



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**MENCIÓN: AUDITORÍA INTEGRAL**

**T E S I S**

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA  
GESTIÓN DE CALIDAD ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD  
JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, MOQUEGUA 2020.**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. ANAIS ROSALIA CUAYLA TUTACANO**

**ASESOR:**

**Dra. DORA AMALIA MAYTA HUIZA**

**PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS  
CON MENCIÓN EN AUDITORÍA INTEGRAL**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2021**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenido.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Definición del problema.....	20
1.2.1 Problema general.....	20
1.2.2 Problemas específicos.....	20
1.3 Objetivos de la investigación.....	21
1.3.1 Objetivo general.....	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	21
1.4.1 Justificación.....	21
1.4.2 Importancia.....	22
1.5 Variables. Operacionalización.....	23
1.5.1 Variables.....	23
1.5.2 Operacionalización.....	24
1.6 Hipótesis de la investigación.....	25
1.6.1 Hipótesis general.....	25
1.6.2 Hipótesis específicos.....	25
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	26
2.2 Bases teóricas.....	31
2.2.1 Cultura organizacional.....	31
2.2.2 Gestión de la calidad.....	33
2.2.3 Gestión administrativa.....	44
2.3 Marco conceptual.....	50

### **CAPÍTULO III: MÉTODO**

3.1	Tipo de investigación.....	57
3.2	Diseño de investigación.....	57
3.3	Población y muestra.....	58
	3.3.1 Población .....	58
	3.3.2 Muestra .....	58
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	59
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	60
	3.5.1 Técnica de análisis de datos.....	60
	3.5.2 Prueba de hipótesis .....	60
	3.5.3 Aspecto ético .....	60

### **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

4.1	Presentación de resultados.....	62
4.2	Contrastación de hipótesis .....	77
4.3	Discusión de resultados .....	83

### **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Conclusiones.....	87
5.2	Recomendaciones .....	88

### **Bibliografía**

### **Anexos**

## Índice de tablas.

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de variables</i> .....	24
<b>Tabla 2</b> <i>Población de trabajadores de la UJCM.</i> .....	58
<b>Tabla 3</b> <i>Muestra de trabajadores de la UJCM.</i> .....	59
<b>Tabla 4</b> <i>Técnica e instrumento de recolección de datos</i> .....	60
<b>Tabla 5</b> <i>Alfa de Cronbach para la variable Cultura organizacional</i> .....	62
<b>Tabla 6</b> <i>Alfa de Cronbach para la variable Sistemas de gestión de calidad</i> .....	62
<b>Tabla 7</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión ambiente de control en la planificación</i> .....	63
<b>Tabla 8</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión ambiente de control en la ejecución</i> .....	64
<b>Tabla 9</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión ambiente de control en la evaluación</i> .....	65
<b>Tabla 10</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión ambiente de control en la mejora continua</i> .....	66
<b>Tabla 11</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Información y Comunicación en la planificación</i> .....	67
<b>Tabla 12</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Información y Comunicación en la ejecución</i> .....	68
<b>Tabla 13</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Información y Comunicación en la evaluación</i> .....	69
<b>Tabla 14</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Información y Comunicación en la mejora continua</i> .....	70
<b>Tabla 15</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión planeamiento de actividades del ACI y SIC</i> .....	71
<b>Tabla 16</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión ejecución de actividades de ACI y SIC</i> .....	72
<b>Tabla 17</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión acciones de evaluación de ACI y SIC</i> .....	73
<b>Tabla 18</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión acciones de mejora continua en ACI y SIC</i> .....	75
<b>Tabla 19</b> <i>Regresión lineal para determinar impacto del ambiente de control en los</i>	

<i>SGC administrativa del planeamiento</i> .....	77
<b>Tabla 20</b> <i>Regresión lineal para determinar impacto del ambiente de control en los SGC administrativa de la ejecución</i> .....	78
<b>Tabla 21</b> <i>Regresión lineal para determinar impacto del ambiente de control en los SGC administrativa de la evaluación</i> .....	78
<b>Tabla 22</b> <i>Regresión lineal para determinar impacto del ambiente de control en los SGC administrativa de la mejora continua</i> .....	79
<b>Tabla 23</b> <i>Regresión lineal para determinar impacto de la información y comunicación en los SGC administrativa del planeamiento</i> .....	80
<b>Tabla 24</b> <i>Regresión lineal para determinar impacto de la información y comunicación en los SGC administrativa de la ejecución</i> .....	81
<b>Tabla 25</b> <i>Regresión lineal para determinar impacto de la información y comunicación en los SGC administrativa de la evaluación</i> .....	82
<b>Tabla 26</b> <i>Regresión lineal para determinar impacto de la información y comunicación en los SGC administrativa de la mejora continua</i> .....	82

## Índice de figuras.

<b>Figura 1.</b> Circula PDCA.....	43
<b>Figura 2.</b> Relación de variables.....	57

## Índice de abreviaturas.

C.I.: Control Interno

CO: Cultura Organizacional

ISO: Organización Internacional de Estandarización.

PEI: Plan Estratégico Institucional

SGC: Sistema (s) de Gestión de Calidad

SCI: Sistema de Control Interno

SIG: Sistema Integrado de Gestión

UJCM: Universidad José Carlos Mariátegui

ACI: Ambiente de Control Interno

SIC: Sistemas de Información y Comunicación

## RESUMEN

El trabajo de investigación intitulado: *La cultura organizacional y su impacto en la gestión de calidad administrativa de la UJCM, Moquegua 2020*. Nos condujo a la resolución y/o acercamiento a disipar la siguiente interrogante: ¿La cultura organizacional, tiene impacto en la gestión de calidad administrativa de la UJCM 2020?, formulándose el **objetivo** de *Determinar si la cultura organizacional, tiene impacto en la gestión de calidad administrativa de la UJCM 2020*. En cuanto al **método** se tiene los siguientes aspectos: tipo de investigación *aplicada*; de nivel *descriptivo explicativo*, y diseño *no experimental*, respecto a la Población y muestra, población de 123 trabajadores, muestra de 53 trabajadores, utilizándose el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Obteniéndose los **resultados**, respecto a *cultura organizacional*, dimensión de ambiente de control en la *planificación* señalan que están en proceso un 50.9% la normativa que regule procesos de planificación, un 47.2% planifican sus actividades; en lo que es *ejecución*, también se encuentran en proceso en un 45.3% en cuanto a implementar normas de CI, un 58.5% también en proceso respecto a las labores que realiza la oficina de CI, un 54.7% en la difusión e información en el cumplimiento de sus objetivos, metas o resultados de la entidad, presentándose una tendencia del mismo resultado en la dimensión de información y comunicación, respecto al SGC administrativo de la UJCM. **Conclusión**, la cultura organizacional, tiene impacto parcial en la gestión de calidad administrativa de la UJCM, 2020, en sus dimensiones de *ambiente de control e información y comunicación*. Finalmente, en cuanto a **Recomendación**, se deberá de desarrollar el fortalecimiento, sensibilización y capacitaciones en temas directamente vinculados a las mismas de manera continua.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, sistema de gestión de calidad, ambiente de control, información y comunicación, planeamiento, ejecución, evaluación y mejora continua

## ABSTRACT

The research work entitled: The organizational culture and its impact on the administrative quality management of the UJCM, Moquegua 2020. It led us to the resolution and / or approach to dispel the following question: Does the organizational culture have an impact on the management of administrative quality of the UJCM 2020? formulating the **objective** of Determining if the organizational culture has an impact on the administrative quality management of the UJCM 2020. Regarding the **method**, the following aspects are included: type of applied research; descriptive explanatory level, and non-experimental design, regarding the Population and sample, population of 123 workers, sample of 53 workers, using questionnaires as data collection instruments. Obtaining **the results**, regarding organizational culture, dimension of control environment in planning, they indicate that 50.9% of the regulations that regulate planning processes are in process, 47.2% plan their activities indicate that 50.9% are in process, 47.2%; in what is execution, 45.3% are also in process in terms of implementing IC standards, 58.5% also in process with respect to the work carried out by the CI office, 54.7% in the dissemination and information in the fulfillment of its objectives, goals or results of the entity, presenting a trend of the same result in the information dimension and communication, regarding the administrative SGC of the UJCM. **Conclusion**, the organizational culture has a partial impact on the administrative quality management of the UJCM, 2020, in its dimensions of control and information and communication environment. Finally, regarding **Recommendations**, strengthening, awareness and training on issues directly related to them should be developed on an ongoing basis.

**Keywords:** Organizational culture, quality management system, control environment, information and communication, planning, execution, evaluation and continuous improvement



## INTRODUCCIÓN

El estudio que a continuación se presenta, intitulado “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, MOQUEGUA 2020” ha sido desarrollada en la sede Moquegua de la UJCM, que tuvo como propósito de estudio: Determinar si la cultura organizacional, tiene impacto en la gestión de calidad administrativa de la UJCM 2020. El mismo que servirá como material a disposición y consulta para todos aquellos investigadores y personas interesadas en el tema y sobre todo de los directivos de la UJCM. El presente estudio se encuentra organizado de la siguiente forma:

*El problema de investigación.* En este acápite se aborda y se describe la realidad problemática partiendo de lo siguiente, que, el control interno en la UJCM, todavía se encuentra en franco proceso de maduración e implementación, lo mismo respecto al tema de SGC y mejora continua, destacándose los múltiples esfuerzos que se viene desarrollando, no tangibilizándose hasta el momento los logros y resultados que se esperan, traducido en el ansiado licenciamiento institucional de la UJCM. Asimismo, la UJCM no está exenta en la práctica y aplicación del CI, y del SGC, y por ello que, se pretende conocer la relación y fortaleza del mismo en las actividades, acciones y operaciones que desarrolla la institución; pudiéndose observar que casi en todas las jefaturas de la parte administrativa, y académicas están ocupadas por profesores ordinarios (Nombrados) llegando incluso a ocupar más de un cargo administrativo y/o académico, presentándose en muchos casos el desconocimiento de la operatividad de los cargos que asumen, situación que conllevaría a socavar el cumplimiento de objetivos y metas establecidas por la Universidad. Siendo imperante y menester el entendimiento de la importancia de desarrollar labores diligentes de gestión de calidad y de control interno, en el ámbito privado, ya que el cumplimiento y logro de objetivos y metas organizacionales, es prioridad; y ello reflejaría la forma de cómo se está desarrollando la gestión administrativa en la UJCM, acompañado con el desarrollo de aspectos de control que permita detectar e identificar riesgos, uso y manejo de caudales y sobre todo la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos. (Comunidad universitaria

y sociedad civil). Su administración total, ha sido organizada considerando como base la Ley N° 30220, estatuto de la UJCM, su reglamentación y conexas, considerando como base los documentos de gobierno interno que permiten el desarrollo de sus actividades académico administrativas de la entidad, en el contexto del CI y la mejora continua. Es por ello que, surge la necesidad imperiosa de conocer dicha situación, y a partir de la siguiente cuestión se pretende abordar el tema materia de estudio e investigación: ¿La cultura organizacional, tiene impacto en la gestión de calidad administrativa de la Universidad José Carlos Mariátegui 2020?

*Marco teórico*, en este acápite se tiene desarrollado, temas como los antecedentes, en el cual se presenta trabajos de investigación tanto a nivel nacional e internacional relativo a las variables de estudio y que los mismos preceden al presente, considerando de ellos sus conclusiones más relevantes y/o principales, asimismo, presentamos las bases teóricas relativos a las variables de estudio, así como de sus dimensiones e indicadores del tema de investigación. Finalmente, tenemos lo que es el marco conceptual, en el cual se desarrolla los términos vinculados a sus variables de estudio que ayudan para un mejor entendimiento del trabajo de investigación.

*El método*, en este acápite del estudio, se presenta la metodología, considerando los siguientes aspectos: tipo de investigación *aplicada*; de nivel *descriptivo explicativo*, y diseño *no experimental*, respecto a la Población y muestra, ascienden a una población de 123 trabajadores (Autoridades directivo; jefes de oficina; profesionales y bachilleres; técnicos y auxiliares). Resultando una muestra de 53 trabajadores. Utilizándose cuestionarios como instrumentos de recolección de datos y modelo estadístico para su respectiva interpretación.

*Presentación y análisis de resultados*, A partir de los resultados arribados, de los cuales se puede resaltar los más importantes, en el sentido siguiente; en cuanto a la variable de *cultura organizacional*, en lo que respecta a *planificación*, se tiene que: respecto a la dimensión de ambiente de control señalan que están en proceso la normativa que regule la planificación un 50.9% y que los actos de planificación

también están proceso en un 47.2%: en lo que es *ejecución*, se tiene que, también se encuentran en proceso en un 45.3% en cuanto a implementar normas de CI en los procedimientos, un 58.5% también en proceso respecto a las labores que realiza la oficina de Control Interno, un 54.7% también en proceso respecto a la difusión e información del cumplimiento de sus objetivos, metas o resultados de la entidad, a través de los canales de comunicación e información, presentándose una tendencia del mismo resultado en la dimensión comunicación e información, respecto al Sistema de Gestión de Calidad administrativo de la UJCM.

*Discusión*, en este acápite tenemos que, cuanto a la *cultura organizacional*, tiene impacto parcial en la gestión de calidad administrativa de la UJCM, 2020, respecto a su dimensión de *ambiente de control, planeamiento* tiene impacto únicamente para con los indicadores de *ejecuta y mejora* cuyos niveles de significancia es de 0,049 y de 0,004; en cuanto a *ejecución* tiene impacto únicamente para el indicador *ejecuta* cuyo nivel de significancia es de 0,016 en lo referente a *evaluación* tiene impacto únicamente para indicadores de *ejecuta y mejora* cuyos niveles de significancia es de 0,049 y de 0,015; finalmente en lo referente a *mejora continua* tiene impacto únicamente para el indicador *mejora* cuyo nivel de significancia es de 0,020.

En cuanto a *información y comunicación, planeamiento*, tiene impacto únicamente para el indicador *ejecuta* cuyo nivel de significancia es de 0,007; respecto a *ejecución* tiene impacto únicamente para el indicador *planifica* cuyo nivel de significancia es de 0,017; respecto a *evaluación* el impacto únicamente es para el indicador *ejecuta* cuyo nivel de significancia es de 0,016; en tanto a la *mejora continua* no tiene impacto con ningún indicador en los SGC de la mejora continua.

*Conclusión*, en este acápite tenemos que, la cultura organizacional, tiene impacto parcial en la gestión de calidad administrativa de la UJCM, 2020, en sus dimensiones de *ambiente de control e información y comunicación*; en ambos casos en sus indicadores conforme se muestra en su primer y segundo párrafo de la discusión

En cuanto a *Recomendación*, se tiene que, a efecto de tener una buena y fuerte *cultura organizacional*, y que esta variable tenga el impacto que se espera, no solo en la otra variable de *gestión de calidad administrativa*, sino también en sus otras dimensiones, deberá de desarrollar el fortalecimiento, sensibilización y capacitaciones en temas directamente vinculados a las mismas de manera continua.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática.

Ocurrió que, en el quinquenio de los años 70' fue una época negra para la cultura organizacional y con ello la gestión de la calidad y el control interno, ya que estuvo salpicada de denuncias y escándalos sobre irregularidades y de actos fraudulentos y que su verdadera dimensión y/o rostro se conoció con la renuncia del Presidente de los EE.UU. Nixon a su alta investidura del cargo presidencial; estos eventos tuvieron su inicio cuando se conoció con las instrucciones del partido demócrata, cuya ubicación era en Watergate Washington D.C., dichas investigaciones daban cuenta de múltiples situaciones, entre ellos, sobornos y cuestionables prácticas no reguladas por leyes en campaña electoral.

