

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Gestión por procesos y calidad del servicio en la Universidad  
Nacional de Moquegua, 2022”**

**Tesis**

**para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autores:**

Bach. Yujra Cutipa, Shandee Riquelme

**Docente Guía:**

Dra. Arias Hancoco, Jeymi Fabiola

**TACNA – PERÚ**

**2022**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## Autorización

Jeymi Fabiola Arias Hanco Docente de la Escuela de posgrado Newman, **AUTORIZA** a Yujra Cutipa, Shandee Riquelme a defender el **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS** en la próxima convocatoria prevista, siempre que cumpla con los demás requisitos previstos en la normativa.

Los resultados de análisis en el programa TURNITIN, ha arrojado un porcentaje de:

25 %

*El porcentaje máximo permitido es de 25%*

## **DEDICATORIA**

La presente investigación se la dedico a Dios y mi padre Julio Foraquita que desde el cielo guían mis pasos por la senda del bien, a mi esposa por su apoyo incondicional durante todo el proceso de estudio, a mis hijos Itzel y D'Alessandro, que son la fuente de motivación de mis metas y sueños.

**EL INVESTIGADOR**

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia, “Ustedes que son siempre el combustible que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Han sido siempre mis mejores argumentos de vida. Hoy que concluyen mis estudios, les dedico a ustedes este logro amada esposa e hijos, una meta más conquistada.

A la Universidad Nacional de Moquegua, por brindarme las facilidades necesarias para la ejecución del estudio, a los expertos con amplia trayectoria en educación y gestión pública por el apoyo en la revisión y aprobación de instrumentos.

A la asesora Dra. Jeymi Arias por la guía en la elaboración de tesis y su revisión constante para la aprobación del mismo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTOS .....	ii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	16
<b>CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....</b>	<b>18</b>
1.1 Título del Tema .....	18
1.2 Planteamiento del Problema .....	18
1.3 Formulación del Problema .....	27
1.3.1 Interrogante General .....	27
1.3.2 Interrogante Específicas.....	27
1.4 Hipótesis de la investigación.....	28
1.4.1 Hipótesis General.....	28
1.4.2 Hipótesis Específicas .....	28
1.5 Objetivos de la investigación.....	28
1.5.1 Objetivo General.....	28
1.5.2 Objetivo Específicos .....	28
1.6 Metodología .....	29
1.6.1 Tipo de la investigación .....	29
1.6.2 Nivel de la investigación .....	29
1.6.3 Diseño de investigación.....	29

1.6.4	Población y muestra .....	30
1.6.5	Técnicas e instrumentos.....	31
1.6.6	Validación y confiabilidad .....	32
1.6.7	Métodos y técnicas para presentar y analizar datos .....	34
1.7	Justificación .....	37
1.7.1	Justificación teórica .....	37
1.7.2	Justificación práctica .....	37
1.7.3	Justificación metodológica.....	37
1.8	Principales definiciones.....	38
1.9	Alcances y limitaciones .....	39
1.9.1	Alcances.....	39
1.9.2	Limitaciones .....	39
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>		<b>41</b>
2.1	Estado del arte.....	41
2.2	Conceptualización.....	47
2.2.1	Variable independiente: Gestión por procesos .....	47
2.2.2	Variable dependiente: calidad del servicio .....	55
2.3	Importancia .....	62
2.3.1	Importancia de la Gestión por procesos .....	62
2.3.2	Importancia de la calidad del servicio.....	63
2.4	Modelos .....	64
2.4.1	Modelos de gestión por procesos.....	64
2.4.2	Modelos de la calidad de servicio.....	78
2.5	Análisis comparativo .....	85

