronogramas de actividades para los planes de corto, mediano y largo plazo en cada jefatura?	Si		Si		Si		
4	¿Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.	Si		Si		Si		
5	¿Mensualmente se elaboran planes laborales de acuerdo a los objetivos planteados?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera que es necesario realizar cambios al manual de organización y funciones de la institución?	Si		Si		Si		
7	¿El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF?	Si		Si		Si		
8	¿Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?	Si		Si		Si		
9	¿Considera que existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo?	Si		Si		Si		
10	¿Los puestos de trabajo tienen relación con lo estipulado en el organigrama?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Existen mecanismos de comunicación entre las áreas?	Si		Si		Si		
12	¿Existe comunicación directa entre los jefes inmediatos y los colaboradores?	Si		Si		Si		
13	¿Existe comunicación efectiva entre los Gerentes y los usuarios?	Si		Si		Si		
14	¿Se desarrollan planes motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores?	Si		Si		Si		
15	¿Se valora el buen trabajo realizado por los colaboradores?	Si		Si		Si		
16	¿Se realizan reconocimientos por el buen desempeño?	Si		Si		Si		

	laboral a los empleados?						
17	¿Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área?	Si		Si		Si	
18	¿Se delegan funciones a los empleados teniendo en cuenta las directivas y sus competencias laborales?	Si		Si		Si	
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Las evaluaciones de trabajo se realizan de forma periódica?	Si		Si		Si	
20	¿Los indicadores establecidos por cada área ayudan a realizar las evaluaciones para el desempeño eficientes?	Si		Si		Si	
21	¿Se detectan los errores administrativos se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño?	Si		Si		Si	
22	¿Los empleados aplican sus conocimientos adquiridos después de cada capacitación realizada?	Si		Si		Si	
23	¿Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia a los usuarios?	Si		Si		Si	
24	¿Existe control administrativo para que las áreas cumplan con las metas propuestas?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ramos Farroñan Emma Verónica DNI: 40545530

Especialidad del validador: Lic. Administración

Dra. En Ciencias de la Educación

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 01 de febrero del 2022.



 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
 CLAB N° 15066 - Región Lambayeque
 JUEZ - EXPERTO

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Toma de decisiones							
1	¿Al momento de tomar decisiones se consideran todos los criterios de los empleados para las acciones correctivas?	Si		Si		Si		
2	¿Frecuentemente se llevan a cabo reuniones entre los directivos y los empleados para identificar problemas y tomar conjuntamente decisiones importantes?	Si		Si		Si		
3	¿A menudo el personal identifica y analiza los problemas internos de su área para tomar decisiones sobre el tema?	Si		Si		Si		
4	¿Los jefes de áreas tienen lógica y racionalidad al tomar la mejor decisión en beneficios del área?	Si		Si		Si		
5	¿Los trabajadores pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Auditorías internas	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Existen mecanismos de supervisión después de haber desarrollado las auditorías internas?	Si		Si		Si		
7	¿Las auditorías internas contribuyen a la supervisión de actividades laborales y de atención al usuario?	Si		Si		Si		
8	¿Se difunde las normas institucionales por parte del auditor interno para salvaguardar la integridad de los documentos solicitados externamente?	Si		Si		Si		
9	¿Se realizan frecuentemente auditorías internas en las áreas de la empresa en cumplimiento de las normas?	Si		Si		Si		
10	¿Las informaciones permitidas por las auditorías internas de la empresa son de acceso para el personal?	Si		Si		Si		
11	¿La seguridad e integración de la información y documentación son de carácter confidencial para las auditorías internas?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Enfoque hacia el usuario	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Es frecuente el asesoramiento ante las necesidades del usuario por parte del personal?	Si		Si		Si		
13	¿Se solucionan los problemas de ubicación de documentos solicitados por los usuarios?	Si		Si		Si		
14	¿El servicio brindado en la empresa es rápido ante las necesidades urgentes del usuario?	Si		Si		Si		
15	¿La tecnología implementada es la adecuada para satisfacer	Si		Si		Si		

	las necesidades de los usuarios?						
16	¿Existen barreras en el sistema de comunicación entre los trabajadores de la empresa y los usuarios	Si		Si		Si	
17	¿Cuándo un usuario recurre a realizar un trámite es tratado amablemente por los empleados?	Si		Si		Si	
	DIMENSIÓN 4: Procesos de mejora continua	Si	No	Si	No	Si	No
18	¿Para mejorar continuamente la empresa realiza evaluaciones de riesgos?	Si		Si		Si	
19	¿Es necesario un sistema de medición de resultados para los trámites del día, con el fin de brindar y mejorar la atención al usuario?	Si		Si		Si	
20	¿La empresa invierte en capacitaciones concernientes al proceso administrativo para la mejora continua?	Si		Si		Si	
21	¿Se fomenta el trabajo en equipo con el fin de mejorar en la labor cotidiana de las áreas?	Si		Si		Si	
22	¿Los trabajadores actúan cordialmente para la consecución de un objetivo en común?	Si		Si		Si	
23	¿Las áreas trabajan en forma organizada para brindar la mejor atención posible?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ramos Farroñan Emma Verónica DNI: 40545530

Especialidad del validador: Lic. Administración

Dra. En Ciencias de la Educación

1**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 01 de febrero del 2022.



Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
CUAB 15066 - Región Lambayeque
JUEZ - EXPERTO

FIABILIDAD

Escala: Proceso Administrativo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	24

Escala: Gestión de la calidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	23

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Proceso Administrativos	,228	45	,000	,858	45	,000
Variable 2: Gestión de la calidad	,207	45	,000	,840	45	,000

Escala de coeficiente de correlación

Valor	Significado
1	Correlación positiva grande y perfecta
0,90 a 0,99	Correlación positiva muy alta
0,70 a 0,89	Correlación positiva alta
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,20 a 0,39	Correlación positiva baja
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0	Correlación nula
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
-0,20 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,40 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,70 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-1	Correlación negativa grande y perfecta

Hernández, Collado y Baptista, (2014)



CONSTANCIA DE EJECUCION DEL ESTUDIO

El que suscribe, Gerente General de la empresa **HAGAPE S.A.C.**; con Ruc: 20559232646, mediante el presente documento la empresa:

HACE CONSTAR

Que las estudiantes CLAUDIA PAOLA VARGAS VIZA y SANDRA KATHERINE ONTIVEROS SURCO, del curso de titulación de la Universidad "Cesar Vallejo" sede Lima, realizan la investigación de su tesis titulada **Proceso Administrativo y Gestión de la Calidad en una Empresa de Servicios Múltiples Industriales, Arequipa – 2022** en el año que se menciona en el título del mismo, haciendo referencia de su estudio y sus buenas prácticas en nuestra representada.

Se expide la presente constancia, a solicitud de las interesadas para los fines que estimen por conveniente.

Arequipa, 25 de Febrero del 2022

HAGAPE S.A.C.

"William A. Quicaña Rosas"
GERENTE GENERAL

William A. Quicaña Rosas
GERENTE GENERAL