Dichos informes revelaron que la existencia de pagos subalternos, irregulares y fraudulentos, cuestionables desde todo punto de vista ético efectuados por las corporaciones a oficiales de gobiernos extranjeros. Frente a este asunto delicado, el senado de los EE.UU. dispone su prohibición en su legislación federal pagos vinculados a sobornos y otros pagos cuestionables a partidos políticos y/o funcionarios; sancionando la Ley sobre Prácticas Corruptas en el exterior, refiriéndose de manera tacita al rol del control interno en organizaciones, según refiere Fonseca, O. (2013)

En América Latina, también se pudo apreciar la presencia de estas debilidades y de prácticas corruptas, cometida por empresas de mayor connotación, como

la empresa O´DEBRETCH, GRAÑA & MONTERO, entre otros, dichas empresas en referencia también tuvieron lo suyo en el Perú, revelándose sobre las mismas serias, pésimas prácticas y fragilidad de cultura organizacional y gestión de calidad, del sector empresarial, al menos de las empresas visibles y vinculadas a actos de corrupción; con efectos devastadores para ellos mismos y para políticos ubicados en los distintos gobiernos y niveles, esta situación muestra asimismo, una cruda realidad respecto al tema de la corrupción institucionalizada en los aparatos del Estado y en algunas empresas, revelándose sobre todo a tener fuertes debilidades de los puntos descritos. Congreso de la República del Perú, (2018)

William Edwards Deming, (1900-1993) gracias a esta personalidad hoy se conoce un poco más, respecto a la calidad, ya que, en el proceso de la segunda Guerra Mundial, Deming instruyó a técnicos e ingenieros estadísticos respecto a la mejora de la calidad en materiales de guerra. Sin embargo, su trabajo fue inadvertido, por falta de una adecuada cultura organizacional. Posteriormente, ya por el año 1950 se traslada a Japón, momento en el cual su industria y economía se hallaba en plena crisis. Instruyó a profesionales en administración, ingeniería y científicos, cómo se debe producir bienes y servicios con la debida calidad, asimilando y poniendo en práctica sus principios. Estos últimos modificaron su manera de pensamiento, estilo de administración y su relación con los trabajadores. Siguiendo la filosofía de Deming, giró su economía y producción por completo para seguidamente convertirse en uno de los países líder del mercado mundial. (Kailean Consultores, 2018)

Asimismo, por el año 1992, a través del informe COSO (Comisión de Organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway), refieren que el control interno es el proceso que conduce a cualquier organización al logro de objetivos metas planteadas; sobre todo en el tema de cultura organizacional, que implica considerar los componentes de *Ambiente de Control e Información y Comunicación*; así como el de verificación de actividades precisas y que estas estén encajadas dentro de la razonabilidad,

eficiencia de sus operaciones, efectividad, objetividad de su información y sometimiento a las políticas, normatividad del gobierno y criterios técnicos especializados. Este documento es el más completo, aplicable a cualquier organización, y se concibe como una secuencia como parte de los procesos, y no simplemente como una relación de procedimientos burocráticos y que estos se integran de manera precisa. Asimismo, es menester señalar que el control interno - C.I., representa al sistema nervioso de toda organización, ya que comprende a todas las instancias del mismo, y propicia la óptima interrelación entre sus componentes, optimizando la comunicación para responder de manera oportuna y precisa a los variados escenarios que compete atender a las organizaciones productoras de bienes y servicios. (Etupiñan, 2015)

Por otro lado, desde el año 2015, podemos disponer de la ISO 9001, referido al Sistema de Gestión de Calidad – SGC, como alternativa y con un enfoque basado en riesgos, en el SGC, con estándares internacionales que tipifican requisitos para diseñar y valorar la calidad en la gestión, con el propósito de lograr que las organizaciones ofrezcan bienes y servicios conforme a requerimientos. Dicho criterio técnico requiere que la entidad establezca un sistema de mejora continua de sus procesos y sus integrantes en el desempeño, focalizándose su accionar en los procesos establecidos en la entidad. (Cuatrecasas, 2010)

El C.I. en la Universidad José Carlos Mariátegui – UJCM, se aprecia su franco proceso de maduración e implementación, lo mismo respecto al tema de SGC y mejora continua, destacándose los múltiples esfuerzos que se viene desarrollando, no tangibilizándose hasta el momento los logros y resultados que se esperan, traducido en el ansiado licenciamiento institucional de la UJCM.

Asimismo, la UJCM no está exenta en la práctica y aplicación del CI, y del SGC, y por ello que, se pretende conocer la relación y fortaleza del mismo en las actividades, acciones y operaciones que desarrolla la institución. La misma tiene su sede en Moquegua, fue creada por Ley N° 25153, en fecha 23

de diciembre del año 1989, de la misma forma, con Resolución de Consejo Universitario N° 3494-2019-CU-UJCM, de fecha 16 de diciembre del año 2019, se aprueba el Plan Operativo Institucional – POI, documento en el cual se describe actividades u acciones a desarrollar y cumplir a nivel de todos los estamentos de la universidad, tanto académicas, administrativas, financieras y de inversiones, radicando su articulación y/o engranaje en cumplir sus metas y objetivos estratégicos como: *a) generar valor para la sociedad, b) fortalecer la sostenibilidad de la universidad, c) facilitar y automatizar los procesos eficientes y d) fortalecer los recursos y capacidades para una efectiva gestión institucional.* Comprendiendo a todos sus estamentos que se vinculan entre sí, en el contexto de la Universidad, pudiéndose observar que casi en todas las jefaturas de la parte administrativa, y académicas estas, están siendo ocupadas por profesores ordinarios (Nombrados) llegando incluso a ocupar más de un cargo administrativo y/o académico, presentándose en muchos casos el desconocimiento de la operatividad de los cargos que asumen, situación que conllevaría a socavar el cumplimiento de objetivos y metas establecidas por la Universidad.

Por ello, es imperante y necesario la práctica perenne e inherente de parte de sus miembros integrantes, la ejecución y desarrollo cada vez más y más del CI, y la mejora continua, como alternativas para combatir toda actividad que represente situaciones adversas para la institución y que el mismo permita la evaluación del grado de eficiencia y/o gestión administrativa de la UJCM. También permitirá conocer el acatamiento de criterios técnicos que le sea pertinente y aplicable a fin de verificar el uso racional de recursos y de mejora de actividades que se viene ejecutando en la UJCM.

Es menester el entendimiento y la importancia de desarrollar labores diligentes de gestión de calidad y de control interno, en el ámbito privado, ya que el cumplimiento y logro de objetivos y metas organizacionales, es prioridad; y ello reflejaría la forma de cómo se está desarrollando la gestión administrativa en la UJCM, acompañado con el desarrollo de aspectos de control que permita detectar e identificar riesgos, uso y manejo de caudales y sobre todo la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos.



(Comunidad universitaria y sociedad civil)

La UJCM es una institución educativa privada, cuya misión es como a continuación se describe: “Formamos profesionales académicos, investigadores, tecnólogos, creativos, competentes y con compromiso en la solución de problemas de la comunidad, generando y desarrollando conocimientos científicos y humanísticos a través de los cuales se formule alternativas de desarrollo humano, cultura, bienestar y equidad social” UJCM, (2019), tiene su sede en la ciudad de Moquegua con: *Oficina Administrativas I*, Calle Arequipa N° 282; *Oficina Administrativa II*, Av. Ejército Mz. N Lt. 02, C.P.M. San Francisco; *Ciudad Universitaria “La Villa”* Av. 25 de noviembre S/N Puente Camino a La Villa; *Ciudad Universitaria “San Antonio”*, C.P.M. San Antonio S/N.

Su administración total, ha sido organizada considerando como base la Ley N° 30220, estatuto de la UJCM, su reglamentación y conexas. Su estructura está plasmada y revelada en su estatuto, considerando como base los documentos de gobierno interno que permiten el desarrollo de sus actividades académico administrativas de la entidad, en el contexto del CI y la mejora continua. Es por ello que, surge la necesidad imperiosa de conocer dicha situación, y a partir de la siguiente cuestión se pretende abordar el tema materia de estudio e investigación.

## **1.2 Definición del problema.**

### **1.2.1 Problema general**

¿La cultura organizacional, tiene impacto en la gestión de calidad administrativa de la Universidad José Carlos Mariátegui 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

a) ¿El ambiente de control interno, tiene impacto en los sistemas gestión de calidad administrativa (planeamiento, ejecución, evaluación y mejora continua) de la UJCM 2020?

- b) ¿La información y comunicación, tiene impacto en los sistemas gestión de calidad administrativa (planeamiento, ejecución, evaluación y mejora continua) de la UJCM 2020?

### **1.3 Objetivos de la investigación.**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar si la cultura organizacional, tiene impacto en la gestión de calidad administrativa de la Universidad José Carlos Mariátegui 2020

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar si el ambiente de control interno, tiene impacto en los sistemas gestión de calidad administrativa (planeamiento, ejecución, evaluación y mejora continua) de la UJCM 2020.
- b) Determinar si la información y comunicación, tiene impacto en los sistemas gestión de calidad administrativa (planeamiento, ejecución, evaluación y mejora continua) de la UJCM 2020.

### **1.4 Justificación e importancia de la investigación.**

#### **1.4.1 Justificación**

Toda actividad o acción y/o inacción respecto a la cultura organizacional y gestión de calidad, tendrá necesariamente sus repercusiones y/o efectos favorables o desfavorables en la gestión institucional, por ende, también en el sistema de gestión de calidad. En la UJCM se tiene la oficina de CI, órgano de control, encargado al margen de practicar los tópicos del control interno, tiene la atribución de desarrollar su evaluación de este tema y mostrar a los directivos de la organización, los resultados respecto a los temas indicados; ya que la UJCM tiene la gran responsabilidad de cumplir, tanto su misión, así como de su visión, y la gran responsabilidad ante la sociedad de formar profesionales con alto nivel académico, investigadores, creativos, tecnólogos, y que sean de alta competencia y que estén comprometido en solucionar la problemática de la sociedad, creando desarrollo,

conocimiento, mediante el cual se propongan alternativas para el desarrollo humano, la cultura, el bienestar y sobre todo equidad social y, es precisamente el órgano de control, quien contribuye a lograr este propósito, objetivo y meta institucional.

El estudio aspira desarrollar y analizar el SGC y CI y su relación con el SGC de la UJCM, aspecto que se tiene previsto demostrarlo con la respectiva formulación y contrastación de las hipótesis planteadas.

A los resultados que se arribe, ello permitirá a las autoridades de la UJCM a dilucidar y replantear alternativas, así como en la redirección de esfuerzos, en brindar soluciones objetivas a los problemas que se detecte; mediante el desarrollo de acciones y actividades pertinentes, ellos deberán incluir necesariamente, los cursos talleres de sensibilización y competencias en materia de CI, y del SGC, como institución académica.

El desarrollo de estudios y/o trabajos de investigación relacionados con el tema de CI y SGC, y que éste sea bajo una diligente aplicación y observación de la función y labor de todos sus estamentos y sobre todo de la parte administrativa quienes están al frente de la UJCM, estará orientado, sin duda, a la promoción de un rendimiento integral del que hacer universitario y por ende de la gestión institucional de la UJCM, aspecto que permitirá la medición de la relación que existe entre el CI y el SGC de la UJCM.

#### **1.4.2 Importancia**

Dada la importancia hoy en día de estos temas en las organizaciones, practicados, desarrollados y ejecutados por sus miembros integrantes, recobra mayor importancia cuando se desea conocer cuál es su influencia que tiene con la gestión administrativa, en el manejo y uso de los caudales y sobre todo en el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales. Por otro lado, permitirá tener un conocimiento cabal y más cercano respecto a su práctica y su grado de repercusión y/o influencia en la gestión administrativa de la UJCM.

## 1.5 Variables. Operacionalización.

### 1.5.1 Variables

*Variable 1:* Cultura organizacional.

#### **Definición conceptual.**

Entiéndase por cultura organizacional a aquellas creencias, hábitos, valores, actitudes y experiencias de una organización. Su finalidad es la de tener especificado la forma y manera en el que se espera que sus integrantes interactúen entre ellos y con terceros. La cultura organizacional no es solo la suma de individualidades que integran la organización. Muy por el contrario, es previa a dichas individualidades: toda cultura organizacional primeramente forma sus bases para posteriormente adaptar a su personal (trabajadores) que pasarán a constituir dicha cultura organizacional. (Rodríguez R. , 2009).

Resumiendo la Guía de implementación del SCI (RC-146-2019-CG) en referencia al eje de cultura organizacional, en una organización está compuesto por el ambiente de control y las actividades de información y comunicación, donde la entidad demuestra compromiso con integridad y valores éticos, implementa el SCI, políticas de recursos humanos para atraer, desarrollar y retenerlos, así como organiza y establece sus responsabilidades; así mismo, en relación a información y comunicación, implementa herramientas para obtener, procesar y comunicar información relevante y garantizar el funcionamiento de los controles claves de sus actividades administrativas y operaciones en general.

*Variable 2:* Sistema de gestión de calidad – SGC.

#### **Definición conceptual.**

El SGC, es un criterio de nivel internacional centrado en todos los elementos y factores de gestión de calidad con los que cualquier organización deberá contar para disponer y tener un sistema con la

efectividad del caso, de tal forma que le permita una adecuada administración, y sobre todo mejorar la calidad de oferta de sus servicios y productos. (Isaza, 2018)

En el SGC, todas las actividades de ACI y SIC, deben realizar en sus cuatro procesos tales como: Planeamiento, ejecución, evaluación y mejora continua.

### 1.5.2 Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables.*

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM'S	Escala
<b>V. 1.</b> Cultura organizacional	Se aplicará una Encuesta, para recoger información respecto al CI de la UJCM, con dos (2) dimensiones de acuerdo con (Informe COSO I), tiene ejes, indicadores y escala de medición %.	- Ambiente de control	<b>Indicadores (SCI):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planeamiento: Implementación SCI</li> <li>Ejecución: Normas internas aprobadas Reglamento de Infracción y sanciones Procedimientos aprobados Capacitación en SCI</li> <li>Evaluaciones: Productos priorizados en el SCI.</li> <li>Mejora continua: Actividades de Ambiente de Control</li> </ul>	<b>Ítems (SCI)</b>  1 al 9	1 = No implementa; 2 = En proceso; 3 = Implementado
		- Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeamiento: Difusión de objetivos y metas.</li> <li>Ejecución: Desarrollar acciones del Plan de SIC Reconocimiento a responsables de implementación.</li> <li>Evaluación: Desempeño anual Medición de objetivos</li> <li>Mejora continua: Actividades de Inform. y Comunicación</li> </ul>		
<b>V. 2.</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Se considerará información que obra en la DGA respecto al sistema de gestión de la calidad del ejercicio 2019 y aplicación del instrumento elaborado, para un apropiado análisis de información que se cuenta.	❖ Planeamiento	<b>Indicadores (SGC):</b> -Planeamiento de actividades del ACI y SIC	<b>Ítems (SGC)</b>  1 al 4	1 = No implementa; 2 = En proceso; 3 = Implementado
		❖ Ejecución	-Ejecución de actividades de ACI y SIC		
		❖ Evaluación	-Acciones de evaluación de ACI y SIC	8 al 12	
		❖ Mejora Continua	-Desarrollo de acciones de mejora continua en ACI y SIC	13 al 18	

**Fuente:** Elaboración propia

## **1.6 Hipótesis de la investigación.**

### **1.6.1 Hipótesis general**

La cultura organizacional, tiene impacto en la gestión de calidad administrativa de la UJCM 2020

### **1.6.2 Hipótesis específicos**

- a) El ambiente de control interno, tiene impacto en los sistemas gestión de calidad administrativa (planeamiento, ejecución, evaluación y mejora continua) de la UJCM 2020
  
- b) La información y comunicación, tiene impacto en los sistemas gestión de calidad administrativa (planeamiento, ejecución, evaluación y mejora continua) de la UJCM 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación.

Producto de la revisión del material bibliográfico y de documentos de investigación que se ha podido considerar para desarrollar el presente estudio, se ha obtenido los siguientes:

##### **A nivel internacional**

(Pereyra, 2016) en su trabajo de investigación, intitulado: La auditoría como herramienta de seguimiento para el SGC en empresa industrial autopartista Plascar S.A. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. Plantea como objetivo, analizar la Auditoría Interna como herramienta para seguir el SGC en la empresa industrial autopartista Plascar S.A., en cuanto su metodología se tiene que es de corte exploratorio y de carácter bibliográfico respecto a características de la empresa, considerando estudios exploratorios bibliograficos respecto a auditorías implementadas en el SGC, en la industria automotriz; asimismo, del analisis de herramientas administrativas de gestión estrategicas implementadas por la dirección Plascar S.A., asi como estudio exploratorio de la praxis del sistema de información de la empresa industrial autopartista Plascar S.A., y finalmente, la auditoría para el SGC de la empresa Plascar S.A., en cuanto a sus resultados permite examinar y evaluar, la adecuada aplicación de los SCI, cuidando por preservar la integridad de la entidad, detectando desviaciones o inconformidades en aplicación efectiva del SGC. En cuanto a sus principales conclusiones, se

tiene: a) Se visualiza que la misión no incluye los factores de calidad, considerando que la entidad tiene institucionalizado en todas las áreas de la entidad; b) Se propone actualizar el organigrama del área de Calidad, y de esta forma, adecuar el nuevo diseño a la características de la organización; c) que, la empresa trabaja solucionando problemas de conformidad que se vienen presentando... finalmente, que, la auditoría interna como herramienta en el seguimiento del SGC, representa un excelente instrumento y que esto dependerá del enfoque que se le dé en cada entidad. Y que en la presente investigación, se ha considerado el enfoque basado en procesos, orientado al incremento de la efectividad de los procedimientos operacionales.