2.6	Análisis crítico .....	88
<b>CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL .....</b>		<b>92</b>
3.1	Reseña histórica de la UNAM .....	92
3.2	Filosofía organizacional .....	93
3.2.1	Visión.....	93
3.2.2	Misión .....	93
3.2.3	Valores .....	94
3.2.4	Objetivos estratégicos .....	94
3.3	Diseño organizacional.....	95
3.4	Servicios que brinda.....	98
3.5	Diagnóstico organizacional .....	100
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....</b>		<b>103</b>
4.1	Resultados descriptivos .....	103
4.1.1	Variable gestión por procesos: según ítems de las dimensiones .....	103
4.1.2	Variable calidad del servicio: según ítems de las dimensiones .....	120
4.2	Resultados según objetivos .....	142
4.2.1	Resultados según objetivo general.....	142
4.2.2	Resultados según objetivos específicos.....	144
4.3	Comprobación de hipótesis.....	151
4.3.1	Prueba de normalidad .....	151
4.3.2	Resultados según hipótesis general.....	152
4.3.3	Resultados según hipótesis específicos.....	153
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....</b>		<b>157</b>
5.1	Conclusiones .....	157



5.2 Sugerencias .....	160
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>163</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>172</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Baremos para la variable gestión por procesos y calidad del servicio .....	35
<b>Tabla 2.</b> Baremos para las dimensiones de Gestión por procesos.....	36
<b>Tabla 3.</b> Baremos para las dimensiones calidad del servicio .....	36
<b>Tabla 4.</b> Análisis comparativo para la variable “Gestión por procesos” .....	85
<b>Tabla 5.</b> Análisis comparativo de la variable calidad del servicio .....	87
<b>Tabla 6.</b> FODA de la Institución.....	100
<b>Tabla 7.</b> Dimensión de procesos estratégicos .....	103
<b>Tabla 8.</b> Ítems de la dimensión de procesos estratégicos .....	104
<b>Tabla 9.</b> Dimensión procesos operativos.....	109
<b>Tabla 10.</b> Ítems de la dimensión de procesos operativos .....	111
<b>Tabla 11.</b> Dimensión procesos de soporte .....	115
<b>Tabla 12.</b> Ítems de la dimensión procesos de soporte .....	116
<b>Tabla 13.</b> Dimensión tangibilidad.....	120
<b>Tabla 14.</b> Ítems de la dimensión tangibilidad.....	122
<b>Tabla 15.</b> Dimensión de fiabilidad.....	125
<b>Tabla 16.</b> Ítems de la dimensión fiabilidad.....	126
<b>Tabla 17.</b> Dimensión de capacidad de respuesta.....	130
<b>Tabla 18.</b> Ítems de la dimensión capacidad de respuesta.....	131

<b>Tabla 19.</b> Dimensión seguridad.....	133
<b>Tabla 20.</b> Ítems de la dimensión seguridad .....	135
<b>Tabla 21.</b> Dimensión empatía.....	137
<b>Tabla 22.</b> Ítems de la dimensión empatía.....	139
<b>Tabla 23.</b> Relación que existe entre la Gestión por procesos y la calidad del servicio .....	142
<b>Tabla 24.</b> Relación que existe entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio .....	144
<b>Tabla 25.</b> Relación que existe entre los procesos operativos y la calidad del servicio .....	146
<b>Tabla 26.</b> Relación que existe entre los procesos de soporte y calidad del servicio .....	149
<b>Tabla 27.</b> Prueba de normalidad .....	151
<b>Tabla 28.</b> Correlación entre gestión por procesos y calidad del servicio .....	152
<b>Tabla 29.</b> Correlación entre procesos estratégicos y calidad del servicio .....	154
<b>Tabla 30.</b> Correlación entre procesos operativos y calidad del servicio. ....	155
<b>Tabla 31.</b> Correlación entre procesos de soporte y calidad de servicio.....	156

