

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
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	18
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
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		41
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
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	92
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
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	103
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
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	157
5.1 Conclusiones	157

5.2 Sugerencias	160
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	163
ANEXOS	172

ÍNDICE DE TABLAS

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

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

ÍNDICE DE FIGURAS

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

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