(Barrenetxea, Lopez, & Olaskoaga, 2010) en su artículo; Nivel de desarrollo del sistema ligado a la gestión de la calidad en Universidades de Argentina, México y España. X Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América del Sur; quienes nos exponen en dicho artículo, que, el sistema universitario de todos los países involucrados en procesos de adaptación a los requerimientos de entidades públicas y dar cuenta de su labor a la sociedad. Existe discrepancias entre vías utilizadas en los diferentes países en el desarrollo del SGC, que permita ofrecer información de utilidad para un adecuado toma de decisiones, tanto internas como externas al interior de la universidad. Sin embargo hay países que propician e impulsan con mayor énfasis el implementar sistemas internos que garanticen una calidad, en tanto que otros ponen su atención a sistemas externos de control, como las acreditaciones o certificaciones de diferentes servicios y/o procesos. Siendo constante a todos ellos, la necesidad de determinar sistemas para la gestión de la información. Finalmente, se tiene como resultados las opiniones de gestores universitarios de Argentina, España y México, respecto al nivel de desarrollo de los diferentes sistemas de los países en referencia.

(Abad, 2015) en su tesis intitulado: Cultura organizacional en clave (pos) modernista (Tesis Doctoral) Universidad Andina Simón Bolívar. Quito Ecuador. Planteó como objetivo, reflexionar la construcción del discurso funcionalista de la cultura organizacional, partiendo de estudios críticos



posmodernos de la gestión, identificando el contraste existente entre la visión hegemónica y reduccionista de cultura con las subjetividades de miembros de la organización desde la visión amplia de la cultura. Contando para ello con la fundamentación de estrategia cualitativa; desarrollando un análisis organizacional como práctica de construcción, desarrollando para ello un análisis crítico de las formaciones y practica discursiva; para ello se utilizó la etnografía organizacional. Sus datos empíricos –que enseñan la comprensión de planteamientos ontológicos– han sido acopiados a través de una etnografía orientada, como una estrategia metodológica antitética a la impresión funcional de comprobación empirista, llevándose a cabo en organización cultural en la ciudad de París: el *Musée du Quai Branly*. Contemplando la tesis un aporte autorreflexivo del investigador, como *leit motiv* de esta investigación, cuyo eje gira alrededor de la comprensión de las teorías organizacionales críticas y posmodernas.

Agudelo, B. & Velasquez, L. (2011) en su tesis Descripción de la cultura organizacional en una institución educativa. (Tesis de Maestría) Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia. Quien se planteó el objetivo: Identificar y caracterizar la cultura organizacional de la fundación Liceo Inglés basado en metodología de Carlos Eduard Méndes. Considerando como población a los empleados de la fundación; personal directivo, administrativos, docentes y de servicio general; logrando concretar una muestra de 100 colaboradores, contando para ello como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario; respecto al procesamiento de datos evaluará mediante sesiones de grupo y la aplicación del instrumento. Llegando a las conclusiones principales siguientes: existe un arraigado sentimiento familiar entre sus integrantes, donde todos forman lazos de amistad, de pleno respaldo y cooperación, donde cada trabajador entiende claramente sus funciones y sienten la compañía de sus jefes a quienes refieren fuertes lazos de amistad. ... No se percibe una cultura de trabajo en equipo, con tendencia a la departamentalización, sobresaliendo el valor de la cooperación a nivel de aspecto personal.

### **A nivel nacional**

(Figuroa, E. 2018) en su tesis: El clima organizacional en la gestión de calidad de servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de Huanuco en el periodo 2012. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzman y Valle” Lima Perú. Quien se planteó el siguiente objetivo: Analizar los afectos del clima organizacional en la gestión de la calidad de servicios al cliente en la MPH. En cuanto a su metodología, es de tipo básica, diseño no experimental y enfoque cuantitativo, con relación a la población y muestra se tiene como sigue: 60 personal nombrado, 85 contratados y 200 clientes, lográndose tener una muestra de 18 empleados nombrados, 26 contratados y 61 clientes. Respecto a sus resultados se tiene que, se aprecia que el nivel de correlación corresponde a 0.997 puntos, resultando ser alta y positivo, superior a 0.194, con una significancia inferior a 0.05, ello significa que la correlación es directa, alta y significativa. Por tanto, concluye que, existen motivo suficiente para rechazar la hipótesis nula, infiriéndose que; si el clima organizacional consciente una mejora continua en la institución entonces la gestión de la calidad de servicios será eficaz.

(Serveleon, F. 2017) en su tesis intitulada. Cultura organizacional y estilos de liderazgo en la Institución Educativa “Antonia Moreno de Cáceres” San Juan de Lurigancho, 2017. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Trujillo Perú, quien expone como objetivo: Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y formas de liderazgo en la I.E en mención. Respecto a metodología, este estudio ha sido desarrollado respetando el proceso de dirección cuantitativa, diseño no experimental, método hipotético - deductivo, tipo de investigación descriptivo correlacional y transversal, su población fue conformado de 96 maestros extrayéndose un muestreo probabilístico resultante de 77 maestros. En cuanto a recolección de datos se ha utilizado la encuesta; y como instrumento el cuestionario con escalamiento Likert. Con los resultados arribados, se evidencia que, en la I.E., la cultura organizacional se encuentra en 10,4% como “deficiente” y en 89,6% como “regular”; manera de liderazgo ubicado entre bajo y regular. Respecto a las conclusiones fue el hallazgo de una correlación positiva y significativa entre

la cultura organizacional y el estilo de liderazgo, siendo el Rho de 0,753\*\*;  
ello significa que, el índice de correlación al 75,3%. Lo cual permite la  
confirmación que, a mayor cultura organizacional, mayor estilo de liderazgo.

(Cortéz, S. 2014) en su tesis: Gestión de la calidad de servicios en la  
satisfacción del usuario interno de la dirección regional de salud Junín 2011  
(Tesis de Maestría) Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo  
Perú. Se trazó como objetivo: Analizar el sentir de satisfacción en la  
cotidianidad de sus labores; así como describir los aspectos que generan  
mayor satisfacción laboral y aquellos factores de insatisfacción laboral  
determinar cómo ésta tiene su influencia en la Gestión de la Calidad del  
servicio que brinda como sector. Utilizándose para ello, la estrategia  
metodológica de la encuesta, el mismo que permitió explorar las respuestas  
de los sujetos en estudio y poder recabar detalles y matices expresados en los  
mismos. Asimismo, mediante una estrategia gradual de muestreo, se ha  
escogido una muestra de 76 trabajadores, del grupo ocupacional profesionales  
de salud y personal administrativo, de distinto sexo, edad y experiencia, para  
su posterior análisis e interpretación.

Identificándose en el área de trabajo factores de orden interno, que limitaron  
de forma considerable la calidad del servicio técnico administrativo,  
repercutiendo en una eficiente Gestión de la Calidad. Concluyendo en existir  
expectativas no satisfechas de usuarios internos, respecto a la mejora laboral,  
la ausencia de motivación e incentivo, así como de capacitación y  
fortalecimiento de destrezas, diferencias entre colaboradores asistenciales y  
administrativos, en horarios, etc.; que evidencia el cumplimiento limitado de  
funciones, el ausentismo, y debilidad de la cultura organizacional, que  
conduce a tener una baja calidad en los servicios que se ofrece.

(Porras, 2017) en su tesis intitulado de: El CI y gestión de calidad en el Seguro  
Integral de Salud, Lima 2019 (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.  
Trujillo Perú. Refiere lo siguiente: Objetivo, verificar el estado de  
implementación del SCI y la Gestión de la calidad en el Seguro Integral de

Salud y la determinación del nivel de correlación entre los mismos; es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo básico, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, utilizando para ello como instrumentos dos cuestionarios y su correspondiente validación, su población fue de 91 servidores. Como sus hallazgos se tiene la obtención de un índice de 0.829 representando que existe una correlación positiva alta entre sus variables, y el p valor  $< 0.05$  evidencian correlación significativa (P-value  $< 0.01$ ) adicionado con el resultado del nivel medio porcentual en la descripción de sus variables y dimensiones.

## **2.2 Bases teóricas.**

### **2.2.1 Cultura organizacional**

Entiéndase por cultura organizacional a aquellas creencias, hábitos, valores, actitudes y experiencias de una organización. Su finalidad es la de tener especificado la forma y manera en el que se espera que sus integrantes interactúen entre ellos y con terceros. La cultura organizacional no es solo la suma de individualidades que integran la organización. Muy por el contrario, es previa a dichas individualidades: toda cultura organizacional primeramente forma sus bases para posteriormente adaptar a su personal (trabajadores) que pasarán a constituir dicha cultura organizacional. (Rodríguez R. , 2009)

También suele definirse a la cultura organizacional como el conjunto de normatividades y valores que los individuos tienen al interior de una determinada institución. Es, en resumen, la psicología de la organización. Constituido por elementos como: los valores y actitudes de sus trabajadores, la imagen brindada por dicha institución hacia la sociedad, de la cual forma parte. (Pedraza, 2015)

Por otra parte, también refiere a la integración del *ambiente de control organizacional*, e *información y comunicación*, significando este primero, como el establecimiento de un hábitat organizacional próspero para ejercer buenas prácticas, conductas, valores, y reglas que sea

propicia para una sensibilización de sus integrantes y, por ende, generar una cultura de control interno. La práctica de lo descrito contribuye a establecer y fortalecer políticas y procedimientos que llevan a lograr objetivos organizacionales y hacia una cultura corporativa de control. El titular, directivos y demás integrantes deberán considerar como primordial la actitud que asumen con relación al control interno. En medio de esa actitud, fijará el clima institucional y, sobre todo, provisionará disciplina mediante el influjo ejercido sobre el comportar del personal en su conjunto. (Contraloría General de la República, 2019)

Respecto a *información y comunicación*, refiere aquellos métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con perspectiva sistémica y regular, asegura el flujo de información en sus distintas direcciones con la debida calidad y, sobre todo con oportunidad. Ello permite el cumplimiento de responsabilidades, tanto individuales como grupales. La información no solamente se relaciona con datos que se generan al interior de la organización, sino también con acciones, actividades y situaciones externas que debe traducirse en forma de datos o sencillamente información para una adecuada toma de decisión. Finalmente, debe existir una efectiva comunicación en sentido amplio mediante procesos y niveles jerárquicos de la organización. (Contraloría General de la República, 2019)

### **Tipos de cultura**

- a. Cultura de poder
- b. Cultura de función
- c. Cultura personal
- d. Cultura de la tarea

## 2.2.2 Gestión de la calidad

### **Norma ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**

Según la (nqa.Organismo de Certificación Global, 2020) refiere que, La ISO 9001 se considera como la norma con más reconocimiento a nivel internacional para los sistemas de gestión de calidad (SGC). El SGC es la norma más usada a nivel mundial, habiendo emitido más de 1 millón de certificados en más de 178 países. La ISO 9001 brinda un plan de trabajo y una serie de principios que busquen asegurar un enfoque lógico en la gestión para que la organización pueda tener un desempeño eficiente en el servicio a sus clientes y a las demás partes interesadas.

En pocas palabras, la certificación ISO 9001 proporciona bases para la ejecución de procesos y que el personal consiga como resultado un producto y servicio eficiente con el paso del tiempo.

Cualquier negocio exitoso tiene como punto principal el control de calidad. Si se busca conseguir la prosperidad de un negocio, se debe conseguir que los consumidores potenciales confíen en los productos o servicios que su empresa ofrece, en los cuales deben cumplir o exceder las expectativas. Se considera a la ISO 9001 como una forma rápida y sencilla de comprobar y demostrar a los consumidores que la empresa de productos o servicios buscan de forma continua dar lo mejor en calidad. (Camison, Cruz, & Gonzales, 2006)

#### **a) Contexto Organizacional**

##### ***Comprensión de la organización y de su contexto***

La organización debe tener la capacidad de identificar y determinar las cuestiones externas e internas que son adecuadas para los propósitos y tener una dirección estratégica, los cuales afectan en su desempeño para el logro de resultados esperados de su SGC.

### ***Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas***

Debido al efecto potencial en el nivel de organización para continuamente proporcionar los productos o servicios que logren satisfacer la necesidad de los clientes, legalmente y reglamentariamente aplicables.

La organización tiene la obligación de hacer el seguimiento y revisar toda información sobre las partes interesadas y los requisitos adecuados.

### ***Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad***

La organización debe conseguir establecer los límites y el nivel de aplicación del SGC para poder determinar su alcance.

### ***Sistema de gestión de calidad y sus procesos***

La organización tiene la obligación de establecer, implementar y mejorar de forma continua su SGC, incluyendo los debidos procesos y sus interacciones, tomando como guía a esta norma internacional.

## **b) Liderazgo**

### **Liderazgo y compromiso**

**Generalidades:** La alta dirección debe ser reconocida por el liderazgo y compromiso que tienen con respecto al SGC.

**Enfoque al cliente:** La alta dirección debe demostrar un compromiso sólido respecto a la atención al cliente.

## **c) Planeamiento**

**Acciones para abordar riesgos y oportunidades:** Al momento de la planificación del SGC, la organización debe tomar en consideración las preguntas con respecto a la comprensión de la organización y tomar en consideración los requisitos sobre la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes

interesadas, y conseguir como resultado determinar los riesgos y oportunidades **Fuente especificada no válida.**

### **Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos**

#### ***Objetivos:***

- Ser claros y concisos sobre la política de calidad
- Tener la capacidad de ser medidos
- Considerar los requisitos aplicables
- Tener en consideración la conformidad de los productos y servicios para mejorar el nivel de satisfacción del cliente.
- Ser objeto de seguimiento
- Comunicación constante
- Actualización

#### ***Planificación:***

- Determinar que se va a hacer
- Identificar los recursos que se utilizaran
- Nombrar a las personas encargadas
- Definir una fecha de finalización
- Establecer métodos de evaluación de los resultados

### **Planificación de cambios**

En el momento en que la organización logre determinar que es necesario cambiar el SGC, los cambios que se llevaran a cabo deben ser de manera planificada considerando el propósito y consecuencias de los cambios efectuados, tomar en consideración el SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y el nombramiento de autoridades.

#### **d) Apoyo**

**Generalidades:** La organización debe identificar y brindar los recursos requeridos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora constante del SGC.

**Personas:** El organismo debe proporcionar un número determinado de personas para una eficiente implementación del sistema de



gestión de calidad y para las operaciones y el funcionamiento total de sus procesos.

**Infraestructura:** El organismo debe proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la ejecución de sus procesos y conseguir la satisfacción de sus clientes con sus productos y servicios.

**Incluye**

- Edificios y servicios
- Equipos de hardware y software
- Recursos de transporte
- Equipar tecnológicos de información y comunicaciones.

**e) Operaciones**

***Planificación y control operacional***

La organización debe tener la capacidad de planificar, ejecutar y controlar sus procesos necesarios para tener la capacidad necesaria para la provisión de productos y servicios.

***Requisitos para los productos y servicios***

- Comunicación con el cliente
- Determinación de los requisitos para los productos y servicios
- Revisión de los requisitos para los productos y servicios
- Cambios en los requisitos para los productos y servicios

***Diseño y desarrollo de los productos y servicios***

**Generalidades:** La organización debe mantener en ejecución el diseño y desarrollo necesario para mantener una constante provisión de productos y servicios.

**Planificación de resultados:** La organización debe identificar las fases y controles necesarios para el diseño y desarrollo.

**Entradas para el diseño y desarrollo:** La organización debe identificar los requisitos principales para los diferentes productos

específicos y servicios que se van a diseñar y desarrollar.

**Controles del diseño y desarrollo:** La organización debe emplear los controles para garantizar que; se definan resultados, realizar verificaciones para la evaluación de resultados que cumplan los requisitos, realizar actividades de verificación, tomar acciones determinadas sobre problemas específicos, conservar toda la información documentada.

**Salidas de diseño y desarrollo:** La organización debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos de entrada, de que sean adecuadas para los procesos siguientes y el abastecimiento de productos y servicios, incluir los requisitos de seguimiento y medición, especificar las características de los productos y servicios.