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Horas para realizar un trámite en América Latina.....	19
<b>Figura 2.</b> Fases de la implementación de la gestión por procesos en las entidades de Administración Pública .....	24
<b>Figura 3.</b> Modelo de enfoque de procesos de la familia ISO 9000:2000 .....	65
<b>Figura 4.</b> Cadena de valor de Porter.....	69
<b>Figura 5.</b> Mapa de procesos .....	71
<b>Figura 6.</b> Modelo EFQM.....	72
<b>Figura 7.</b> Modelo de Deming.....	75
<b>Figura 8.</b> Ciclo de Deming .....	78
<b>Figura 9.</b> Modelo Nórdico de la calidad del servicio.....	79
<b>Figura 10.</b> Modelo americano de la calidad del servicio .....	80
<b>Figura 12.</b> Organigrama de la UNAM .....	96
<b>Figura 13.</b> Modelo Educativo de la UNAM.....	98
<b>Figura 14.</b> Dimensión de procesos estratégicos.....	103
<b>Figura 15.</b> Ítems de la dimensión de procesos estratégicos .....	105
<b>Figura 16.</b> Dimensión de procesos operativos.....	110
<b>Figura 17.</b> ítems de la dimensión procesos operativos.....	111
<b>Figura 18.</b> Dimensión procesos de soporte .....	115
<b>Figura 19.</b> ítems de la dimensión procesos de soporte .....	116

<b>Figura 20.</b> Dimensión tangibilidad .....	121
<b>Figura 21.</b> ítems de la dimensión tangibilidad.....	122
<b>Figura 22.</b> Dimensión de fiabilidad .....	125
<b>Figura 23.</b> ítems de la dimensión fiabilidad.....	127
<b>Figura 24.</b> Dimensión de capacidad de respuesta.....	130
<b>Figura 25.</b> Ítems de la dimensión capacidad de respuesta.....	131
<b>Figura 26.</b> Dimensión seguridad .....	134
<b>Figura 27.</b> ítems de la dimensión seguridad .....	135
<b>Figura 28.</b> Dimensión empatía.....	138
<b>Figura 29.</b> ítems de la dimensión empatía.....	139
<b>Figura 30.</b> Relación que existe entre la Gestión por procesos y calidad del servicio .....	142
<b>Figura 31.</b> Relación que existe entre procesos estratégicos y calidad de servicio .....	144
<b>Figura 32.</b> Relación que existe entre los procesos operativos y la calidad del servicio .....	147
<b>Figura 33.</b> Relación que existe entre los procesos de soporte y la calidad de servicio .....	149

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Universidad Nacional de Moquegua, por lo que se utilizara la metodología de investigación de Diseño no experimental, de corte transversal, basado en el enfoque cuantitativo. Para tal caso, la población está conformada por 123 trabajadores de nivel administrativo de la institución, y la muestra será de 94 trabajadores, a quienes se midió el nivel de las variables, previa validación por un juicio de expertos en la materia, y la confiabilidad que se necesita para someter dichos instrumentos en aplicación.

Por ende, se determinó que el 66% y 34% del personal administrativo de la UNAM afirma que la gestión por procesos cuenta con un nivel muy alto y alto respectivamente; es decir, que los procesos estratégicos, operativos y de soporte, se realizan de forma eficiente. Además, el 44,7% y 55,3% de los trabajadores administrativos de la UNAM sostienen que el nivel de la calidad del servicio brindado es de nivel alto y muy alto respectivamente, ello significa que, en cuanto a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que el personal administrativo se viene desempeñando de forma eficiente, brindando los servicios de atención que son percibidos de forma buena en toda la comunidad universitaria. Por lo tanto, el 45,7% afirma que la gestión por procesos en relación con la calidad del servicio cuenta con un nivel muy alto; y el 24,5% del personal administrativo considera que la gestión por procesos en relación con la calidad del servicio tiene un nivel alto; de esto se analiza que la organización interna de la

universidad es eficiente asimismo la calidad del servicio es positivo y eficiente para la comunidad universitaria.

Además, se determinó que la gestión por procesos tiene una relación directa y significativa con la calidad del servicio de la UNAM, debido a que su p-valor = 0,000 y su coeficiente de correlación es 0,731; mostrando que el grado de relación es positiva alta. Asimismo, existe relación positiva entre procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de soporte y la calidad del servicio debido a que su p-valor=0,000.

**Palabras claves:** *gestión por procesos, calidad de servicio, procesos operativos, procesos estratégicos, procesos de soporte.*

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between process management and the quality of services at the National University of Moquegua, for which the non-experimental, cross-sectional design research methodology will be used, based on the approach quantitative. For this case, the population is made up of 123 workers at the administrative level of the institution, and the sample will be 98 workers, who will be measured for the level of the variables, after validation by a judgment of experts in the field, and the reliability that is needed to submit such instruments into application.