**Cambios de diseño y desarrollo:** La organización debe identificar, analizar y tener control sobre los cambios que se hicieron en el proceso diseño y ejecución de los productos y servicios, cuyos cambios deben asegurarse de que no tenga un impacto negativo en el cumplimiento de los requisitos.

#### **f) Evaluación del desempeño**

##### ***Seguimiento, medición análisis y evaluación***

**Generalidades:** se deben determinar los productos o servicios requieren seguimiento y medición, establecer métodos de seguimiento para conseguir resultados confiables, tiempo en el cual desarrollar el seguimiento y medición, cuando analizar y evaluar los resultados obtenidos del seguimiento y medición.

**Satisfacción del cliente:** Se debe realizar un análisis profundo en el nivel de satisfacción de los clientes evaluando si los productos cumplen con sus necesidades y expectativas. El organismo debe identificar y realizar un estudio y seguimiento de esta información.

**Análisis y evaluación:** El análisis de los datos de forma apropiada se dan después de un seguimiento minucioso y medición de datos obtenidos como resultados son utilizados para la evaluación de: la conformidad, el grado de satisfacción, a nivel de desempeño y eficacia, si el plan utilizado ha sido aplicado con eficiencia, el nivel de desempeño de los proveedores.

#### ***Auditoría Interna***

El organismo debe realizar una serie de auditorías internas durante intervalos de tiempo determinados para brindar información que sea conforme con: los requisitos que necesite la organización para su SGC y que cumpla los requisitos de esta norma.

La organización tiene el deber de planificar, establecer, ejecutar, y mantener varios programas de auditoria, también definir los criterios de la auditoria, elegir a los auditores que los llevaran a cabo, proveer resultados confiables de manera pertinente, mantener toda la información documentada como prueba de la implementación del programa de auditoria.

#### ***Revisión por la dirección***

Generalidades: La alta dirección debe estar en constante supervisión del SGC de la entidad en intervalos de tiempo específicos, con el fin de asegurar la beneficio, adecuación, eficiencia y organización continua.**Fuente especificada no válida.**

#### **g) Mejora**

**Generalidades:** La entidad debe mejorar e incluir cualquier acción que sea necesaria para cumplir con los requisitos de los usuarios y aumentar de forma considerable la satisfacción del cliente.

**No conformidad y acción correctiva:** Cuando sucede una inconformidad la entidad debe tomar acciones para identificarla y corregirla, debe hacerse responsable ante las consecuencias, debe ejecutar las acciones necesarias, ejercer una revisión constante sobre

la eficacia en las acciones corregidas.

**Mejora continua:** La entidad debe estar en constante mejora en la conveniencia, adaptación y eficacia del SGC.

La entidad debe tomar en cuenta los resultados obtenidos del análisis y la evaluación, para

### **Teoría de la administración y la gestión de la calidad**

El tema de la calidad es una dificultad por las cuales atraviesan las empresas desde la antigüedad. La preocupación de las entidades por la calidad de los productos y servicios que se ofrecen no tienen una fecha exacta en la historia de cuando se inició este proceso. El interés de los usuarios por poder adquirir un producto o servicio bien hecho cumpliendo todos los estándares de calidad, siendo evaluados por los mismos clientes o por fiscalizadores debidamente equipados con sus verificaciones, estos han estado presentes desde los inicios de la civilización, de modo diferente de acuerdo a su ubicación geográfica y tiempo específico.

### **Concepto de calidad**

El concepto de calidad es aplicado para la descripción de productos con estándares altos de calidad tomando en cuenta todas sus características. La calidad es muy importante porque logra relacionar la trascendencia de calidad con el nivel de excelencia del producto. En otras palabras, un producto de calidad es claramente más costoso ya que llama la atención y cumple con mayores estándares de excelencia que un producto que es más accesible para todas las personas.

### **Enfoques de gestión de la calidad**

Actualmente, no se dispone de un concepto cabal e íntegro de gestión de la calidad que este aceptado por la generalidad de los estudiosos y comunidad científica. Sin embargo, se puede afirmar que es un

constructo inobservable, y posible de poder observar mediante otras variables y estos solo llegar hasta la percepción. Asimismo, se sigue presentando una relevante incertidumbre respecto a la práctica de los enfoques de gestión de calidad, sin que se sepan con la razonabilidad del caso, los principios, prácticas y técnicas para desarrollar óptimamente. Estos distintos enfoques de gestión de la calidad, se diferencian por tres dimensiones: (Camison, Cruz, & Gonzales, 2006)

- a) Principios que asumen y que guían el accionar organizacional.
- b) Prácticas, -actividades- que unen para llevar a la praxis dichos principios.
- c) Técnicas, que aspiran hacer efectivo dichas prácticas.

Los enfoques de gestión de la calidad que confluyen principios, prácticas y técnicas, son los siguientes:

- a) El enfoque como inspección.
- b) El enfoque como control estadístico
- c) El enfoque como aseguramiento de la calidad
- d) El enfoque japonés
- e) El enfoque integrador como gestión de la calidad total.

### **El sistema integrado de gestión**

El (SIG) es una plataforma común para enlazar todos los sistemas de una entidad, recolectando los datos documentados y los antecedentes, manuales de gestión ordenamientos, guías de trabajo, documentos técnicos, y registros, en una sola auditoría.

El (SIG) debe dar facilidades en la ejecución de sus procesos fundamentales para que estos cumplan con los requerimientos legales y normativos, tomando como referencia los marcos normativos y reglamentarios de la entidad que tenga la obligación de cumplir. (Cuatrecasas, 2010)

### **Calidad total - Deming**

William Edwards Deming, (1900-1993) fue profesor universitario de especialidad Estadístico, impulsor de esta teoría de calidad total, gracias a esta personalidad hoy se conoce un poco más, respecto a la calidad, sus trabajos de investigación introducen en la industria japonesa principios novedosos en la gestión, los cuales revolucionaron la calidad y productividad. En el proceso de la segunda Guerra Mundial, Deming instruyó a técnicos e ingenieros estadísticos que conducen a la mejora de la calidad en materiales de guerra. Sin embargo, su trabajo fue inadvertido. Posteriormente, ya por el año 1950 se traslada a Japón, momento en el cual su industria y economía se hallaba en plena crisis. Instruyó a profesionales en administración, ingeniería y científicos, cómo se debe producir bienes y servicios con la debida calidad. Asimilando y poniendo en práctica sus principios. Modificaron su manera de pensamiento, estilo de administración y su relación con los trabajadores. Siguiendo la filosofía de Deming, giró su economía y producción por completo para seguidamente convertirse en uno de los países líder del mercado mundial. (Kailean Consultores, 2018)

Después de 30 años, los americanos contemplaron y vieron como Japón pasaba en el poco tiempo a ser una potencia industrial, buscó la asesoría de Deming. En su regreso a los EE.UU. por el año 1980, Deming promovió un programa emitido por la cadena de televisión NBC con el título de *“Si puede Japón... ¿Por qué nosotros no podemos?”* De esta forma, la petición de sus servicios aumento de manera espectacular.

Por el año 1986 publicó su obra *“Out of the crisis”*, en el cual documenta de manera apropiada el pensamiento y la práctica que llevó a transformar la industria manufacturera japonesa. En la referida obra plantea sus **14 principios** básicos para toda gestión y

transformar la eficacia organizacional. Siendo estos los que a continuación se describe:

1. **Constancia.** Mantener constancia con la finalidad de mejora del bien y servicio con el propósito de ser más competente, la organización y crear puestos de trabajo.
2. **Nueva filosofía.** Filosofía en la cual todos sus integrantes son beneficiarios.
3. **Inspección.** La calidad no se logra a través de inspección. Sino mediante la mejora del proceso y desarrollo de un producto de calidad desde el inicio.
4. **Compras.** Definir uno o varios proveedores y establecer con los mismos un vínculo de lealtad y confianza a largo plazo.
5. **Mejora continua.** Mantener una mejora del sistema de producción y servicios de manera continuada y permanente.
6. **Entrenamiento.** Desarrollar y fortalecer en el trabajo de todos los integrantes de la organización.
7. **Liderazgo.** Ayudar a sus integrantes a realizar mejor sus labores, crear interés y retos.
8. **El miedo.** Suprimir el miedo, fortaleciendo la seguridad y generando un ambiente de confianza entre sus colaboradores.
9. **Barreras.** Fragmentar barreras entre sus áreas y/o departamentos. Promoviendo el trabajo en equipo, cimentar un sistema cooperativo basado en el beneficio mutuo y que tenga alcance a toda la organización.
10. **Slogans.** Excluir lemas, exhortaciones y objetivos. Evitar la presión en los colaboradores.
11. **Cuotas.** Prescindir de cuotas numéricas y la gestión por objetivo.
12. **Logros personales.** Prescindir las barreras que impidan el orgullo de sus integrantes por su trabajo.
13. **Capacitación.** Instaurar un programa educativo y de entrenamiento para sus trabajadores.

14. **Transformación.** Que todos en la organización trabajen para llevar a cabo la evolución y transformación.

Estos 14 principios, muy a pesar de los años transcurridos, siguen vigentes. La praxis demuestra que, aplicándolos de manera correcta hay un incremento de la calidad y reducción de costos. A Deming se ha atribuido el conocido Círculo PDCA. Ya que éste se encargó de su difusión de manera masiva mediante su obra y de las cuantiosas implementaciones del SGC exitosas en las que participó. Este ciclo PDCA consta de 4 pasos o fases cíclicas, de tal manera que una vez terminado la cuarta fase debe regresarse a la primera y repetir el ciclo. De esta forma, permite la revisión periódica para agregar nuevas mejoras.

- **P = Planear:** Preparación a detalle antes de actuar.
- **D = Desarrollar:** Ejecutar lo planeado.
- **C = Comprobar:** Comprobar el resultado.
- **A = Actuar:** Proceder de una forma establecida.

Si el resultado es satisfactorio, o volver a comenzar otro ciclo PDCA en caso fuera contrario. Siendo la idea en todo momento el logro de una mejora continua, a través de la reducción de errores y fallas, el incremento de la eficiencia y eficacia, solución de problemáticas y previsión y supresión de potenciales riesgos.



**Figura 1.** *Circula PDCA*

Gracias a la aplicación de estos principios se ha logrado evidenciar que incrementando la calidad se reducen los costos y por ende, los



ahorros se le puede trasladar a los clientes y/o usuarios. (Kailean Consultores, 2018)

### **2.2.3 Gestión administrativa**

Es el instrumento que se aplica en entidades con el propósito de lograr alcanzar sus objetivos, metas y tener satisfechos sus requerimientos lucrativos y sociales. Si los directivos y cuerpo gerencial de organizaciones realizaran como se debe su trabajo, mediante una eficiente y eficaz gestión, existiría mayores posibilidades que cualquier organización alcance sus objetivos y metas, por tanto, se puede afirmar que el desempeño de la plana gerencial o directivos, es factible medir de conformidad con el grado en que estos cumplieran con el proceso administrativo. (Hurtado, 2008)

Asimismo, se refiere a aquellos factores que ocasionan efectos en organizaciones, los cuales son: *Planificación, organización, dirección y control*, y que cualquier organización tiene como objetivo elemental gestionar y asegurar la prosperidad y satisfacción de sus clientes y/o usuarios; de igual forma, el proceso de gestión administrativa, representa un proceso dinámico que comprende el pasado, presente y futuro.

Según (Jones & George, 2008) refieren que la gestión administrativa como un conjunto de disposiciones asumidos y gestiones que conducen a alcanzar objetivos y metas predeterminadas por la dirección de la organización, relacionando este concepto de gestión al logro de objetivos y metas planificadas, por ello, no debiendo entenderse como el conjunto de diligencias para lograr un fin, sino un fin en sí mismo.

#### **La administración y la universidad peruana.**

Para (Espinoza, 2000) señala al respecto que, la administración como ciencia social y actividad profesional adquiere cada vez enorme relevancia en momentos actuales a nivel global, con un vasto marco

teórico, y que como una disciplina ecuménica, ya que su inicio es desde los albores de la existencia misma del hombre, señala también, que la administración-desprovista de toda discusión de orden semántico y etimológico- es una actividad que toda persona ejecuta para lograr objetivos pre establecidos, y que para ello solo necesita uso de razón, y la realización de las actividades planeadas para lograr sus objetivos, es decir en el contexto de su familia, economía, su futuro, su tiempo etc. En consecuencia, todos los seres humanos, somos por antonomasia administradores.

En ese contexto se destaca dos situaciones bien definidas; una, el desarrollo de una administración intuitiva; siendo esta una administración por parte de las personas en general, utilizando la simple razón; y la otra administración profesional y/o especializada, esta administración es desarrollada solamente por personal premunidas con ciertos perfiles profesionales.

De lo señalado, se advierte que la administración universitaria son aquellas actividades orientadas al logro de resultados que tengan repercusión directa en el desarrollo de la misma institución, y que sus administradores naturales son en el orden siguiente: Rectores, Vicerrectores, Decanos, y funcionarios en general sin excepción, conocidos también como cuadro gerencial de las universidades. Por tanto, los resultados que se obtengan son el reflejo única y exclusivamente a la calidad de sus administradores y/o cuadro gerencial. En otras palabras, la administración universitaria, es la forma como su cuerpo gerencial universitario. Y con respecto al término de administración universitaria, con gerencia universitaria, estos se consideran sinónimos, así como también con el término de gestión universitaria.

Sin embargo, hoy en día con el proceso de licenciamiento de las universidades del Perú, se puede apreciar de más cerca cómo es que las universidades del Perú han sido administradas, al extremo de que

algunos de ello no alcanzan objetivamente a cumplir los requisitos mínimos de calidad y que en su afán de incompetencia recurren a leguleyadas como acciones de amparo, medidas cautelares entre otros recursos, que no hacen más que mostrarse y/o revelarse su objetiva incompetencia de su cuerpo gerencial. (Espinoza, 2000)

En ese sentido, la gestión administrativa es causa y efecto de la acción de administrar, en cualquier situación y/o escenario, necesitándose acumular material y recursos humanos para la gestión de la empresa sea cual fuera su tamaño y giro, haciéndose la administración de gran relevancia para el logro de objetivos y metas organizacionales.

A continuación, se presenta y desarrolla cada uno de los factores del proceso administrativo ligado intrínsecamente a la gestión institucional, estos son:

### ***Planificación.***

Respecto a este punto, sostiene (Huisa, 2013) que, siendo el primer factor y/o situación del ciclo de la administración, comprender y establecer en éste, objetivos y metas a alcanzar, caudales y medios con la finalidad de alcanzar óptimos niveles de progreso de un país, u organización.

Por otro lado (Patricio, 2009) señala que, la planificación va adquiriendo cada vez y más una gran relevancia, primordialmente porque la gestión de cualquier ente tiene una relación implícita con la capacidad de la administración de manera eficaz y eficiente sus caudales y material. De allí es que se deriva el impacto de la planificación en el desarrollo institucional.

La planificación recobra cada vez mayor relevancia porque está relacionado con la capacidad de administrar, ya que, en tiempos actuales y complejidad, no realizar un planeamiento es planificar la ruina perentoria de toda organización.

Finalmente (Louffat, 2012) refiere que la planificación es la pauta orientadora y ofrece los puntos del objetivo planificado a lograr, al mismo tiempo, con un diagnóstico y prescripción de posibilidades de corte administrativo establecido para alcanzar derivaciones sostenibles y rentables con el transcurso del tiempo.

### ***Organización.***

Según (Louffat, 2012) refiere que la organización es diseñar la clasificación interna de la organización en consonancia con el planeamiento establecido de manera preliminar. Por tanto, la estructura de ordenamiento interno más adecuado y relacionados a maniobras que se pretenden considerarse en la entidad.

También, señala que la entidad hace factible la definición de estructuras sensatas y jerárquicas ordenados, que brinda la posibilidad que sus participantes imaginen el qué y cómo van a desarrollar sus funciones, el nivel de autoridad y responsabilidades en lograr objetivos y metas institucionales. Por tanto, organizar es fusionar los medios que se disponen (personal, técnicas, capital, etc.) para alcanzar metas y objetivos establecidos. (Louffat, 2012)

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 2009) señalan que, en la entidad, son los procesos por el cual se establece y distribuye las labores, nivel de autoridad, así como de caudales entre sus componentes de la entidad, de tal manera que las metas y objetivos establecidos se logren alcanzar.

El proceso de organizar, mandar y distribuir trabajos, niveles de autoridad y caudales entre sus miembros de un ente y los delegados de oficinas de *CI* deben de considerar aquellos factores y *metas* de la entidad, y su *plan estratégico* para buscar el logro de dichos objetivos y metas, así de la capacidad institucional para orientar y/o reorientar sus trabajos respecto a sus respectivos planeamientos y estrategias institucionales. Refieren (Stoner, Freeman, & Gilbert, 2009)

### ***Dirección***

Concerniente al acto de dirigir, orientar y conducir a un determinado grupo humano o personas integrantes de una organización, con el propósito de alcanzar metas y objetivos pre determinados; es decir, echar al movimiento del factor humano en esa dirección.

También tenemos a (Huisa, 2013) quien refiere respecto a la dirección que, es la predisposición del personal subordinado; y no se debe entender como sumisión. Dicho personal es apropiadamente orientado y los directivos y superiores tienen la gran responsabilidad de conducir de manera adecuada sus tareas, al mismo tiempo que tenerlos motivados al cumplimiento de sus labores con la debida responsabilidad y diligencia. Para ello, el directivo o superior aplicará su estilo particular con el debido tino de un liderazgo genuino.

(Robbins & De Cenzo, 2013) afirma por su parte que, la dirección como fase del proceso administrativo, los superiores y directivos deben mantener siempre al personal a su cargo debidamente motivados para el desarrollo de las actividades del resto, elegir la vía de comunicación más apropiado, y resolver aquellas contingencias que se presenten entre los conformantes de la entidad.

La dirección por lo regular comienza con sesiones de motivación, de tal forma que esta situación contribuya al grado de responsabilidad del personal; incluyen aquellos factores que promueven, encaminan y apoyan la gestión en un sentido personal y de compromiso. Por tanto, la motivación es el proceso que consiste en tener influencia en las conductas de sujetos, establecido en la prudencia, que hace que el personal funcione. La motivación y el acto de motivar está referido a aquel ingrediente que se inyecta a la conducta del personal de forma sensata. (Robbins & De Cenzo, 2013)

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 2009) señalan que el acto de dirección envuelve ordenar, influir y motivar a los integrantes de la entidad para

que realicen sus quehaceres. Las relaciones y el factor tiempo son primordiales para las actividades de una apropiada dirección.

La dirección también implica conducir las voluntades del personal para el desarrollo de aquellas actividades establecidas en planes y accesoriamente el logro de los objetivos de la entidad. Considerándose la parte principal del proceso administrativo, pues por medio de él se obtiene resultados que servirán en su evaluación al administrador; por tanto, la dirección es la etapa más significativa, ya que abordan de forma directa con el personal, y éstas tienen su influencia en el éxito o fracaso de la institución, refieren (Stoner, Freeman, & Gilbert, 2009)

### ***Control.***

Refiere fundamentalmente al proceso evaluativo y correctivo, con la finalidad de asegurar que lo que se está ejecutando se encuentra acorde al planeamiento de desarrollo institucional.

(Huisa, 2013) refiere que la fase de control nos ayuda a conocer el desempeño respecto a los objetivos y metas organizacionales, detectar algún tipo de desviación de criterio y/o medida de calidad, así como el planteamiento de correctivos a que hubiere lugar, a fin de cumplir lo planificado. Es conocido también aquellos instrumentos de control como son: el plan operativo, presupuestos, registro de exámenes, entre otros aspectos.

Asimismo, (Koontz & Weihrich, 1994), afirma que el CI es responsabilidad de todo el personal que integra la organización. El CI, demanda un proceso de sensibilizar al personal de manera periódica entre sus miembros y, sobre todo, un empoderamiento respecto al CI y sobre todo una responsabilidad y conducta voluntaria hacia el logro de tareas, objetivos y metas organizacionales. Toda vez que el CI admite enfrentar riesgos, así como de alcanzar metas y objetivos de la entidad.

Finalmente, (Robbins & De Cenzo, 2013) sostienen que la actividad de

control es el proceso de vigilancia de las diligencias que se desarrolla de acuerdo a lo señalado en los planes y se dispongan las medidas correctivas en cuanto a desviaciones de criterios instituidos. Ya que un sistema efectivo de control tiene que garantizar que, el desarrollo de las actividades sea de acuerdo a lo determinado, de tal forma se alcance objetivos y metas de la entidad.

### **2.3 Marco conceptual.**

#### *Administración*

Ciencia compuesta por principios, técnicas métodos y prácticas, aplicado a un conjunto de sujetos y objetos, el cual consiente el establecimiento de medios razonados de esfuerzos y cooperativos, mediante el cual se logra conseguir propósitos en común y que estos no serían posible alcanzar de forma individual en entes y/u organizaciones. (Bateman & Snell, 2009)

#### *Ambiente de trabajo*

Conjunto de medios en los cuales se realizan determinados trabajos.

Estos medios y/o condiciones incluye el factor físico, social, psicológico y medio ambiental (temperatura, esquema de afirmación, ergonomía y composición de atmosfera) (Norma ISO:9000, 2020 – 3.3.4)

#### *Aseguramiento de calidad*

Es parte de la gestión de la calidad encaminado a proveer confianza en que los objetivos y metas se cumplirán de conformidad en los requisitos de la calidad (Norma ISO:9000, 2020 – 3.2.11)

#### *Calidad:*

Esta referido a distintos factores de la actividad de entidad, pudiendo ser en un producto, servicio, proceso, producción o sistema de la prestación de servicios, se debe entender también como una corriente o apreciación y pensamiento que impregna toda organización en sus usuarios y/o clientes. Asimismo, la calidad está referida a aquella capacidad que posee un bien y/o servicio en la satisfacción de necesidades implícita o explícita según un

parámetro o criterio adoptado. Finalmente, la calidad es aquella propiedad inherente de una cosa que admite caracterizarlo y valorarlo respecto a las demás de su especie. (Carro & Gonzales, 2000)

#### *Control*

Es el proceso de verificación del desempeño de diferentes áreas, actividades y funciones de una determinada entidad, por lo usual, ello indica desarrollar una comparación entre el rendimiento que se espera y lo previamente señalado, respecto a criterios previamente establecidos, y desplegar las acciones correctivas en cuanto sea necesario. (Estupiñan R. , 2015)

#### *Control de gestión*

Es aquella evaluación que realiza a la gestión respecto a sus objetivos determinados y de los resultados alcanzados, con relación a la utilización de caudales de la entidad. (Estupiñan R. , 2015)

#### *Control interno*

Son aquellos procesos que de manera integral es desarrollado por quienes están al frente de la organización y los que son parte de esta, diseñado para hacer frente a riesgos que se puedan presentar, el mismo que sirve de base para brindar seguridad razonada en el alcance de los objetivos y metas organizacionales. (Estupiñan R. , 2015)

#### *Control de la calidad*

Fragmento de la gestión de la calidad orientado al estricto cumplimiento de los requerimientos de la calidad (Norma ISO:9000, 2020 – 3.2.10)

#### *Cumplimiento*

Es aquella acción y efecto de cumplir o cumplirse. Referido también a la ejecución de algo; enmendar algo o a alguien y proveerle de aquello que le falta, hacer algo que se tiene pendiente y/o debe; o sencillamente de ser el día en que finaliza el plazo de un determinado compromiso. (Estupiñan R. , 2015)



### *Debilidades*

Escenarios que restringen o inhiben el éxito de una entidad, en sus actividades y/o operaciones que desarrolla (Estupiñan R. , 2017)

### *Dirección*

Es aquella acción y/o efecto de dirigir (Conducir algo hacia un determinado lugar, guiar, encauzar operaciones a un determinado fina, regir, emitir reglas, aconsejar o alinear). (Del Río, 2009)

### *Economía*

Ciencia social dedicada al estudio de los procesos productivos, de extracción, cambio, repartimiento y consumo de bienes y servicios que la colectividad requiere, así como la forma en que el pueblo se organiza, funciona, prospera y sobrevive. (Del Río, 2009)

### *Eficacia*

Capacidad de lograr el efecto y/o objetivo que se espera o se desea posterior a la realización de una o varias acciones. (Del Río, 2009)

### *Eficiencia*

Referido a la habilidad de usar de manera racional los medios y/o recursos en el logro de los objetivos planificados, ello quiere decir, el cumplimiento de objetivos y metas con el mínimo de costos disponibles y de tiempo. (Del Río, 2009)

### *Enfoque preventivo*

Enfoque que frena las probables ocurrencias de contrariedades mediante la acción planificada. Así como aquella situación de prevención de recurrencia de situaciones adversas, desde el inicio (Mejía, 2015).

### *Estándar de calidad*

Nivel en que los bienes o servicios deben alcanzar para lograr satisfacción de las necesidades y expectativas de usuarios y clientes (Cuatrecasas, 2010).

### *Estándar operativo*

Es aquel desempeño básico aceptable para realizar cualquier actividad, conllevando a utilizar material, energía, mano de obra, inversiones, capital, capacidad de procesos, tiempos de ciclo, etc. (Cuatrecasas, 2010).

### *Estrategia*

Es aquel plan general y/o específico e integrado que relaciona las ventajas de la entidad con objetivos y retos ambientales que garanticen el cumplimiento oportuno y preciso de los objetivos de la organización (Cuatrecasas, 2010).

### *Evaluación*

Consiste en aplicar criterios de evaluación, de tal forma que estos permitan determinar el grado de cumplimiento de lo establecido y consecuentemente susceptible de medición al total de la entidad. (Cuatrecasas, 2010).

### *Fortalezas*

Situaciones que ayudan a alcanzar el éxito y logro de objetivos de una entidad (Torres, 2014).

### *Gestión*

Diligencias sistematizadas y/o coordinadas para la dirección y control de una entidad. (Norma ISO:9000, 2020 – 3.2.6)

### *Gestión de la calidad*

Diligencias sistematizadas y/o coordinadas para la dirección y control de una entidad en lo referente a la calidad. Esta situación por regular incluye establecer la política de calidad y la determinación de objetivos de la calidad, un planeamiento de la calidad, control de calidad, aseguramiento de calidad y mejoras de la calidad. (Norma ISO:9000, 2020 – 3.2.8)

### *Gestión de procesos*

Es aquel conjunto de diligencias y/o actividades a través de los cuales la organización identifica, opera, asegura y evalúa de forma continuada sus procesos prediseñados. (A., Peteraf, Gamble, & Strickland, 2012)

### *Mejora de la calidad*

Componente de la gestión de la calidad orientado a incrementar la capacidad de cumplimiento con las exigencias de calidad. La exigencia puede estar relacionado con cualquier situación, tal como la eficiencia, eficacia, o trazabilidad (Norma ISO:9000, 2020 – 3.2.12).

### *Método*

Conjunto de procesos y procedimientos, así como del uso de recursos orientados a la obtención de resultados. (A., Peteraf, Gamble, & Strickland, 2012)

### *Objetivos*

Propósitos y fines que se establecen alcanzar la entidad mediante y en consonancia con su misión (A., Peteraf, Gamble, & Strickland, 2012).

### *Oportunidades*

Situaciones de orden económico, social, político, tecnológico y competitivas, así como circunstancias que pueden beneficiar a una entidad de manera relevante o significativo (A., Peteraf, Gamble, & Strickland, 2012).

### *Organización*

Es un ordenamiento que se establece en grupos de personas para alcanzar algo de forma colectiva. Cualquier organización comprenderá: a) Tener preciso las funciones que le corresponde desempeñar, seguidamente dividir las labores en grupos funcionales y en unidades orgánicas. b) Tener determinado la estructura orgánica, considerando la labor que le compete a cada unidad, niveles jerárquicos y relaciones de mando, controles, grados de delegación, sistemas de coordinación, etc. (Del Río, 2009)

### *Plan de la calidad*

Documento en el cual se detalla procesos, procedimientos y recursos asociados a una aplicación, quién debe aplicarlo y cuándo se debe aplicar a un determinado proyecto, bien o servicio particular. Estos procedimientos por lo general incluyen lo relativo a procesos de gestión de la calidad y de

realización del bien. Asimismo, representa con frecuencia a fragmentos de un manual de calidad o a procedimientos debidamente documentado. También es el resultado del planeamiento de calidad (Norma ISO:9000, 2020 – 3.7.5).

#### *Plan estratégico*

Es aquel conjunto de procesos y procedimientos a través de los cuales la organización desarrolla sus estrategias para alcanzar sus metas y objetivos, en el contexto de sus valores, visión y misión. (Torres, 2014).

#### *Planificación de la calidad*

Es aquella parte de la gestión de la calidad enfocado a establecer objetivos de la calidad y a especificar los procesos operativos básicos y de recursos relacionados para el cumplimiento de objetivos de la calidad. El establecer planes de calidad puede ser parte del planeamiento de calidad. (Norma ISO:9000, 2020 – 3.2.9).

#### *Planeamiento*

Es aquel proceso ordenado diseñado con el propósito de lograr objetivos, el planeamiento implica elaborar un plan que permita llegar a concretizar una finalidad establecida. (<https://www.definicionabc.com/general/planeamiento.php>, 2019)

#### *Proceso*

Es aquel conjunto de actividades intrínsecamente relacionados o que interactúan, las cuales cambian elementos de entrada en resultados esperados. Los elementos de entrada para un proceso son por lo regular aquellos resultados de otros procesos. Los procesos de una entidad son habitualmente planeados y puestos en praxis bajo situaciones controladas para agregar valor. Un proceso en el cual el consentimiento del bien resultante, no puede ser fácil o económicamente verificado, ello habitualmente se denomina “procesos especiales” (Norma ISO:9000, 2020 – 3.4.1).

### *Satisfacción del cliente*

Es aquella actitud positiva del usuario o cliente para con la organización, que demuestre que el bien o servicio ofrecido haya satisfecho sus necesidades y expectativas. (Cuatrecasas, 2010)

### *Sistema de gestión de la calidad*

Es aquel sistema de gestión para la dirección y control de una entidad con relación a la calidad. (Norma ISO:9000, 2020 – 3.2.3).

### *Valor*

Lo que cuesta un bien, servicio, activo, proceso, o función respecto al coste o a posibles opciones. Las entidades, por lo regular, emplean situaciones de valor para la determinación del beneficio que muestran distintas alternativas con relación a su coste. Ejemplo: el valor que tienen para los clientes distintas mezclas de bienes y servicios. Las entidades requieren comprender qué es lo que valoran las distintas partes involucradas y deben proveer valor accesoriamente a cada una de ellas. Ello requiere, con regularidad, balancear el valor entre clientes y otros grupos de interés. (A., Peteraf, Gamble, & Strickland, 2012).

### *Valor agregado*

Es la incorporación de valía que se incrementa en un concluyente curso del proceso (Torres, 2014).

## CAPÍTULO III

### MÉTODO

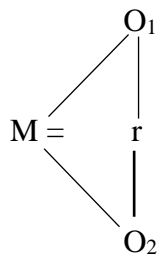
#### 3.1 Tipo de investigación.

Respecto al tipo de investigación, tenemos la versión de acuerdo a (Supo, 2012) quien señala, según:

- Intervención: *Observacional*, porque no existirá intervención alguna por parte del investigador.
- El planeamiento de acopio de datos: *Prospectivos*
- El número de ocasiones de medición de variable de estudio: *Transversal*, porque las variables serán medidas en un solo momento.
- El número de variables: *Analítico*, porque el análisis estadístico permitirá plantear y someterá a prueba sus hipótesis; de nivel básico y establecerá influencia entre componentes.

#### 3.2 Diseño de investigación.

De conformidad a las peculiaridades, la investigación es *no experimental*, de corte transversal, precisándose una posición descriptiva de sus variables con la finalidad de determinar algún tipo de relación entre ellas; su diagramación es la que a continuación se describe:



**Figura 2.** *Relación de variables*

**Notación:**

M = Muestra sujeta a estudio

O<sub>1</sub> = Variable 1.O<sub>2</sub> = Variable 2.

r = Relación entre variables

**3.3 Población y muestra.****3.3.1 Población**

La población sujeta a estudio, está comprendida por todos los trabajadores ubicados en las distintas áreas de la UJCM, entre personal nombrado y contratado: Directivos, profesionales, técnicos y asistentes; siendo estos en un número de 123 trabajadores

**Tabla 2***Población de trabajadores de la UJCM.*

Clase	Condición - Cargo	Población	%
Autoridades	Nombrados	3	2%
Directivo	Nombrados	6	5%
Jefes de Oficina	Nombrados / Contratados	37	30%
Profesionales y Bachilleres	Indeterminados / Contratados	64	52%
Técnicos y Auxiliares	Indeterminados / Contratados	13	11%
<b>TOTAL</b>		<b>123</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Reporte de la Oficina de Recursos Humanos - UJCM.**3.3.2 Muestra**

Se aplicará el muestreo probabilístico, que consiste en la aplicación de la fórmula estadística para determinar la muestra. Dicha fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + z^2 PQ}$$

**Notación:**

Z = 95% de nivel de confianza (1.96)

P = 0.60

Q = 0.40

N = Población = (123)

n = Muestra

e = nivel de error = (0.05)

Reemplazando datos, se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.6)(0.4)(123)}{(123)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.6)(0.4)}; \frac{113.4040}{1.229484}; = 92.24 \text{ con aproximación a:}$$

n = 92 – trabajadores

n = 92

Aplicando la fórmula de corrección finita, se tiene:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}; \quad n_0 = \frac{146}{1 + \frac{145}{241}}; \quad n_0 = \frac{92}{1.739837398}; \quad n_0 = 52.88 \text{ con}$$

aproximación a 53

→ n<sub>0</sub> = 53 Trabajadores.