Therefore, it was determined that 66% and 34% of the UNAM administrative staff affirm that process management has a very high and high level respectively; that is, that the strategic, operational and support processes are carried out efficiently. In addition, 44.7% and 55.3% of the administrative workers of the UNAM maintain that the level of quality of the service provided is high and very high respectively, this means that, in terms of tangible elements, reliability , response capacity, security and empathy, that the administrative staff has been performing efficiently, providing care services that are perceived in a good way throughout the university community. Therefore, 45.7% affirm that the management by processes in relation to the quality of the service has a very high level; and 24.5% of the administrative staff consider that the management by processes in relation to the quality of the service has a high level; From this, it is analyzed that the internal organization of the university is efficient, and the quality of the service is positive and efficient for the university community.



In addition, it was determined that process management has a direct and significant relationship with the quality of the UNAM service, because its p-value = 0.000 and its correlation coefficient is 0.731; showing that the degree of relationship is positive high. Likewise, there is a positive relationship between strategic processes, operational processes, support processes and service quality because its p-value = 0.000.

**Keywords:** *process management, service quality, operational processes, strategic processes, support processes*

## INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de Moquegua, es una institución universitaria que se ha forjado por el esfuerzo de todos los Moquegua, actualmente cuenta con el licenciamiento institucional de la SUNEDU, asimismo se encuentra en un proceso de acreditación de sus programas de estudios ante el SINEACE, buscando lo que su misión define, ser la mejor en el sur del Perú, acrecentando las escuelas que enseña y adoptando el modelo de internacionalizarse.

En miras de lograr ese objetivo, el modelo en el que se basa la institución para lograr sus objetivos institucionales, está cimentada en Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica «Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública», mediante la RSGP N° 006-2018-PCM-SGP en marco de la Política Nacional de Modernización del Estado.

En ese sentido la gestión por procesos, es aquella forma específica de observar la realidad en la que se encuentra en un determinado momento la organización, en cuyo interior existe un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente para satisfacer al cliente. (Sánchez y Blanco, 2014, p. 58) asimismo se define a la calidad del servicio como: capacidad de respuesta de la organización ajustado a las demandas del mercado, la actitud personal, y la capacidad profesional de los trabajadores en términos de conocimiento, habilidades, experiencia y desenvolvimiento solvente, que produzca un efecto favorable en el cliente, es decir que logre la satisfacción del servicio percibido. (Loli et al. (2013) pág. 174).

En ese sentido, lo que busca la presente investigación es medir la gestión por procesos de la Universidad Nacional de Moquegua, cómo esta se relaciona con

calidad de servicio en el personal que labora día a día se involucra en los objetivos de la institución, con la finalidad de observar y sugerir mejoras en la gestión por procesos, cabe resaltar que la institución ha aprobado su mapa de procesos en el 2019, y este estudio permitirá observar cómo se encuentra actualmente según la percepción del personal que labora en el nivel administrativo.

La presente investigación se encuentra constituida por 3 capítulos: Capítulo I, que abarca el título, planteamiento del problema, formulación del problema, en las que se plantea el problema general y los problemas específicos, la hipótesis, siendo la hipótesis general y las hipótesis específicas, también los objetivos igualmente objetivo general y objetivos específicos, la justificación, la metodología, las definiciones y los alcances y limitaciones.

El capítulo II, lo constituye: el estado de arte, las definiciones conceptuales de ambas variables: gestión por procesos y calidad de servicio, importancia de las variables, los modelos que la conforman, el análisis comparativo y análisis crítico.

El capítulo III lo conforma: reseña histórica de la UNAM, filosofía organizacional, diseño organizacional, servicio que brinda, Diagnostico organizacional.

El capítulo IV, este compuesto por los resultados procesados en el programa SPSS v. 25 y presentados mediante tablas y figuras en cumplimiento de los objetivos e hipótesis planteadas en la investigación.

El capítulo V, lo constituye las conclusiones y sugerencias a las que llegó la investigación sobre la gestión de procesos y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la UNAM.