### Tabla 3

*Muestra de trabajadores de la UJCM.*

Clase	Condición - Cargo	Muestra	%
Autoridades	Nombrados	1	2%
Directivo	Nombrados	3	5%
Jefes de Oficina	Nombrados / Contratados	16	30%
Profesionales y Bachilleres	Indeterminados / Contratados	27	52%
Técnicos y Auxiliares	Indeterminados / Contratados	6	11%
<b>TOTAL</b>		<b>53</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Reporte de la Oficina de Recursos Humanos - UJCM

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se prevé desarrollar y aplicar la siguiente técnica: Encuesta

El instrumento a emplear ha sido el cuestionario, utilizando la escala Likert por la variable independiente *Cultura Organizacional*; y por la variable dependiente *SGC*.



**Tabla 4**

*Técnica e instrumento de recolección de datos*

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Cultura Organizacional	Encuesta	Cuestionario de C.O.
SGC	Encuesta	Cuestionario de SGC

**Nota:** Elaborado por la ejecutora.

### **3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

Se utilizará el aplicativo software SPSS versión 25.0, el referido aplicativo permitirá contar con una base de datos adecuada, su análisis estadístico y de manera accesoria su presentación de los resultados en tablas y figuras.

#### **3.5.1 Técnica de análisis de datos**

Con alusión a ser exhibido de modo sintético, del total de observaciones realizadas, como el resultado de la aplicación de los instrumentos. En el estudio se efectuarán una descripción de la totalidad de respuestas respecto a las variables y sus dimensiones, para cuyo efecto se emplearán las frecuencias y porcentajes.

#### **3.5.2 Prueba de hipótesis**

Se llevará a cabo la difusión de los resultados considerando los arrojados en las pruebas de hipótesis de las dimensiones consideradas en las variables de *CO* y el *SGC* considerando el método estadístico Regresión Lineal. Ello será base para la formulación de las conclusiones finales, para ello se contrastará, con la base teórica y resultados alcanzados en la encuesta.

#### **3.5.3 Aspecto ético**

Se adoptará las consideraciones de orden ético en el trabajo de investigación. En primer lugar, se valuó la aceptación de las autoridades antes de la aplicación de instrumentos. En segundo término, se tuvo el debido cuidado en la evaluación y este sea de carácter anodino, con la finalidad de respetar la individualidad de los colaboradores. Y

finalmente, se destruirán las pruebas físicas, posterior a su digitalización, con la finalidad de eludir todo tipo de discriminación o desventaja producto de las respuestas.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Presentación de resultados

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach para la variable Cultura organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,903	18

**Fuente:** Elaborado por la investigadora

La tabla 5 muestra el Alfa de Cronbach para la variable cultura organizacional, en ella se observa que se ha obtenido un alfa de 0,903 o 90,3% de confiabilidad interna, lo cual demuestra que el instrumento aplicado para esta variable como es cultura organizacional, pues tiene muy buena confiabilidad interna

Gestión de calidad

**Tabla 6**

*Alfa de Cronbach para la variable SGC*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,900	18

**Fuente:** Elaborado por la investigadora

Al igual que en la tabla 6, en ella muestra el Alfa de Cronbach para la variable SGC, que muestra una confiabilidad de 90% para dicha variable, lo cual demuestra que existe buena confiabilidad interna en el instrumento aplicado como es el cuestionario.

**Variable:** Cultura organizacional

**Tabla 7**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión ambiente de control en la planificación*

<b>Interrogante</b>	<b>No Implementado</b>	<b>En proceso</b>	<b>Implementado</b>	<b>Total</b>
¿Las Unidades orgánicas administrativas cuentan con lineamientos o normas internas aprobadas que regulen los procesos de planificación?	11	27	15	53
	20,8%	50,9%	28,3%	100,0%
¿Las Unidades orgánicas de administración planifican sus actividades antes del inicio del ejercicio?	14	25	14	53
	26,4%	47,2%	26,4%	100,0%

**Fuente:** Elaborado por la investigadora

La tabla 7 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión ambiente de control en la planificación, en ella se observa que para la interrogante de si:

- ¿Las Unidades orgánicas administrativas cuentan con lineamientos o normas internas aprobadas que regulen los procesos de planificación?; en ella se observa que el 50,9% manifestaron que se encuentra en proceso, el 28,3% manifestaron que esta se encuentra de forma implementada y el 20,8% manifestaron que no se encuentra implementado.
- ¿Las unidades orgánicas de administración planifican sus actividades antes del inicio del ejercicio?; según la tabla se observa que el 47,2% manifestaron que se encuentra en proceso, en tanto que el 26,4% de los encuestados manifestaron que no esta se encuentra no implementado y el

otro 26,4% manifestaron que se encuentra implementado.

**Tabla 8**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión ambiente de control en la ejecución*

Interrogante	No Implementado	En proceso	Implementado	Total
¿Los directivos y trabajadores de las actividades administrativas implementan las normas de control interno en los procedimientos que les corresponde desarrollar?	18	24	11	53
	34,0%	45,2%	20,8%	100,0%
¿En qué estado cree Ud., que se encuentra el Órgano de Control Interno de la Universidad, en sus labores?	17	31	5	53
	32,1%	58,5%	9,4%	100,0%
¿En qué estado se encuentra la difusión, e información del cumplimiento de sus objetivos, metas o resultados de la entidad, a través de los canales de comunicación e información que dispone	17	29	7	53
	32,1%	54,7%	13,2%	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador

La tabla 8 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión ambiente de control en la ejecución, en ella se observa que para la interrogante de si:

- ¿Los directivos y trabajadores de las actividades administrativas implementan las normas de control interno en los procedimientos que les corresponde desarrollar?, en las cuales el 45,2% contestaron que esta se encuentra en proceso, seguido de un 34% de las cuales manifestaron que se encuentra no implementado y finalmente el 20,8% de los encuestados manifestaron que se encuentra implementado.
- ¿En qué estado cree Ud., que se encuentra el Órgano de Control Interno de la Universidad, en sus labores?; el 58,5% de los encuestados manifestaron que se encuentra en proceso, en tanto que el 32,1% manifestaron que se encuentra no implementado y únicamente el 9,4% de los encuestados manifestaron que si se encuentra implementado.

- ¿En qué estado se encuentra la difusión, e información del cumplimiento de sus objetivos, metas o resultados de la entidad, a través de los canales de comunicación e información que dispone?; en ella el 54,7% manifestaron que se encuentra en proceso, el 32,1% contestaron que no está implementado y el 13,2% es que si esta implementado

**Tabla 9**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión ambiente de control en la evaluación*

Interrogante	No Implementado	En proceso	Implementado	Total
¿En qué estado cree Ud. que se encuentran las actividades de seguimiento, sensibilización, orientación y soporte en las actividades de las unidades administrativas para el cumplimiento del SCI?	17	32	4	53
	32,1%	60,4%	7,5%	100,0%
¿En qué estado se encuentra la Evaluación Anual del desempeño de los directivos y trabajadores?	24	28	1	53
	45,3%	52,8%	1,9%	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador

La tabla 9 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión ambiente de control en la evaluación, en ella se observa que para la interrogante de si:

- ¿En qué estado cree Ud. que se encuentran las actividades de seguimiento, sensibilización, orientación y soporte en las actividades de las unidades administrativas para el cumplimiento del SCI?; en la tabla 9 se observa que el 60,4% manifestaron que esta se encuentra en proceso, el 32,1% es que se encuentra no implementado y finalmente el 7,5% de los encuestados manifestaron que si esta implementado.
- ¿En qué estado se encuentra la Evaluación Anual del desempeño de los directivos y trabajadores?; el 52,8% de los encuestados manifestaron que únicamente se encuentra en proceso, el 45,3% manifestaron que se encuentra no implementado y finalmente el 1,9% manifestaron que si se encuentran implementado.

**Tabla 10**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión ambiente de control en la mejora continúa*

<b>Interrogante</b>	<b>No Implementado</b>	<b>En proceso</b>	<b>Implementado</b>	<b>Total</b>
¿En qué situación se encuentran las medidas o indicadores para evaluar su desempeño, logro de sus objetivos, metas o resultados, de las unidades administrativas?	19	32	2	53
	35,8%	60,4%	3,8%	100,0%
¿En qué situación cree que se encuentran el reglamento interno de trabajo, relacionado al cumplimiento responsable de sus funciones e implementación del SCI, implementado, en su área de trabajo?	8	34	11	53
	15,1%	64,1%	20,8%	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador

La tabla 10 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión ambiente de control en la continua, en ella se observa que para la interrogante de si:

- ¿En qué situación se encuentran las medidas o indicadores para evaluar su desempeño, logro de sus objetivos, metas o resultados, de las unidades administrativas?; en ella se observa que el 60,4% manifestaron que se encuentra en proceso, el 35,8% manifestaron que se encuentra no implementado y el 3,8% es que si se encuentra implementado.
- ¿En qué situación cree que se encuentran el reglamento interno de trabajo, relacionado al cumplimiento responsable de sus funciones e implementación del SCI, implementado, en su área de trabajo?; el 64,1% de los encuestados manifestaron que se encuentra en proceso, el 20,8% de los encuestados manifestaron que se encuentra implementado y únicamente el 15,1% de los encuestados manifestaron que no está implementado.

**Tabla 11**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión Información y Comunicación en la planificación*

<b>Interrogante</b>	<b>No Implementado</b>	<b>En proceso</b>	<b>Implementado</b>	<b>Total</b>
¿La información y comunicación de las actividades administrativas son planificadas e implementadas de forma oportuna; con objetivos, metas, indicadores y presupuestos?	12	27	14	53
	22,6%	51,0%	26,4%	100,0%
¿En qué situación se tiene el presupuesto e indicadores, y su oportunidad en autorizar su ejecución?	10	38	5	53
	18,9%	71,7%	9,4%	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador

La tabla 11 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión Información y Comunicación en la planificación, en ella se observa que para la interrogante de si:

- ¿La información y comunicación de las actividades administrativas son planificadas e implementadas de forma oportuna; con objetivos, metas, indicadores y presupuestos?; según la tabla muestra que el 51,0% manifestaron que esta se encuentra en proceso, seguido de un 26,4% de los encuestados manifestaron que se encuentra implementado y el 22,6% es que no se encuentra implementado.
- ¿En qué situación se tiene el presupuesto e indicadores, y su oportunidad en autorizar su ejecución?; según la tabla el 71,7% de los encuestados manifestaron que esta se encuentra en proceso, seguido de un 18,9% es que no se encuentra implementado y finalmente el 9,4% es que si se encuentra en proceso.



**Tabla 12**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión Información y Comunicación en la ejecución*

<b>Interrogante</b>	<b>No Implementado</b>	<b>En proceso</b>	<b>Implementado</b>	<b>Total</b>
¿En qué situación se encuentran la presentación de Informes de cumplimiento de actividades de su área de trabajo?	10	31	12	53
	18,9%	58,5%	22,6%	100,0 %
¿En qué situación cree que está, la información de ejecución presupuestal semestral, y si este se revela mediante canales de comunicación que dispone (Internet, periódico mural, documentos oficiales, entre otros) por las unidades administrativas?	20	28	5	53
	37,7%	52,9%	9,4%	100,0 %
¿En qué situación cree Ud., que está la información de rendición de cuentas y si estas son publicadas a través de los canales de comunicación que dispone por las unidades administrativas?	24	23	6	53
	45,3%	43,4%	11,3%	100,0 %

**Fuente:** Elaboración del investigador

La tabla 12 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión Información y Comunicación en la ejecución, en ella se observa que para la interrogante de si:

- ¿En qué situación se encuentran la presentación de Informes de cumplimiento de actividades de su área de trabajo?; en ella el 52,8% de los encuestados manifestaron que esta se encuentra en proceso, el 22,6% de los encuestados manifestaron que se encuentra implementado y el 18,9% es que aún no se encuentra implementado.
- ¿En qué situación cree que está, la información de ejecución presupuestal semestral, y si este se revela mediante canales de comunicación que dispone (Internet, periódico mural, documentos oficiales, entre otros) por las unidades administrativas?; el 52,9% es que esa se encuentra en proceso, el 37,7% manifestaron que aún no está implementado y finalmente el 9,4% de los encuestados manifestaron que esta se encuentra en proceso.
- ¿En qué situación cree Ud., que está la información de rendición de cuentas y si estas son publicadas a través de los canales de comunicación que

dispone por las unidades administrativas?; el 45,3% es que no se encuentra implementado, el 43,4% es que se encuentra en proceso y el 11,3% manifestaron que si está en proceso.

**Tabla 13**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión Información y Comunicación en la evaluación*

Interrogante	No Implementado	En proceso	Implementado	Total
¿Cómo califica la información sobre SCI reportados por los trabajadores, para tomar decisiones?	21	28	4	53
	39,6%	52,9%	7,5%	100,0%
¿En qué situación se encuentra los objetivos, metas e indicadores y si estos son evaluados periódicamente por los directivos de las oficinas administrativas, para su cumplimiento?	21	29	3	53
	39,6%	54,7%	5,7%	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador

La tabla 13 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión Información y Comunicación en la ejecución, en ella se observa que para la interrogante de si:

- ¿Cómo califica la información sobre SCI reportados por los trabajadores, para tomar decisiones?; según la tabla el 52,9% manifestaron que se encuentra en proceso, el 39,6% de los encuestados manifestaron que aún no se encuentra implementado y finalmente el 7,5% es que esta si se encuentra implementado.
- ¿En qué situación se encuentra los objetivos, metas e indicadores y si estos son evaluados periódicamente por los directivos de las oficinas administrativas, para su cumplimiento?, según la tabla el 54,7% de los encuestados manifestaron que esta se encuentra en proceso, el 39,6% de los encuestados manifestaron que no se encuentra implementado y el 5,7% de los encuestados manifestaron que esta si se encuentra implementado.

**Tabla 14**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión Información y Comunicación en la mejora continua*

<b>Interrogante</b>	<b>No Implementado</b>	<b>En proceso</b>	<b>Implementado</b>	<b>Total</b>
¿Se tiene preestablecidos los procesos de determinación e informes de debilidades de control interno a los directivos de la Universidad y sobre su importancia de mejorar el SCI?	22	27	4	53
	41,5%	51,0%	7,5%	100,0%
¿Existen informes internos de autoevaluación de planes de mejora continua de las actividades administrativas de la Universidad?	30	20	3	53
	56,6%	37,7%	5,7%	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador

La tabla 14 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión Información y Comunicación en la mejora continua, en ella se observa que para la interrogante de si:

- ¿Se tiene preestablecidos los procesos de determinación e informes de debilidades de control interno a los directivos de la Universidad y sobre su importancia de mejorar el SCI?; según la tabla el 51,0% de los encuestados manifestaron que se encuentra en proceso, el 41,5% de los encuestados manifestaron que aún no se encuentra implementado y finalmente el 7,5% de los encuestados manifestaron que si se encuentra implementado.
- ¿Existen informes internos de autoevaluación de planes de mejora continua de las actividades administrativas de la Universidad?, según la tabla para esta interrogante el 56,6% de los encuestados manifestaron que no se encuentra implementado, el 37,7% de los encuestados manifestaron que se encuentra en proceso y el 5,7% de los encuestados manifestaron que si se encuentra implementado.

**Variable:** Sistema de Gestión de la Calidad

**Tabla 15**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión planeamiento de actividades del ACI y SIC.*

<b>Interrogante</b>	<b>No Implementado</b>	<b>En proceso</b>	<b>Implementado</b>	<b>Total</b>
¿Cómo califica las actividades de los procesos de planeamiento de las actividades administrativas de su área de trabajo, cada año?	9	35	9	53
	17,0%	66,0%	17,0%	100,0%
¿Cómo califica la elaboración del plan anual de evaluación de riesgos, control interno en áreas administrativas?	20	31	2	53
	37,7%	58,5%	3,8%	100,0%
¿Ud., como parte de la UJCM, en situación considera que está su labor respecto a los objetivos misionales?	6	34	13	53
	11,3%	64,2%	24,5%	100,0%
¿Cómo considera Ud., el planeamiento y organización de actividades, respecto al cumplimiento de los objetivos del PEI?	10	39	4	53
	18,9%	73,6%	7,5%	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador

La tabla 15 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión planeamiento de actividades del ACI y SIC, en ella se observa que para la interrogante de si:

- ¿Cómo califica las actividades de los procesos de planeamiento de las actividades administrativas de su área de trabajo, cada año?; el 66% de los encuestados manifestaron que se encuentra en proceso, el 17% de los encuestados manifestaron tanto que no se encuentra implementado, pero también el mismo porcentaje manifestaron de que si se encuentra implementado.
- ¿Cómo califica la elaboración del plan anual de evaluación de riesgos, control interno en áreas administrativas?; el 58,5% manifestaron que se encuentra en proceso, el 37,7% de los encuestados manifestaron que aún no se encuentra implementado y el 3,8% manifestaron que se encuentra implementado.

- ¿Ud., como parte de la UJCM, en situación considera que está su labor respecto a los objetivos misionales?; el 64,2% manifestaron que se encuentra en proceso, el 24,5% manifestaron que si esta implementado y el 11,3% de los encuestados manifestaron que aún no se encuentra implementado.
- ¿Cómo considera Ud., el planeamiento y organización de actividades, respecto al cumplimiento de los objetivos del PEI?; según la tabla el 73% de los encuestados manifestaron que se encuentra en proceso, el 18,9% manifestaron que no se encuentra en proceso y finalmente el 7,5% de los encuestados manifestaron que se encuentra en proceso

**Tabla 16**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión ejecución de actividades de ACI y SIC*

<b>Interrogante</b>	<b>No Implementado</b>	<b>En proceso</b>	<b>Implementado</b>	<b>Total</b>
¿Cómo califica la ejecución de las actividades propias de las áreas administrativas, en relación al cumplimiento de información, servicios a los usuarios, compras, pagos oportunos, etc.?	9	36	8	53
	17,0%	67,9%	15,1%	100,0%
¿En qué situación se encuentran los mecanismos de evaluación de desempeño de funciones y obligaciones de las autoridades y directivos de la UJCM?	20	29	4	53
	38,4%	55,8%	5,8%	100,0%
¿En qué situación califica el desempeño de sus funciones como servidor (a) de la UJCM?	6	25	22	53
	11,3%	47,2%	41,5%	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador

La tabla 16 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión ejecución de actividades de ACI y SIC, en ella se observa que para la interrogante de si:

- ¿Cómo califica la ejecución de las actividades propias de las áreas administrativas, en relación al cumplimiento de información, servicios a los usuarios, compras, pagos oportunos, etc.?; el 67,9% manifestaron que esta se encuentra en proceso, el 17% de los encuestados manifestaron que

aún no se encuentra implementado y el 15,1% es que se encuentra implementado.

- ¿En qué situación se encuentran los mecanismos de evaluación de desempeño de funciones y obligaciones de las autoridades y directivos de la UJCM?; según a tabla el 55,8% es que se encuentra en proceso, el 38,4% de los encuestados es que manifestaron que no se encuentra implementado y el 15,1% de los encuestados manifestaron que se encuentra implementado.
- ¿En qué situación califica el desempeño de sus funciones como servidor (a) de la UJCM?; el 47,2% de los encuestados manifestaron que está en proceso la implementación, el 41,5% de los encuestados manifestaron que se encuentra implementado y el 11,3% de los encuestados contestaron que no se encuentra implementado.

**Tabla 17**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión acciones de evaluación de ACI y SIC*

<b>Interrogante</b>	<b>No Implementado</b>	<b>En proceso</b>	<b>Implementado</b>	<b>Total</b>
¿En qué situación se encuentran las medidas o indicadores para evaluar su desempeño, logro de sus objetivos, metas o resultados, de las unidades administrativas?	19	32	2	53
	35,8%	60,4%	3,8%	100,0%
¿En qué situación cree que se encuentran el reglamento interno de trabajo, relacionado al cumplimiento responsable de sus funciones e implementación del SCI, implementado, en su área de trabajo?	8	34	11	53
	15,0%	64,2%	20,8%	100,0%
¿La información y comunicación de las actividades administrativas son planificadas e implementadas de forma oportuna; con objetivos, metas, indicadores y presupuestos?	12	27	14	53
	22,6%	50,9%	26,5%	100,0%
¿En qué situación se tiene el presupuesto e indicadores, y su oportunidad en autorizar su ejecución?	10	38	5	53
	18,9%	71,7%	9,4%	100,0%

¿En qué situación se encuentran la presentación de Informes de cumplimiento de actividades de su área de trabajo?	10	31	12	53
	18,9%	58,5%	22,6%	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador

La tabla 17 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión ejecución de actividades de ACI y SIC, en ella se observa que para la interrogante de si:

- ¿En qué situación se encuentran las medidas o indicadores para evaluar su desempeño, logro de sus objetivos, metas o resultados, de las unidades administrativas?; el 60,4% manifestaron que se encuentra en proceso, seguido de un 35,8% manifestaron que se encuentra no implementado y finalmente el 3,8% de los encuestados manifestaron que si se encuentra implementado.
- ¿En qué situación cree que se encuentran el reglamento interno de trabajo, relacionado al cumplimiento responsable de sus funciones e implementación del SCI, implementado, en su área de trabajo?; el 64,2% manifestaron que esta se encuentra en proceso, el 20,8% de los encuestados contestaron que se encuentra implementado y el 15,0% manifestaron que se encuentra no implementado.
- ¿La información y comunicación de las actividades administrativas son planificadas e implementadas de forma oportuna; con objetivos, metas, indicadores y presupuestos?; según la tabla el 50,9% de los encuestados manifestaron que se encuentra en proceso, el 26,5% manifestaron que si e encuentra implementado y el 22,6% manifestaron que se encuentra no implementado.
- ¿En qué situación se tiene el presupuesto e indicadores, y su oportunidad en autorizar su ejecución?; el 71,7% de los encuestados manifestaron que se encuentra en proceso, el 18,9% de los encuestados contestaron que no se encuentran implementado y el 9,4% manifestaron que si se encuentra implementado.

- ¿En qué situación se encuentran la presentación de Informes de cumplimiento de actividades de su área de trabajo?; el 58,5% de los encuestados manifestaron que está en proceso, el 22,6% manifestaron que si se encuentra en proceso y el 18,9% de los encuestados contestaron que aún no se encuentra implementado.

**Tabla 18**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión acciones de mejora continua en ACI y SIC*

Interrogante	No implementado	En proceso	Implementado	Total
¿En qué situación cree que se encuentran las acciones de actividades de mejora continua que implementan las oficinas administrativas de la UJCM?	13	39	1	53
	24,5%	73,6%	1,9%	100,0%
¿Cómo cree Ud., que es el resultado, del actual proceso de mejora continua en la UJCM?	13	39	1	53
	24,5%	73,6%	1,9%	100,0%
¿Cómo califica Ud., la actual política de la UJCM, respecto a la capacitación permanente de sus servidores?	22	29	2	53
	41,5%	54,7%	3,8%	100,0%
¿Cree Ud., que los mecanismos de respuestas a las necesidades de los usuarios de la UJCM, se encuentran implementados?	19	29	5	53
	35,8%	54,8%	9,4%	100,0%
¿Cree Ud., que se encuentran debidamente implementados los mecanismos para conocer la precepción de los usuarios, respecto a la calidad del servicio brindado, por parte de la UJCM?	18	28	7	53
	34,6%	53,8%	11,6%	100,0%
¿Qué conocimiento tiene Ud., respecto a la importancia del servicio con eficiencia y eficacia en la UJCM?	10	27	16	53
	18,9%	50,9%	30,2%	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador

La tabla 18 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión acciones de mejora continua en ACI y SIC, en ella se observa que para la interrogante de si:

- ¿En qué situación cree que se encuentran las acciones de actividades de mejora continua que implementan las oficinas administrativas de la UJCM?; según ala tabla el 73,6% de los encuestados manifestaron que se



encuentra en proceso, el 24,5% manifestaron que no se encuentra implementado y el 1,9% de los encuestados manifestaron que si se encuentra implementado.

- ¿Cómo cree Ud., que es el resultado, del actual proceso de mejora continua en la UJCM?; según la tabla el 73,6% manifestaron que esta se encuentra en proceso, el 24,5% de los encuestados manifestaron que se encuentra no implementado y el 1,9% manifestaron que si se encuentra implementado.
- ¿Cómo califica Ud., la actual política de la UJCM, respecto a la capacitación permanente de sus servidores?; el 54,7% de los encuestados manifestaron que se encuentra en proceso, el 41,7% manifestaron que se encuentra no implementado y el 3,8% manifestaron que si se encuentra implementado.
- ¿Cree Ud., que los mecanismos de respuestas a las necesidades de los usuarios de la UJCM, se encuentran implementados?; según la tabla el 54,8% manifestaron que aún se encuentra en proceso, seguido de un 35,8% manifestaron que se encuentra no implementado y el 9,4% de los encuestados manifestaron que si se encuentra implementado.
- ¿Cree Ud., que se encuentran debidamente implementados los mecanismos para conocer la precepción de los usuarios, respecto a la calidad del servicio brindado, por parte de la UJCM?; según la tabla el 53,8% de los encuestados manifestaron que se encuentra en proceso, el 34,6% manifestaron que no se encuentra implementado y el 11,6% de los encuestados contestaron que si se encuentra implementado.
- Finalmente, para la interrogante de ¿Qué conocimiento tiene Ud., respecto a la importancia del servicio con eficiencia y eficacia en la UJCM?; la tabla muestra que el 50,9% de los encuestados manifestaron que se encuentra en proceso, seguido de un 30,2% de los encuestados contestaron que esta si se encuentra implementado y finalmente el 18,9% de los encuestados manifestaron que no se encuentra implementado.

## 4.2 Contratación de hipótesis

**Contratación de la primera hipótesis específica:** Se ha planteado como primera hipótesis específica lo siguiente:

*“El ambiente de control, tiene impacto en los SGC administrativa (planeamiento, ejecución, evaluación y mejora continua) de la UJCM 2020”*

**Tabla 19**

*Regresión lineal para determinar impacto del ambiente de control en los SGC administrativa del planeamiento*

Modelo	Coeficientes no Estandarizados		Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
	B	Desv. Error			
(Constante)	2,635	0,738		3,571	0,001
Planifica	0,173	0,138	0,149	1,250	0,217
Ejecuta	0,253	0,126	0,257	2,017	0,049
Evalúa	0,264	0,201	0,164	1,314	0,195
Mejora	0,557	0,186	0,357	2,990	0,004

**Fuente:** Elaboración de la investigadora

Formulación de hipótesis estadística al 5%

- **Hipótesis Nula:** El ambiente de control, no tiene impacto en los SGC administrativa del planeamiento de la UJCM 2020
- **Hipótesis Alterna:** El ambiente de control, tiene impacto en los SGC administrativa del planeamiento de la UJCM 2020

La tabla 19, muestra que el ambiente de control tiene impacto únicamente para con los indicadores de ejecuta y mejora cuyos niveles de significancia es de 0,049 y de 0,004; por ser menores al 0,05 o 5%; en tanto que los indicadores de planifica y evalúa no tiene impacto en el planeamiento de los SGC por tener valores de sigs. mayores al 5%.

**Tabla 20**

*Regresión lineal para determinar impacto del ambiente de control en los SGC administrativa de la ejecución*

Modelo	Coeficientes no Estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
	(Constante)	2,549	0,811		
Planifica	0,132	0,152	0,122	0,868	0,390
Ejecuta	0,345	0,138	0,376	2,494	0,016
Evalúa	0,194	0,221	0,130	0,880	0,383
Mejora	0,084	0,205	0,058	0,411	0,683

**Fuente:** Elaboración de la investigadora

Formulación de hipótesis estadística al 5%

- **Hipótesis Nula:** El ambiente de control, no tiene impacto en los SGC administrativa de la ejecución de la UJCM 2020
- **Hipótesis Alterna:** El ambiente de control, tiene impacto en los SGC administrativa de la ejecución de la UJCM 2020

La tabla 20, muestra que el ambiente de control tiene impacto únicamente para el indicador ejecuta cuyo nivel de significancia es de 0,016 ya que es menor al 0,05 o 5%; en tanto que los indicadores de planifica, evalúa y mejora no tiene impacto en la ejecución de los SGC por tener valores de sigs. mayores al 5%.

**Tabla 21**

*Regresión lineal para determinar impacto del ambiente de control en los SGC administrativa de la evaluación*

Modelo	Coeficientes no Estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
	(Constante)	3,270	1,369		
Planifica	-0,324	0,256	-0,178	-1,264	0,212
Ejecuta	0,471	0,233	0,304	2,023	0,049

Evalúa	0,326	0,372	0,129	0,877	0,385
Mejora	0,869	0,346	0,354	2,512	0,015

**Fuente:** Elaboración de la investigadora

Formulación de hipótesis estadística al 5%

➤ **Hipótesis Nula:** El ambiente de control, no tiene impacto en los SGC administrativa de la evaluación de la UJCM 2020

➤ **Hipótesis Alterna:** El ambiente de control, tiene impacto en los SGC administrativa de la evaluación de la UJCM 2020

La tabla 21, muestra que el ambiente de control tiene impacto únicamente para con los indicadores de ejecuta y mejora cuyos niveles de significancia es de 0,049 y de 0,015; por ser menores al 0,05 o 5%; en tanto que los indicadores de planifica y evalúa no tiene impacto en la evaluación de los SGC por tener valores de sigs. mayores al 5%.

**Tabla 22**

*Regresión lineal para determinar impacto del ambiente de control en los SGC administrativa de la mejora continua*

Modelo	Coeficientes no Estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	5,080	1,559		3,259	0,002
Planifica	-0,165	0,292	-0,083	-0,566	0,574
Ejecuta	0,294	0,265	0,175	1,109	0,273
Evalúa	0,364	0,424	0,132	0,858	0,395
Mejora	0,946	0,394	0,355	2,403	0,020

**Fuente:** Elaboración de la investigadora

Formulación de hipótesis estadística al 5%

➤ **Hipótesis Nula:** El ambiente de control, no tiene impacto en los SGC administrativa de la mejora continua de la UJCM 2020

- **Hipótesis Alterna:** El ambiente de control, tiene impacto en los SGC administrativa de la mejora continua de la UJCM 2020

La tabla 22, muestra que el ambiente de control tiene impacto únicamente para el indicador mejora cuyo nivel de significancia es de 0,020 ya que es menor al 0,05 o 5%; en tanto que los indicadores de planifica, ejecuta y evalúa, no tiene impacto en la mejora continua de los SGC por tener valores de sigs. mayores al 5%.

**Contrastación de la segunda hipótesis específica:** Se ha planteado como segunda hipótesis específica lo siguiente:

*“La información y comunicación, tiene impacto en los SGC administrativa (planeamiento, ejecución, evaluación y mejora continua) de la UJCM 2020”*

**Tabla 23**

*Regresión lineal para determinar impacto de la información y comunicación en los SGC administrativa del planeamiento*

N Modelo	Coeficientes no Estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	3,774	0,665		5,673	0,000
Planifica	0,073	0,212	0,051	0,346	0,731
Ejecuta	0,437	0,156	0,432	2,805	0,007
Evalúa	-0,042	0,284	-0,031	-0,148	0,883
Mejora	0,440	0,294	0,322	1,498	0,141

**Fuente:** Elaboración de la investigadora

Formulación de hipótesis estadística al 5%

- **Hipótesis Nula:** La información y comunicación, no tiene impacto en los SGC administrativa del planeamiento de la UJCM 2020
- **Hipótesis Alterna:** La información y comunicación, tiene impacto en los SGC administrativa del planeamiento de la UJCM 2020

La tabla 23, muestra que la información y comunicación tiene impacto únicamente para el indicador ejecuta, cuyo nivel de significancia es de 0,007 ya que es menor al 0,05 o 5%; en tanto que los indicadores de planifica, evalúa y mejora no tiene impacto en el planeamiento de los SGC por tener valores de sigs. mayores al 5%.

**Tabla 24**

*Regresión lineal para determinar impacto de la información y comunicación en los SGC administrativa de la ejecución*

Modelo	Coeficientes no Estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	2,361	0,675		3,500	0,001
Planifica	0,531	0,215	0,397	2,475	0,017
Ejecuta	0,181	0,158	0,193	1,147	0,257
Evalúa	-0,061	0,288	-0,048	-0,210	0,835
Mejora	0,219	0,298	0,172	0,734	0,466

**Fuente:** Elaboración de la investigadora

Formulación de hipótesis estadística al 5%

- **Hipótesis Nula:** La información y comunicación, no tiene impacto en los SGC administrativa de la ejecución de la UJCM 2020
- **Hipótesis Alterna:** La información y comunicación, tiene impacto en los SGC administrativa de la ejecución de la UJCM 2020

La tabla 24, muestra que la información y comunicación tiene impacto únicamente para el indicador planifica, cuyo nivel de significancia es de 0,017 ya que es menor al 0,05 o 5%; en tanto que los indicadores de ejecuta, evalúa y mejora no tiene impacto en la ejecución de los SGC por tener valores de sigs. mayores al 5%.

**Tabla 25**

*Regresión lineal para determinar impacto de la información y comunicación en los SGC administrativa de la evaluación*

Modelo	Coeficientes no Estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
	(Constante)	3,270	1,130		
Planifica	0,306	0,359	0,135	0,850	0,399
Ejecuta	0,663	0,265	0,417	2,505	0,016
Evalúa	-0,456	0,483	-0,214	-0,944	0,350
Mejora	0,731	0,499	0,340	1,465	0,149

**Fuente:** Elaboración de la investigadora

Formulación de hipótesis estadística al 5%

- **Hipótesis Nula:** La información y comunicación, no tiene impacto en los SGC administrativa de la evaluación de la UJCM 2020
- **Hipótesis Alterna:** La información y comunicación, tiene impacto en los SGC administrativa de la evaluación de la UJCM 2020

La tabla 25, muestra que la información y comunicación tiene impacto únicamente para el indicador ejecuta, cuyo nivel de significancia es de 0,016 ya que es menor al 0,05 o 5%; en tanto que los indicadores de planifica, evalúa y mejora no tiene impacto en la evaluación de los SGC por tener valores de sigs. mayores al 5%.

**Tabla 26**

*Regresión lineal para determinar impacto de la información y comunicación en los SGC administrativa de la mejora continua*

Modelo	Coeficientes no Estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
	(Constante)	5,024	1,329		
Planifica	0,732	0,423	0,298	1,731	0,090
Ejecuta	0,328	0,312	0,190	1,054	0,297

Evalúa	-0,035	0,568	-0,015	-0,062	0,951
Mejora	0,376	0,587	0,161	0,640	0,525

**Fuente:** Elaboración de la investigadora

Formulación de hipótesis estadística al 5%

- **Hipótesis Nula:** La información y comunicación, no tiene impacto en los SGC administrativa de la mejora continua de la UJCM 2020
- **Hipótesis Alternativa:** La información y comunicación, tiene impacto en los SGC administrativa de la mejora continua de la UJCM 2020

La tabla 26, muestra que la información y comunicación no tiene impacto con ningún indicador en la mejora continua de los SGC, ya que sus niveles de significancia se encuentran por encima del 0,05 o 5%.

#### 4.3 Discusión de resultados

En este estudio al determinar si la *cultura organizacional*, tiene impacto en la gestión de calidad administrativa de la UJCM, 2020, se ha podido encontrar que, conforme a regresión lineal en el *ambiente de control* en los SGC administrativa del *planeamiento* tiene impacto únicamente para con los indicadores de ejecuta y mejora cuyos niveles de significancia es de 0,049 y de 0,004; por ser menores al 0,05 o 5%; en tanto que los indicadores de planifica y evalúa no tiene impacto en el planeamiento de los sistemas de gestión de calidad por tener valores de sigs. mayores al 5%. Lo que significa que efectivamente tiene un impacto parcial, en la referida dimensión (indicadores de ejecuta y mejora) en tanto que en lo referido a sus indicadores de planifica y evalúa no tiene el impacto que se esperaba. Por otro lado, conforme a la regresión lineal para determinar impacto del ambiente de control en los SGC administrativa de la *ejecución* tiene impacto únicamente para el indicador *ejecuta* cuyo nivel de significancia es de 0,016 ya que es menor al 0,05 o 5%; en tanto que los indicadores de *planifica*, *evalúa* y *mejora* no tiene impacto en la ejecución de los SGC por tener valores de sigs. mayores al 5%. Asimismo, de acuerdo a la regresión lineal para determinar impacto



del ambiente de control en los SGC administrativa de la **evaluación** se tiene que, tiene impacto únicamente para con los indicadores de *ejecuta* y *mejora* cuyos niveles de significancia es de 0,049 y de 0,015; por ser menores al 0,05 o 5%; en tanto que los indicadores de *planifica* y *evalúa* no tiene impacto en la evaluación de los SGC por tener valores de sigs. mayores al 5%. Finalmente, la regresión lineal para determinar impacto del ambiente de control en los SGC administrativa de la **mejora continua** tiene impacto únicamente para el indicador *mejora* cuyo nivel de significancia es de 0,020 ya que es menor al 0,05 o 5%; en tanto que los indicadores de *planifica*, *ejecuta* y *evalúa*, no tiene impacto en la mejora continua de los SGC por tener valores de sigs. mayores al 5%.

Por otro lado, los resultados respecto al objetivo de determinar impacto de la *información y comunicación* en los sistemas gestión de calidad administrativa del **planeamiento** conforme a su regresión lineal se tiene impacto únicamente para el indicador *ejecuta* en los SGC del planeamiento, cuyo nivel de significancia es de 0,007; en tanto que los indicadores de *planifica*, *evalúa* y *mejora* no tiene impacto en el planeamiento de los SGC; ahora bien, conforme a la regresión lineal para determinar impacto de la información y comunicación en los SGC administrativa de la **ejecución** tiene impacto únicamente para el indicador *planifica* en los SGC de la ejecución, cuyo nivel de significancia es de 0,017; en tanto que los indicadores de *ejecuta*, *evalúa* y *mejora* no tiene impacto correspondiente; en lo referente al impacto de la información y comunicación en los SGC administrativa de la **evaluación** se tiene que, el impacto únicamente para el indicador *ejecuta* en los SGC de la evaluación, cuyo nivel de significancia es de 0,016; en tanto que los indicadores de *planifica*, *evalúa* y *mejora* no tiene impacto en la evaluación de los SGC. Finalmente, con un resultado de regresión lineal para determinar impacto de la información y comunicación en los SGC administrativa de la **mejora continua** no tiene impacto con ningún indicador en los SGC de la mejora continua.

Por lo tanto, a partir de los resultados arribados, aceptamos parcialmente la hipótesis general alterna que señala: la cultura organizacional, tiene impacto en la gestión de calidad administrativa de la UJCM 2020, en lo pertinente a; *cultura organizacional, ambiente de control interno, planeamiento* tiene impacto únicamente en sus indicadores de *ejecuta y mejora*. Por otro lado, en lo referente a *ejecución* tiene impacto únicamente para el indicador *ejecuta*; Asimismo, en su indicador de *evaluación* tiene impacto en sus indicadores de *ejecuta y mejora*; finalmente en su indicador de *mejora continua* tiene impacto en su indicador de *mejora*. Por otro lado, en lo que respecta a su dimensión de *información y comunicación - planeamiento* tiene impacto únicamente para el indicador *ejecuta*; en la parte de *ejecución* su impacto se presenta solo en el indicador de *planifica*, en la *evaluación* su impacto es solo en *ejecuta*, finalmente en lo que respecta a *mejora continua* no tiene impacto con ningún indicador; y en sus demás indicadores dichas dimensiones no tiene el impacto respectivo.

Estos resultados tienen relación con lo referido por Pereyra, (2016) y (Barrenetxea, Lopez, & Olaskoaga, 2010) quienes señalan que, la cultura organizacional, en lo referente a la misión no incluye los factores de calidad, considerando que la entidad tiene institucionalizado en todas las áreas, asimismo la organización trabaja solucionando problemas de conformidad que se van presentando; asimismo, existe discrepancias en el desarrollo del SGC, que permita ofrecer información de utilidad para un adecuado toma de decisiones, tanto internas como externas. También se encuentran en esta misma dirección Agudelo, B. & Velasquez, L. (2011); (Serveleon, F. 2017) y (Cortéz, S. 2014), quienes señalan que, cada trabajador entiende claramente sus funciones y sienten la compañía de sus jefes a quienes refieren fuertes lazos de amistad; no percibiendo una cultura de trabajo en equipo. Asimismo, señalan que a mayor cultura organizacional, mayor estilo de liderazgo. Finalmente señalan que, existe expectativas no satisfechas de usuarios internos, respecto a la mejora laboral, la ausencia de motivación e incentivo, así como de capacitación y fortalecimiento de destrezas, diferencias entre

colaboradores asistenciales y administrativos, en horarios, etc.; que evidencia el cumplimiento limitado de funciones, el ausentismo, y debilidad de la cultura organizacional, que conduce a tener una baja calidad en los servicios que se ofrece. Finalmente, quien también se muestra a favor es Figueroa, E. (2018); al señalar que el clima organizacional consciente una mejora continua en la institución entonces la gestión de la calidad de servicios será eficaz.

Quienes no concuerdan lo expresado son los vertido por Porras, (2017) y Abad, (2015), quienes refieren que, existe una correlación positiva alta entre sus variables; y tener que utilizar la etnografía organizacional.

En conclusión, se tiene los elementos y juicios suficientes para afirmar parcialmente que, la *cultura organizacional*, tiene impacto en la *gestión de calidad administrativa* de la UJCM 2020. Permittiéndonos recomendar a los tesisas e investigadores consideren estos resultados alcanzados y presentados en este estudio para posibles y futuras investigaciones. En ese entender, se confirma parcialmente las hipótesis planteadas.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Ulterior a la demostración y contrastación de la hipótesis formulada es que se puede mencionar que la cultura organizacional, tiene impacto parcial en la gestión de calidad administrativa de la UJCM, 2020, con un margen de error del 5% que:

##### **General**

Que, la cultura organizacional, tiene impacto parcial en la gestión de calidad administrativa de la UJCM, 2020, en sus dimensiones de *ambiente de control e información y comunicación*; en ambos casos en sus indicadores conforme se muestra en su primer y segundo párrafo de la discusión

##### **Específicos.**

- a) En el *ambiente de control*, tiene impacto parcial en los sistemas gestión de calidad administrativa (planeamiento, tiene impacto en sus indicadores de *ejecuta* y *mejora* cuyos niveles de significancia es de 0,049 y de 0,004; ejecución, tiene impacto únicamente para el indicador *ejecuta* cuyo nivel de significancia es de 0,016; en evaluación, tiene impacto solo en sus indicadores de *ejecuta* y *mejora* cuyos niveles de significancia es de 0,049 y de 0,015; y en mejora continua, su impacto es solo en el indicador de *mejora* cuyo nivel de significancia es de 0,020) en la UJCM 2020.
- b) En su dimensión de *información y comunicación*, también tiene impacto

parcial en los sistemas gestión de calidad administrativa (planeamiento, tiene impacto únicamente en su indicador de *ejecuta* cuyo nivel de significancia es de 0,007; ejecución, tiene impacto únicamente para el indicador *planifica* cuyo nivel de significancia es de 0,017; *en* evaluación, tiene impacto solo en su indicador de *ejecuta* cuyo nivel de significancia es de 0,016; y en mejora continua, no tiene impacto con ningún indicador) en la UJCM 2020.

## 5.2 Recomendaciones

Al titular y directivos de la UJCM, sede Moquegua, a quienes se permite en plantear las recomendaciones siguientes, con el propósito de coadyuvar a la consecución de sus objetivos y metas organizacionales.

### General

Que, a efecto de tener una buena y fuerte *cultura organizacional*, y que esta variable tenga el impacto que se espera, no solo en la otra variable de *gestión de calidad administrativa*, sino también en sus otras dimensiones, deberá de desarrollar el fortalecimiento, sensibilización y capacitaciones en temas directamente vinculados a las mismas de manera continua.

### Específicos.

- a. Que, a efecto de tener un buen *ambiente de control* a que esta dimensión tenga el impacto esperado en la otra variable de *gestión de calidad administrativa*, deberá de desarrollar el fortalecimiento, sensibilización y capacitaciones en temas directamente vinculados a las mismas de manera continua. (Control interno, gestión por procesos, gestión de riesgos y gestión de la calidad y mejora continua, entre otros)
  
- b. Que, a efecto de tener una adecuada dimensión de *información comunicación* a que ésta tenga el impacto esperado en la variable de *gestión de calidad administrativa*, también deberá desarrollar el fortalecimiento, sensibilización y capacitaciones en temas directamente vinculados a las mismas de manera continua. (Control interno, gestión por

procesos, gestión de riesgos y gestión de la calidad y mejora continua, entre otros)

## BIBLIOGRAFÍA

- A., T., Peteraf, M., Gamble, J., & Strickland, A. (2012). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Abad, G. (2015). *Cultura organizacional en clave (pos) modernista. Tesis de Doctorado*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito - Ecuador.
- Barrenetxea, M., Lopez, M., & Olaskoaga, J. (2010). Nivel de desarrollo de los sistemas ligados a la gestión de la calidad en las Universidades de Argentina, México y España. *X Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América del Sur.*, 1 al 19.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *ADMINISTRACIÓN Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad, conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: PEARSON EDUCACIÓN S.A.
- Carro, R., & Gonzales, D. (2000). *Administración de la Calidad Total*. Argentina: Universidad Nacional del Mar del Plata.
- Contraloría General de la República. (17 de mayo de 2019). Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado. *Diario Oficial "El Peruano"*. Lima, Perú.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la Calidad*. España: PROFIT editorial.
- Del Río, O. (2009). *Gestión Pública y Desarrollo - Compendio de Terminología relativa a la Gestión Pública*. Lima: Ediciones Caballero Bustamante.
- Espinoza, N. (2000). *GEREMNCIA UNIVERSITARIA*. Lima Perú: San Marcos.
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá Colombia: ECOE Ediciones.
- Estupiñan, R. (2017). *Control Interno y Fraudes COSO I, II y III*. Bogotá Colombia: ECOE Ediciones.
- Etupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes, Análisis del Informe COSO*

I, II, III. Bogotá - Colombia: ECOE Ediciones.

- Huisa, T. (2013). *Gestión administrativa*. Madrid España: Morata.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín Colombia: ITM.
- Isaza, T. A. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad*. Colombia : Ediciones de la U.
- Jones, G., & George, J. (2008). *ADMINISTRACIÓN Contemporanea*. México D.F. : McGrawHill Interamericana.
- Kailean Consultores. (17 de mayo de 2018). *William Edwards Deming, el propulsor de la Calidad Total*. Obtenido de Calidad total: <http://kailean.es/william-edwards-deming-el-propulsor-de-la-calidad-total/>
- Koontz, M., & Weihrich, H. (1994). *Control interno*. Madrid: Thomson.
- Louffat, D. (2012). *Planificación administrativa*. México:: Limusa.
- Mejía, H. (2015). *Gestión integral de riesgos y seguros*. Colombia: Ediciones ECOE.
- nqa.Organismo de Certificación Global. (16 de mayo de 2020). *ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad (SGC)*. Obtenido de ¿Qué es la ISO 9001?: <https://www.nqa.com/es-pe/certification/standards/iso-9001>
- Patricio, A. (2009). *Planificación administrativa*. Bogotá Colombia : Editorial el manual moderno.
- Pedraza, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio Fenomenológico. *Revista Clio América*, 17-25.
- Pereyra, C. (2016). La auditoría como instrumento de seguimiento para el Sistema de Gestión de Calidad en una empresa industrial autopartista Plascar S.A. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
- Porras, M. (2017). El control interno y gestión de calidad en el Seguro Integral de Salud, Lima 2019. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Robbins, G., & De Cenzo, H. (2013). *Gestión administrativa*. Barcelona España: Paidós .
- Rodriguez, R. (2009). La cultura organizacional, un potencial activo estrategico desde la perspectiva de la Administración. *INVENIO*, 67-



92.

Stoner, G., Freeman, N., & Gilbert, T. (2009). *Administración de empresas.* .

Barcelona: Herder.

Supo, J. (2012). *Metodología de la Investigación Científica.* Arequipa Perú:

BIOESTADISTICO E.I.R.L.

Torres, Z. (2014). *Administración Estratégica.* México: Grupo Editorial

PATRIA.